INFORME ANUAL 2014

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

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

LUCIANO LEIVA
Defensor del Pueblo Adjunto
Zona Norte - Provincia de Santa Fe

ANALÍA COLOMBO
Defensora Provincial de Niñas,
Niños y Adolescentes

Palabras de los Defensores a cargo **04**
Introducción **06**

PARTE I: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Capítulo 1: Acceso a derechos y Control de Organismos estatales **13**
1.1.Derechos básicos 13
. Derecho a la Identidad, Registro Nacional de las Personas y Registro Civil
. Salud / Discapacidad
. Educación
. Vivienda / Bien de Familia
. Seguridad Social
. Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional
1.2. Atención a la víctima de delitos 59
1.3. Infraestructura y Servicios Públicos 70
. Servicios sanitarios
. Energía / Empresa Provincial de la Energía (EPE) / Gas
. Movilidad y Transporte
. Puertos y Defensa Civil
1.4. Cargas tributarias 93
1.5. Defensa al Consumidor 94
1.6. Intereses Difusos 110
. Medio Ambiente y Desarrollo sustentable
. Manejo de Cuencas
. Preservación del patrimonio cultural
1.7. Centro de Mediación 126
1.8. Oficinas de atención y mesa de entradas (Delegaciones) 134

Capítulo 2: Gestión de la institución **144**
2.1. Asuntos Jurídicos 144
2.2. Relatoría 149
2.3. Fortalecimiento Institucional y Capacitación 158
2.4. Informática 164
2.5. Prensa 165
2.6. Administración y Gestión Presupuestaria 183

Capítulo 3: Resoluciones **186**

PARTE II: DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Introducción **251**

Capítulo 1: Atención Integral **253**

Capítulo 2: Promoción y Monitoreo de Derechos **261**

Este año la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe cumple 25 años. Celebramos la democracia, la defensa de los Derechos Humanos del pueblo santafesino. Los Derechos Humanos son y deben ser el enfoque transversal de toda expresión y acción que lleve adelante la Defensoría. Darlos a conocer, exigir e incidir para que se cumplan y se garanticen, son las misiones para las cuales se ha creado.

Somos un organismo dedicado a fortalecer el Estado de derecho y la participación ciudadana, a abonar la construcción de una cultura de paz y con justicia social. Por eso queremos estar cada vez más cerca de las personas, en los barrios, en la diversidad cultural y territorial. Defender al pueblo implica estar junto a él, ser una institución cercana y abierta, que invite a contar con ella cuando se necesite, que visibilice las demandas populares y a su vez sea un organismo visible para ellas, que las escuche y las haga oír. Porque la mayoría de las veces, son "los que no tienen voz" quienes ven vulnerados sus derechos a la salud, el trabajo, la vivienda, la educación, la libertad.

La Defensoría cuenta con una planta de personal que en su gran mayoría asume un compromiso con su trabajo y con lo que él representa como servicio a la sociedad. Ellos construyeron una historia que hoy le otorga un prestigio a la institución y un nível de convocatoria que es prueba de lo anterior.

Desde que asumimos la coordinación de esta histórica entidad nos propusimos generar ámbitos posibles para la reflexión y la acción con la participación de las y los trabajadores que construyen diariamente la Defensoría. Son y seguirán siendo tiempos y espacios en los que buscamos encontrarnos, fortalecer nuestras posibilidades, dialogar y esclarecer lo que fuera necesario. Contamos con una valiosa trayectoria de experiencias. No empezamos desde cero, solo teníamos que disponernos a la escucha para identificar por dónde seguir, mejorar, enriquecer, transformar.

La nueva imagen institucional de la Defensoría es parte y expresión de estos cambios hacia el interior de un organismo consolidado. Consideramos prioritario y dinamizador generar estos procesos, necesarios para crecer, para ponderar lo aprendido y para afrontar lo que hasta ahora no había podido ser.
El logo actual de la Defensoría es una síntesis de este desafío que hemos asumido. Lo que busca comunicar es una imagen amigable, que invite a acercarse y que logre identificación con una amplia cantidad de receptores como es el pueblo de Santa Fe. Trabajamos por la diversidad, por una institución dinámica, en movimiento y flexible. Promovemos el diálogo y brindamos protección, desde un amparo que no cierra sino que permite las grietas y el cambio. Buscamos aportar a la recuperación de los lazos sociales y la cultura comunitaria. Donde ningún actor social está por encima de otro, sino que, por el contrario, se trabaja por la inclusión, con perspectiva de género y teniendo en cuenta las opiniones de las y los habitantes más pequeños de la provincia.
Estas son nuestras ideas fuerza, que buscan plasmarse en todas las prácticas y objetivos del organismo. Apostamos a su integralidad, porque nada en la comunidad permanece aislado.

Por todo ello, y a 25 años de su surgimiento, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe continuará con compromiso su tarea.
Hasta garantizar el acceso universal a la justicia, hasta saldar nuestra deuda interna.

Luciano Leiva
Defensor del Pueblo Adjunto
Zona Norte - Provincia de Santa Fe

Analía Colombo
Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes

INTRODUCCIÓN

El presente Informe corresponde a la actuación llevada adelante por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe durante el año 2014.

De esta manera da cumplimiento a la Ley Nº 10396, art. Nº 70 "El Defensor del Pueblo dará cuenta anualmente a las Cámaras de la labor realizada en un informe que les presentará antes del 30 de Abril de cada año", presentando a la Honorable Legislatura de la provincia en tiempo y forma el Informe Anual correspondiente al año 2014, detallando de manera minuciosa y pormenorizada todo lo actuado por esta Institución.

Durante el período que abarca el presente Informe, en fecha 18 de Abril de 2014, se produjo el deceso del Defensor del Pueblo, Dr. Edgardo José Bistoletti, en la ciudad de Rosario.

A partir de esa fecha, teniendo en cuenta la exigencia legal del reemplazo se estableció mediante Resolución Nª 320, que son la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, Dra. Analía Colombo, quien depende directamente del Defensor del Pueblo, y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte, Dr. Luciano Leiva, quienes lo sustituirán en forma conjunta y serán los encargados de tomar las resoluciones y emitir los actos administrativos que demande el normal funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular, sin perjuicio de las actuaciones habituales que les correspondan a cada uno.

Este informe es el resultado de un proceso de reflexión institucional sobre lo actuado, a modo de balance, del cual han participado la totalidad de las áreas que forman parte de la Defensoría y es la base de un proceso de investigación y producción institucional sobre los temas relevantes del período.

Es necesario señalar que en el marco del 25° aniversario de la Defensoría a celebrarse en 2015, y con perspectiva a desarrollar una nueva imagen de la Defensoría, se diseñó un logo que actualiza la imagen de la Institución con el fin de promover nuevas vinculaciones con la ciudadanía. Lo que busca comunicar este nuevo logo es una imagen amigable, que invite a acercarse y que logre identificación con una amplia cantidad de receptores como es el pueblo de Santa Fe.

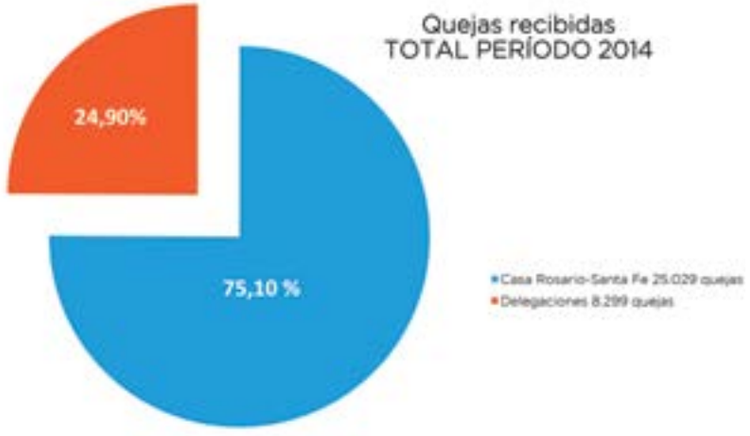
Para renovar y actualizar la imagen de la Defensoría del Pueblo se utilizó una tipografía, colores y formas acordes a los códigos visuales actuales. La diversidad está representada en la paleta de colores, amplia y variada, y en los diferentes tamaños de los íconos de las personas.

El círculo es una forma geométrica que habla de una institución dinámica, en movimiento y flexible. A su vez es concéntrica,

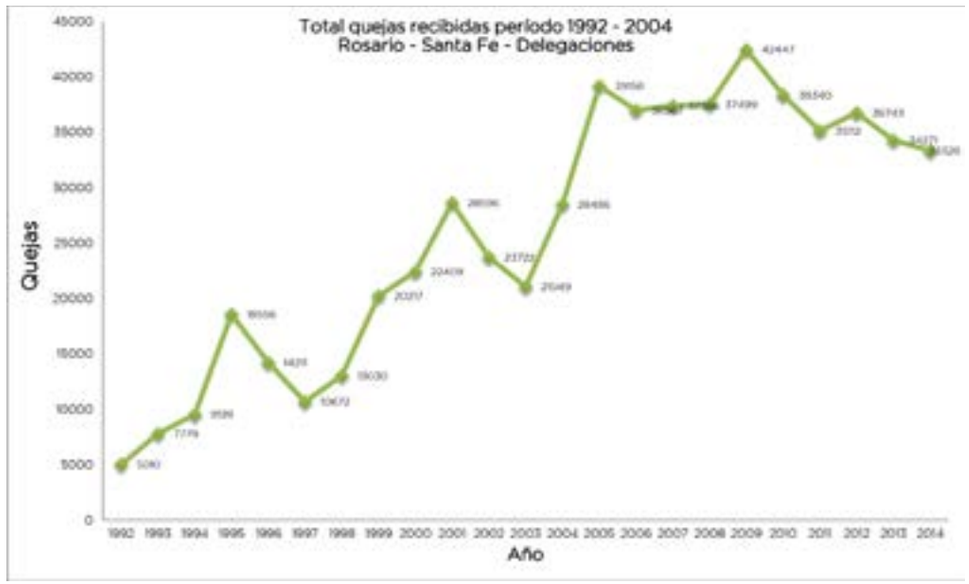
llevando al receptor hacia ella, a estar juntos cara a cara promoviendo el diálogo. Y la disposición de los íconos en forma de abrazo propone la idea de protección y amparo, que a su vez no es cerrado ni rígido, sino que plantea grietas y posibilidades de cambio.
Por otra parte, la relación equidistante de las figuras con el centro dan cuenta del enfoque de Derechos Humanos desde el cual se concibe al organismo. Donde ningún actor social está por encima de otro, sino que, por el contrario, se trabaja por la inclusión, con perspectiva de género y teniendo en cuenta las opiniones de las y los habitantes más pequeños de la provincia.
Asimismo, la disposición circular de los íconos remite al trabajo y la cultura comunitaria, que son misiones institucionales de la Defensoría.
A partir de entonces, este logo acompaña los materiales de comunicación de la Defensoría: papelería institucional, oficios y expedientes, folletería y carpetas, tarjetas personales, banners, cartelería y señalética, gacetillas y materiales de promoción de derechos.

En este marco también se comenzó un proceso de reflexión e innovación para el Fortalecimiento Institucional con la realización de la Primera Jornada-Taller de Fortalecimiento Institucional, hito de un trabajo más amplio que se desplegará durante 2015 y que abordará algunas pautas de rediseño institucional en el marco del 25° Aniversario de la Defensoría del Pueblo. Destinado a los agentes de la Sede Rosario y de las delegaciones del organismo en la Zona Sur de la provincia, el encuentro se llevó a cabo el 12 de diciembre de 2014, en el Centro Cultural Roberto Fontanarrosa de la ciudad de Rosario y contó con la participación de más de 90 asistentes entre autoridades y personal de la institución.

El presente **Informe** se divide en dos partes, la primera referida a la Defensoría del Pueblo propiamente dicha y la segunda a la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes.
La Parte I, Defensoría de Pueblo, está organizada en tres Capítulos: Acceso a derechos y Control de Organismos estatales, Gestión de la Institución y Recomendaciones.
La Parte II, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, a su vez, se organiza en los Capítulos de Atención Integral y Promoción y Monitoreo de Derechos.
Se señalan los principales ejes de actuación de la Defensoría a partir de la escucha de las quejas o solicitudes de asesoramiento de la ciudadanía referidas a satisfacción de Derechos Básicos, Infraestructura y Prestación de servicios públicos, Derechos del Consumidor, y, con relación a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, los principales temas vinculados a la vulneración de derechos en territorio provincial en Niñas, Niños y Adolescentes.



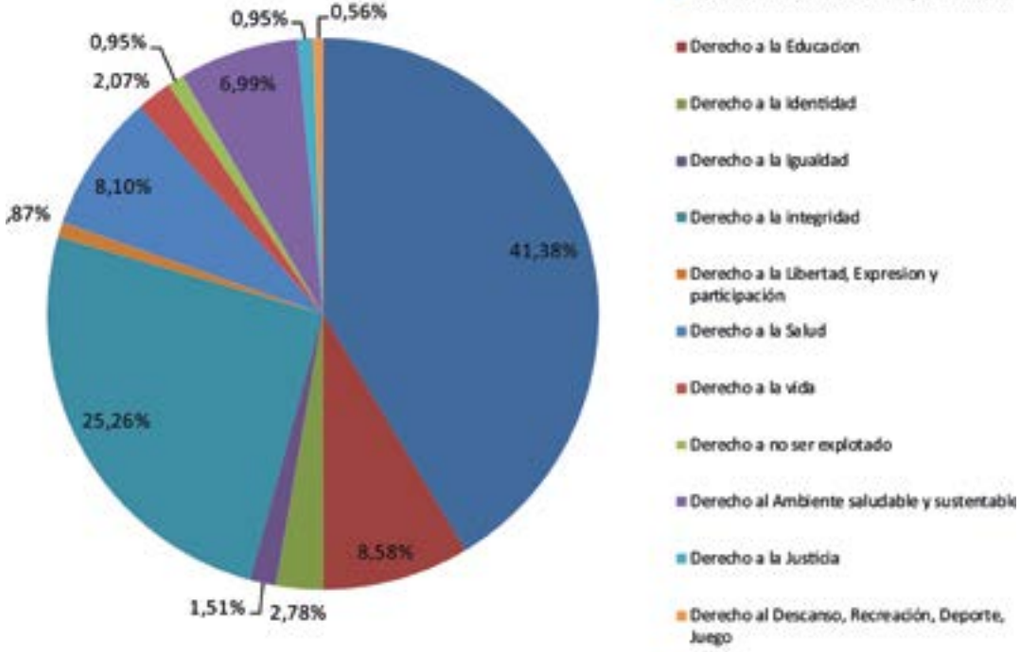
Durante el año se han recibido 33.328 quejas, 25.029 en las Sedes de Santa Fe y Rosario y 8.299 en las Delegaciones. Respecto a las temáticas sobre las cuales versaron estas presentaciones de los ciudadanos se informa que el 44.72% fueron respecto a Derechos Básicos, 20,89% Defensa al Consumidor, 16,62% Infraestructura y Servicios Públicos, 12,31% Seguridad Vial, 0,56% Cargas Tributarias.



El accionar de la Defensoría en torno a estas presentaciones, luego de escuchar reflexivamente las necesidades y demandas ciudadanas puede identificarse particularmente en la recomendaciones y sugerencias efectuadas a la Administración. En el año 2014 se emitieron 40 Resoluciones con recomendaciones a los distintos organismos de la Administración Pública Provincial, referidas al acceso fundamentalmente a servicios públicos, medioambiente, seguridad vial y acceso a servicios de salud.

En cuanto a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, el análisis de los datos registrados en 2014, muestra que se recepcionaron un total de 955 situaciones, 395 en Santa Fe y 560 en Rosario, de las cuales el 36% se registran como Asesoramientos y el 64% como Quejas. Todos estos datos muestran una curva ascendente en cuanto a las presentaciones que se realizaron en esta institución durante los años anteriores (2012 – 2013) de lo cual se puede inferir que esta Defensoría ha logrado construir un espacio de referencia en el contexto de los organismos estatales y de la sociedad civil que se ocupan de la niñez y adolescencia, siendo un desafío incrementar su presencia en todo el territorio provincial.

Casos atendidos por la Defensoría de niñas, niños y adolescentes según derecho vulnerado (en porcentaje). Provincia de Santa Fe. 2014



Del total de casos atendidos por la Defensoría en 2014 se evidencia que los derechos más vulnerados fueron el Derecho a la Convivencia Fliar y Comunitaria con el 41,38% y en segundo lugar el Derecho a la Integridad con el 25.26%. Le siguieron en importancia el Derecho a la Educación con el 8,58% y el Derecho a la Salud con el 8,10%. Con relación a los temas de los casos recibidos por la Defensoría, se observa que los más trabajados fueron la Violencia con el 31.61% y la Situación familiar con el 28,95%. Le siguieron en importancia los temas de Ambiente y Salud y Centro de vida ambos con el 12,9%.
En cuanto a Promoción y Monitoreo, en el mes de julio, la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes emitió la Resolución N° 191 del 10 de julio de 2014 que dió inicio al Monitoreo de Centros Residenciales. A la par se inició el Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil en el mes de julio de 2014, en el Instituto de Recuperación del Adolescente de Rosario (IRAR). El objetivo final de ambos procesos de monitoreo fue generar evidencia para la formulación de propuestas de transformación institucional tanto para los dispositivos de alojamiento de adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley penal, junto con los programas socioeducativos alternativos a la privación de libertad, así como para los centros residenciales y programas relacionados con la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

Parte I

Defensoría del Pueblo

CAPÍTULO 1: Acceso a derechos
y control de organismos estatales

1.1 Derechos Básicos

DERECHO A LA IDENTIDAD

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAPER) Y REGISTRO CIVIL

La identificación de la persona es el primer paso para garantizar el derecho a la identidad. Registrar un nacimiento y obtener el Documento Nacional de Identidad (DNI) permite acceder a otros derechos como la educación, la salud, el trabajo formal y los programas sociales, resultando un verdadero instrumento de inclusión social, pues se trata de la puerta de acceso a derechos fundamentales.

En tal sentido, ante la versión periodística de que en fecha 31/12/2014 los antiguos DNI perderían su vigencia, numerosos ciudadanos intentaron obtener un turno para su renovación por medio de las vías dispuestas para ello en el Registro Civil, en donde se obtenía como información que los turnos se encontraban cubiertos, por lo cual no podía continuarse con el trámite.

Iniciadas las actuaciones en este organismo, se remitieron Oficios a la sede del Registro Civil requiriendo precisiones sobre el sistema de turnos por medio de la Web o en forma telefónica. El Director informó sobre la solicitud de nuevos puestos de trabajo y ampliación de horario de atención.

Asimismo, y en consideración a la persistencia de la situación descripta, también se solicitó a la Dirección Nacional del Registro de las Personas la asistencia del Camión Fábrica de DNI y Pasaportes a la ciudad de Santa Fe.

En la gestión del reclamo, se evidenció que legalmente hasta ese momento no había normativa alguna que dispusiera la caducidad de los antiguos DNI. En fecha 31/12/2014, no obstante ello, el Poder Ejecutivo Nacional dispuso una prórroga de su validez hasta el 30/06/2015, razón por la

cual los ciudadanos cuentan con un plazo más extenso para proceder a realizar el trámite de renovación.
Asimismo, contar con la documentación necesaria para acreditar la identidad, el estado civil, la filiación o la defunción de una persona, hace al ejercicio de un sinfín de derechos, por lo cual desde la Defensoría y a través de gestiones de buenos oficios se tramita la obtención de partidas para personas que carecen de recursos económicos o bien en casos en que la distancia impide su gestión.
Como ejemplo de dichas gestiones, cabe destacar el tramitado en el marco del Expediente N° 110783/14 sobre solicitud de partida de Nacimiento. En dicha oportunidad se solicitó desde la Defensoría del Pueblo de Santa Fe-Zona Norte- al director del Registro civil de la Plata la partida de Nacimiento del hijo de la presentante, ya que carecía de recursos económicos para tramitarla personalmente y de cuya obtención dependía el otorgamiento de una pensión no contributiva. Otro caso es el del Expediente N° 109478/14 en el cual se solicitó a la sección Valores del Registro Civil de la Provincia de Santiago del Estero, su propia partida de nacimiento y la de su de su hijo a los fines de poder tramitar pensión asistencial, con lo cual queda de manifiesto el estado de vulnerabilidad social de la presentante.

DATOS PERSONALES

La protección de los datos personales forma parte también de la protección de la identidad. Es un derecho que asiste a las personas el de controlar la información que obra en las Bases de Datos que registran información de carácter personal. Todo lo cual es fundamental para la protección de la privacidad.

La cuestión relacionada con el manejo de los datos personales hace tiempo que se encuentra en expansión y genera mucha desazón en el ciudadano que ve circular información sobre su persona, su domicilio, familiares, datos económicos y crediticios.

Así que actualmente con sólo ingresar en internet y acceder a determinadas páginas, se puede armar una historia bastante completa sobre una persona.
En este sentido, son múltiples las consultas que se reciben en este organismo referidas a la voluntad de no figurar en los buscadores web, las constantes molestias por llamadas de entidades bancarias, crediticias y otras, promocionando productos. El inconveniente lo ocasiona la insistencia y la molestia a cualquier hora del día.
Se avista un panorama donde se ha borrado claramente la línea de la privacidad. Las nuevas generaciones que frecuentemente utilizan las redes sociales y otros medios informáticos y electrónicos sienten menos los efectos de este fenómeno. Sin embargo, en un rango etario de 40 años hacia arriba las molestias e inquietudes que genera esta circulación de datos personales, se exacerba.
Mayores son los perjuicios de los ciudadanos que ven circular datos crediticios erróneos que les impiden realizar operaciones financieras o comerciales. Se han presentado casos en los cuales personas urgidas por adquirir bienes de primera necesidad o tomar un préstamo para solventar algún gasto de enfermedad, se anotician que están informados en bases de datos, a saber: BCRA, Veraz, Nosis, Riesgo Net.
Paralelamente al aumento de bases de datos de las cuales se puede extraer información, respecto de la solvencia que presenta el presunto consumidor/usuario, han aumentado la creación de fideicomisos financieros que adquieren la cartera de deudores de otras entidades y se encargan de su cobranza.
Intimaciones, reclamos y demás son realizadas al ciudadano por personas jurídicas con las cuales nunca contrataron servicios y por ende desconocen la pretensión realizada.
Muchas veces se trata de deudas prescriptas o las entidades reclamantes no poseen la documental respaldatoria para acreditar la contratación y la cesión del crédito, con lo cual se ve afectada la legitimidad de la pretensión.
La Defensoría al recibir una presentación de este tipo, procede a asesorar al reclamante sobre sus derechos en la materia, según Ley de Protección de Datos Personales Nº 25. 326.
En primer lugar se realiza requisitoria al supuesto acreedor en virtud del Derecho de información establecido en la Ley 24.240 para que proceda a informar el origen de la deuda, así como un detalle de su composición – capital, intereses, tasa de interés, fecha de la mora, etc- acompañando la documental probatoria de ello.
Esto permite como se mencionó más arriba, hacer un análisis cabal respecto de la pertinencia del reclamo.
Ya en esta instancia son muchas las entidades que desisten del reclamo ya sea por la falta de documentos o por encontrarse prescripta la deuda. Paralelamente a ello, se solicita que hasta tanto se expidan sobre el planteo efectuado, cesen en las intimaciones que se estuvieran realizando, so pena de incurrir en trato indigno en los términos del art 8 bis de la ley de defensa del consumidor. Si las notificaciones de deuda están a cargo de un estudio jurídico, también se le remite misiva.
A los fines de poder limpiar el registro de antecedentes crediticios se le solicita a la entidad reclamante que proceda a rectificar los datos del afectado a la brevedad.
Se debe puntualizar que lo que se le solicita es la rectificación por inexistencia de la deuda y no la condonación, ya que si se registrara que se canceló la deuda, el ciudadano continuaría afectado en el registro histórico por dos años más a partir de la cancelación, acorde al llamado derecho al olvido.
Justamente en esta temática se han dictado fallos paradigmáticos respecto de la infor-

mación crediticia desfavorable que incorporó una entidad bancaria y que, a pesar de los reiterados reclamos que efectuara el afectado, no rectificó, generando perjuicio a los intereses económicos del consumidor. En virtud de ello, se estableció indemnización a favor del actor, ordenando la rectificación de las bases de datos.

Debe aclararse que no todas las cuestiones referidas a rectificación de datos se han vinculado con la información vertida por entidades financieras o bancarias.

Ejemplo de ello es el caso de un ciudadano que se presentó en virtud de que al intentar tomar un crédito se anotició que en las bases de datos de ANSeS figuraba otra persona, de diferente nombre, registrada con su mismo DNI. A raíz de ello se le generó un nuevo CUIL, sin embargo los DNI siguen siendo idénticos lo cual le genera numerosos inconvenientes.

A los fines de dilucidar la cuestión se requirió información a la Junta Nacional Electoral, quien informó que con ese DNI figura el presentante. Además se solicitó una certificación de identidad al Registro Civil, que indicó que el DNI enunciado pertenece al reclamante y no a la otra persona, lo cual permite inducir que existe un error en las bases de datos de ese organismo nacional. Fue en razón de ello, que se realizó el pedido de rectificación de los datos consignados en esa base de datos pública a los fines que cesen los perjuicios que de esta situación se derivaba.

El organismo nacional aludido dio intervención a las áreas técnicas competentes en la materia. Debido a que luego de las verificaciones pertinentes surgió que el CUIL de la otra persona vinculada a él, no se encontraba acreditado, no registrando además aportes ni relaciones laborales y con un dígito de diferencia figuraba a nombre de esa otra persona, se logró determinar que el CUIL del presentante era el correcto por lo tanto se procedió a dar de baja el CUIL cuestionado para poder regularizar la situación

En este caso, en forma gratuita, expedita y administrativa, el ciudadano obtuvo la solución a su problema, sin tener que recurrir al sistema judicial con los costos que esto implicaría y el tiempo que ello demandaría.

Denegación para tramitar Pensión No Contributiva. Expediente 110934: Una ciudadana recurrió porque no podía continuar el trámite iniciado para la obtención de la Pensión No Contributiva por Incapacidad, ya que figuraba registrada como trabajadora de Casas Particulares. Siendo este hecho ajeno a su realidad, ya que padece desde hace más de tres años una afección física que la inhabilita para la realización de tareas.

En virtud de esto, se cursó nota a la Oficina Control de Obligaciones Fiscales, Sede Santa Fe, Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP). Posteriormente, esa dependencia respondió que procedió a desafectar los aportes que erróneamente fueron depositados en la cuenta de la quejosa. También se resaltaba que en Noviembre 2014 , entró en vigencia una nueva normativa de contratación de un Seguro de Riesgo de Trabajo, la cual permitió la identificación del "dador de trabajo", dicha información fue brindada por el Departamento de Informática de Seguridad Social. Identificado el mismo, se le requirió la regularización de los aportes erróneamente derivados a la recurrente, para ser transferidos a su verdadera titular. Actualmente la misma está en condiciones de continuar con su trámite en el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

SALUD

Como todos los años los reclamos y consultas recibidas versan sobre los temas más variados relacionados con problemas que surgen en relación con las Obras Sociales, Hospitales, Centros de Salud, Empresas de Medicina Prepaga, Mutuales que brindan servicios de salud, etc, y por lo tanto , las gestiones del Área de Salud tienden a facilitar el acceso a la salud de los ciudadanos de esta provincia. Al respecto se mencionan las normativas con las que a diario se trabaja desde el área, ya sea para brindar información legal o para la instrucción de los reclamos en pos de su solución.

En cuanto al marco legal al que se acude en lo que refiere a las actuaciones relacionadas con la obra social IAPOS, mencionamos: Ley 8288 de creación de IAPOS; Decreto Reglamento Afiliatorio: Nº 298/97; Reglamento Afiliados Opcionales (Disposición Nº 002/01); Ley Provincial Nº 12.910: Atención integral de personas que padecen de fibrosis quística, hipotiroidismo congénito y fenilcetonuria: cobertura total de IAPOS; Programa Integral de Atención para las personas con discapacidad; Disposición Nº 125/08: exime a discapacitados de pago de todo coseguro; Disposición N° 069/13 Programa de Reproducción Humana Médicamente Asistida ; y demás Disposiciones internas que establecen requisitos para cobertura de distintas patologías de sus afiliados.

En materia de Obra Sociales Nacionales rigen las siguientes normas: Ley 23.660: Ley Sistema Nacional de Obras Sociales; Ley 24.901: Prestaciones para las personas con discapacidad; Programa Médico Obligatorio: Resolución del Ministerio de Salud de la Nación Nº 310/04; Decreto N° 806/2004 Régimen para monotributistas, etc.

En relación a la obra social PAMI: Resolución Nº 337/05: Medicamentos por vía de excepción - Por razones sociales y Ley 24.901 (discapacidad) - Normativas internas: para provisión de insumos para diabéticos - Para tratamientos inmunosupresores - Para implante coclear- Para provisión de endoprótesis – Para Stents con drogas – Para oxigenoterapia domiciliaria - Para provisión de elementos para neurocirugías, etc.

También se trabaja en pos del cumplimiento de leyes especiales vigentes en materia de salud, tales como: Ley Nº 23.753 s/ Programa Nacional para prevención y control de Diabetes; Ley Nº 24.455 s/ Cobertura SIDA y drogadependientes; Ley Nº 25.649 s/ Prescripción medicamentos por su nombre genérico; Ley Nº 25.404 s/ Epilepsia; Ley Nº 26.529 s/Derechos del Paciente en su relación con profesionales e Instituciones de la Salud; Ley Nº 26.396 s/ Trastornos Alimentarios (Cobertura Obesidad, Bulimia, Anorexia); Ley Nº 26.588 s/ Tratamiento Enfermedad Celíaca; Ley Nº 26.657 sobre Derecho a la protección de la salud mental; Ley Nº 26.689 s/Cobertura Enfermedades Poco Frecuentes; Ley Nº 26.742 s/Modificación ley 26529 s/derechos del paciente; Ley Nº 26.743 s/Identidad de Género (art. 11); Ley Nº 26.862 s/Fertilización Asistida.

En referencia a la obligación de cobertura médica por parte de las empresas de medicina prepaga se tienen en cuenta las Leyes N° 24.754; 24.240 y 26.682.

Cabe destacar que es alto el porcentaje de resolución de los conflictos planteados.

> En general, con la intervención de la Defensoría, al plantear a los responsables de los distintos efectores el tema desde un punto netamente jurídico, se obtiene una respuesta favorable, a veces, casi de manera inmediata y en otras ocasiones con una moderada tardanza.

En el año 2012 se sancionó la ley 26.743 que establece el derecho a la Identidad de Género de las personas. Toda persona tiene derecho al reconocimiento de su identidad de género, al libre desarrollo de su persona y a ser tratada conforme a su identidad de género.

Con relación a la posibilidad de actuación en la temática de parte del Área de Salud, se debe hacer referencia al artículo 11 de la normativa, bajo el título Derecho al libre desarrollo personal, que establece el derecho de las personas mayores de edad a acceder a intervenciones quirúrgicas totales y parciales y/o tratamientos integrales hormonales para adecuar su cuerpo; incluida su genitalidad, a su identidad de género autopercibida, sin necesidad de requerir autorización judicial o administrativa.

En el mismo artículo se establece que "los efectores del sistema público de salud, ya sean estatales, privados o del subsistema de obras sociales, deberán garantizar en forma permanente los derechos emanados de esa norma." Además de reflejar expresamente que todas las prestaciones de salud contempladas en ese cuerpo normativo quedan incluidas en el Plan Médico Obligatorio.

Se debe mencionar que la Defensoría del Pueblo recepcionó reclamos referidos a las demoras y/o en algunos casos a la falta de cumplimiento de esta ley vigente por parte de nosocomios públicos de la provincia, más concretamente en relación a negativas en realización de cirugías de implante de mamas y demoras en mastectomías a las personas trans.

A modo de ejemplo se describen los casos planteados por pacientes del Hospital Iturraspe, quienes solicitan la realización de una cirugía de implante mamario y una mastectomía, respectivamente.

En las primeras actuaciones se detallan los inconvenientes en la atención y maniobras presuntamente dilatorias que viene padeciendo esta paciente trans, quien desde el mes de mayo de 2014 se encuentra en condiciones -según informe médico adjuntado- a la espera de realización de cirugía de implantes mamarios. Desde el área se remitieron oficios en primer lugar al Hospital, solicitando se informe al respecto y, en segundo lugar, a la Dirección Provincial por la Salud en la Niñez, Adolescencia y Salud Sexual y Reproductiva para que se informen las medidas adoptadas por la misma para el efectivo cumplimiento de la Ley 26.743. Desde el Hospital se respondió que "no se practican ni hemos realizado este tipo de intervenciones"; luego "no tenemos la pericia necesaria para la realización de estos tratamientos..." En función de las respuestas recibidas se solicitó intervención a la Secretaría de Salud de la Provincia de Santa Fe para garantizar a la reclamante la atención médica solicitada dentro del sistema provincial de salud (Expediente N° 1004-109454/14).

En las segundas actuaciones el paciente planteaba la negativa que recibía del Hospital a realizarle la mastectomía necesaria para efectivizar su cambio de sexo. Además, planteaba demoras en la entrega de la medicación para el tratamiento de hormonoterapia. Se efectuaron contactos y gestiones ante la Dirección, regularizándose la entrega de medicación y se brindaron las explicaciones médicas que justificaban la postergación de la operación por unos meses. Se reservaron las actuaciones a la espera de que se cumpliera el plazo indicado para la realización de la intervención quirúrgica.

Hospitales Públicos – Sistema para la Atención Médica de la Comunidad (SAMCO):

En relación al ámbito público de la salud se han recibido varias consultas relacionadas a distintos tipos de demoras sufridas por los pacientes: en obtención de turnos para atención médica, de turnos para la realización de cirugías y estudios, de entrega de resultados de estos últimos, entrega de medicamentos.

En relación a las dificultades para acceder a turnos se inició un expediente de oficio, a instancia del Sr. Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte, enviándose Oficio al Secretario de Salud de la Provincia de Santa Fe, requiriéndole información en relación a la forma en que se da cumplimiento a la Ley Provincial Nº 13.113 (Expediente Nº 111.785)

Respecto a las demoras en la realización de cirugías, se intervino en varias ocasiones, destacando dos casos del Hospital Iturraspe, en los cuales la realización de cirugías a dos pacientes era impostergable. En el primer caso, hacía más de ocho meses que la paciente esperaba, lo cual no se efectivizaba por "falta de cama"; en el otro caso, el paciente, oriundo de la ciudad de Coronda, esperaba desde hacía un mes pese a que se le había indicado la cirugía en carácter de urgente. El Área intervino con distintas gestiones, ante la Dirección del Hospital, Sala de Cirugía y Servicio Social del efector obteniéndose en forma casi inmediata la efectivización de las cirugías (Exptes. Nº 1004-106.101/14 y 109.439/14).

Respecto del mismo tema, se plantearon varias quejas respecto a demoras en el Hospital Cullen, citándose como ejemplo: Expediente Nº 1004- 101.787, 103.583, 106.101, 109.020, 109.782.

Es destacable que esta temática se reitera a lo largo de los años y, oportunamente, motivó el dictado de resoluciones de recomendación desde este organismo. Ante cada caso, se efectúan las gestiones necesarias ante los diversos nosocomios tendientes a agilizar las mismas, la mayoría de ellas con resultados positivos.

En relación a demoras en entrega de medicación se recepcionaron varios casos, destacándose un caso del SAMCO de Sastre y otro del Hospital Iturraspe.

En el primero, se negaba a un paciente discapacitado una medicación que requería de por vida, por padecer depresión bipolar II crónica, la cual era de alto costo. En el segundo, se demoraba excesivamente la entrega de medicación para tratamiento de esclerosis múltiple.

Se realizaron distintas gestiones que culminaron con la entrega de las drogas, solicitándose a los efectores que no se repitan estas situaciones (Expedientes Nº1004-109.092/14 y 1004-105.448/14).

En cuanto a las demoras en entregas de resultados de estudios se intervino en un caso del Hospital Cullen donde dichos resultados eran indispensables para que la paciente recibiera el correspondiente tratamiento de rehabilitación en el Hospital Vera Candiotti (Expediente N° 1004-107432/14). La demora oscilaría alrededor de los 60 a 70 días. Intervino ante la Dirección del nosocomio obteniéndose la entrega de los resultados al recurrente.

Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS):

> Como lo habilita la Ley Nº 10.396, la obra social provincial se encuentra incluida dentro de la competencia de esta Defensoría del Pueblo. Se debe destacar que durante el año 2014 en la Zona Sur se recibieron 72 reclamos y en la Zona Norte 71; en ésta última representó un aumento del 50 % en los reclamos recibidos contra IAPOS en relación a igual período de 2013.

Los mismos versan sobre temáticas que se vienen reiterando a lo largos de los años y que han ameritado recomendaciones en distintas oportunidades por parte de esta Defensoría

del Pueblo. Se hará una breve mención de ellas y al final de esta exposición se ejemplificará el trabajo que diariamente se realiza a través de la descripción de algunos casos.

Prestaciones a Personas con Discapacidad: Nos referimos en primer lugar a la falta en algunos casos y demoras en otros, en el cumplimiento por parte del IAPOS de la Ley 24.901 sancionada y promulgada en 1997. Dicha norma instituyó el sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad y la Provincia de Santa Fe adhirió a la misma en el mes de Octubre del año 2000 por Ley 11.814.

• **Demoras en procedimiento de reintegros de prácticas médicas y medicamentos:** se siguen observando excesivas demoras en el reintegro de prácticas para afiliados discapacitados en aquellas especialidades que la obra social brinda la cobertura a través de este sistema como así también reintegros por gastos de medicamentos.

Hace años esta Defensoría viene advirtiendo que el tiempo que demanda el circuito administrativo previsto por la Obra Social para efectivizar reintegro de sumas dinerarias abonadas por los afiliados a los prestadores, termina obstaculizando y/o imposibilitando en algunos casos el eficaz y oportuno servicio de salud, por cuanto en ocasiones aquellos carecen de medios económicos suficientes para afrontar el pago, debiendo interrumpir su tratamiento.

Es por ello que en varias oportunidades a través de diversas Resoluciones se ha solicitado al IAPOS se analice la posibilidad de implementación de un sistema ágil de reintegros a favor de los afiliados discapacitados, en aquellos casos de especialidades médicas con cobertura por dicha metodología. A la fecha no se ha concretado modificación al respecto.

• **Audífonos**: al respecto, se ha verificado -como se ha referido en informes anuales de años anteriores- que se sigue incumpliendo lo normado por la Ley 24.901 en relación a la provisión total de audífonos en aquellas personas con patologías auditivas bilaterales, puesto que la cobertura brindada en estos casos desde el IAPOS es de un (1) solo audífono. Cabe destacar que desde la cartera de Salud nunca se ha recibido respuesta a las diversas recomendaciones efectuadas en esta temática desde esta Defensoría en los últimos años.

• **Demoras en el proceso de autorización de tratamientos de rehabilitación:** se han advertido demoras de 3 a 6 meses para proceder a la autorización de tratamientos de rehabilitación (kinesiológicos; fisioterapia; terapia ocupacional; psicológicos, etc). La mayoría de las solicitudes se demoran en el Área Discapacidad de la obra social, lo que implica perjuicio a la salud de los afiliados que requieren recibir este tipo de prácticas con continuidad.

-Ley 26.862: El IAPOS y los Tratamientos de Fertilización Médicamente Asistida

La cobertura integral impuesta por la Ley Nacional 26.862 y su decreto reglamentario a todas las obras sociales; empresas de medicina prepaga y al sector público de salud, de procedimientos y técnicas de reproducción médicamente asistida abarca también a la obra social provincial IAPOS a partir de la adhesión de la Provincia de Santa Fe a través de la Ley N° 13.357 del mes de Septiembre del año 2013.

A los fines de brindar la cobertura referida, y como ya lo señaláramos en el informe Anual correspondiente al Período Enero-Diciembre 2013, el Instituto Autárquico Provincial de la Obra Social implementó a fines del mes de Diciembre de ese año el Programa de Reproducción Médicamente Asistida, detallando los requisitos a cumplimentar por todos los afiliados para acceder a dichas técnicas a través de la Disposición N° 069.

En el año 2014 además de advertir demoras por parte del IAPOS en el procedimiento de autorización de estas prácticas, este organismo intervino en diversas situaciones cuestionando las exigencias contenidas en esa Disposición del IAPOS, algunas de las cuales contrarían y/o van más allá de lo normado por la ley nacional a la cual la Provincia adhirió.

En el año 2014 además de advertir demoras por parte del IAPOS en el procedimiento de autorización de estas prácticas, este organismo intervino en diversas situaciones cuestionando las exigencias contenidas en esa Disposición del IAPOS, algunas de las cuales contrarían y/o van más allá de lo normado por la ley nacional a la cual la Provincia adhirió.

Seguidamente mencionamos algunos casos que ilustran lo antes mencionado:

Expediente Nº 1004-106588/14. s/ exigencia de Afiliación de concubino: La Afiliada titular de IAPOS manifestaba que en el mes de Diciembre de 2013 había solicitado la cobertura de tratamiento de reproducción médicamente asistida y que en el mes de Enero del 2014 pese a no haber obtenido respuesta, comenzó el tratamiento, en una Clínica de la ciudad de Buenos Aires abonando el mismo. Posteriormente solicita a IAPOS reintegro de gastos de la práctica respondiéndosele sobre la "posibilidad de financiar el 50% del tratamiento conforme presupuesto teniendo presente la cobertura que posee su pareja -puesto que la misma al momento de su pedido ante la obra social era de estado civil soltera".

Debe destacarse que la respuesta se funda en el Anexo II de la Disposición N° 069/13 de IAPOS que implementa el Programa de Reproducción Humana Médicamente Asistida, bajo el título Criterios de Inclusión que exige que ambos integrantes de la pareja debían ser afiliados al IAPOS.

Este Organismo efectuó un análisis y consideró que dicha exigencia cercena el derecho a la salud de los afiliados pues no puede el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social basándose en una Disposición interna, limitar el derecho a la salud condicionando la autorización del tratamiento de fertilización a la previa afiliación de los concubinos . Máxime teniendo en cuenta que es el mismo IAPOS que establece como "facultad" de los afiliados titulares la de afiliar a concubinos a través de Decreto N° 298/97 que aprueba el Reglamento Afiliatorio y establece en el segundo párrafo de su inciso c.1) del art. 2 del Capítulo I denominado "De los Beneficiarios":.. "El titular soltero,.....que conviviera bajo el trato de marido y mujer podrá afiliar a su concubino....." y continúa exigiendo que el concubino se halle totalmente a cargo del titular y no sea beneficiario de obra social alguna, que no posea ingresos de ningún tipo...,

En el caso planteado, estos extremos no se cumplían al momento que la afiliada solicitó la cobertura de la práctica médica, puesto que su pareja era monotrobutista y beneficiario de los servicios una obra social del sistema nacional.

Si bien posteriormente la recurrente informó la modificación de su estado civil, no obstante ello la Defensoría entendió que la contradicción observada en la Disposición N° 069/13 que aplica el IAPOS puede afectar inclusive a otros afiliados titulares obligatorios solteros que pretendan la cobertura de las prácticas médicas establecidas en la Ley N° 26.862, por lo que se consideró relevante recomendar a la obra social provincial que se modifique esa reglamentación suprimiéndose tal condición, lo que se materializó por los Defensores del Pueblo a cargo a través de la Resolución N° 286/14. (ver texto en 2.2.2 Relatoría).

Expediente N° 1004-96207/13 s/ Mujer mayor de 40 años solicita cobertura tratamiento de fertilización.

El pedido de intervención lo realiza una Afiliada de 49 años de edad quien había solicitado

meses atrás cobertura de tratamiento conforme Ley 26.862 sin haber obtenido respuesta a su pedido. Se solicitó en primer término se resuelva el pedido de la afiliada a la brevedad teniendo en cuenta la edad de la misma y el transcurso del tiempo disminuía sus posibilidades de arribar a un resultado favorable en un tratamiento de reproducción médicamente asistida. Desde la obra social se responde que el caso estaba en reserva hasta la convocatoria de un Comité ad hoc para tratarlo y que se requeriría intervención al Ministerio de Salud de la Provincia para evaluar este caso y otros similares.

Cabe destacar que en la Disposición N° 069 el IAPOS prescribe en su Anexo II bajo el título Criterios de Exclusión que "las indicaciones en personas mayores de 40 años, serán evaluadas de manera particular para determinar las posibilidades de éxito y los riesgos. Según los resultados de este análisis, se resolverán la viabilidad y las condiciones de cobertura".

Esta Defensoría del Pueblo considera que esta normativa interna de la obra social establece una importante limitación para estos tratamientos que la Ley de fertilización N° 26.862 no contiene.

Tras numerosas insistencias desde el Área de Salud, IAPOS responde negativamente a la afiliada "en razón a que lo requerido no enmarca en las previsiones del programa del IAPOS regulado por Disposición N° 069/13". Además expresa que " factores como la patología subyacente a la infertilidad de la pareja y la edad materna entre otros, hacen que las posibilidades de éxito de la práctica resulten sumamente bajas frente a riesgos importantes de complicaciones obstétricas y de salud, tanto para la madre como para el embarazo y las personas implicadas en el mismo". Firmado por Médico Auditor y Director General de Prestaciones a/c. Se constató que no se produjo dictamen de Comité alguno.

La afiliada se presentó nuevamente ante este organismo rechazando los argumentos del IAPOS y acompañando nueva certificación médica actualizada de una profesional de PROAR, Centro Médico prestador del IAPOS, que expresaba que evaluada la pareja con diagnóstico de esterilidad de varios años, se indica la ovodonación como única posibilidad de lograr un embarazo. Se explican riesgos de embarazo a esta edad y que en dicho Centro el límite de edad para la recepción de ovocitos es de 50 años.

La Defensoría emite en este tema la Resolución 189/14, que recomienda al Director Provincial del IAPOS revea la decisión adoptada por la cual negaba el tratamiento solicitado por la afiliada teniendo en cuenta la urgencia del caso en virtud de la edad de la misma y de la limitación de edad establecida por el Centro Prestador.

Igualmente dicha Resolución se expide en relación a otra cuestión que no tiene que ver con el caso planteado pero sí con la letra de la Disposición N° 069 también bajo el Título Criterios de Exclusión: la exigencia de pareja estable, la que tampoco aparece en la normativa nacional. No se entiende el fundamento y hasta puede aparecer como discriminatorio, por cuanto una mujer que carece de pareja puede legítimamente aspirar a tener hijos y formar una familia y cabe preguntarse qué tipo de evaluación puede realizar el Comité en caso de un pedido de una afiliada sin pareja estable sin invadir su intimidad y privacidad.

Además se señala que una norma de inferior jerarquía -normativa interna de una obra social- no puede modificar una ley que contiene preceptos de orden público. La Resolución de la Defensoría nunca ha sido respondida por la obra social provincial, la cual sigue aplicando plenamente la Disposición cuestionada.

Aumento de las Ordenes de Consulta y modificación del plazo de validez. Expediente 1004-102.664/14: Otra actuación relevante fue instada por la Asociación Sindical de Personal de IAPOS (ASPI) solicitando intervención con motivo del aumento del valor de los coseguros en concepto de órdenes asistenciales dispuesto por la Obra Social a través de Disposición Nº 000014 de fecha 19 de marzo de 2014, para que se la deje sin efecto o se la modifique, entendiendo que la misma afectaba el acceso a las prestaciones de consultas médicas de los afiliados y que su incremento podría justificarse en el supuesto de insuficiencia de recursos para atender las prestaciones. Cuestionaban también el artículo 2º de la normativa que determinaba la forma de ajuste de los coseguros a partir del mes de abril de 2015 relacionándolo con los aumentos de salarios. Finalmente se planteó la preocupación porque la norma estableció la caducidad en el término de 60 días de los bonos de consulta.

La Defensoría del Pueblo, previas gestiones ante la Dirección del IAPOS emitió la Resolución N° 290 de fecha 25/09/14 dirigida al Director Provincial, solicitando que se revean las Disposiciones Nº 000014 y Nº00044 del 3/7/14 evaluándose eliminar el vencimiento de las órdenes de consulta y establecer un mecanismo de actualización de los valores de coseguros fundado en estudios técnicos sobre los costos reales de las prestaciones, la situación institucional y la estricta necesidad, por tratarse de un sistema solidario y por ser la salud un derecho humano esencial.

Se recomendó también que se analice la implementación de controles de oficio sobre los prestadores (Ver Resoluciones).

Obras Sociales Nacionales. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados - PAMI

Con relación a la actuación de la Obra Social

de Jubilados y Pensionados, en el período 2014 se recibieron -como en años anteriores- numerosos reclamos, la mayoría de ellos relacionados con las excesivas demoras en autorización de drogas para tratamientos oncológicos o especiales.

Se verifican largas **demoras en la autorización y procedimientos de licitación para la adquisición de insumos, prótesis y endoprótesis** (stents, stents liberadores de drogas, válvulas cardiológicas, etc.), todos dependientes de la Sede Central de la obra social. Se destacan algunos expedientes cuya resolución demandó numerosos trámites y gestiones ante distintas áreas de la Obra Social en Buenos Aires:

-Expediente N° 1004-99426/13. s/ solicitud de cobertura bomba infusora de morfina implantable en columna. Dicho insumo hoy no se encuentra incluido como prestación obligatoria en el Programa Médico Obligatorio, y su costo es muy alto (aproximadamente $ 250.000). Se obtuvo la entrega.

-Expediente N° 1004-101.208/14. s/ Demoras en autorización Válvula aórtica transcatéter de afiliado de PAMI domiciliado en la ciudad de San Justo, quien presentaba estenosis aórtica severa, por lo cual debía colocársele dicho implemento importado. Se tomó contacto con el Departamento de Prestaciones Especiales de PAMI, con Auditoría Médica y Área Compras. Posteriormente se verificó la entrega de la válvula al afiliado y la realización de cirugía.

-Expediente N°1004-103653/14. S/ demora en realización cirugía de reemplazo parcial de cadera a favor de afiliada al PAMI domiciliada en la localidad de San Javier, quien se encontraba desde hacía un año a la espera de realización de la cirugía. Tras gestión de la Defensoría, el Área Legal de PAMI procedió a solicitar al Gerente de la UGL la autorización para la compra de la prótesis total de cadera y por Disposición N° 1914 se ordenó y programó la entrega inmediatamente.

-Expediente N° 1004-104216/14. s/ Demoras en provisión válvula a favor de afiliada de 83 años de edad, que se encontraba a la espera de provisión de válvula aórtica percutánea por presentar estenosis aórtica severa sintomática estadío IV, por lo que se requirió con carácter urgente por tratarse de un cuadro de salud de alto riesgo. Se obtuvo la provisión inmediatamente.

-Expediente N° 1004-104342/14. s/ Demora en autorización y entrega de prótesis para afiliada de Rafaela que requería provisión de sistema de fijación lumbar posterior de titanio por presentar diagnóstico de canal estrecho severo y espondilolistesis. Se remitió oficio al PAMI obteniéndose la evaluación y autorización del insumo.

-Expediente N° 1004-105082/14. s/ Demoras en provisión de endoprótesis para afiliada de la localidad de Villa Ocampo, con diagnóstico de hipertensión; diabetes tipo II insulinodependiente, quien había presentado dos episodios seguidos de ataque isquémicos transitorios por lo cual su médico tratante le había indicado hacía más de un mes la colocación de stent quedando en plan de angioplastía. Se remite oficio a PAMI solicitando se agilice la entrega, recepcionándose respuesta inmediata por la que se informó que se autorizó el stent y el filtro de protección. Se verificó con la presentante que su abuela fue intervenida con éxito días después.

-Expediente N° 1004-111379/14. s/ provisión urgente de válvula percutánea para afiliado de PAMI, portador de disfunción protésica valvular severa a quien su médico indicó en carácter de urgente colocación de válvula percutánea CoreValve. Atento la urgencia del caso, se tomó contacto telefónico con la Gerencia de Administración de la sede central de PAMI solicitándose la agilización en la entrega. En la misma jornada se comunican informando que el pedido había sido suscripto por el gerente y que se imprimiría urgencia al trámite. Posteriormente fue recibida la válvula, procediéndose a realizar la intervención quirúrgica indicada.

También se ha observado manifiesta demora **en la provisión de sillas de ruedas**, en un caso hasta más de un año, a los afiliados discapacitados que las han requerido (Expediente Nº 1004-109.205).

Con respecto a la actividad desarrollada desde la Unidad de Gestión Local XV del PAMI, ante la cual se efectúan contactos a diario tendientes a lograr soluciones en las distintas problemáticas planteadas, se detectan diferencias marcadas en la modalidad de tramitación de las solicitudes de los afiliados de las diferentes Agencias PAMI del interior, lo que se traduce en demoras y dilaciones en la resolución de solicitudes de prestaciones médicas que requieren los afiliados de las distintas localidades.

En forma permanente se reciben pedidos de intervención para **agilización de autorización de drogas para tratamientos oncológicos o de alta complejidad** interviniéndose en todos los casos en forma urgente, y obteniendo la entrega. Así y solo a modo de ejemplo se citan algunos de los exptes. tramitados: 1004-100.612, 101.068, 101.975,102.965, 103.157, 103.205, 103.651, 103.704, 104.028, 106.264, 106.306, 107.840, 107.986, 108.153, 108.848, 109.106.

Se intervino en otros **pedidos de carácter social** efectuados a la obra social, como subsidios económicos para ancianos en situación de vulnerabilidad, provisión de colchón antiescaras a afiliada discapacitada. Así, se mencionan los Expedientes N° 1004-100562/1 y N° 1004-104490/14, en los cuales se obtuvieron la entrega de los mismos.

Otras Obras Sociales Nacionales. Leyes 23.660 y 23.661: En el período referido en este informe se recibieron consultas y reclamos relacionados con las siguientes obra sociales: OSMATA; UPCN; OSPEDyc; Obra Social Personal Mosaista OSPM; OSPERSAMS; OSPECON; OSPSIP; OSSEG; OSECAC; OSPAT; Obra Social Jerárquicos Salud; OSPLAD; UOM; OSDOP; OSPIF; OSFE; Obra Social del Personal Marítimo; OSPIV; OSPOCE; Obra Social del Sindicato Unificado de Trabajadores de la Industria de Aguas, Gasesosas y Afines (SUTIAGA); Obra Social Personal de Imprentas, Diarios y Afines (OSPIDA); OSUTHGRA; Obra Social del Sindicato de Amas de Casa OSSACRA; OSPE; OSDEPyM; Obra Social de Viajantes Vendedores de la Argentina (ANDAR); OSPOCE; Obra Social Capataces y Estibadores Portuarios; Obra Social Trabajadores Pasteleros, Confiteros, Pizzeros, Heladeros y Alfajoreros de la República Argentina; etc.

> Se evacuaron muchas consultas en relación a los alcances de cobertura médica a que tienen derecho las personas incluidas en el régimen simplificado para pequeños contribuyentes o Monotributo. Desde el momento en que éstos se inscriben en AFIP y eligen Obra Social son incorporados al régimen y acceden a una cobertura médica progresiva (Conforme Ley 25.865 y Anexo Dec. 806/2004).

Al respecto, **son reiterados los reclamos por negativas de las obras sociales a acceder a la afiliación de estos contribuyentes, como así también la exigencia por parte de éstas del pago de "coseguros manifiestamente excesivos" para autorizarles diversas prestaciones, lo cual es improcedente e ilegal.**

Reseña de algunos casos trabajados que concluyeron con autorización de los tratamientos, provisión de insumos, etc.:
- Obra Social Personal Mosaísta (OSPM)- Expediente DNNyA N° 018/14. S/cobertura órtesis y férula a niña discapacitada.
- Obra Social del Personal de la Construcción (OSPECON)- Expediente N° 1004-101223/14. s/Urgente intervención para provisión de insumos para cirugía para extirpar tumor cerebral.
- Obra Social del Personal Asociado a Asociación Mutual Sancor (OSPERSAMS)- Expediente N° 1004-101360/14. s/ Cobertura internación domiciliaria para discapacitada motriz con secuelas de enfermedad cerebro vascular.
- Obra Social de los Empleados de Comercio y Actividades Civiles (OSECAC) - Expediente N° 1004-104344/14. s/ Demora en provisión de stent con liberación de droga.
- Obra Social de los Empleados de Comercio y Actividades Civiles (OSECAC) - Expediente N° 1004-106515/14. s/ Demora en provisión audífonos afiliado discapacitado
- Obra Social del Personal del Turf (OSPAT) - Expediente N° 1004-104803/14. s/ Demoras en entrega de drogas para afiliado con linfoma difuso de células grandes B, estadío para tratamiento con un total de 6 drogas.
- Obra Social de Seguros (OSSEG) - Expediente N° 1004-104666/14. s/ Demoras entrega medicación oncológica.
- Obra Social Trabajadores Pasteleros, Confiteros, Pizzeros, Heladeros y Alfajoreros de la República Argentina- Expediente DNNyA N° 250/14. s/ Denegación de oxigenoterapia domiciliaria para niño de 6 meses de edad se encontraba internado en el Hospital Iturraspe desde el 23/06/14 por padecer displasia broncopulmonar. Desde el hospital se evaluaba darle el alta desde el 16/07/14 indicándosele oxigenoterapia domiciliaria.
- Obra Social del Personal de Seguridad Comercial, Industrial e Investigaciones Privadas (OSPSIP) - Expediente N° 1004-108118/1. s/ demora en autorización estudio de bloqueo radicular bilateral guiado por radioscopía.
- Obra Social del Personal Rural y Estibadores de la República Argentina (OSPRERA) - Expediente N° 1004-109197/14. s/ no autorización tratamiento hepatitis C crónica.

Empresas de Medicina Prepaga: Estas empresas deben cumplimentar las mismas prestaciones médicas que las obras sociales. En la práctica se advierten incumplimientos respecto a la cobertura de prestaciones incluidas en el Programa Médico Obligatorio y de la Ley 24.901. Quedan exceptuadas de esta obligación las Mutuales que poseen menos de cinco mil afiliados y por lo tanto están autorizadas a dar cobertura parcial.

Los argumentos esgrimidos por estas – reiterados a lo largo de los años y más aún a partir de la sanción de la Ley 26.682 a mediados de 2011-, para justificar sus incumplimientos es que a diferencia de las obras sociales, éstas no participación del Fondo de Redistribución y por lo tanto no reciben reintegro por parte del Estado por las prácticas de alto costo y baja incidencia; ni por prestaciones médicas a personas discapacitadas. También suelen invocar que brindan las coberturas de acuerdo a sus "planes", los cuales en muchos casos no se ajustan a lo establecido por la Resolución 201/2002 del Ministerio de Salud que instituye el Programa Médico Obligatorio.

En el año 2014 en la Zona Norte se trabajó en relación a consultas y reclamos relacionados con el accionar de las siguientes empresas: Federada Salud; Mutual Jerárquicos Salud; ACA Salud; Medicina Privada; Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe S.A.; Sancor Salud; Fe Salud; Swiss Medical; etc.

En la zona Sur La mayoría de las quejas versan sobre: aumento de cuotas, cambio de planes al cumplir el beneficiario determinada edad, falta de cobertura del plan materno infantil, no provisión de prótesis y negativa de dar cumplimiento a la leyes nacionales de discapacidad; de transplantes de órganos, fertilidad asistida, programa nacional y provincial de protección al diabético, entre otros.

Algunos casos trabajados que culminaron luego de la gestión del Área de Salud con la autorización de tratamientos o prestaciones previamente denegados:
-Expediente N° 1004-103200/14. s/ Denegación de tratamiento de Hemofilia. Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe S.A.
-Expediente N° 1004-103160/14. s/ Cobertura de tratamiento de diálisis y de traslados. Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe S.A.
-Expediente N° 1004-106736/14. s/ Negativa cobertura práctica médica. Sancor Salud

DISCAPACIDAD

Los Organismos públicos responsables en materia de discapacidad tienen deberes para garantizar el cumplimiento de las normas de derechos humanos, leyes nacionales, provinciales y normativas locales, y de los esfuerzos y empeños desplegados para hacerlos realidad dependerán los resultados o logros individuales y colectivos de la población.

La Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad ofrece un marco jurídico detallado al cual acudir ante la posible vulneración de derechos en la materia. La legislación argentina la suscribe y ratifica mediante la Ley Nº 26.378 para su aplicación en todo el territorio nacional. Por lo tanto, el país está obligado a instrumentar y aplicar todas aquellas medidas capaces de beneficiar a las personas involucradas, ya fuera modificando normas como revisando y profundizando políticas públicas, con el objeto de prevenir y corregir errores y dificultades.

En la legislación nacional, el sistema de Protección Integral de las Personas con discapacidad -Ley 22.431- (norma complementada o modificada por otras, entre ellas la N° 24.901, Nº 26.657 de Salud Mental y Nº 23.661 del Sistema Nacional de Seguro de Salud), contempla prestaciones en materia de prevención, rehabilitación, terapéuticas y/o creación de

programas con la intervención específica del Ministerio de Salud como Organismo de aplicación.
Además, la Ley Nacional de Salud Mental Nº 26.657, reconoce a la salud mental como un proceso determinado por componentes históricos, socio-económicos, culturales, biológicos y psicológicos cuya preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social vinculada a la concreción de derechos humanos y sociales de toda persona. Esta norma parte de la presunción de capacidad de todas las personas y en ningún caso puede hacerse diagnóstico en el campo de la salud mental sobre la base exclusiva de status político, socio-económico, pertenencia a un grupo cultural, racial o religioso; demandas familiares, laborales, falta de conformidad o adecuación con valores morales, sociales, culturales, políticos o creencias religiosas prevalecientes en la comunidad donde vive la persona; elección o identidad sexual; o la mera existencia de antecedentes de tratamiento u hospitalización.
Es sobre la base de este marco normativo que el Área de Discapacidad de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe fue creada mediante la Resolución N° 170 en el año 2008, en respuesta a la necesidad de extender los alcances de los derechos reconocidos en la materia por la normativa vigente, advirtiendo que existía en la sociedad un desconocimiento significativo de ellos, aún por parte de las personas interesadas y sus familiares. Se propuso entonces la promoción de la accesibilidad plena, física, comunicacional, etc. de las personas con discapacidad e intervenir para favorecer un cambio de actitudes de la sociedad para garantizar que estas personas tengan efectivamente las mismas oportunidades y beneficios que cualquier ciudadano.
La mencionada Resolución creó el Área de Discapacidad en el ámbito de las Direcciones Generales de Consultoría Técnica de la Defensoría del Pueblo Zona Norte y Zona Sur respectivamente, con las siguientes funciones:

a) procurar la atención especializada a personas con discapacidad, familiares de las mismas u organizaciones no gubernamentales que defiendan sus derechos;
b) llevar a cabo programas de difusión y divulgación de los derechos de las personas con discapacidad en el marco legal nacional y provincial;
c) fortalecer en todos los programas que se ejecuten en el marco institucional, la temática de la discapacidad;
d) realizar aportes en la construcción de alternativas para la modificación, superación y/o transformación de las problemáticas reales y/o potenciales por las que atraviesan las personas con discapacidad;
e) fomentar y hacer uso de los procesos de investigación científica y tecnológica que sean aplicables a la temática del área;
f) sistematizar resultados y diseñar modelos de intervención que permitan seleccionar las propuestas más adecuadas a las situaciones que se plantean ante el organismo.
En virtud de lo expresado, el fin último que se propone el área es la integración social de las personas con discapacidad a través del cambio de actitudes de la sociedad garantizando que todas las personas tengan efectivamente las mismas oportunidades y beneficios.

Estrategias de intervención: Fortalecimiento Institucional

Con el objetivo de fortalecer y visibilizar la temática desde un enfoque transversal de diversidad y derechos humanos, favoreciendo un cambio cultural, se realizaron proyectos asociativos como un modo de mantener y acrecentar los vínculos con los actores sociales involucrados, para afianzar la confianza recíproca y llevar a cabo acciones colectivas orientadas a garantizar los derechos individuales y sociales de esta población.
En el marco de estos proyectos asociados, se promovieron relaciones con diversos sectores, alentando ideas estratégicas e innovadoras, y manteniendo abiertos de manera constante y sistemática esos espacios colectivos y compartidos con las comunidades educativas, a fin de trabajar desde la cultura de la diversidad para generar prácticas de inclusión.

Vinculación con Organizaciones No Gubernamentales y Fundaciones en materia de Difusión y divulgación de Derechos de las Personas con Discapacidad
Promoción y coordinación de actividades comunitarias, culturales y deportivas
Jornadas de sensibilización y educación.
Mesas de diálogo en Municipalidades y Comunas (Zona Sur)
Asistencia jornadas, capacitaciones, cursos, seminarios en representación de la Defensoría.
Participación en diversos programas en los medios de comunicación.

Atención al público (Ley N° 10.396): Desde su implementación a la fecha, el organismo viene siendo receptor de quejas tanto de particulares como de organizaciones no gubernamentales relacionadas con transporte, salud, empleo, vivienda, accesibilidad, integración social, educación, mecanismos provisionales, funcionamiento de efectores públicos de diferente jurisdicción, asuntos y/o conflictos entre particulares.
La atención al público se realiza en cada una de las sedes oficiales sitas en Rosario y Santa Fe, como así también en las delegaciones del organismo en las distintas localidades de la provincia. No obstante lo cual también se realiza atención a través del correo electrónico discapacidad@defensorsantafe.gov.ar y por vía telefónica. Cuando la situación así lo requiere, se realizan visitas domiciliarias e institucionales.

Organismos gubernamentales nacionales	
Ministerio del Interior de la Nación	-Secretaría Privada -Registro Nacional de las Personas -Secretaría de Transporte * Comisión Nacional Reguladora del Transporte CNRT Central CNRT Rosario
Ministerio de Educación de la Nación	Canal Encuentro
Ministerio de Salud de la Nación	-Superintendencia de Servicios de Salud -PAMI -Programa Incluir Salud (Ex-PROFE)
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación	-CONADIS -Observatorio -Comisión Nacional de Pensiones (Deleg. Rosario)
Defensoría del Pueblo de la Nación	Delegación Santa Fe
ANSES	Delegaciones Rosario Centro - Oeste - Norte

El abordaje integral de la problemática requiere de interconsultas con instructores de otras áreas funcionales de la Defensoría del Pueblo, como el Centro de Asistencia a la Víctima y Centro de Mediación.
El desempeño del área tendiente al cumplimiento de los objetivos propuestos requiere de una coordinación de reuniones de trabajo y encuentros con organismos gubernamentales nacionales, provinciales y municipales, como así con ONG's.

Organismos gubernamentales provinciales	
Ministerio de Salud	-Secretaría de Salud -Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad. -IAPOS -Hospitales: Provincial Agudo Avila Eva Perón (Granadero Baigorria) Gamen (Villa Gdor. Galvez) CUDAIO - CAP
Ministerio de educación	-Dirección Provincial de Educación Especial -Jefaturas de Supervisión Directivos de Escuelas -Docentes y Padres
Secretaría del Estado del Hábitat	-Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo
Ministerio de Desarrollo Social	
Municipios y Comunas	Zona Sur
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	-Registro Civil
Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente	-Secretaría de Servicios Publico -Subsecretaría de Transporte
Poder Judicial	-Defensorías Generales del Poder Judicial (1, 2, 3, 4 y 5 de Tribunales Pciales. De Rosario y Zonales)

Organismos gubernamentales municipales	
Concejo Municipal	
Hospitales y Centros de Salud o Rehabilitación	-de Niños "Victor J. Vilela" -Zona Norte -CEMAR -ILAR
Secretaría de Transporte Municipal	
Servicio Publico de la Vivienda	

Asociaciones intermedias y ONG's de y/o para personas con discapacidad (entre otras)	Cotolengo Don Orione TGD – Padres TEA AISDRO Tiburones del Paraná Comunidad Educativa de la Escuela 2081 APDH Rosario Club Atletico Newell's Old Boys Asamblea de Usuarios del Hospital Agudo Ávila Revista Renacimiento 22 ETNADE Nº 1241 Centro de Actividades Múltiples FRADI Asociación 5 x 5 por la vida Centro de Jubilados y Pensionados Municipales de Rosario CEFI
Obras sociales, mutuales y empresas e medicina prepaga particulares (entre otras)	OSPRO OSPAT OSECAC OSUNR OSTEL OSPAC IPAM SUTIAGA OSUTGRHA OSPEDYC OSDE GALENO IMA Swiss Medical ACA Salud Sancor Salud Jerárquicos Salud

Seguimiento de los casos

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, ratificado por Argentina mediante la Ley N° 26.378, 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 este sentido, pueden resumirse los principios rectores de la nueva normativa en los siguientes puntos:
- La política legislativa en materia de discapacidad ha de estar inspirada en los principios fundamentales de respeto a la dignidad humana y a la libertad individual y de solidaridad e integración social.
- El concepto social de la discapacidad, entendida como limitación, debe transformarse en concepto jurídico, en el sentido de forma especial de ejercer la capacidad. Dicho concepto es base de estudio y desarrollo en recientes normas y proyectos, en los que se debe dejar de ser un "concepto jurídico indeterminado".
- El concepto de "vida autónoma" debe entenderse como posibilidad del ejercicio de los derechos individuales sin barreras discriminatorias y no como "vida independiente", pues todos somos dependientes, en mayor o menor medida, del entorno social y ambiental.
- El principio de "accesibilidad universal" no significa necesariamente que las ciudades, entornos y medios deban construirse pensando únicamente en las personas con discapacidad, sino que han de adaptarse a las distintas capacidades para asegurar la autonomía personal de estas.

- Debe tenerse especialmente en cuenta en la redacción de las reformas legislativas, exigiéndose soluciones especiales para situaciones especiales, mediante la adopción de medidas de acción positiva tendientes a eliminar barreras discriminatorias.
- Una sociedad solidaria está obligada a proteger a las personas más vulnerables que, no siendo susceptibles de incapacitación legal, están en casos de dependencia o capacidad límite, por lo que es necesario ayudarlas a superar las limitaciones que las aíslan personal y socialmente.

En este marco conceptual y en cumplimiento de la Resolución Nº 170 de la Defensoría del Pueblo, el área comenzó a trabajar a partir del año 2011 -pero con mayor énfasis durante 2014- en la formación sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad a Instructores de la Zona Sur en cada una de las temáticas en las que habitualmente desarrollan sus tareas. Se propone obrar de igual manera en el futuro, a los fines de lograr que toda la ciudadanía acceda a la información y al asesoramiento requerido "**en igualdad de condiciones a través del instructor a cargo de la problemática planteada mas allá de las características sociales que cada uno de ellos requiera".**

Zona Sur

Además de los 1.571 reclamos registrados durante el período, se realizaron numerosos asesoramientos telefónicos como también a través del sitio web de la Defensoría del Pueblo. En un alto porcentaje los reclamos fueron resueltos por medio de gestiones de buenos oficios. En otros casos, que versan sobre cuestiones significativas en el reclamo de los ciudadanos, se reuirió respuesta formal de parte de distintos organismos del Estado.

Salud	Efectores Públicos: -Hospitales 37 -PROFE 26 -IAPOS 72 -PAMI 48 Obras Sociales y Empresas de Medicina Prepaga 532
Transporte y Accesibilidad (Franquicia)	CNRT 9 SNR 17 Municipal 4 Provincial 21
Derechos y Deberes	Asesoramiento en General 311 Desarrollo Social 6 Certificado de Discapacidad: -Tramitación 85 -Modificación 32 -Legista 2 -Internación 3 -Trabajo 7 Derechos Humanos 5 INADI 2 Migraciones 1
Pensiones, Jubilaciones y Asignaciones	Pensiones y Jubilaciones 152 Asignación Familiar y Universal por Hijo con Discapacidad 73
Empleo	13
Vivienda	106
Educación	7

Los casos atendidos no sólo reflejan una importante demanda de la ciudadanía en la temática, sino que también, permiten realizar una lectura clara de aquellas áreas de Gobierno en las cuales se deben intensificar las tareas que vienen realizando, como así también, rediseñando o ajustando algunos aspectos, con la finalidad de brindarle a las Personas con Discapacidad y sus familiares, acciones más ajustadas en tiempo y en forma para que puedan liberarse de ese peregrinar característico en cada uno de los trámites que deben realizarse para ejercer los Derechos que las Leyes vigentes les otorgan. Continúan observándose dificultades por parte de distintos funcionarios del Estado para responder los Oficios enviados. Suelen hacerlo fuera de término, o bien, citando lo que dicen las normativas y no lo que se les requiere, cuestiones habitualmente vinculadas a procedimientos, demoras y/o incumplimiento de ellos.

Resulta llamativo que en muchas oportunidades los funcionarios del Estado provincial derivan casos al Área de Discapacidad de la Defensorías del Pueblo para que se resuelvan cuestiones de su exclusiva incumbencia.

Cabe destacar la preocupación por el hecho de que algunas temáticas relativas a derechos fundamentales como educación, vivienda y empleo aún no aparecen significativamente como demanda (si bien creció el numero de demandas, todavía no refleja la necesidad social existente) debido, a entender de la institución, al alto nivel de desconocimiento de los mismos como Derechos para Personas con Discapacidad.

Evaluación de reclamos antes organismos públicos provinciales: Existen numerosos casos que, habiendo generado o no expediente, conllevaron múltiples gestiones. Durante 2014, continuando el trabajo realizado durante 2012 y 2013, se puso énfasis en la relación con los organismos provinciales, para afianzar las relaciones e intentar garantizar a los ciudadanos de Santa Fe la respuesta de las entidades provinciales. Ello sin descuidar las demás actividades, como ser asesoramiento y atención a reclamos por falta de cobertura de Obras Sociales Nacionales o Empresas de Medicina Prepaga, o cuestiones relativas a Jubilaciones y Pensiones Nacionales que, si bien representan un porcentaje cuantitativamente importante de las consultas recibidas no hacen al objeto principal de ésta Defensoría Provincial.

Esa actividad llevó a la misma conclusión vertida en años anteriores: "si bien la respuesta de las instituciones de nuestro Estado Provincial ha mejorado sigue siendo escasa en comparación con la gran demanda existente".

A continuación se expresan los pormenores de la actividad desarrollada frente a distintas dependencias estatales.

Respecto del **Instituto Autárquico de Obra Social (IAPOS),** a lo largo de 2014 se han recibido **72 reclamos** por incumplimientos, manteniéndose la linea de los períodos anteriores (69 en 2012 y 66 en 2013). De esos casos, **26 se tradujeron en intervenciones directas de la Defensoría.**

Como se hiciera saber en informes precedentes, el área sigue la metodología de intervenir inicialmente de manera indirecta, mediante asesoramiento al afiliado para que él solicite o reclame correctamente, y sólo en casos que IAPOS no resuelva directamente el conflicto con el afiliado -siempre que este reúna todos los requisitos de ley y la problemática aún subsista- tomar conocimiento directo del caso y gestionarlo ante el Instituto.

La referida intervención directa consta del envío de correos electrónicos institucionales y llamados telefónicos al IAPOS en primer término. Tal como sucedió en el período 2013, se obtuvieron respuestas por parte del Instituto. Sin embargo, al igual que en el año precedente, esas respuestas no fueron positivas, dado que el IAPOS se excusa de cumplir con la Ley Nacional de Discapacidad Nº 24.901 a la cual la provincia de Santa Fe adhirió en su totalidad mediante la ley Provincial Nº 9325, fundando su negativa en normativa interna desactualizada y, en consecuencia, inconstitucional.

En algunos reclamos no existen divergencias entre la resolución de IAPOS y la legislación vigente, con lo cual, la intervención informal de la Defensoría se mostró suficiente para resolver el conflicto.

Sin embargo, en otros reclamos, como el transporte, la provisión de dos audífonos o la integración escolar en las que el texto de la ley es divergente con las Resoluciones de IAPOS, se presentan dificultades porque el Instituto desatiende esas problemáticas siguiendo su normativa interna en vez de hacer lo propio con la ley provincial. Como en informes anteriores, se destaca que el IAPOS incumple con la ley 24.901 (De prestaciones básicas en materia de discapacidad), a la cual nuestra Provincia ha adherido, perjudicando a los afiliados ya fuera con motivo de los gastos que les ocasiona al no cubrir determinadas prestaciones, como de manera indirecta, al provocar que los interesados deban recurrir a abogados particulares para incoar "acciones de amparo". Como agravante, debe señalarse que en esos casos, el IAPOS desatiende las Resoluciones y Disposiciones de la Defensoría del Pueblo. (Expedientes de referencia: ROS-13/13166, ROS-13/15638, ROS-14/3323, ROS 12/14616, ROS 13/7881, ROS 13/8483, ROS 13/16506. Resoluciones de referencia: 313/13, 314/13, 315/13, 316/13, 317/13. 318/13 y 319/13).

Con relación a la **Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad**, también se ha mantenido la dinámica del año anterior. Como se indicara al analizar cuantitativamente las consultas recibidas, se han recibido 134 relacionadas con la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad. La gran mayoría refieren a consultas o asesoramiento respecto de los beneficios del Certificado de Discapacidad, requisitos o como tramitar los mismos, y sólo en un pequeño porcentaje se ha necesitado una intervención directa.

En ese sentido se debe decir que por un lado ha existido una excelente disposición y colaboración por parte de la Subsecretaría en casos en los que se requirió intervención urgente, fundamentalmente en situaciones en las cuales, dada la urgencia, se requiere adelantamiento de turnos para obtención del Certificado de Discapacidad

Sin embargo, en otras cuestiones de mas complejo abordaje, como las relativas al control de las instituciones prestadoras de servicios para personas con discapacidad (principalmente hogares) poco se ha avanzado. No se ha obtenido respuesta respecto de los expedientes tratados en años anteriores (Expedientes de referencia: 89/11; 307/12 y 5245/12), lo que no significa un dato menor ya que hay una importante carencia de este tipo de instituciones en nuestra provincia, principalmente en determinas franjas etáreas. En este sentido, no existen hogares para mayores de 60 años, motivo por el cual la mayoría termina recurriendo a Geriátricos, que no prestan idénticos servicios y que además no son prestaciones de Discapacidad por lo que las Obras Sociales no las reconocen. Solo algunas ofrecen cobertura parcial a través de subsidios excepcionales y por razones económicas particulares. Tampoco se pudo lograr que la subsecretaría gestione internación en hogares para determinados casos particulares. Un ejemplo de ello es el caso de una persona que requería internación urgente por no contar con familia continente en autos ROS-13/10489 en el cual se realizaron gestiones no solo ante la Subsecretaría, sino ante hospitales públicos, hogares y geriátricos, además de la Subsecretaría de Adultos Mayores y el Ministerio de Salud, sin embargo ninguna de estas instituciones ofreció solución a la situación.

Una problemática que comenzó a evidenciarse en 2013 pero que se ha visto con mas frecuencia en el período 2014 es la dificultad de obtener **la renovación del Certificado de Discapacidad.** Esto se debe a que el Servicio Nacional de Rehabilitación, organismo rector a nivel nacional en la materia, modificó las reglas para el otorgamiento del beneficio. A raíz de ello, muchas personas que antes eran consideradas "con discapacidad", dejaron de serlo. El problema mas importante que trae esta situación es que el hecho de no contar con el Certificado priva a la persona de la cobertura integral por parte de los agentes de salud, consecuentemente, en algunos casos no pueden acceder a la medicación por lo

que su cuadro empeora y se dan las condiciones para la obtención del Certificado. En otras palabras, la propia normativa se torna una barrera, algo irrisorio cuando es emanada del mismo organismo encargado de la inclusión a nivel nacional y es ejecutada por su equivalente provincial.

En referencia al Centro Único de Ablación e Implante de Órganos (Cudaio), cabe destacar que en 2013 se suscribió un acuerdo de colaboración que posibilitó a la Defensoría implementar "una campaña permanente de difusión y concienciación de la ciudadanía en el tema de la donación y procuración de órganos para trasplante" y por el cual los ciudadanos podrían manifestar su voluntad de donar órganos en las sedes y delegaciones de la Defensoría del Pueblo. El protocolo Adicional de Procedimiento se fundamentó en un Convenio Marco firmado por la Defensoría del Pueblo nacional y el Incucai en 2010 y otro entre la Defensoría y el Cudaio de 2011. Durante 2014 se le dió continuidad a esa campaña de concienciación y eso se tradujo en un creciente número de consultas respecto de la cobertura de salud en materia de ablación.

Durante 2014 se continuó con la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo (DPVyU) con un proceso iniciado mediante el Epediente ROS-10/7299 (y acumulados) a fines de 2010, que tuvo su desarrollo durante los períodos posteriores. Ello con el fin de garantizar el cupo de viviendas para personas con Discapacidad dentro de los planes de vivienda de la DPVyU. Se agruparon a ese expediente los 37 casos similares abordados y, por la trascendencia del tema, la Defensoría dictó la Resolución Nº 021/2011 a los fines de que se modificaran ciertas disposiciones internas del organismo.

Además, se elaboró un anteproyecto de ley con una propuesta que no sólo contempla el cupo para personas con discapacidad contenido en la ley nacional, sino que también propone un cupo para personas trasplantadas y/o con enfermedades crónicas.

Por otro lado, se ha considerado oportuno, a requerimiento del Área de Discapacidad, dictar resoluciones individuales a los fines de preguntar a la DPVyU si figuran en el padrón cada uno de los casos que plantearon su inquietud ante la Defensoría y que consta que pertenecen al cupo "D", así a lo largo del año 2011 se habían dictado 37 resoluciones en la materia además de la citada 021.

A finales de 2011 y durante todo el 2012 se realizaron seguimiento de esas resoluciones, lo que llevo a notar que las irregularidades no sólo eran en relación a los sorteos, sino también en las adjudicaciones. De este modo se observó que ciertas personas con discapacidad habían sido incluidas en la nómina de adjudicación general y viceversa, lo que derivó en el dictado de la Resolución Nº 254/2011.

Por otro lado se han recibido denuncias de irregularidades, otros problemas con la inscripción y adjudicación, y nuevas solicitudes de grupos familiares con personas. Durante 2012 y 2013, sin descuidar el referido seguimiento, se puso especial énfasis en determinados reclamos que se han denominado "casos sociales", en los cuales grupos familiares con integrantes con discapacidad, se encontraban en una precaria situación habitacional que requerían soluciones de urgencia. Como en años anteriores, no pudo arribarse a la solución deseada para la crisis habitacional de las personas con discapacidad, pese a que a fines de 2013 se había obtenido una respuesta esperanzadora por parte de la DPVyU en el marco del Expediente Nº 10859/13 iniciado de Oficio y que versaba sobre la inclusión de personas con discapacidad en los sorteos de vivienda de esa dirección y la dinámica y operatoria de los sorteos.

En esa respuesta se informó que "el formulario de inscripción (RUIP) contempla -tanto para los titulares como para los integrantes del grupo familiar- la consulta respecto a la existencia de "discapacidad motriz" y "otro tipo de discapacidad", asignado a dichos cupos el porcentaje del 5% cada uno". Se continuó exponiendo que "cerrado el período de registración y/o actualización de cada demanda, para cada operatoria se obtienen padrones informáticos que determinan los grupos que se encuentran en condiciones para participar en sendos sorteos por separado, los que dan lugar a una nómina de pre titulares y a otra de suplentes para cada cupo. Asimismo, dichos grupos familiares -si reúnen los requisitos reglamentarios generales y los fijados para el programa particular- también participan en el sorteo para la demanda general- teniendo en consecuencia una doble chance." La expectativa fue mayor a comienzos de 2014 -luego de cursar pronto despacho motivado por la falta de respuesta a los oficios diligenciados- en los expedientes Nº 13919/13; 14692/13; 14317/13 y 12269/13. En esa oportunidad la Dirección se explayó respecto de su operatoria que "se reserva un cupo para los discapacitados motrices con requerimiento de silla de ruedas dado que se contempla la construcción de viviendas motoras, siendo el área Social la responsable de captar y pre-clasificar toda la demanda, dando a conocer en forma pública durante 5 días hábiles los listados de grupos aptos y excluidos a fin de permitir correcciones y/o aclaraciones. La situación económica de una familia, con un integrante discapacitado, se evalúa de modo preferencial por dicha Área y se lleva a conocimiento de la Dirección Provincial, a efectos de buscar una alternativa financiera acorde a cada caso o aplicar la figura de Locación o Comodato por períodos renovables".

No obstante lo expresado, la recepción nuevas de quejas informando la negativa de inscripción en los registros de la Dirección, la reticencia a responder a oficios y la resistencia a implementar las recomendaciones emanadas de esta Defensoría en materia de discapacidad, dan cuenta de que este organismo no está dando respuestas de fondo a la problemática planteada a pesar de que formalmente se hacen eco de la normativa de raigambre constitucional.

Así a los 81 casos trabajados en los años anteriores deben restársele 4 que afortunadamente recibieron su vivienda pero agregarle 25 iniciados en 2014 por personas que aún están en búsqueda de su vivienda. Si bien no todos los casos han cumplimentado con la documentación requerida para interceder ante la DPVyU, en los casos que si se ha obtenido, la respuesta de la Dirección ha sido similar al de años anteriores. De este modo, se produce una acumulación de la demanda y cada vez son más los reclamos por una vivien-

da digna para las personas con Discapacidad (Expedientes de referencia Nº ROS 13/16455 y Nº ROS 13/14535).

Respecto del **Ministerio de Educación,** como se expresara en los informes de 2012 y 2013, los temas de discapacidad son atendidos por el área de educación con intervención del área discapacidad, en concordancia con la normativa vigente (Ley Nacional de Educación y Decreto Provincial Nº 2703/10).

Durante el período 2014 se registraron 7 nuevos expedientes relativos a educación-discapacidad y se profundizó en lo relativo al control y seguimiento sobre el Ministerio de Educación respecto a la correcta aplicación del "Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad", Decreto Nº 2703/10. Es decir, se redujo considerablemente el caudal de consultas respecto de la integración escolar de alumnos con Discapacidad.

Conforme el funcionamiento del Área, al recibir las diversas quejas y consultas se mantiene un dialogo constante con el Ministerio de Educación y con las escuelas e institutos involucrados con el objetivo de obtener soluciones rápidas a los reclamos, los cuales han sido resueltos satisfactoriamente a través de medidas trabajadas conjuntamente con el Ministerio de Educación, donde generalmente se encuentra buena disposición para resolver los requerimientos cursados por esta Defensoría.

En referencia a la **Subsecretaría de Transporte de la Provincia,** vale decir que durante 2014 se recibieron numerosas quejas respecto de la exigencia, por parte de los choferes de las empresas de transporte público de pasajeros interurbano, de la presencia de acompañante para las personas con discapacidad cuyo certificado indicaba "ACOMPAÑANTE-SI" en la leyenda referida al transporte.

Analizada la normativa, se concluyó que la ley provincial Nº 12.335 y más precisamente su decreto reglamentario 1969/09 indica que la persona cuyo certificado establece la necesidad de un acompañante debe viajar con ella, consecuentemente la exigencia por parte de las empresas sería "legitima".

Sin embargo, la ley nacional 25.635 (modificatoria de la ley 22.431) nada expresa al respecto. Tal es así que la Comisión Nacional Reguladora de Transporte, en conjunto con el Servicio Nacional de Rehabilitación (organismo encargado de la emisión y control de los Certificados de Discapacidad) y el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) han realizado un dictamen conjunto en el cual recomiendan una interpretación amplia del beneficio de gratuidad, dado que, de lo contrario, se estarían cercenando los derechos de las personas con Discapacidad.

En todos los casos se indicó a los quejosos presentar una queja formal ante la empresa y ante el organismo de control (Subsecretaría de Transporte) pero ninguno de ellos obtuvo respuesta, por lo que se realizaron los correspondientes oficios, los cuales fueron respondidos por el Subsecretario de Transporte, Ing. Gustavo Santos Peyrano. El funcionario informó que las empresas prestatarias cumplen con lo normado exigiendo que el viaje se realice con acompañante. No obstante ello y, teniendo en cuenta los reclamos y comentarios formulados, se halla en estudio, conjuntamente con el Área técnica respectiva de la Dirección de Inclusión de la Provincia, la posibilidad de proponer un cambio de la legislación que permita lo solicitado por la denunciante.

Así, por motivo de los expedientes Nº ROS 13/14004, ROS 14/388, ROS 14/1534 y ROS14/5368 se ha dictado la Resolución Nº 327 que fue notificada a la Subsecretaría de Transporte y a la Subsecretaría de Inclusión para personas con Discapacidad, a los fines de se procuren los medios para hacer efectiva la posibilidad de un acompañante "opcional" con la mayor celeridad posible.

Respecto de PAMI, Poder Judicial de Santa Fe, Poder Judicial de Córdoba y otros organismos, puede destacarse que el Área trató en 2014 un caso muy significativo que ameritó el trabajo interdisciplinario con otros instructores, el Centro de asistencia a la Víctima, e incluso comunicaciones con delegaciones de PAMI, Juzgado de Familia de Río III y ANSES. Como consta en el expediente Nº ROS-14/6063, la madre de un joven con discapacidad intelectual concurrió a la defensoría solicitando asesoramiento en virtud de que su hijo se encontraba sin cobertura de Obra Social y sin ingreso alguno. Luego de una entrevista, se conoció que existía una curatela y había sido designada curadora su hermana, todo en la localidad de Río III Córdoba, donde vivían anteriormente. A partir de una comunicación con el Juzgado se pudo saber que el joven estaba percibiendo la pensión derivada de su padre, la cual estaba siendo depositada en una cuenta judicial a la orden de ese Juzgado. Se infirió que la persona debía contar con la cobertura de PAMI, por lo que a partir de gestiones realizadas por instructores del área salud de la Defensoría ante ANSES y PAMI, se logró el inmediato cambio de capitación y la afiliación a PAMI, por lo que el afectado pudo contar cobertura de salud. Con ese aspecto resuelto, se asesoró a la madre respecto de la formalización del tramite en tribunales para el cambio de radicación del expediente (la remisión a la Justicia de Santa Fe) y el cambio de curador para poder cobrar la pensión en Rosario, algo que finalmente pudo realizarse con la celeridad que el caso ameritaba.

Otro caso de relevancia incluyó al **Ministerio del Interior, la Dirección Nacional de Migraciones, el consulado de Bolivia en Rosario, la ANSES y el Poder Judicial** entre otros actores. El Expediente 431/13 se refiere al pedido de una pareja de adultos mayores de origen boliviano que necesitaba tramitar la asignación por hijo con discapacidad por contar con tres hijos con discapacidad. Se realizaron gestiones ante ANSES, que requirió legalización de la partida de matrimonio. Por este motivo inicialmente se intento gestionar el documento a través del Consulado de Bolivia en Rosario. Sin embargo, encontrándose vacante el cargo, debió optarse por otra vía. Entonces se gestionó ante la Dirección Nacional de Migraciones (Rosario), donde remitieron las actuaciones a la Central en la C.A.B.A. Sin embargo, tras noventa días sin respuesta, se remitió comunicación al Ministerio del Interior de la Nación, destrabando así la situación y alcanzando el objetivo de los presentantes de cobrar la asignación por hijo.

Asimismo se solicitaron a los tribunales las constancias de la cuartela y se asesoró a los reclamantes respecto de la afiliación de su hijo a PAMI. En 2014 falleció el padre (curador de sus tres hijos), por lo que se presentaron trabajadoras sociales del Centro de Día donde concurre uno de los hijos a los fines de buscar asesoramiento y asistencia respecto de la tramitación del cambio de curador y de la tramitación de la Pensión Derivada. Así, se solicitó al Poder Judicial una especial atención en el caso y gracias a una comunicación con la Jefatura de ANSES -Zona Oeste- se pudo conseguir una rápida tramitación de la Pensión derivada. También se recibieron consultas hasta la actualidad por parte del Centro de Salud donde es atendida la madre.

Respecto de la Administración Provincial de Impuestos (API), se recibieron durante este año reclamos con relación a la exención del impuesto inmobiliario y del impuesto sobre las patentes para personas con discapacidad. En ambos casos se requiere que la persona con discapacidad sea titular registral. Es un requisito relativamente nuevo y por ese motivo muchas personas con discapacidad que antes gozaban de este beneficio, se han visto impedidas de obtenerlo.

Otro reclamo frecuente versa respecto de la obligatoriedad de abonar el sellado del 2% para los pacientes en internación impuesto mediante la ley N° 10.249 de Sellado provincial "Arte de Curar". Un caso ilustrativo al respecto se observa en el Expediente Nº 14/4684, considerando que los agentes de salud (obras sociales) deben hacerse cargo de todo gasto que se realice en internación. Muchas personas se sorprenden cuando se ven obligadas a abonar un sellado, especialmente tras internaciones prolongadas, cuando las cifras se elevan de manera considerable.

Zona Norte

Entre los reclamos de mayor demanda efectuados en la Zona Norte de la provincia en la temática de discapacidad se destacaron:
. Falta o demora de cobertura de diversas prestaciones de salud por parte de las Obras sociales (se hace remisión a numerosos casos relatados en el Apartado SALUD);
. Inclusión escolar:
. Problema para reconocimiento de gratuidad de pasajes en el transporte público;
. Ingreso Laboral en ámbitos públicos y Entes autárquicos;
. Problemas en obtención de certificados de discapacidad.

Abordaje sobre problemáticas de inclusión educativa de Niños y Jóvenes con discapacidad

A pesar de la existencia de la Ley Nº 26.206 de Educación Nacional, la Ley Nº 25.573 de Educación Superior, que sostienen que la educación y el conocimiento son un bien público y un derecho personal y social que el Estado debe garantizar, a la fecha, las estrategias pedagógicas de inclusión, asignación de recursos, siguen siendo insuficientes.

Esta falta de asistencia estatal reduce las posibilidades reales de inclusión, particularmente la de los niños y jóvenes, que no cuentan con suficientes estructuras adaptadas a sus necesidades, tampoco servicio de orientación, acompañamiento, ni recursos técnicos, pedagógicos ni tecnológicos para facilitar el aprendizaje.

La mayoría de los docentes de las escuelas comunes no están formados en el conocimiento de las diversas modalidades de la discapacidad, y los programas que articulan los subsistemas (comunes y especiales) no se implementan de modo sistematizado.

Algunos grupos de personas con discapacidad son más invisibles que otros. Los niños discapacitados se han considerado tradicionalmente menos merecedores de inversión social (por ejemplo, en educación) que otros niños. Las mujeres con discapacidades a menudo sufren una doble discriminación. En nuestra sociedad, las personas con discapacidades intelectuales tienen dificultades para progresar, por las barreras en la participación, por lo que es imprescindible trabajar sostenidamente sobre ello.

La responsabilidad de la educación de las personas con discapacidad en entornos integrados corresponde a las autoridades docentes en general. La educación debe constituir parte integrante de la planificación nacional de la enseñanza, la elaboración de planes de estudio y la organización escolar.

Es fundamental que las escuelas regulares dispongan de una prestación de servicios de interpretación como así también de otros servicios de apoyo concebidos en función a las necesidades de personas con diversas discapacidades.

Los grupos o asociaciones de padres, así como las organizaciones de personas con discapacidad deben participar en todos los niveles del proceso educativo.

Debe destacarse que, para que las disposiciones sobre instrucción de personas con discapacidad puedan integrarse en el sistema de enseñanza general, los Estados deben contar con una política claramente formulada, comprendida y aceptada en las escuelas y por la comunidad en general; permitir que los planes de estudios sean flexibles y adaptables; añadirles distintos elementos según sea necesario; y proporcionar materiales didácticos de calidad y prever la formación constante de personal docente y de apoyo.

En situaciones en que el sistema de instruc-

ción general no esté aún en condiciones de atender las necesidades de todas las personas con discapacidad, cabría canalizar la enseñanza de educación especial, cuyo objetivo sería preparar a los estudiantes para que ingresen al sistema general. Los estados deben tratar de lograr la integración gradual de los servicios de enseñanza especial en la enseñanza general.

Respecto de esta problemática, el Área Discapacidad trabajó a solicitud de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (Expedientes de referencia: Nº 01–0080–Q–Año 2014, Nº 01–0282–Q–Año 2014), coordinando acciones para una mejor atención a personas, grupos y organizaciones que abordan la temática discapacidad.

La tarea cotidiana de atención a esta temática supone el establecimiento de vínculos con numerosas instituciones tanto en el ámbito público como privado.

Es importante destacar que para llevar adelante una apropiada articulación con los efectores públicos, se encuentra la Dirección Provincial de Inclusión para Personas con Discapacidad, órgano rector del diseño de políticas públicas provinciales.

Coordinar acciones con este organismo, teniendo en claro los respectivos roles, permitió construir alianzas estratégicas a través de acciones compartidas para lograr incidir en los cambios y transformaciones de realidades de las personas, grupos y organizaciones sociales involucradas en la temática de discapacidad.

En virtud de la vinculación institucional, se establecieron marcos y modalidades de trabajo fundados en el compromiso ético, con gestiones responsables y metodologías operativas, enfocados desde los derechos, deberes y responsabilidades.

El conjunto de acciones se orientó a la búsqueda de resultados de cambios favorables, por lo tanto viables, y con visiones compartidas que permitiera alcanzar una construcción colectiva con acuerdos y disponibilidad de capacidad de gestión, porque las instituciones no sólo deben servir para resolver problemas coyunturales, sino también para ayudar a construir una ciudadanía compartida en la solución de problemas comunes.

Se abordaron situaciones complejas, lo que impuso tomar conciencia de nuevos escenarios, tener en cuenta la integralidad y multiactoralidad, considerando como aspecto central el trabajo conjunto de las jurisdicciones para poder responder a los diversos problemas y alcanzar alternativas superadoras.

En definitiva, se buscó transitar por un camino donde canalizar la demanda de la ciudadanía, cuya gestión pueda conjugar equidad, eficacia, eficiencia y definir prioridades, y que las instituciones responsables tomen las decisiones apropiadas y oportunas.

Entre las temáticas derivadas se pueden mencionar: personas sin Certificado de Discapacidad, priorizando turnos para las Juntas Evaluadoras en caso de ser necesario; Solicitudes de empleo en el ámbito público; Derivación para abordaje problemáticas sociales (pedidos de subsidios, mejoras de viviendas, información sobre los diversos programas sociales que implementa la Dirección, etc.).

Desde 2013 comenzaron a desarrollarse tareas de formación especifica en los derechos de las personas con discapacidad con otros instructores a cargo de las temáticas "Vivienda", "Servicios Públicos Provinciales" y "Seguridad Social", con el propósito de continuar en años posteriores, a los fines de lograr que **todos** los ciudadanos sin distinción pudieran acceder a la información y al asesoramiento requerido **"en igualdad de condiciones a través del instructor a cargo de la problemática planteada mas allá de las características sociales que cada uno de ellos requiera".**

Sin embargo, debido al aumento del caudal de consultas y de las necesidades de gestión, se hizo difícil la consecución del objetivo antes referido, destacándose la necesidad de formación de más instructores en la materia, la necesidad de mayores y mejores gestiones ante los organismos que incumplen o vulneran derechos de personas con discapacidad (obras sociales, empresas de medicina prepaga, organismos provinciales, etc.), y la necesidad de ampliación de las relaciones institucionales y gestiones oficiosas y formales en las que interviene el área. Hasta el momento se ha podido sostener la labor, pero en el caso de que las demandas de la población continúen creciendo como lo hacen, será imprescindible aumentar los recursos humanos del área.

El propósito del área es que en el futuro, todas las personas puedan ser atendidas por instructores en cada materia, sean o no personas con discapacidad, partiendo de la convicción de que sólo así puede garantizarse la igualdad. En este sentido, el área discapacidad adoptaría una función consultiva y de abordaje de los casos de compleja resolución. Durante 2014 se logró continuar con ese proyecto, aún en fase incipiente.

Corresponde señalar que, con motivo de diferentes casos iniciados en la Sede Rosario o en diferentes delegaciones del Sur de la Provincia, como en el CAV y por consultas a través de la pagina Web y/o por vía telefónica se han resuelto numerosas inquietudes y necesidades de los ciudadanos permitiendo desarrollar experiencias en trabajos interdisciplinarios coordinados con el personal de cada una de estas dependencias. Se siguen advirtiendo reticencias por parte de los funcionarios para responder los Oficios, o bien, lo hacen fuera de término, limitándose en general a responder lo que expresan las normativas y no lo que se les requiere, que en general está vinculado a procedimientos, demoras y/o incumplimientos de ellos mismos.

Pero, lo más llamativo es que en muchas oportunidades son los propios funcionarios quienes derivan a los interesados a la Defensoría del Pueblo para resolver cuestiones de su exclusiva incumbencia

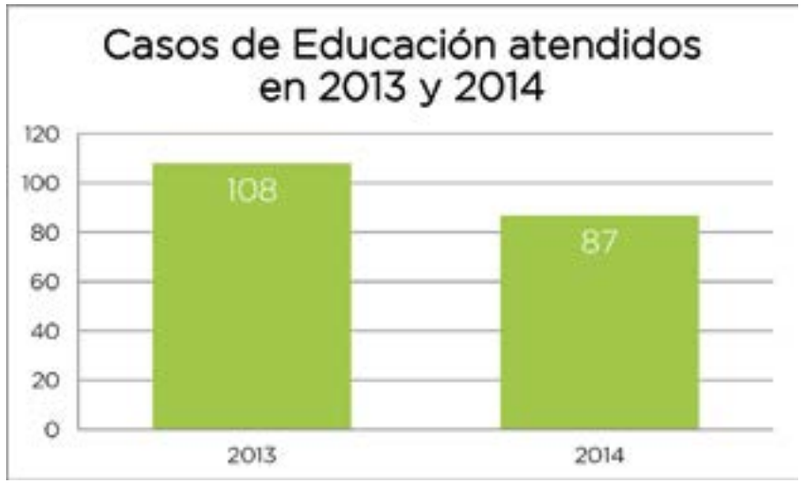
Debe destacarse que algunas temáticas relativas a derechos fundamentales como educación, vivienda y empleo aún no aparecen representativamente como demanda (si bien creció el numero de demandas, todavía no refleja la necesidad social existente) debido, posiblemente, al alto nivel de desconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad. La Defensoría del Pueblo constituye una herramienta fundamental en la detección de indicadores que, a partir de las vivencias de las personas con discapacidad que concurren a la institución, permiten disminuir la brecha existente entre las normas existentes, su vigencia efectiva y el impacto de las barreras sociales, camino necesario para el logro de una sociedad donde estén garantizados todos sus derechos en condiciones de igualdad, considerando la diversidad y sin discriminación.

EDUCACIÓN

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe en su carácter de organismo público de defensa de los derechos de los ciudadanos, aborda entre sus diversas temáticas todas las consultas y quejas relativas al ámbito educativo provincial que afecten a cualquiera de los miembros de la comunidad educativa, es decir, directivos, docentes, personal no docente, alumnos y familiares. Ante la presentación de una queja o solicitud de consulta por parte de los ciudadanos (en este caso, integrantes de la comunidad educativa), estos obtendrán por parte de los instructores del Área un asesoramiento integral en relación a la queja o consulta presentada y un posterior seguimiento del expediente en aquellos casos en que lo desee el presentante o que la queja así lo amerite, realizando gestiones ante las distintas instituciones educativas y/o ante el Ministerio de Educación, pudiendo derivar el reclamo planteado en una resolución con carácter de recomendación dictada por parte del Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

Es menester aclarar que, ante la creación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, las quejas que los involucran son abordados por la misma, quedando en manos del Área Gestión e Instrucción de la Defensoría del Pueblo las referidas a reclamos de docentes, cuestiones edilicias, cargos, etc.

Análisis cuantitativo y cualitativo de los casos: El número de consultas/quejas recibidas en la temática educación durante el transcurso del año 2014 ascendió a 87, lo que representa una reducción de consultas/quejas con relación al año anterior en el que se recibieron 108 reclamos. Si bien ya se ha expresado en informes anteriores, resulta conveniente recordar que dentro del número de quejas antes indicado se encuentran contemplados también los expedientes relativos a la temática educación-discapacidad, los cuales figuran en el sistema estadístico de la Defensoría como temas del área discapacidad, siendo 7 los expedientes cargados de esta manera. Respecto del análisis cualitativo de las quejas, debido a la amplia y diversa composición de la comunidad educativa, la temática de las consultas y quejas recibidas por el área fue de variada índole.



A continuación, un breve análisis de las quejas y consultas presentadas ordenados de acuerdo a los diversos integrantes de la comunidad educativa.

Del personal directivo y docente: Durante 2014 se recibieron 23 quejas y consultas presentadas por parte del personal docente y directivo que variaron dentro de las siguientes temáticas: confección de escalafones (asesoramiento sobre impugnación), reclamos por mora de la administración en la entrega de fojas de servicio para iniciar tramites jubilatorios, consultas sobre interinatos, reclamos por titularización de cargos, consultas sobre licencias, reclamos por incumplimientos en llamados para cubrir reemplazos, reclamos de docentes por incumplimiento por parte del Ministerio de Educación en solicitudes de reubicación en tareas diferenciales, accidentes laborales, acoso laboral, reclamos ante el Ministerio por incumplimiento en el pago de sueldos, por demora en la entrega de certificación de cursos realizados, consultas sobre reconocimiento de antigüedad generada en escuelas privadas y consultas y asesoramientos varios. Conforme lo dispone la ley 10.396, recibida las quejas y/o las consultas, desde el área se le brinda al quejoso un asesoramiento integral y ante el supuesto de corresponder, se realizan gestiones ante el organismo denunciado (generalmente, el Ministerio de Educación). Asimismo, en los casos en que el quejoso hubiera realizado reclamos y/o recursos administrativos ante el Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, ante la mora de la administración, desde el área se realiza el seguimiento del expediente y se solicita mediante la realización de oficios la respuesta a los mismos (Expediente de referencia N° 14/10205; Resolución de Referencia N° 354/14).

Del personal no docente: Durante el período 2014, las quejas y consultas por parte del personal no docente se han reducido notablemente. Sin perjuicio de ello, la mecánica ante los reclamos y/o consultas consiste en asesorar al quejoso en relación a la temática puntual y, en caso de corresponder, realizar gestiones mediante oficios al Ministerio de Educación pudiendo derivar en una resolución del Defensor.Así también, en los casos que corresponde, se sugiere la conveniencia de realizar reclamo administrativo pertinente ante el Ministerio de Educación a través de su área correspondiente y ante el supuesto que así corresponda, se realiza un seguimiento del expediente pudiendo requerir respuesta a los reclamos de los quejosos, como así también el dictado de resoluciones cuando así correspondiere.

De los alumnos y sus representantes legales:

> El mayor número de quejas y consultas en materia de educación la efectúan los alumnos por si mismos o por medio de sus representantes legales. Durante el transcurso del año 2014 fueron 57 las quejas y consultas recibidas por parte de este sector de la comunidad educativa.

Las principales causas de las presentaciones fueron: consultas o problemáticas sobre ins-

cripción de alumnos para el ciclo lectivo en curso, reclamos de cuotas adeudadas por parte de escuelas privadas, reclamos por incumplimiento a la ley 24.804 sobre difusión de servicios de educación privada, solicitud de becas, consultas sobre cambios de turno, consultas sobre integración escolar - aplicación del Decreto 2703/10, entre otros.Es necesario hacer hincapié en que durante el año 2014 disminuyeron considerablemente los reclamos sobre reducción horaria de alumnos ya sea por inconducta o por razones de integración de personas con discapacidad, situación que había sido alertada durante el ciclo lectivo 2013.Asimismo fue menor el caudal de consultas respecto de la aplicación del decreto 2703/10 sobre integración de alumnos con discapacidad.

Conforme el funcionamiento del Área, al recibir las diversas quejas y consultas, se mantiene un dialogo constante con el Ministerio de Educación y con las escuelas e institutos involucrados a fin de obtener soluciones a los reclamos, los cuales han sido generalmente resueltos pudiendo de esa manera satisfacer a los quejosos a través de medidas consensuadas con el Ministerio de Educación (Expediente de referencia N° 14/7583, reclamo presentado por una quejosa cuyo hijo sufrió un accidente dentro de un establecimiento educativo de Rosario).

Algunos casos significativos (Sede Santa Fe)

Se mencionan a continuación algunos casos significativos abordados en la sede Santa Fe

. Deficiencias edilicias en Escuela secundaria Nº 256 General Juan Bautista Bustos. Se presenta una queja que denuncia la situación edilicia en que se encontraba el mencionado establecimiento educativo, lo cual ponía en riesgo la integridad física de la población del establecimiento, habiéndose registrado lesiones a docentes por desprendimiento de cielorraso. Dada la gravedad de la denuncia, se tomó contacto con la Directora del Establecimiento quien ratificó el estado en que se encontraba la escuela y aportó antecedente de todos los reclamos que ya había efectuado al Ministerio de Educación. En forma urgente se remitió oficio a la Regional IV, que a través del Departamento de Infraestructura, procedió a ordenar las reparaciones urgentes, debiendo suspenderse las actividades por el tiempo que demandaron las mismas. Dado que el inmueble esta relevado como patrimonio arquitectónico, su refacción debía ajustarse a los requisitos de su clase, con los costos que el caso requería. En enero de este año la escuela recibió un aporte no reintegrable de $1,3 millones para la recuperación de la fachada del establecimiento educativo.

. Se presentó un quejoso que no recibía respuesta ante su pedido de anulación de la homologación de asignaturas en Inglés I y II, por lo que la intervención deviene ante la falta de respuesta del organismo provincial, a tal efecto se cursó oficio a fin de que se informe el estado de trámite y la viabilidad de atender dicha pretensión; encontrándose en tramite.

. Padres de una hija con discapacidad, domiciliados en San Jerónimo Norte, requirieron intervención ante la falta de entrega del certificado analítico original y/o copia certificada del mismo, en atención que el establecimiento donde cursó su hija, esto es, el Centro de Alfabetización y Educación para Adultos extravió el mismo, por lo cual, mediante oficio se le requirió la pertinente búsqueda.

. Un grupo de padres solicita la cobertura de cargos para la nueva terminalidad de la Escuela Secundaria de Franck. Denuncian que en 4to. Año C y A hay materias que no se han dictado, por carecer de docentes. Que desde la Regional III le habrían manifestado que se les iban a dar por aprobado los contenidos. Lo expuesto fue corroborado telefónicamente con el Director de la Escuela, quien ratificó la problemática. Expediente de referencia N° 106612/14. En el marco de la instrucción se remitieron oficios a la Regional III y a la Dirección Provincial de Educación Técnica, respondiendo esta última que restaban asignar 5 horas, lo cual se haría a la brevedad. Asimismo, la solución de dar por aprobadas las materias que no se dictaron, atenta contra el sistema de enseñanza y en particular con el derecho de los alumnos de recibir la educación prevista en la currícula. Encontrándose comprometido el derecho a la educación de niños, niñas y adolescente, se elevó el expediente a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

A partir de lo expresado puede concluirse que durante el transcurso del año 2014 las quejas y consultas recibidas en la Defensoría fueron de diversa índole respecto a la temática de educación. Al igual que en períodos anteriores, el área actuó dentro de los parámetros fijados por la ley N° 10.396, asesorando al quejoso ante su consulta y/o reclamo a fin de lograr evacuar todas las dudas y arribar así a una posible solución al problema planteado. Asimismo, en aquellos expedientes que así lo ameritaron, se realizaron gestiones ante el Ministerio de Educación y/o Instituciones involucradas, a través del envió de oficios, solicitando las explicaciones pertinentes, pudiendo derivar el expediente en el dictado de resoluciones.

VIVIENDA- BIEN DE FAMILIA

El acceso a la vivienda digna es un derecho de raigambre constitucional (art. 14 bis de la Constitución Nacional y artículo 21 de la Constitución Provincial). Los distintos niveles de gobierno, a través de sus políticas públicas, proponen alternativas para posibilitar el acceso a la vivienda.

A nivel nacional, el PROCREAR – Programa del Crédito Argentino- permite a ciudadanos acceder al crédito para la adquisición, construcción, remodelación refacción o terminación de la vivienda propia. A los fines de cumplimentar con los requisitos requeridos, los ciudadanos han concurrido a esta institución a fin de solicitar la gestión del levantamiento de bien de familia, de forma tal que les permita escriturar el terreno. En otros casos, han advertido que se encontraban incluidos en forma errónea en base de datos comerciales, por lo que se requirió la rectificación de datos. Por su parte, el "Sistema Federal de la Vivienda", establecido en la Ley Nacional Nº 24.464 fue creado con el objeto de facilitar las condiciones necesarias para posibilitar a la población de recursos insuficientes, en forma rápida y eficiente, el acceso a la vivienda. Este Sistema está integrado por el FO.NA.VI. (Fondo Nacional de la Vivienda), el Consejo Nacional de la Vivienda y los Organismos Ejecutores Provinciales – la Dirección Provincial de Vivienda de la Provincia de Santa Fe – quien resulta responsable de la aplicación de la Ley en la provincia.

En los informes anteriores se han mencionado los inconvenientes referidos al tema de la demanda de vivienda y lo que la Dirección ofrece, generando situaciones irregulares, complicándose dentro de la geografía real acceder a una vivienda a través de soluciones eficientes y eficaces.

Lo citado precedentemente, propicia el aumento de la cantidad de personas que concurren a diario a la Defensoría del Pueblo con la problemática acuciante de falta de vivienda, sin lograr que la Administración, a través de las operatorias recientes satisfagan tal necesidad.
La intervención de la Defensoría consististe en acompañar al ciudadano y gestionar ante la Dirección Provincial de Vivienda una respuesta a su reclamo o la revisión de aquella resolución que consideran arbitraria.
Se evidencian casos donde se adjudican viviendas, pero los terrenos aun no son de propiedad del estado provincial, lo que impide su inmediata escrituración.
Los temas de regularización habitacional, transferencia de viviendas, renuncias, solicitud de cancelación de deuda, etc, continúan teniendo un tratamiento lento y burocrático. Las quejas reiteran mora de la Administración; provocando un desgaste muy profundo y a veces irreversible entre el que administra y el administrado.
En la labor cotidiana, muchos casos obtienen resultados por cuanto se agotan todas las instancias posibles y plausibles, por ello "es urgente que se insten e instrumenten medidas que mejoren la compleja y difícil realidad que representa el tema FONAVI, para ello y como medida aleatoria, se debería descentralizar la administración, de modo tal que la provincia sectorizara la administración en zonas autónomas y/o sub-delegaciones; para que el reclamo y su solución fuesen contemporáneos.
Otro tema reiterado en cada uno de los informes presentados año tras año, es el tema Plan Lote. Si bien la D. P. V. y U. hereda esta competencia por transferencia dispuesta por el Poder Ejecutivo Provincial, es un tema que implica una verdadera maraña de difícil solución. La mayoría de los terrenos involucrados en la operatoria mencionada no son de neto dominio del Fisco Provincial, lo que hace imposible la posibillidad de escriturar a quienes han terminado de abonar dichos lotes. Carecen de planos, copias de boletos y documentación necesaria. Se considera que se debería implementar una normativa acorde a la problemática real que se plantea.

En la Zona Sur, se hace la observación de que la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo ha mejorado y acelerado el tema de la escrituración; tema que se reiteró enfáticamente en informes anteriores; dónde existía una gran mora de la Administración Pública en Escrituración de Inmuebles FONAVI.

Es sabido, que quién se siente propietario, muestra diligencias y cuidados hacia la vivienda que habita obrando con mayor responsabilidad y diligencia respecto a ella.
A continuación se enumeran casos recibidos en el año 2014, los cuales motivaron intervenciones de la Defensoría y que se encuentran pendientes de solución por parte del organismo provincial:
- Expediente 93975/13 y 94656/14. Se presentaron un grupo de vecinos adjudicatarios el Plan de Vivienda "CASAS DE CAMBIO" ubicado en Aristóbulo del Valle 8500, los cuales manifiestan que el mismo tenía un Plazo de Ejecución de 12 meses, desde el momento de su adjudicación, pero que al momento de la presentación no habían sido terminadas. En respuesta a los oficios remitidos, la Dirección de Vivienda informó que la paralización de las obras se debió a que por Resolución 2649/13 se procedió a la rescisión del contrato de Obra con la empresa licitataria: TECSA S.A. y que se había abierto nuevamente una licitación para concluir las obras, determinándose la fecha de apertura de propuestas para el día 02 de octubre de 2013. Habiendo transcurrido nueve meses desde esa fecha, se realizó gestión ante el Coordinador de la Oficina de Construcciones, quien informó que a septiembre del corriente año estaba certificado un avance de obra del 2,5%. El plazo de conclusión de obra otorgado inicialmente en agosto del 2014, habiéndose prorrogado por Resolución 3645/14 hasta el 06/01/2015. Habiéndose vencido dicho plazo, se remite nuevo oficio a Vivienda solicitando que arbitre los medios legales para que sean entregadas las viviendas a los adjudicatarios de las mismas en forma urgente.
-Exptes Nº. 89875/12 - 100888/14/ -101818/14 -106191/14 - 106653/14 - 106472/14. 106731/14- 104335/14 -110939/14: pendientes de respuesta de la Dirección Provincial de Viviendas y Urbanismo.
Asimismo, en este año se advierte la presentación de reclamos relacionados a desalojos masivos por orden judicial. Un caso emblemático fue el de un grupo de vecinos conformados por 25 familias quienes concurrieron ante la amenaza de un inminente desalojo de sus viviendas las cuales se encuentran asentadas sobre terrenos de propiedad privada en el barrio Los Hornos (Ricardo Mallozzi S.A.), orden que sería ejecutada por personal de la Comisaría 9na, habiendo radicado denuncia ante Asuntos Internos. En forma inmediata se dio intervención a la Secretaría de Hábitat, al Ministerio de Desarrollo Social, pese a lo cual el 24/07 comparecen y manifiestan que nuevamente había personal policial intentado desalojarlos. Ante esta circunstancia se tomó contacto con el Fiscal en turno, quien expresó que la orden judicial existía. Se realizó gestión telefónica con el Comisario a cargo de la ejecución de la orden operacional, quien ratificó la existencia de la orden y se comprometió a remitir copia de la misma. Sin perjuicio de ello, se derivó a los presentantes al Ministerio Público de la Defensa, quienes pudieron canalizar su defensa ante el juzgado que habría emitido la orden de desalojo interponiendo los remedios recursivos ya que no se habría actuado conforme a derecho en lo que hace a procedimientos que garantizan el ejercicio de derecho de defensa.

Bien de Familia

Cabe señalar que como instituto jurídico del derecho de familia – patrimonial - y por lo tanto del derecho civil, el Bien de Familia consiste en la afectación de un inmueble urbano o rural a la satisfacción de las necesidades de sustento y de la vivienda del titular y su familia, consecuentemente, se lo sustrae a las contingencias económicas que pudieran provocar, en lo sucesivo, su embargo o enajenación.
La finalidad del instituto es la protección de la familia, y su objetivo es por un lado económico, tendiente a la conservación de una parte del patrimonio dentro del núcleo familiar; y por el otro social, en cuanto propende al mantenimiento de la familia bajo un mismo techo, por ello no obstante, exceder el marco de competencia de esta Defensoría, es menester actuar en gestión oficiosa a fines de brindar a los requirentes el servicio de esta institución.

Podrán ser constituyentes del Bien de Familia, conforme lo establece la ley Nº 14.394 - del año 1954 - que lo regula específicamente en sus artículos 34 a 50, y en la cual se define a la familia en su artículo 36, que prescribe: "A los fines de la ley se entiende por familia la constituida por el propietario y su cónyuge, sus descendientes o ascendientes o hijos adoptivos, o en defecto de ellos a los parientes colaterales hasta el tercer grado", con el requisito de los parientes por consanguinidad que convivan con el constituyente.

El nuevo Código Civil y Comercial, que entrará en vigencia a mediados del presente año, regula el instituto en el capítulo "Vivienda", desde el art. 244 en adelante y con modificaciones importantes, manteniendo como principio la afectación de un sólo inmueble como bien de familia, y en lo que respecta a la casuística de esta Defensoría, entre las modificaciones introducidas, favorecerá a aquellas consultas frecuentes de personas que viven solas y que en el régimen actual no se encuentran protegidas, como asimismo, la inclusión como beneficiario del conviviente.

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

La atención abarca a Santa Fe como así también las localidades de la Provincia donde existen distintas delegaciones con atención permanente de esta Defensoría y ante la necesidad de asesoramiento legal y asistencia técnico-jurídica para la tramitación y confección del Acta Constitutiva.

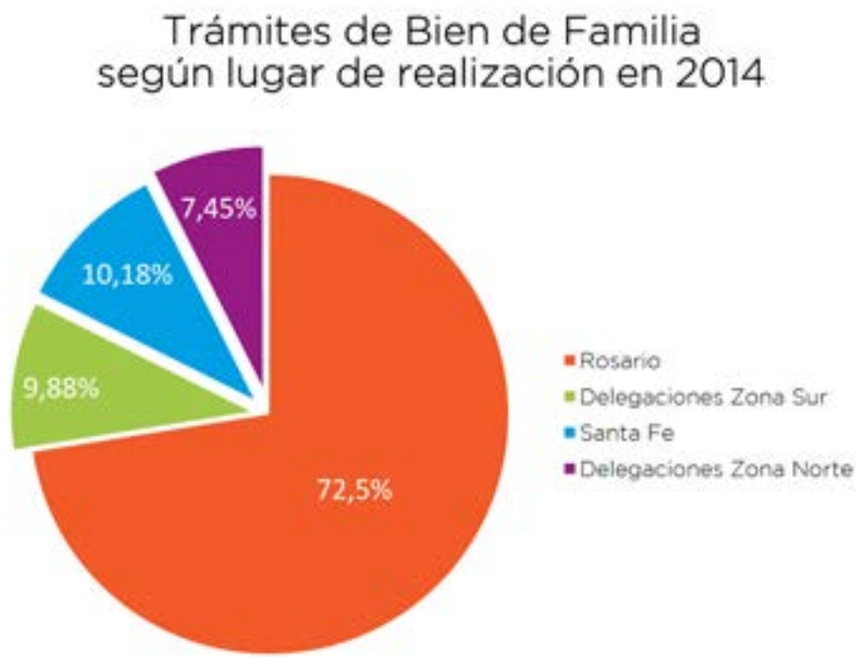
En este período -conforme al cuadro detallado más abajo se observa confrontando años anteriores una constante de aquéllos trámites provenientes de los departamentos La Capital y Castellanos, y en menor medida, de San Jerónimo, General Obligado, Las Colonias y localidades nuevas como Josefina, Calchaquí y Monje.

Respecto a los requisitos para la afectación de Bien Familia, continúan siendo los estatuídos por el Registro General de la Propiedad Inmueble y dentro del marco de lo preceptuado por la Ley 14.394, consistente en la presentación del título de propiedad, los documentos personales de los constituyentes y beneficiarios, la Libreta de Familia y/o documental que acredite el vínculo entre constituyente/s - beneficiarios y la boleta del Impuesto Inmobiliario del año en curso, a fin de justificar con ésta última que el avalúo fiscal del inmueble no supere el valor fijado de $ 826.522,43, monto que surge de la disposición registral que en conjunto realizan los directores de los Registros de Santa Fe y Rosario por delegación del Poder Ejecutivo.

Su trámite comienza con la confección de un Informe Previo sobre subsistencia de Dominio y que desde hace varios años a la fecha es suscripto por la persona responsable del área y aquéllos que los presentantes iniciaron en forma personal en el Registro General.

Posteriormente, se ingresa al Registro para una vez informado, proceder a confeccionar el Acta Constitutiva, la cual en forma personal debe suscribirse en el mencionado organismo y en la sección correspondiente.

En forma minoritaria han ingresado trámites a los fines de la obtención de la desafectación del bien de familia, producto en su mayoría para el Plan Procrear y en menor medida utilizados para garantía personal en contratos de alquileres, cuyo proceder consiste en la elaboración de un informe previo de dominio y posterior confección de las actas respectivas.



SEGURIDAD SOCIAL

Pensiones no contributivas: Los sectores más vulnerables cuentan con asistencia por parte del estado, ya sea a través de una pensión no contributiva otorgada por la Caja Ley 5110 a nivel provincial, como asimismo por la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, las cuales cubren las contingencias de: ancianidad, discapacidad, edad avanzada, madre soltera, etc., en el ámbito nacional.

Ley 5110: Durante el año 2014 se presentaron numerosos ciudadanos manifestando haber dado inicio a los trámites tendientes a obtener el beneficio previsto en la Ley 5110, expresando que desde ése Organismo, no se le informaba los motivos por los cuales no se les otorgaba el beneficio, pese a haber cumplimentado todos los requisitos y estar en condiciones legales para su percepción.

Iniciadas las actuaciones en esta Defensoría del Pueblo, se remitieron Oficios a la Caja de Pensiones Sociales Ley 5110, desde donde reiteradamente respondió que las solicitudes aprobadas se comenzarían a atender conforme a previsiones presupuestarias en los próximos meses.

Conforme a esta respuesta, se solicitó a la Caja de Pensiones Sociales Ley 5110 un informe pormenorizado sobre su situación financiera, especificando –en los últimos tres años- cantidad de solicitudes ingresadas, beneficios otorgados y la relación entre presupuesto asignado al ente y pago de las pensiones sociales.

Dicha información, al momento de redactarse el presente iniciado, no ha sido remitida a esta Defensoría del Pueblo para la continuidad del trámite.

Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales: Esta temática se aborda de buenos oficios por cuanto exceden las competencias de este organismo provincial. En el año 2014 no ha sufrido mayores variaciones en cuanto a las razones de consultas o solicitudes de intervención. Las mismas son puntualmente, pedidos de agilización atento a la mora administrativa que sufren las actuaciones individuales desde el pedido puntual del ciudadano hasta su otorgamiento. Efectuadas las respectivas consultas respecto de plazos administrativos ante la Comisión Nacional de Pensiones, no cuenta tal organismo con plazos máximos establecidos para evaluación informe y otorgamiento y/o resolución de cada solicitud, por cuanto es principio del organismo que cada caso conllevara el tiempo que sea necesario, por tratarse de casos e historias personalísimas y particulares. Conste a modo de observación, que a lo largo de los años se han abordado de manera oficiosa casos de solicitudes de pensiones con tres y hasta cuatro años de mora en la tramitación, siendo que quienes pueden solicitar este beneficio son personas sin recursos ni contención familiar como requisito general a los particulares de incapacidad, madre de siete hijos y vejez, en virtud de lo cual resultan a simple vista trámites de muy larga gestión teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad socio económica de cada solicitante.

La mayoría de los casos provienen de las Delegaciones del organismo, radicadas en los Departamentos de la Provincia de mayor vulnerabilidad social. El trámite de estas pensiones se origina por medio del cuerpo de asistentes sociales del Municipio o Comuna y luego derivado al CAL correspondiente, donde se les otorga un número de expediente y cumplimentada la documentación requerida se deriva a la sede central para su resolución. Este procedimiento genera demoras y desconocimiento del estado del trámite, el cual muchas veces se encuentra paralizado, por motivos que el ciudadano desconoce y en consecuencia no puede subsanar.

Como ejemplo de lo expuesto se relata la gestión oficiosa a fin de agilizar el desarchivo de un trámite de pensión por incapacidad, atento haber manifestado la presentante el inicio de dicho pedido en la delegación Reconquista y desde Buenos Aires le informaban que no se encontraba registrada tal solicitud y que correspondía que la delegación mencionada le diera trámite. A tal fin se libró nota de estilo a la Delegación Reconquista, requiriendo se proceda al desarchivo de las actuaciones administrativas solicitadas.

ANSES: Con dicho organismo, existe una estrecha vinculación de colaboración ya que resultan frecuentes las consultas por Asignación Universal por Hijo, Asignaciones Familiares, tira de aportes, tarjeta argenta, etc.

Sumado a lo expuesto en el año 2014, aumentaron las consultas referidas a las nuevas jubilaciones otorgadas por el gobierno nacional en el marco de la Nueva Ley de Inclusión Previsional.

El 18 de setiembre, personal de la Defensoría, participó en la sede central de la ANSES del encuentro de información y articulación con Defensores del Pueblo de distintas provincias del país y localidades bonaerenses. El objetivo principal de esta reunión fue brindar información y establecer vínculos institucionales a fin de encontrar un canal de comunicación en dicho organismo que pueda centralizar las quejas que se les derivan desde las Defensorías.

-Asignación Universal por hijo: los reclamos al respecto de este programa social nacional, se reiteran año tras año puntualmente en dos direcciones: La primera en cuanto a los beneficiarios niños y adolescentes pertenecientes a familias de escasos recursos, quienes concurren a escuelas particulares privadas pero parroquiales, las cuales no exigen el aporte mensual de canon o cuota , siendo sólo de carácter voluntario el pago de un bono contribución, el cual, si bien es de ínfimo valor monetario, resulta de difícil cumplimiento a las familias dadas sus condiciones económicas de bajos o nulos ingresos. Las presentaciones colectivas en este organismo fueron de la Escuela de Artes Gráficas "Paz, Pan y Trabajo" Nro.31 y Escuela Parroquial de Santa Rosa de Lima. En estos casos las madres- responsables del cobro del beneficio ven interrumpido durante el mes de marzo de cada año el pago del 20% correspondiente al total mensual de la AUH, el cual es acumulativo y condicionante su abono al cumplimiento de presentación de libretas educativas y de salud (conste que en los casos abordados los padres han dado estricto cumplimiento en tiempo y forma a tal exigencia). Ante los reclamos escritos de buenos oficios, efectuados desde esta Defensoría, la respuesta reiterada año a año, es que tales casos serán evaluados individualmente quedando por lo tanto su reactivación de abono, condicionada a tal evaluación y posterior determinación; sin embargo es dable manifestar, tal cual ha podido verificarse en los seguimientos de expedientes y gestiones efectuadas al respecto que tales evaluaciones han conllevado en casi todos los casos todo el transcurso del año 2014, y esta Defensoría no ha tenido respuesta de resolución –favorables o no- al final del año cuyo informe se eleva. Tal determinación en la suspensión preventiva de niños concurrentes a escuelas privadas particulares fue tomada desde ANSES- Ministerio Desarrollo Social Nacional en el año 2010, siendo reincorporado el pago durante ese año de manera provisoria por intervención de las Defensorías del Pueblo de Entre Ríos y de Santa Fe, quienes solicitaron intervención a la Defensoría del Pueblo de la Nación. Sin embargo, desde los organismos nacionales no han resuelto la cuestión de fondo en cuanto a la sistematización o diferenciación de las instituciones educativas clasificadas desde el Ministerio de Educación de la Nación como privadas particulares, clasificación ésta que incluye tanto las privadas con cuotas mensuales obligatorias como aquellas particulares –laborales o parroquiales– sin cuota mensual.

Para finalizar en esta temática puntual, cabe expresar que atento los límites de competencia formales establecidos en la Ley 10.396 de creación de la Defensoría del Pueblo, no es viable mayores intervenciones desde este organismo provincial, no obstante lo cual, la suspensión año a año del 20% del beneficio para aquellos niños que han cumplido con su escolaridad y controles en salud, es una medida que claramente va en detrimento tanto

de los derechos que en origen el programa AUH tiene por propósito garantizar, como así también resulta contradictorio por cuanto es justamente el 20% el porcentaje - premio- que percibirán aquellos padres que cumplan con las presentaciones de libretas educativas y en salud, no pudiendo ser cobrados por numerosos padres que responsablemente cumplen tal requisitoria año tras año.

Jubilaciones y Pensiones Provinciales

Aumentos no remunerativos: Se presentaron ante el organismo, un grupo de jubilados provinciales, cuestionando el otorgamiento de asignaciones No Remunerativas y No Bonificables otorgadas por el Poder Ejecutivo Provincial, en el marco de las mesas paritarias con distintos sectores, representados por miembros paritarios gremiales, por el caso UPCN; ATE; AMSAFE; SADOP; FESTRAN.

A su entender, las sumas ofrecidas por el P.E. y aceptadas posteriormente por los gremios, que fueran homologadas luego por la autoridad de aplicación y materializadas en distintos Decretos fundadas en los atributos del artículo 72, inc.1 de la Constitución de la Provincia de Santa Fe, resultaban violatorias de lo establecido por el art. 1 de la Ley 12469 el cual establece que: *"A partir de la sanción de la presente ley, toda modificación a la política salarial del sector público provincial deberá tener carácter remunerativo, conforme con lo previsto en los Artículos 70 y 71 de la Ley No 6915".*

Se solicitó, entre otras cuestiones, que esta Defensoría recomiende al Poder Ejecutivo rectificar los Decretos dictados y que realice los aportes de ley de las sumas fijas otorgadas a los organismos estatales precitados; que se traslade a los pasivos provinciales los montos otorgados a los activos según artículo 12 de la Ley Nº 6915 y modificatorias; que las sumas fijas ofrecidas y aceptadas por las representaciones gremiales sean tomadas en cuenta para el cálculo del sueldo anual complementario, las vacaciones, las indemnizaciones por fallecimiento, por incapacidad laboral, fijar la base de cálculo para determinar los haberes jubilatorios iniciales y todo lo legislado en tal sentido.

Mediante **expediente nº 1004-103363** el Centro de Jubilados y Pensionados de la Municipalidad de la ciudad de Santa fe, viene a coadyuvar al reclamo que se relata más arriba; y a formular su propio reclamo respecto de las Municipalidades implicadas en la firma del Acta Paritaria suscripta por los respectivos gobiernos municipales con la Asociación de Empleados Municipales de Santa Fe (ASOEM) y con la Federación Sindical de Trabajadores Municipales de la Provincia de Santa Fe (FESTRAM) que determinaron que los activos percibirían por única vez una suma no remunerativa, y no bonificable y que la misma se trasladaría a jubilados.

Dicho sector pasivo viene a solicitar a esta Defensoría se aconseje al Poder Ejecutivo Provincial, al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia de Santa Fe; al Departamento Ejecutivo Municipal de la ciudad de Santa Fe y a los organismos sindicales involucrados para que rectifiquen los acuerdos paritarios y los decretos firmados en su consecuencia disponiendo que los mismos determinen que dichos pagos sean considerados remunerativos efectivizándose los aportes y contribuciones respectivas a los organismos previsionales.

En **expediente Nº 01004-103388/14** obra la queja presentada -en fecha 22 de abril de 2014- a la cual se fueron anexando numerosos reclamos de igual tenor y suscriptos por personal policial retirado, que adhirió a lo solicitado por el Centro de Jubilados y Pensionados de la Provincia; cuestionando en forma específica los Decretos 4221/13 y 442/14.

Expresaron que dichos deponentes se agraviaban, por la incorrecta liquidación de sus haberes previsionales, y solicitaban a este organismo requiera a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia para que se efectúe una nueva liquidación del período diciembre/13 y enero-febrero/14, abonándose las diferencias resultantes; puesto que a los activos de la Policía se les otorgaron aumentos generales, a pesar de ser definidos como suma fija "no remunerativa" y "no bonificable".

A su entender el Poder Ejecutivo al dictar el Decreto 4221/13 (art.7), y al disponer el pago en el mes de diciembre/13 al Personal de la Policía de la Provincia y del Servicio Penitenciario Provincial, de una Asignación No Remunerativa y No Bonificable y No Acumulativa por cargo de pesos un mil quinientos ($ 1500.-) al personal en actividad, vulneró la Ley 12469. Dicho importe se abonó en forma genérica no diferenciado en sí el "cargo" como la responsabilidad de la función que presta, sino que su interpretación debe hacerse por el empleo y oficio que desempeña, circunstancia esta que habilita, por el carácter sustitutivo el haber jubilatorio, para que en el porcentaje equivalente tenga su incidencia en la variación del haber de los pasivos. Se cuestiona de esta forma su legitimidad a la luz de la Ley 12469. Indican que los haberes de las prestaciones de los pasivos son móviles, mediante coeficientes sectoriales aplicados por el Poder Ejecutivo, en función de las variaciones de las remuneraciones del personal activo y los reajustes de los haberes deben ser en "Porcentaje Equivalente" a esas variaciones. Como el Decreto 422/14 otorgó para el Suboficial $1500; Oficial/Subinspector/Inspector $1600; Subcomisario/Comisario $2000; Director/Director General $ 3000, la cifra de $1.450 no refleja el porcentaje equivalente que esta normado.

Los decretos que cuestiona éste sector pasivo, según sus expresiones, los discrimina al no haber sido trasladada la Política Salarial percibida por el sector activo y en el porcentual equivalente como entienden está legislado. Además consideran agraviante, la forma diferente con que se trató la misma temática, en diciembre/2013, sumas no remunerativas no bonificables no acumulativas no se trasladaron al sector pasivo, y en enero-febrero/2014 sumas con idéntica imputación, se trasladan a los pasivos pero no en los porcentajes adecuados a la Ley. Esta incongruencia y la no aplicación de porcentajes equivalentes, entienden, configuran una anormalidad en los haberes que se liquidaron al sector pasivo por lo que requieren de la intervención de la Defensoría a los efectos de procurar se abonen las diferencias correspondientes.

Luego del estudio e investigación de todas las quejas planteadas, las autoridades a cargo de la Defensoría decidieron dictar la resolución conjunta recomendando al Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe que en lo sucesivo, y para todos los sectores de la administración pública, se evite la aplicación de sumas no remunerativas y no bonificables, tal como lo impone la letra y el espíritu de la Ley 12.469, y demás normativa analizada en los considerandos de la presente resolución.

-No más recibos: A partir de abril de 2014 el Gobierno de la Provincia de Santa Fe, puso a disposición de los pasivos de la Caja de Jubilaciones y Pensiones el servicio de acceso a la versión digital del recibo de haberes a través de internet, cesando con la remisión de recibos por correo a partir del mes de agosto.
Dicha medida generó preocupación y desconcierto en los jubilados, ya que la mayoría de ellos no cuentan con el manejo de las herramientas informáticas, por lo cual temían no poder contar con su recibo de sueldo, solicitando a la Defensoría su intervención. En la reunión con la Directora de la Caja de Jubilaciones, la misma informó que la nueva modalidad no era exclusiva sino que se sumaba a las actuales: cajero automático, línea de caja, en las sucursales bancarias y en las delegaciones de la Caja de Jubilaciones y Pensiones. Asimismo, informó sobre las capacitaciones que se estaban realizando en los centros de jubilados, la folletería explicativa que se remitió a todos los jubilados y pensionados de la provincia con anterioridad a su implementación y por último, propuso que en casos extraordinario actuemos como canal de gestión. Dicha información fue trasladada a los reclamantes, quienes comprendieron que no era la única vía para acceder al recibo de sueldo y la accesibilidad que tienen los otros mecanismos (retiro por línea de caja, cajeros automáticos). Desde la Defensoría se colaboró en la difusión de la información tanto en la sede central como en las delegaciones. Es preciso destacar que no se han recibido más reclamos en tal sentido.
-Gestiones de agilización de trámites: a diario se realizan gestiones tendientes a requerir la agilización de trámites ante la Caja de Jubilaciones de la Provincia de Santa Fe. Ejemplo de ello fue la presentación realizada por un ciudadano quien se encontraba gestionando el otorgamiento de su jubilación por retiro voluntario -Ley 11530- iniciado en junio del 2013 y que se encontraba a resolución. Se realizaron gestiones telefónicas con personal del área jurídica, lográndose dentro del organismo distintos pases de gestión, otorgándole el beneficio en noviembre de 2014.

SEGURIDAD CIUDADANA Y VIOLENCIA INSTITUCIONAL

Las denuncias de violencia institucional del personal policial se canalizan ante la Dirección Provincial de Asuntos Internos. En estos casos su intervención se proyecta en dos sentidos, por un lado en la investigación administrativa, que puede culminar o no con un sumario administrativo al personal involucrado y, por otro, en la denuncia al fiscal de turno.

Dicho procedimiento cuenta con dos falencias que en el transcurso del presente año serán, en principio, remediadas por el propio Gobierno.
Una de ellas es el juzgamiento de la policía por la propia policía. En la Ley 12.521 se encuentra previsto el juzgamiento por parte de un Tribunal, lo cual en principio garantizaría la imparcialidad del mismo. Hasta el año 2014 dicha Ley no se encontraba reglamentado, pero se ha anunciado su puesta en funcionamiento. El Ministerio de Seguridad de Santa Fe presentaría un nuevo régimen disciplinario para la Policía. Se trata de la reglamentación de la Ley 12.521 de Personal Policial, que se sancionó en 2006 pero que sólo había sido reglamentada de manera parcial. El Ministro de Seguridad explicó que el nuevo sistema establecerá de manera más precisa qué tipo de sanciones deberán aplicarse a los agentes, según la falta en la que incurran. La Ley 12.521 (Ley del Personal Policial) establecía un régimen genérico de sanciones leves o graves, pero se debían establecer cuáles eran las condiciones para una sanción leve o para una grave, y determinar cuáles son las tipicidades que están dentro de lo que establece la ley. Según informó el Ministerio, el aspecto más significativo del nuevo régimen disciplinario pasa por una diferenciación en el procedimiento que se seguirá para la aplicación de las sanciones, según la gravedad de la falta. Se plantearán dos tipos de sanciones: aquellas que son de aplicación directa cuando son faltas leves, y aquellas vinculadas a faltas graves, y que exigen un procedimiento especial. Se destacó que para este último caso, se creará un Tribunal de Conducta Policial, el cual tendrá parámetros de tratamiento muy similares a los que hoy se aplican en el proceso de base acusatoria del sistema oral. Esto quiere decir que habrá una parte que imputa desde la propia Policía, un defensor del imputado y un juez que deberá resolver. La competencia la tendrá la Secretaría de Control del Ministerio de Seguridad. Todo ello difiere del sistema actual en que la evaluación de la conducta policial ante una falta determinada se realiza mediante sumarios y sobre la base de expedientes que son escritos y que se procesan desde el Departamento de Judiciales, es decir, una dependencia de la propia Policía. Con el nuevo sistema las tramitaciones pasan a un área de la Secretaría de Control, con la implementación de un proceso que sea oral y actuado, como en el actual sistema procesal penal.
Por otro lado, las Fiscalías del MPA, debían investigar a la policía por policías. Con la sanción de la Ley de Policía Judicial sancionada bajo el número 13.459, se dispuso la creación de la Policía de Investigación, que dependerá directamente del Fiscal General, que garantizará la imparcialidad necesaria que permitirá jerarquizar la investigación de los delitos complejos, los delitos cometidos por asociaciones ilícitas, y por funcionarios públicos, poniendo las pesquisas en manos de un cuerpo de profesionales auxiliares de los fiscales del nuevo sistema de enjuiciamiento penal, ya que quienes actuaban como auxiliares de la Justicia, son quienes resultan investigados.
En la institución se han recibido un gran número de denuncias de violencia por parte del personal policial, y denuncias por inseguridad ciudadana. En el año 2014 hubo 153 asesinatos en la ciudad de Santa Fe, según medios periodísticos.
En una primera instancia el Defensor del Pueblo Adjunto, Dr. Luciano Leiva, se reunió con el Secretario de Seguridad Comunitaria y el Director de Seguridad Comunitaria. En la agenda analizada se incluyeron las situaciones de violencia de género y la relación de estos episodios con la policía, incluyendo también los casos de violencia de género dentro de la institución. Además, se abordó la situación de seguridad del barrio San Lorenzo y del resto de los barrios del cordón oeste de la ciudad capital; y el combate al narcotráfico en la provincia. En particular se denunció el funcionamiento irregular de la comisaría

en barrio San Lorenzo. Los funcionarios reconocieron la problemática y plantearon la implementación de una nueva estrategia: formar una policía de prevención, de proximidad, que genere formas alternativas de atender la demanda de seguridad de la gente sobre todo en los barrios más "conflictivos".
En enero de este año desembarcó, al citado barrio, la Policía de Acción Táctica, una fuerza netamente territorial que no se concentra en una comisaría, sino que se traslada o tiene maniobrabilidad dentro de un perímetro determinado a través de trinomios de policías y móviles.
Con motivo del trabajo de la Defensoría en barrios se detectaron algunos problemas serios que ameritaron nuevas reuniones que el Defensor Adjunto para la Zona Norte realizó con personal del Ministerio de Seguridad y de la Defensoría del Pueblo.
En esa ocasión se señalaron situaciones vinculadas al narcotráfico en barrios, a la posible connivencia policial con el delito que aparecían con una amplia visibilidad para los habitantes de zonas humildes de la ciudad de Santa Fe priorizadas por las políticas provinciales y municipales. Hechos de violencia acaecidos en esos días confirmaron la visión que transmitió la Defensoría.
Posteriormente y continuando la presentación de denuncias en la Defensoría, que tomaron estado público, el Defensor del Pueblo Zona Norte, citó a los funcionarios del Ministerio de Seguridad para informarlos personalmente de la situación. En dicha reunión el Secretario de Control, trasmitió la decisión política de implementar cambios estratégicos para el tratamiento de violencia ejercida por personal policial, como los tribunales específico. Se coordinó el trámite de denuncias ante Asuntos Internos y el control de su seguimiento con la colaboración de la Secretaría de Control.
Un caso ejemplificativo fue la denuncia de transexuales quienes manifestaron ser maltratadas en un operativo de las fuerzas de seguridad. En su reclamo, expresaron: "Nosotros estábamos en la vía pública, salíamos de la casa de una amiga y el dueño de un local nos mandó a la policía. Nos detuvieron y nos maltrataron, sin razón alguna. Es más, el policía me rompió el documento de mujer en la cara", y agregaron: "Nos tuvieron detenidas en la comisaría de Pompeya, desde las 16hs hasta las 23hs. Nos maltrataron en la vía pública y en la comisaría. Nos amenazan con echarnos baldes de agua fría. El único motivo que tenían era averiguación de antecedentes". Las mismas fueron asistidas por los profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito. Luego, esta Dirección remitió un pedido de informes a Asuntos Internos de la Policía de Santa Fe, por el cual se tomó conocimiento que las actuaciones fueron derivadas al ámbito del MPA para las investigaciones pertinentes y el trámite administrativo se encontraba paralizado por la falta de comparecencia de las denunciantes para la declaración testimonial sobre los hechos.

1.2 Atencion a las víctimas de delitos

Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito

El Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (CAV), es una dependencia de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, que se creó por Ley N° 11.202 con el objeto de intervenir ante situaciones de violencia física o emocional ejercida por particulares o instituciones.
La Defensoría del Pueblo cuenta con cinco CAV, correspondientes a los cinco nodos en los cuales se encuentra descentralizado el Estado provincial. Además de las oficinas del CAV que operan en las Sedes Oficiales de la institución en las ciudades de Rosario y Santa Fe, se encuentran en pleno funcionamiento los tres CAV correspondientes a Rafaela, Reconquista y Venado Tuerto, que operan en el ámbito de las Delegaciones de la Defensoría en dichas localidades.
En la Zona Sur, sobre un total de 4180 audiencias realizadas (casos nuevos ingresados: 1.368) las principales problemáticas abordadas fueron las vinculadas a la convivencia familiar: (violencia, problemas diversos, cuotas alimentarias, divorcios, etc.), y requerimientos de asesoramiento legal.
La respuesta desde el CAV, tiene que ver con una intervención artesanal para el caso individual, destinada a reducir la presencia del hecho violento en la relación. Es que, más allá que el Estado no está preparado para asumir estos conflictos, lo cierto es que los operadores judiciales carecen de herramientas jurídicas y gestuales para ello. Esto tiene íntima relación con la falta de encuadre de estos atravesamientos en el ámbito de la salud; es decir, los conflictos generados a partir del consumo de sustancias o alcohol son conflictos de la salud y como tal deben ser abordados por el estado.
Otra cuestión que no está reflejada en la estadística, porque está subsumida en otra categoría, es la violencia policial en la interrelación con el denunciante. Si bien hablamos de violencia, nos referimos a acciones u omisiones que no tienen que ver con apremios ilegales, u otro hecho ilícito; sino básicamente con respuestas inadecuadas a consultas, conflictos y temas acuciantes para el ciudadano que los propone. En concreto, la policía de la provincia de Santa Fe, en parti-

> Existen algunas cuestiones que, sin estar reflejadas en la estadística, nos imponen una reflexión a manera de análisis. Una de esas situaciones en la Zona Sur es el incremento de personas adultas que se acercan planteando situaciones de violencia generadas por sus hijos menores o mayores de edad, potenciadas por el consumo de sustancias o de alcohol.

cular de la ciudad de Rosario, carece de las herramientas técnicas, logísticas, edilicias y humanas necesarias como para responder a la demanda. A pesar de la creación de los centros territoriales de denuncias y de la delegación local del Ministerio de la Acusación, la asistencia primaria sigue siendo la de la policía, por la inmediatez ante el conflicto, o por desconocimiento de la población de las otras oficinas; pero lo cierto es que la respuesta es insuficiente, agresiva y revictimizante en gran cantidad de casos. Estimamos que, sobre el particular, no se pueden aplicar correctivos a las conductas relatadas, en tanto consideramos que las oficinas de "asuntos internos" de la policía no constituyen el lugar adecuado para corregir aquel accionar claramente defectuoso.

En la Zona Norte se abordaron 1.013 casos, las problemáticas que se abordaron más frecuentemente en el transcurso del año fueron: maltrato infantil y a adultos mayores, violencia de género, trata de personas, apremios ilegales, violencia escolar entre otros. El equipo está compuesto por tres disciplinas: Psicología, Legal y Social, por lo que se trabajó en forma conjunta para brindar la asistencia que la víctima requería a los fines de su restablecimiento psíquico, físico y social.

ATENCIÓN Y ASISTENCIA

Durante el año 2014, el equipo interdisciplinario de Admisión, conforme al Protocolo de Actuación puesto en funcionamiento el 2 de julio de 2014, mediante Resolución Nº 188 continuó y fortaleció sus tareas habituales de atención a la demanda tanto espontánea como de derivación de otros organismos e instituciones de Educación, Salud, Desarrollo Social, Municipios y Comunas, Poder Judicial, O.N.Gs, y otras. Intervino de oficio cuando tomó conocimiento de una situación que vulneraba derechos de una persona.

Por lo tanto la recepción e intervención se realizó respetando las funciones de los profesionales de las distintas áreas pero con una mirada interdisciplinaria, quienes evaluaron de acuerdo al caso las medidas a tomar, teniendo en cuenta el grado y el alcance del daño producido (Evaluación de Riesgo) a fin de elaborar un diagnóstico preliminar de la situación.

Cuando fue necesario se efectuaron coordinaciones con diferentes instituciones estatales y O.N.Gs , con las que se mantuvo un contacto fluido y permanente, en el afán de obtener los mayores beneficios, teniendo en cuenta la importancia del trabajo inter-institucional y/o en redes.

Cabe mencionar que en un caso sobre Trata de Personas y Violencia Familiar e Infantil de una joven extranjera y sus dos hijas menores de edad, y ante la falta de respuesta de instituciones del Poder Ejecutivo para que arbitre los medios que facilitaran el regreso a su lugar de origen (España), se articuló con organismos internacionales: Cruz Roja Internacional; Consulado de España y la Federación Mujeres Progresistas con sede en Madrid, España, lográndose el traslado de la familia a su país en virtud de su colaboración.

En el transcurso del año 2014, más allá de las problemáticas mencionadas en el tercer párrafo, se pudo observar que se intensificó el trabajo en forma conjunta entre el Área Social y Legal en casos de personas en grave estado de vulnerabilidad, como el de adultos mayores que, por diversos motivos, se encontraban solos y/o abandonados por su familiares o alojados en instituciones que no brindaban las atenciones necesarias.

También en casos con personas que presentaban patologías psiquiátricas y provocaban un gran desequilibrio familiar, hecho que requirió ser tratado en un marco de estricto acuerdo con la Dirección Provincial de Salud Mental y para lo cual se realizaron entrevistas y acciones de diversa índole tendientes a facilitar el trabajo del organismo competente de igual manera con aquellos que presentaban problemas de adicción.

Se realizaron visitas domiciliarias y a instituciones en barrios de la ciudad, aún en los más alejados y en las localidades del centro norte de la provincia; se confeccionaron informes, memoriales, evaluaciones y actas-acuerdo entre las partes, que en muchos casos fueron luego homologados judicialmente.

En el afán de lograr el mayor resguardo de las víctimas, se trabajó en forma comprometida, conjunta y armoniosa, para lograr los mejores resultados posibles.

El Área de Psicología en particular atendió distintas solicitudes recibidas mediante oficio judicial de los Tribunales: de los Colegiados de Familia, 61 oficios; de los Juzgados de Instrucción y Sentencia Penal, 54; del Juzgado Federal, 7. Del Ministerio Público de la Acusación, 53 y de la Subsecretaria de Niños Niñas y Adolescentes, 15. Lo cual arroja un total de 190 oficios respondidos.

Responder Oficios Judiciales implica la realización de un profundo análisis de cada caso, con una apreciación global de la problemática trabajada, del niño/a y el sistema familiar del cual es parte, así como, la exploración de posibilidades de cambio en los miembros del sistema familiar evaluado, considerando características individuales y familiares. Para esto se requiere practicar un cierto número de entrevistas que permitan establecer un contacto y una relación de confianza tanto con la víctima como con cada uno de los miembros de su familia.

El Centro de Asistencia a la Víctima Zona Norte cuenta con el dispositivo de Cámara Gessel, espacio cuyo requerimiento se mantiene y renueva con los numerosos pedidos de colaboración de los distintos juzgados, en ese sentido, resulta novedoso el requerimiento de los Juzgados de Familia en cuestiones tales como: tenencia, adopciones, tenencia, visitas, etc.

Reuniones de equipo: este espacio surge de la necesidad de todos los profesionales del CAV de evacuar, compartir y profundizar inquietudes en torno a aspectos legislativos, incumbencias, coordinación o dificultades en relación a diferentes organismos del Estado. Muchos de éstos son afines en el trabajo de la problemática y en la optimización de la dinámica interna en el funcionamiento del equipo.

Durante el año 2014, se llevaron adelante reuniones favorables en las fechas: 5 de mayo, 23 de junio, 1 de septiembre y 20 de octubre respectivamente.

Tales reuniones promueven la comunicación interna respecto a cuestiones relacionadas fundamentalmente a la dinámica propia del equipo de profesionales, así como a los avances y actualizaciones respecto de las temáticas trabajadas en este CAV, optimizando los abordajes ofrecidos. Esta actividad comienza a transitar su tercer año en la institución.

Ateneo de casos: el Ateneo remite a reuniones en las que se contrastan y promueven ideas en relación al abordaje de los casos que se atienden en el Centro de Asistencia

> El acuerdo firmado entre la Defensoría del Pueblo y el Ministerio Público de la Acusación generó una demanda sostenida en relación con la validación de los relatos de niños y niñas víctimas de abuso, realización de entrevistas en Cámara Gesell así como el abordaje y seguimiento del niño en su familia quienes necesitan del acompañamiento profesional ante el impacto de lo vivido.

a la Víctima. Constituye un ámbito en el cual se desarrollan discusiones grupales acerca de las situaciones presentadas, nutridas por los aportes del Equipo. Los resultados de estos encuentros suelen ser sistematizados y publicados enriqueciendo la casuística.
Registrar el riesgo de trabajar en compartimentos estancos, bien delimitados y con escasa comunicación, así como encontrar recursos para alcanzar consensos, estrategias comunes y miradas enriquecidas de temáticas trascendentes como las que abordamos es la misión fundamental de los Ateneos de Casos. Por tercer año consecutivo dichos ateneos se sostuvieron, consolidando al equipo profesional y facilitando la construcción de criterios para mejorar la atención de las víctimas y sus familiares día a día.
Durante el año 2014, se efectivizaron en tales fechas: 16 de junio, 1 de agosto, 22 de septiembre y 17 de noviembre respectivamente. Existe el consenso y compromiso de los profesionales para continuar este espacio durante el año 2015.
Proyecto "Grupo de mujeres": se llevó adelante el proyecto grupo abierto de mujeres, todas ellas afectadas en algún momento de su vida por vínculos caracterizados por la asimetría, la falta de igualdad, la violencia, donde su palabra, sus deseos o necesidades quedaban encapsulados e invisibilizados por un otro que las dejaba en un lugar de aislamiento y silencio. Durante el presente año se realizó los días miércoles desde el mes de mayo al de noviembre del corriente año con una frecuencia quincenal.
El objetivo del grupo consistió en la formación de una instancia de escucha, análisis e intercambio de experiencias, utilizando la palabra como vehículo para romper el silencio, estado que habitualmente sentencia a muchas mujeres en un lugar de desprotección y vulnerabilidad.

Objetivos generales:
- Consolidar un espacio de reflexión sobre las violencias sufridas.
- Generar una instancia de construcción de otras miradas, otras historias, otras significaciones sobre sus experiencias menos saturadas de miedos, sentimientos de culpa, autorreproches y autodescalificaciones.
Como resultado del año recorrido surgieron algunas consideraciones:
. Relacionadas con las participantes:
- Fueron notables los procesos individuales de las participantes, y asociado a estos, la retroalimentación entre sí de experiencias, estrategias para afrontar situaciones y propuestas de soluciones.
- El intercambio entre sus miembros generó una apertura a la comunicación de sus vivencias, en una síntesis constructiva y reparatoria propiciada por la puesta en circulación de las mismas.
. Relacionadas con las características del grupo abierto:
- Se observó que el grupo abierto promueve un funcionamiento más autónomo de las integrantes, quienes asistían a los encuentros motivadas con la propuesta de trabajo y el objetivo de los encuentros, independientemente del carácter cambiante tanto del número como de las integrantes.
-La dinámica de grupo abierto generaba un circuito de retroalimentación grupal entre sus miembros complementándose las antiguas y las nuevas participantes de manera fluida.
-Resultó muy interesante la participación de un profesional del derecho invitada, que desde una perspectiva de género, permitió evacuar dudas, inquietudes, y analizar cómo posicionarse frente a reclamos judiciales.

TALLER DE ADOLESCENTES

> Por primera vez en este Centro, se llevó adelante un Taller para Adolescentes abierto a los jóvenes que asistieron a esta Institución, creado con el objetivo de brindar otra modalidad de trabajo terapéutico, que por su efecto movilizador y constructivo es altamente efectivo. Considerando que la adolescencia es una etapa importante en el desarrollo del individuo, supone un proceso gradual de maduración que conduce al acceso de la edad adulta. El adolescente o joven debe dar respuestas a cuestiones tan importantes como su identidad, su imagen corporal, su madurez sexual, la relación con sus padres, con sus iguales y sus relaciones afectivas.

El mismo se llevó a cabo en 6 módulos, desde el mes de junio al mes agosto, con una duración de 1 hora y 30 minutos cada encuentro.
Objetivo General: generar un espacio de pertenencia, reflexión y acompañamiento para adolescentes que hayan transitado situaciones dolorosas y/o traumáticas.
Objetivos Específicos:
1) Promover la confianza, comunicación y la reflexión entre los participantes.
2) Reforzar en los adolescentes una visión realista y positiva de si mismos y de sus propias posibilidades.
3) Trabajar autoconocimiento, autoconfianza y autoconcepto.
4) Promover habilidades sociales saludables.
5) Ofrecer herramientas que permitan el manejo de las emociones, los pensamientos y las conductas.
Cabe destacar el entusiasmo y predisposición de las jóvenes al realizar las actividades propuestas, mostrando interés, colaboración y asistiendo a los encuentros con mucha expectativa.
En este espacio, se logró brindar a los participantes herramientas que posibilitaran continuar con la elaboración de las situaciones dolorosas vividas. Utilizando diversas técnicas, estrategias de intervención y actividades psicoeducativas se complementó lo trabajado en los espacios individuales.
Al evaluar esta experiencia de manera positiva, se propone continuar con esta actividad, convocando no sólo a aquellas jóvenes que asistan al C.A.V, sino hacer extensiva la invitación a las Instituciones u Organismos que trabajen con adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Coordinación y optimización de recursos públicos: en el marco del acuerdo suscripto por la Defensoría del Pueblo y el Ministerio Público de la Acusación a solicitud de la Fiscalía Regional Nro 4, el día 7 de mayo del 2014, se realizó en Reconquista una reunión donde estuvieron presentes profesionales de la Defensoría del Pueblo y el Centro de

Asistencia a la Víctima, fiscales de la región y el Subsecretario de Persecución Penal. En dicho encuentro se dialogó sobre cuestiones vinculadas al nuevo sistema penal. Entre los aspectos o puntos trabajados se analizaron particularidades y necesidades de la región y el propósito compartido de un trabajo conjunto y coordinado con el Centro de Asistencia a la Víctima que funciona en Reconquista, surgiendo inquietudes como la implementación y el uso de la Cámara Gessel.

Dada la experiencia de los profesionales psicólogos del Centro de Asistencia, se solicitó la realización de una jornada donde participarían miembros del Ministerio Público de la Acusación y profesionales de la Subsecretaría de la Niñez y la Policía de la Provincia, además de funcionarios del área de salud.

La respuesta a este pedido se llevó a cabo el día 27 de mayo de 2014. En dicha jornada se expusieron lineamientos teóricos y se trabajó con modalidad de taller, lo que dio lugar a una activa participación de los presentes entre quienes se encontraban numerosos profesionales de vecinas localidades próximas a Reconquista como Avellaneda, Vera, Malabrigo, entre otros. Así pudo concluirse en que todos poseían preocupaciones semejantes y donde aspectos como la distancia, la falta de recursos y de información se imponen como limitaciones para el abordaje de situaciones donde debe imperar el respetuoso tratamiento de las víctimas.

Aprovechando la presencia del Centro, se visitó a pedido del personal del Ministerio, la Cámara Gessel, quienes a posteriori requirieron de una evaluación técnica de manera escrita, observando que la misma cumplía los requisitos para realizar las entrevistas, garantizando el cuidado de los entrevistados y la fidelidad y resguardo de lo testimoniado.

También se visitó la radio local donde se dieron a conocer los motivos de la visita a la ciudad, dando lugar a un debate en relación al trabajo con niños y el abuso sexual infantil.

Vinculado a la temática y como continuación de lo trabajado interinstitucionalmente se respondió a una invitación del SAMCO de Avellaneda y el día 21 de noviembre de 2014, en conmemoración del día internacional sobre el abuso sexual infantil, se coordinó una charla debate con el objetivo de dar los primeros pasos en la conformación de trabajo en redes.

Centro de Práctica Profesional: El área de psicología, también se constituye como Centro de prácticas profesionales recibiendo cohortes de alumnos avanzados de la carrera de psicología en el campo de la psicología Jurídica y Forense. Durante el año 2014 se atendieron 3 grupos de alumnos practicantes.

Esta tarea también como otros espacios, diversifican la oferta institucional, representando para los profesionales una mirada y revisión dinámica y diferente de la labor diaria.

Los alumnos deben realizar informes en relación con la experiencia de la práctica, resultando estos un aporte y enriquecimiento que contribuye al permanente análisis de la práctica.

Colaboración en el proyecto "Lla Defensoría junto a los vecinos": los profesionales de los tres departamentos del Centro colaboraron con la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo, en el proyecto "La Defensoría junto a los vecinos", para lo cual se constituyeron en la sede de los distritos territoriales que la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe tiene en barrios alejados del casco céntrico. El fin fue el de atender consultas, recepcionar presentaciones y denuncias de ciudadanos residentes en la zona, quienes no podían acceder a nuestras oficinas por distintas cuestiones, entre otras: la distancia y la falta de recursos. El personal prestó plena colaboración posibilitando el desarrollo de las entrevistas, aportando datos e información, brindando el asesoramiento requerido y cumpliendo con las acciones necesarias para la resolución de las mismas. (para ampliar remitirse al informe de la Dirección responsable).

Programa de prevención de maltrato infantil. Muestra itinerante de los banners con dibujos y frases sobre la temática.

Objetivos: sensibilizar e involucrar a la ciudadanía en relación a la violencia familiar y sus formas de prevenirla; concientizar a la comunidad en general sobre la importancia de promover la defensa y protección de los niños, niñas y adolescentes desde una concepción de sujetos de derechos; difundir conocimientos e información específica acerca de la temática y promover el trabajo interinstitucional entre organismos públicos y privados que favorezcan el desarrollo del proyecto.

La muestra itinerante y talleres que se desprenden de la misma, en el presente año, solo fue presentada en la ciudad de Rafaela y destinada a diferentes instituciones escolares, bajo la responsabilidad de los profesionales del C.A.V de esa localidad.

Considerando que se dispone de un recurso instrumental, atractivo, cultural y educativo tanto para destinatarios menores o mayores de edad, y que desde su creación ha provocado fuerte impacto en los distintos destinatarios, se propone reactivarlo para el presente año.

Proyecto de capacitación "Derechos y Empoderamiento de los Adultos Mayores": objetivo, fortalecer y acompañar el rol de articulador o puente entre la comunidad y los programas, a fin de fortalecer el acceso a los afiliados de bienes y servicios.

El **proyecto dispone de dos líneas de acción:**

1- Talleres con los beneficiarios del programa voluntariado social.

2- Curso de formación de operadores en prevención del maltrato a los adultos mayores.

El presente proyecto fue diseñado y coordinado por el Departamento Social del C.A.V , y contó con la participación de profesionales de los Departamentos Legal y de Psicología, tanto en la planificación de los contenidos para los talleres como en la exposición de los mismos.

También participaron en carácter de disertantes abogados de la Dirección General de Gestión e Instrucción y de la Dirección General de Consultoría Técnica de la Defensoría del Pueblo.
Fue co-organizado con el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (P.A.M.I), de Santa Fe quienes se responsabilizaron en acondicionar el espacio físico, preparar el soporte tecnológico y la convocatoria de los beneficiarios.
Se efectuaron cuatro encuentros en modalidad de taller, con una frecuencia quincenal, de dos horas cada uno, en las siguientes fechas: 26 de setiembre, 16 de octubre, 22 de octubre y 6 de noviembre del 2014.
Se abordaron diferentes temáticas seleccionadas de acuerdo a la lectura efectuada en nuestro centro sobre los casos atendidos durante el año 2014 en relación a esta franja etaria y con el objetivo de dar respuestas y / u orientaciones concretas en lo que refiere a sus derechos y posibles vulneraciones en su vida cotidiana.
Asistieron cincuenta (50) personas (voluntarios informantes) pertenecientes a los Centros de Jubilados de distintos barrios de nuestra ciudad y de otras localidades de la provincia de Santa Fe y además diez (10) agentes del P.A.M.I de la ciudad de Santa Fe.
Facilitadores y logros identificados:
• Disponer de una sala adecuada, ambientada y con tecnología necesaria.
• Contar con el compromiso y buena predisposición tanto de los responsables por parte del organismo co-organizador como de los profesionales disertantes.
• Lograr ensamblar los objetivos del presente proyecto con la misión, visión y/o valores institucionales (de PAMI) basados en humanizar la atención social de los afiliados como titulares de derecho en el marco de:
• Un modelo socio comunitario "Por una Argentina con Mayores Integrados".
• Compartir el proyecto con las distintas direcciones de la Defensoría del Pueblo y los departamentos del C.A.V.
• Entregar cartillas del Centro de Asistencia a la Víctima con objetivos, problemáticas que aborda y datos institucionales (domicilio, T.E, etc) a modo de recordatorio y guía para los asistentes.
• Compartir un encuentro lúdico al cierre de los talleres.
Evaluación del proyecto: se observó que las disertaciones provocaron entre los asistentes un fuerte impacto ya que los temas abordados fueron relacionados con su realidad cotidiana, dando lugar a un fluido debate logrando evacuar consultas y brindar información.
Los temas seleccionados cumplieron las expectativas de los beneficiarios cautivando su interés en cada taller y expresando su conformidad por los mismos. Los organizadores de P.A.M.I., en virtud de los resultados, solicitaron la reiteración de los talleres en el año 2015 para los Centros de Jubilados de esta ciudad y del interior de la provincia.
Las problemáticas que más resonaron por parte de los asistentes fueron: el maltrato que reciben en los colectivos urbanos; cobros indebidos de las tarjetas de créditos y préstamos personales; falta de respuesta de algunas empresas de servicios públicos, inconvenientes al acceso de la salud; violencia en ámbito familiar, etc. Se destaca que este proyecto posibilitó el desarrollo de un trabajo articulado intra y extrainstitucional impactando en la calidad de la atención y respuesta a los ciudadanos que solicitan nuestro servicio.
Por lo expuesto, se considera que los objetivos fueron ampliamente cumplidos teniendo en cuenta que se capacitó en forma directa a 50 representantes de los Centros de Jubilados, quienes se encargarán de difundir entre sus pares la información y contenidos recibidos. También que el personal de ese organismo podrá ampliar su información para asesorar y/o derivar a jubilados y pensionados que se acercan diariamente a efectuar consultas y demandas.

XII Ciclo de CINE-DEBATE: "Ver lo invisible, un Ciclo sobre la Salud Mental"

Objetivo: "relacionar el arte con una problemática que se aborda cotidianamente en el Centro de Asistencia a la Víctima siempre sobre la posibilidad de incidir en la construcción de relaciones inclusivas y saludables".
Instalar la temática de Salud Mental en la comunidad santafesina; lograr la visibilización, sensibilización y desnaturalización del tema en distintos sectores de la sociedad; aportar información y herramientas relacionadas con la temática.
Instituciones co-organizadoras: Asociación de Trabajadores del Estado; Cine Club Santa Fe; Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.
Históricamente (desde hace 12 años) se viene trabajando conjuntamente entre los tres organismos. En tiempo y forma se planificaron y distribuyeron las actividades. En primer lugar, los profesionales responsables del centro eligen el tema y luego con los coorganizadores se seleccionan las películas que versen sobre el mismo, contando para ello con la experiencia de Cine Club Santa Fe.
Se reserva la sala cedida gratuitamente por A.T.E la cual cuenta con la tecnología para las proyecciones. Una vez seleccionadas las películas los representantes del centro inician la búsqueda de los moderadores; en el presente año se convocó a profesionales Psicólogos y Trabajadores Sociales que ejercen funciones y cuentan con trayectoria en organismos públicos y privados del campo de la Salud Mental de nuestra ciudad.
Programa del ciclo:
15 de octubre: *Video Nuevos paradigmas* (Director: Patricio Agusti, 2012, Argentina)
22 de octubre: Largometraje *Claroscuro "Shine"* (Director: Scott Hicks, 1996, Australia, 105')
29 de octubre: Largometraje *Elling* (Director: Peter Naess, 2001, Noruega, 90')
05 de noviembre: Largometraje *El castor* (Directora: Jodie Foster, 2011, EEUU, 91')
En el presente año, la población en general fue muy heterogénea, con mayoría de personas adultas, interesadas en la temática y en el cine, observándose una fluida y activa participación.
Los facilitadores identificados:
• Disponer de una sala adecuada, ambientada y con buena calidad de imagen y sonido, siendo accesible y equidistante desde los diferentes puntos de la ciudad .
• Gratuidad del evento como todos los proyectos de nuestro organismo.
• Que los filmes proyectados fueron adecuadamente sugeridos por profesionales que trabajan en el campo de la Salud Mental, los responsables de Cine-Club Santa Fe y por uno de los profesionales del dpto. de Psicología.

Se contó con la presencia del director de cine, el santafesino Patricio Agusti, responsable del documental "Nuevos Paradigmas" del que se proyectó el segmento referido a la nueva Ley de Salud Mental, que fue intencionalmente seleccionado para la apertura del Ciclo, atento a que contiene conceptos y lineamentos de los debates actuales sobre la temática.

Las películas provocaron un alto impacto entre los asistentes, lo que generó un fluido debate, aportando claridad y aprendizajes sobre la temática particular abordada.
En cuanto a los moderadores elegidos, enriquecieron el debate al contrastar la propia práctica con los ejes identificados en cada proyección. La colaboración y acompañamiento de compañeros de trabajo: profesionales y administrativos y autoridades, representaron un incentivo para continuar replicando el proyecto el próximo año. La participación del público que asistió mostrándose muy interesado en la temática.
Se logró cumplir con los objetivos del ciclo, tanto en lo referente a instalar a través del cine-forum o cine-debate un tema que atraviesa a la sociedad, en este caso la Salud Mental, como a visibilizar, sensibilizar, desnaturalizar, informar, aportar herramientas y/o recursos sobre la problemática.
También se facilitó el acceso a obras audiovisuales a través de un espacio sociocultural, la recuperación de la palabra e intercambio de opiniones a través del debate.
Protocolo de Actuación:
En el Centro de Asistencia a la Víctima de la Zona Norte se puso en práctica un nuevo protocolo de actuación a manera de ensayo piloto durante la segunda mitad del año y se invitó a los integrantes de la Zona Sur a estudiar este instrumento y emitir opinión.

Durante el transcurso del año se realizó un trabajo significativo en cuanto a evaluación de las prácticas que a diario se realizan en los CAV (Zona Norte y Sur), lo cual culminó con la realización de este protocolo interno para el abordaje de las víctimas que concurren a los diferentes Centros de Asistencia que tienen la Defensoría en el interior de la provincia.
Este protocolo es un instrumento básico y ordenador para contribuir a un adecuado trabajo institucional, así como a la coordinación y articulación con otros organismos, posibilitando garantizar estándares mínimos en la atención de las víctimas de delitos, daños y perjuicios, independientemente del género, edad, etnia, religión, condición social, cultural, económica o ubicación territorial.

El objetivo general es contribuir al desarrollo de un servicio especializado que garantice una óptima atención a víctimas y testigos de delitos desde un enfoque integral, interdisciplinario, de protección de derechos y perspectiva de género. Además, es de destacar que este instrumento proporciona herramientas conceptuales y metodológicas que garanticen los procedimientos de actuación de las y los profesionales del Centro de Atención a las Víctimas y Testigos de Delito, buscando la organización y coordinación de la tarea profesional. De esta manera, se potencia el trabajo interdisciplinario como modalidad de abordaje en las problemáticas complejas que se presentan en el Organismo, fomentando la igualdad y la equidad en la atención a víctimas de delitos, atendiendo particularmente a la situación de vulnerabilidad que cada persona pueda atravesar, propicia como objetivo de la atención la protección, recuperación y reparación de la víctima o testigo de delito, evitando la victimización secundaria.
Por tanto, el protocolo cumple con los requisitos fundamentales en la atención a víctimas el cual es velar por el respeto, dignidad, seguridad y credibilidad de las mismas.
Este trabajo ha sido de gran importancia para el fortalecimiento de los equipos de atención y mejorar la calidad del trabajo con las víctimas.

Asimismo se avanzó en la elaboración de un nuevo sistema informático para el CAV, lo que constituirá una herramienta muy importante para el registro del trabajo correspondiente. Luego de varios meses de trabajo se espera tener el programa terminado para mediados de 2015, según lo estimado por el área de informática que lleva a cabo el trabajo.

Otras actividades
Participación en la Feria de las Organizaciones Sociales: dos profesionales del Departamento Gral. Social del CAV estuvieron presentes en la Feria de las Organizaciones Sociales, llevada a cabo en la Estación Belgrano de la ciudad de Santa Fe, organizada por la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo. En ella se participó del acto llevado a cabo, se establecieron relaciones con las organizaciones presentes, se brindó información y se distribuyó folletería de nuestro organismo entre el público y las diversas instituciones.
Participación en distintos medios de comunicación social: el centro participó a través de miembros del equipo interdisciplinario, en diversos programas de radio, T.V y prensa escrita donde dieron a conocer los proyectos llevados a cabo institucionalmente, actividades que de ellos se desprenden, y también se analizaron problemáticas que son abordadas cotidianamente en esta institución.
Asesoramiento: se brindó asesoramiento, información, material teórico, respuesta a entrevistas abiertas y semi estructuradas a aquellos alumnos de escuelas secundarias; institutos terciarios y facultades de la ciudad de Santa Fe, sobre temáticas abordadas en este organismo, y cuya finalidad era investigar y dar cumplimiento a trabajos prácticos de una cátedra.

1.3 Infraestructura y servicios públicos

Se entiende por servicios públicos, las actividades desarrolladas por entidades u órganos públicos o privados para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.
Se indican cinco tipos de carácteres fundamentales de los servicios públicos a saber: continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad.
Es función primordial del organismo intervenir ante la autoridad correspondiente ante las denuncias de los ciudadanos por prestación de un servicio en forma deficiente.

SERVICIOS SANITARIOS

Durante el transcurso del año 2014 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, delegación Sur, recepcionó con relación a la empresa prestadora del suministro de Agua Potable (Aguas Santafesinas S.A) y a la anterior empresa prestadora del suministro (Aguas Provinciales de Santa Fe) la cantidad de **411 consultas**, las que a continuación se pasan a detallar:
- **280 consultas por reclamos en general:** 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. Cabe destacar, que en la gran mayoría de los casos nos encontramos con problemas estructurales que padece la empresa que suministra el respectivo servicio para brindar una correcta prestación del mismo, alegando la misma tener problemas económicos y estructurales pese a las diversas intervenciones de nuestra Institución, mediante gestiones oficiosas y de facilitación; 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.
.- **73 consultas por desacuerdo en la facturación del servicio de agua potable:** en la gran mayoría de los casos, la empresa resuelve desfavorablemente al usuario, alegando que el supuesto exceso es producto de un consumo desmesurado de agua por el no correcto mantenimiento de las instalaciones internas de los mismos, interviniendo el Ente Regulador en dichos casos para afirmar o revocar las resoluciones de la empresa. Cabe destacar, que, excepcionalmente, la empresa prestadora, por negligencia y/o impericia, resuelve a favor de los usuarios.
- **42 consultas en materia de deudas**: se evacuan inquietudes por planes de pagos, refinanciación de los mismos, prescripción de deudas, iniciación de acciones judiciales. En todos los casos, la Defensoría del Pueblo asesora al quejoso indicándole cuáles son los pasos a seguir. Estas quejas se incrementaron con respecto al año 2013. Una mención especial con relación a este tema, es la iniciación por parte de la empresa de las acciones judiciales correspondientes por morosidad de los usuarios, cuestión que no sucedía en años anteriores.
- **15 consultas por deudas con la empresa Aguas Provinciales:** se asesora al quejoso señalándole cuáles son los pasos a seguir en materia de inicio de acciones judiciales por morosidad, prescripción de deuda y todo tipo de inquietudes que traslada el mismo al instructor.

Otras quejas: durante los últimos meses se han incrementado los reclamos de propietarios de departamentos por el monto de la facturación, ya que la empresa factura por m2 y en general se les asigna una cantidad elevada en relación a los m2 que tienen sus viviendas. Al concurrir a la empresa solicitando la instalación de medidores se encuentran con que la misma les pide requisitos que en la mayoría de los casos son de muy difícil o imposible cumplimiento.
En un caso particular tanto ASSA como el ENRESS respondieron afirmativamente al pedido de los usuarios solicitando la instalación de medidores; pero dadas las condiciones edilicias de los inmuebles resulta imposible instalar un medidor por departamento. Se les ofreció la instalación de un medidor para todo el edificio, pero para esto debían acompañar la conformidad de todos los propietarios, cosa que resultaba imposible ya que en el edificio en cuestión habría muchos departamentos alquilados cuyos propietarios ni siquiera participan de las reuniones de consorcio. Por tal motivo se les aconsejó presentar copia del acta labrada en la asamblea donde se trató el tema de la instalación de un único medidor para todo el edificio en la que constaba que la mayoría de los propietarios estaban de acuerdo.

Aguas Santafesinas no cuenta con la infraestructura necesaria para dar una rápida y efectiva respuesta a los problemas de la gente. La lentitud en la realización de las obras necesarias para mejorar la calidad del servicio, en la reparación de las calles y veredas, la pronta terminación del Acueducto del Gran Rosario que mejorará el servicio en las zonas periféricas de nuestra ciudad, etc; generan una acumulación de pedidos y quejas que ante el accionar de la Defensoría van siendo resueltos paulatinamente, sin embargo se requiere una resolución integral.

ENERGÍA

Empresa Provincial de la Energía
Como en años anteriores la Defensoría del Pueblo continúa trabajando en pos de la protección de los derechos e intereses de los usuarios del servicio eléctrico. En la Zona Norte se iniciaron 431 expedientes y en la Zona Sur 829, distribuídos en las temáticas que a continuación se exponen.
- Daños en artefactos domésticos: en este período observamos un alto porcentaje de reclamos relacionados con pedidos de reconocimientos de daños en artefactos e instalaciones de clientes. En algunos casos ya habían sido denegados por la EPE, pese a lo

cual y ante la intervención de la Defensoría, fueron resueltos favorablemente ya que no existía justificativo legal para su rechazo. Tal es el caso de un ciudadano que tramitó por Expediente Nº: 1004-109894/14, quien expresó que como consecuencia de un corte de energía eléctrica, se quemó su aire acondicionado. Destacó que en el momento de los acontecimientos era una jornada normal, sin tormentas.

En el entendimiento que la Empresa debe prestar sus servicios de manera continúa y en condiciones de seguridad es que presentó nota de pedido de reconocimiento del artefacto quemado. Posteriormente se le comunicó que de acuerdo a los antecedentes e informes técnicos brindados por el Área Distribución de Santa Fe, no se hacía lugar a su reclamo. Ante la insistencia de la Defensoría, la empresa constató en el domicilio del usuario el estado del artefacto, procediendo a reparar el aire acondicionado.

A los fines de fundar la revisión de la decisión tomada por la empresa, se le requirió a la E.P.E. se sirva indicar la forma en que se estaba dando cumplimiento al art. 5 de la Ley 24.240 "Protección al Consumidor", la cual establece la obligación de la empresa prestadora del servicio de garantizar a los usuarios que a raíz de la prestación del mismo no sufrirán daño alguno. En otros casos se les requirió que demuestren las circunstancias aptas para excluir a la E.P.E. de responsabilidad, a través de la prueba de una causa ajena al riesgo o vicio de la cosa, en concordancia con el art. 1113, 2 da. Parte, del Código Civil.

Asimismo, se gestionó la agilización de trámites presentados por usuarios que no obtenían respuesta de la Epe y la remisión de antecedentes recabados; Informe técnico y planilla de los eventos registrados el día del suceso. Estos requerimientos ejercen un mayor control sobre los trámites en cuestión.

En la Zona Sur ante cada reclamo por quema de artefactos se asesora al usuario que debe concurrir a la sucursal más cercana de la EPE con la factura del servicio y completar el formulario dispuesto para hacer el reclamo dentro de los diez días hábiles desde el acaecimiento del hecho. Una vez realizado el reclamo, antes de arreglar cualquier electrodoméstico, debe realizar la constatación con electricista matriculado o servicio oficial si está vigente la garantía, donde se informa por escrito el motivo del desperfecto (suba de tensión en la mayoría de los casos). Si en el plazo de 30 días desde la presentación del reclamo ante la EPE no recibe respuesta por escrito, se solicita que concurra nuevamente con una copia del formulario presentado a los fines de que se pueda enviar el oficio respectivo.

En un caso testigo la empresa respondió al oficio dictaminando hacer lugar al reclamo al solo efecto conciliatorio y requiriéndole al reclamante que cumpla con una serie de requisitos como la presentación de elementos tales como la factura de compra de los artefactos dañados, presupuesto de reparación o factura de pago por la reparación, etc.

El mayor problema ante estos casos se da a la hora de pagar el resarcimiento, ya que durante el lapso en que se resuelve el problema pasan varios meses y los presupuestos se devalúan notablemente. Estas diferencias son derivadas a la oficina de mediación donde se puede obtener un acuerdo entre la empresa y el usuario en cuanto al monto de la indemnización respectiva.

-Sobrefacturación: otra gran cantidad de reclamos versaron respecto a posible sobrefacturación / fraude, constituyendo el 58 % de los casos ingresados respecto de E.P.E en la Zona Norte.

Del análisis de los mismos se observa que la Empresa cuenta con muy valiosas herramientas, como lo son las distintas clases de tarifas sociales para incorporar al ciudadano al sistema, evitando conexiones irregulares.

Sin perjuicio de ello, se observa que hay un desconocimiento de las mismas, ya sea por parte de los usuarios como del mismo personal de la empresa que debería gestionarlas.

En virtud de lo expuesto es que se continúa trabajando en miras de posibilitar a los recurrentes quejosos, que se encuentran en una situación de vulnerabilidad social y económica, un convenio de pago accesible a sus posibilidades, evitando el corte del suministro y en su caso adecuando la tarifa que resulte más conveniente al usuario, con la finalidad de propender a la regularización.

Un ejemplo de esta labor lo representa el caso del ciudadano que tramitó por Expediente Nº: 1004- 109893/14, quien manifiesta haber recibido una nota de débito por un importe de $ 4.592,67, en concepto de energía consumida y no registrada. Inmediatamente se tomó contacto con la Jefa de Sucursal y posteriormente con el área Social de dicha empresa. Se tomó conocimiento de las causas que dieron origen a la emisión de la factura: medidor tumbado, con promedios de consumos anteriores muy bajos en relación a los posteriores al acta y corrección de medidor.

Dada la situación económica delicada por la que atravesaba el grupo familiar usuario residencial, es que se solicitó a la empresa un convenio de pago acorde a sus posibilidades económicas y que se le reasigne nueva clase de tarifa en su caso. Todo lo cual pudo arribar a una solución positiva, incluyendo este grupo familiar al sistema.

Por otra parte, continúan las consultas en lo que respecta a los procedimientos por parte de la empresa al tiempo de realizar las verificaciones relativas al estado o funcionamiento del medidor, manifestando los usuarios en su mayoría que se debería requerir al momento de labrar el Acta de Infracción, la presencia del titular del servicio y su firma, en conformidad o no, garantizando su derecho de defensa.

Asimismo manifiestan muchos usuarios su disconformidad en cuanto a la no remisión del Acta de Fraude, ni comunicación del cambio de medidor.

En relación a esta temática, la Sala Primera de la Cámara de Apelación Civil y Comercial de Rosario, en los autos "Unión de Consumidores c/ EPE, s/ Acción Sumarísima - Medida Cautelar" (Expediente Nº 18/2013), confirmó lo resuelto en primera instancia, declarando la inconstitucionalidad de los artículos 11, 23, 46, 47 y 48 del Reglamento General del Suministro, concediendo un plazo de 180 días para adecuar el mismo.

Tomado conocimiento del mismo, este organismo solicitó a la E.P.E que remita la Resolución a dictarse en cumplimiento del fallo, la cual fue recibida a fines de diciembre del año 2014.

El 4 de diciembre de 2014, la EPE dictó la Resolución Nº 608, que fuera publicada en el Boletín Oficial, por la cual modificó los artículos que ordenó el fallo judicial.

De dicha normativa, cabe destacar lo que respecta a la sobrefacturación. La modificación del artículo 23 representa un avance importante respecto de la protección de los derechos del consumidor, el cual dispone: "Cualquier reclamo acerca de los importes facturados, provisión de energía eléctrica, revisión o cambio de medidor o servicio en general deberá ser efectuado personalmente o por los medios previstos en el art. 46 del Reglamento General de Suministro, debiendo la empresa extender constancia con la identificación del servicio. Cuando la empresa facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación. En dicho caso se procederá conforme las previsiones del art. 31 de la Ley 24.240. "

Cabe destacar que esta Defensoría, con anterioridad a dicho fallo, ha venido pronunciándose en similar sentido, considerando al ciudadano destinario del servicio de energía eléctrica, un usuario al cual le resulta aplicable la normativa tuitiva por tal carácter a partir de la modificación de la ley 24.240 en el año 2008. A modo de ejemplo se cita la Resolución 240 del 29 de noviembre de 2012.

En la Zona Sur se informa respecto a la temática de "energía consumida y no registrada", por la cual la empresa labra actas de infracción luego de realizar un procedimiento tendiente a la verificación del funcionamiento o estado del medido, que en muchos casos las notas de débito son remitidas años después a los usuarios, quienes nunca eran informados de la existencia de un acta de infracción en su contra.

En este caso se diferencian dos situaciones:

1) Cuando la persona efectivamente comete un hurto de energía, caso en que la Defensoría no intercede, ya que tal conducta encuadraría en un delito penal. En estas causas sólo se aconseja realizar el pago del acta correspondiente y, excepcionalmente, se realizan gestiones para que la empresa conceda facilidades de pagos.

2) Cuando no se comete fraude, pudiendo existir irregularidades en el medidor por mal funcionamiento. Si antes y/o después de la supuesta irregularidad, el consumo se mantuvo estable, sin que haya motivos para labrar un acta y mucho menos para pretender cobrar sumas desproporcionadas en concepto de energía consumida y no registrada, además de los gastos administrativos, se le aconseja al usuario presentar un descargo ante la EPE y esperar la respuesta respectiva. Si dicho trámite no resulta efectivo, se remite el oficio correspondiente. Algunos casos son derivados a la oficina de mediación a fin de que el usuario tenga la posibilidad de defenderse en condiciones de igualdad ante la empresa y de aportar toda la prueba que considere necesaria para esclarecer el hecho.

También hay casos en que las deudas se encuentran prescriptas (más de cinco años desde la fecha de vencimiento de la factura y/o convenio); en ese caso el instructor confecciona una nota solicitando la prescripción de la misma. Esta se encuentra acompañada de la firma de un Director o Subdirector de la Defensoría, quien ratifica la veracidad de dicha nota, para luego ser presentada en las oficinas de la EPE para concluir el trámite.

-Consumo preestimado: respecto de los "preestimados" se continúa observando una disminución de las consultas, pudiéndose advertirse en casos particulares, donde por las circunstancias de hecho no pueden realizarse las mediciones (zonas altamente peligrosas, usuarios con medidor interno), la misma es procedente.

En aquellos casos donde no se han dado dichas circunstancias, se procedió a exigir la lectura individual y precisa del medidor en cuestión, a fin que se dé estricto cumplimiento de lo normado por el artículo 17º del Reglamento General para el Suministro y Comercialización del Servicio Eléctrico.

-Instalación del servicio: gran número de consultas y/o reclamos han referido al pedido de Instalación del servicio. Ejemplo de ello es el del ciudadano que tramitó por Expediente Nº: 1004-107200/14, quien habiendo solicitado la instalación del servicio de energía eléctrica hacía más de un año, no había obtenido respuesta favorable. En el marco de la instrucción se remitieron oficios y se realizaron gestiones telefónicas, tendientes a que la Empresa procediera a realizar la extensión de línea y consecuentemente dar el suministro, conforme el Reglamento de Redes de dicha Empresa. Ante nuestro pedido la extensión de línea fue realizada, procediéndose a dar el suministro inmediatamente.

-Suministro de Energía Eléctrica a Loteos:

nuevamente, se presentaron reclamos de vecinos – en estos casos- de las localidades de Malabrigo y Lanteri quienes habían adquirido inmuebles por medio de loteos de parcelas de mayor superficie, efectuadas por personas privadas, quienes no realizaron en su oportunidad las mejoras necesarias para contar con el servicio de energía eléctrica.

Estos adquirentes manifestaron sus reclamos relacionados con problemas que se les suscitan al requerir el servicio de energía eléctrica a la EPESF, por cuanto dicha empresa, conforme al Procedimiento para la Gestión de Suministro de Energía Eléctrica a Lotes y Barrios s/ Reglamento de Extensiones de Redes aprobado por Resolución Nº 180/2011 – ítems 7.1.1.- les anoticia que es responsabilidad del Ente Loteador la provisión de materiales y ejecución de los trabajos asociados a la infraestructura eléctrica de baja tensión y la alimentación del alumbrado público.

En los expedientes analizados, y en otros casos que han adquirido estado público mediante notas periodísticas, se advierte que estas obligaciones a cargo del ente loteador (vendedor) no se han cumplido -ni verificada su exigencia por ningún ente estatal previo a la autorización y/o aprobación del loteo- lo que genera numerosos inconvenientes posteriores, dado que los adquirentes se ven privados de acceder al servicio de energía eléctrica, a menos que realicen costosas obras que debieron ser llevadas a cabo -se reitera-por el ente loteador.

Esta obligación a cargo del loteador encuentra sustento legal en el art. 17 del Decreto 7317/67 Normas para anteproyectos de Planes Estructurales de Desarrollo Urbano.

En los hechos se constata que en numerosos casos, esta obligación no es debidamente exigida y que los compradores no tienen el debido conocimiento de esta exigencia normativa, por lo que, al momento de la suscripción del contrato de compra venta, desconocen que están comprando un inmueble con una grave deficiencia/carencia en cuanto a servicios de infraestructura refiere.

Iniciadas las actuaciones desde esta Defensoría del Pueblo, se remitió Oficio a la Secretaría de Regiones, Municipio y Comunas a los efectos de solicitarle informes sobre lo actuado conforme a la Resolución Nº 147/12 de este organismo, por la cual se le recomendó la implementación de medidas tendientes a garantizar que los entes municipales y/o comunales de la provincia no aprueben loteos para urbanización que no hayan previsto las obras de infraestructura para la provisión de servicios básicos. En su respuesta, la requerida expresa que se llevan adelante permanentes capacitaciones a los funcionarios con responsabilidad en el control y aprobación de loteos, pero que la autonomía municipal no les brinda competencias para sancionar eventuales incumplimientos, lo que quedaría entonces – en tales casos- bajo la esfera jurisdiccional.

Un caso que ha tomado estado público es el del loteo Las Mercedes en la ciudad de Recreo, loteo que data de año 1974, el que fuera autorizado sin contar con los servicios públicos. Actualmente viven alrededor de 450 familias, y solo 60 de ellos tienen servicio de energía eléctrica. En el año 2013, un vecino junto a autoridades de la EPE y de la Municipalidad de Recreo firmaron un acuerdo para realizar las obras en tres etapas, asumiendo cada parte obligaciones. En principio se habría realizado la primera etapa pero no se otorgaba el servicio ya que debían pagar los cargos de obra, potenciación y conexión. Los vecinos recurrieron al organismo, solicitando intervención para arribar a una solución definitiva con las par-

tes involucradas. Aducían que el acuerdo era abusivo y que habían variado las condiciones, ya que por un lado aumentó la construcción de viviendas por el PROCREAR y no se les brindaba información sobre cómo se determinaban los cargos. A fin de dar curso a la queja, el Defensor del Pueblo se reunió con el Intendente de la Municipalidad y funcionarios de la EPE quienes manifestaron haber cumplido con las obligaciones a su cargo, conforme el convenio suscripto. Sin perjuicio de ello estaban dispuestos a negociar una solución integral. Citados que fueran representantes de los reclamantes y trasladada la posibilidad de abrir una mesa de diálogo, expresaron pretensiones distintas y contradictorias entre ellos por lo que se les requirió que unifiquen su postura. A la EPE se le solicitó que designe a un funcionario con facultades para negociar, lo cual fue puesto en conocimiento de los ciudadanos, reencauzándose nuevamente las negociaciones entre las partes actores del conflicto, con exclusión de la Defensoría.

- Asentamiento urbano bajo líneas de alta tensión: ante las noticias de público conocimiento, que dan cuenta del tendido de líneas de alta tensión sobre un sector poblado del barrio Barranquitas y Villa Oculta de la ciudad de Santa Fe, lo cual pone en riesgo la integridad física de los ciudadanos que allí habitan, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe requirió al Presidente de la EPE que tome inmediata intervención adoptando medidas paliativas para evitar accidentes como los ocurridos los días 8 de agosto y 25 de octubre del corriente año e informe si las franjas de seguridad de 5 metros a cada lado de las líneas están demarcadas. En este caso las acciones llevadas adelante por esa empresa para evitar los asentamientos, como asimismo si se encuentra proyectada el traslado de dichas líneas a zonas no urbanizadas, el soterraneo de las mismas u otra solución al problema planteado y plazo de ejecución de las obras. La presente gestión aún se encuentra en trámite.

-Cortes reiterados del servicio – Problema de tensión: estos casos se plantean fundamentalmente en la Zona Sur y se motivan generalmente por problemas en las fases, quema de transformadores debido a la cantidad de usuarios que dependen del mismo, etc. Se les recomienda a los usuarios que presenten una nota por duplicado ante la empresa solicitando el resarcimiento correspondiente (el cual en la mayoría de los casos no es viable ya que no se trata de cortes en la red de media tensión como lo exige la resolución de la EPE). También se aconseja a los quejosos que agreguen una petición al final de la nota para que se realicen las obras de infraestructura necesarias para resolver, no solo los problemas en cuestión, sino a futuro, una vez presentada la nota, se les solicita que nos entreguen una copia del duplicado para realizar las gestiones de facilitación correspondientes y los oficios respectivos.

Otra situación preocupante se origina en los problemas de tensión en el suministro eléctrico, debido a la falta de infraestructura de la empresa, sumado a los diversos enganches clandestinos, lo que genera un servicio totalmente deficiente. En un caso testigo el usuario había presentado varios reclamos ante la empresa por los cambios bruscos en la tensión que sufría en su domicilio, y que le habían provocado además daños en electrodomésticos. El quejoso había constatado con un electricista que la red aérea estaba obsoleta por el deterioro sufrido debido al paso del tiempo. Se envió un oficio a la EPE y ésta respondió que el área de suministro se encontraba alcanzada por el Plan de Obras para el año 2014, previéndose el cambio del cableado por el de tipo preensamblado.

GAS

Participación en el trámite de precalificación para la inscripción en el Régimen de Exceptuados**: LITORAL GAS S.A.**, es la empresa prestataria de la distribución y comercialización del servicio de gas natural. Por Resolución, Enargas Nº: I / 2850 de fecha 07/04/2014 se aplicó un nuevo cuadro tarifario que afectó a los ítems: cargo fijo y metro cúbico. El mismo se aplicó en forma escalonada, a saber: a partir del 01/04/2014, a partir del 01/06/2014, a partir del 01/08/2014.

El aumento de tarifa se encontraba en relación a la categoría de usuario según el consumo anual. Para ser exceptuados del aumento de tarifas los usuarios debían completar un Formulario I / 2905 del Enargas. De esta manera los casos que estuvieran encuadrados en las causales establecidas en dicho formulario, se cargaban en la página del Enargas. Luego de la transferencia de información entre Enargas y Litoral Gas, mantenían la tarifa vigente con anterioridad al 01/04/2014 (fecha desde la cual regía el 1º aumento). Se conservaba la tarifa sin aumento por un año, debiendo hacer el mismo trámite antes que se cumpla dicho período, con excepción de los que tenían certificados de discapacidad que se mantenía hasta que dure la misma.

Este aumento generó una gran preocupación en la población, en mayor medida en aquellos sectores de mayor vulnerabilidad socioeconómica, motivo por el cual se procedió a evacuar inquietudes al respecto, pues téngase presente que en los casos que no se encuadraban en las causales establecidas, para mantener la tarifa anterior, se exigía un ahorro del 20% de consumo respecto al mismo período registrado un año atrás. Es decir, de no darse este ahorro, se verificaba automáticamente un aumento en la tarifa. Este porcentaje de ahorro resultaba de un cumplimiento poco probable en épocas de bajas temperaturas, por lo que sería un exiguo grupo de usuarios el que pudiera recibir sus facturas sin modificaciones.

La Defensoría del Pueblo adhirió al trámite de precalificación, lo cual fue aceptado por nota 5662 de fecha 12/05/14 por el Ente Nacional Regulador de Gas. De esta forma el organismo recepcionó las solicitudes de usuarios residenciales para el ingreso en el registro de exceptuados a la política de redireccionamiento de subsidios del Estado Nacional.

Asimismo, por medida cautelar dictada por el Juzgado Federal de San Nicolás I, en los autos: "Usuarios y Consumidores Unidos c/ Secretaría de Energía de la Nación y otros s/ Ley de Defensa del Consumidor", se suspendieron los aumentos en las tarifas de gas natural hasta tanto se resuelva el fondo de la cuestión, para el área de influencia de Litoral Gas S.A.

Sin perjuicio de ello, comenzaron a plantearse reclamos por usuarios de sub-distribuidoras (Cocerco y Cooperativa Setúbal) que no aplicaban el fallo. Desde este organismo se tomó contacto directo con la asesoría jurídica de Litoral Gas, ya que conforme el auto aclaratorio dictado por el mismo juzgado, el fallo alcanzaba a las subdistribuidoras y era Litoral Gas quien les debía notificar.

Se realizaron, también gestiones con los directivos de ambas subsidistribuidoras, lográndose la implementación de la cautelar. Actualmente la medida cautelar se prorrogó por seis meses más, a partir del 23–12-14, encontrándonos a la espera de la resolución final.

- Garrafa social: Desde el año 2008, el Estado Nacional ha implementado el Programa Nacional de Consumo Residencial de gas Licuado de Petróleo Envasado según Decreto Nº 1539/08, con el objetivo de subsidiar a parte de la cadena comercial para que la garrafa de 10 kgs se venda en cualquier lugar del país, y durante todo el año, a 16 pesos.

Ante el reclamo de ciudadanos de distintos

puntos de la provincia se requirió a la Secretaria de Energía de la Nación, que tuviera a bien evaluar la posibilidad de extender la cobertura de distribuidoras y fraccionadoras de envases de gas licuado de petróleo (garrafa social) a localidades pertenecientes a la Zona Norte de la provincia de Santa Fe- Arroyo Leyes, El Trébol, San Genaro, Coronda, Helvecia-, habida cuenta que dichas localidades no cuentan con servicio de gas natural ni puntos de venta de garrafa social. En particular, en la ciudad de Santa Fe, se solicitó se aumenten los centros de distribución ya que solo existían dos, los cuales resultaban insuficientes para la cantidad de población y la cobertura del territorio de la ciudad. Esto implicaba un aumento en los costos por la intermediación y el traslado, que desvirtuaban los objetivos del programa.

En el mes de agosto de 2014, el Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte, se reunió junto al Director de Derechos Ciudadanos de la Municipalidad, funcionarios de la Municipalidad de Rincón y empresarios del rubro, acordándose la comercialización de garrafas de 10 Kg, en los Centros de Distrito de la Municipalidad, garantizando de dicha forma el acceso a toda la población. Por su parte, el Municipio de San José del Rincón cubrió los costos de combustibles para el traslado de garrafas sociales a esa localidad. Ante iguales inquietudes vertidas por la Secretaria de Desarrollo Social de la Municipalidad de Villa Ocampo, respecto a la necesidad de ciudadanos para adquirir la garrafa social, se le informó el mecanismo encarado desde el Municipio de Santa Fe y Rincón a fin de que proceda a su implementación, de resultarle viable.

Respecto de esta temática, tomamos conocimiento que la Defensoría del Pueblo de la Nación pidió informes a la Secretaría de Energía de la Nación para saber si durante el 2015 será prorrogado el acuerdo de estabilidad del precio del gas licuado.

- Usuarios de la Cooperativa Setúbal Ltda, denunciaron que dicha prestadora requería el pago de un aporte complementario no autorizado. Desde el organismo se dio intervención al Ente Nacional Regulador del Gas, el cual tramitó la denuncia y manifestó que sin perjuicio del descargo de la prestataria (que había sido determinado por la Asamblea de Asociados en el marco de la Ley 20.337) y exceder el accionar de la cooperativa al ámbito de control de ese Ente y atento que la notificación del cargo se realiza a los ciudadanos como " usuarios del gas" y no " asociado de la Cooperativa", se intimó a esta última Cooperativa a notificar a los ciudadanos en tal carácter, informando el error incurrido, el carácter del bono y los sujetos alcanzados por el mismo, como así a publicar en medios gráficos del área la aclaración pertinente.

-Exención de impuesto de sellos a distribuidoras de la garrafa social: como consecuencia de las reuniones realizadas en este organismo con los proveedores de garrafa social, les fue solicitado al Defensor del Pueblo su intermediación ante el gobierno provincial por el trato tributario desigual que recibían en relación con distribuidores de otras provincias en referencia al cobro del impuesto a los ingresos brutos.

Que la continuidad del Programa de Garrafa social a un precio subsidiado y sostenido desde el año 2008, ha impactado directamente en el equilibrio económico de las empresas que se dedican a esta actividad, generando un estado de asfixia al sector que no puede absorber los costos logísticos, de traslados, créditos laborales, etc.

Es justamente la importancia de la función desempeñada por estas empresas y la preocupación que estas plantean respecto de la sustentabilidad de sus finanzas, que tornan prácticamente imposible el desarrollo de esta actividad y generaron la necesidad de intervención en la problemática.

Se debe mencionar que paralelamente en el año 2013 se habría avanzado en un acuerdo entre las distribuidoras y las provincias, a los fines de contemplar la posibilidad de exención del impuesto de ingresos brutos a las empresas. Sin embargo, ello no se ha implementado en nuestra provincia pero sí en Entre Ríos.

Atento a los argumentos anteriormente expuestos por la empresa y realizando un análisis global de la situación en lo atinente a la finalidad de la política de estado en materia energética implementada a través del programa y su incidencia social, se solicitó a la Administración Provincial de Impuestos que se sirva evaluar la implementación de medidas especificas a tal fin que fueran idóneas en el caso, ya sean consistentes en el exención del impuesto a las distribuidoras de GLP butano, reducción de la alícuota, otorgamiento de subsidios o el tratamiento que estime corresponder.

No obstante lo expuesto, se facilitó una mesa de diálogos con legisladores provinciales, quienes resultan los actores naturales para propiciar un cambio en la legislación provincial.

MOVILIDAD Y TRANSPORTE

El transporte de pasajeros es un servicio público prestado en la mayoría de los casos por particulares, bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado Nacional, Provincial o Municipal.

-Transporte interprovincial: en el orden nacional, el órgano de control es la CNRT (Comisión Nacional de Regulación del Transporte) quien fiscaliza el transporte terrestre de jurisdicción nacional, contando en nuestra ciudad con una delegación. Cabe destacar las actuaciones iniciadas de oficio ante la CNRT, en la cual se solicitó que aplique las sanciones correspondientes a las empresas de transporte interjurisdiccional Etacer SRL y Fluviales -Empresa de Transporte Fluviales del Litoral S.A.-, por haber percibido durante el período comprendido entre el 1 y el 9 de enero una tarifa no autorizada por la autoridad de aplicación. La respuesta recibida no informó sobre el trámite administrativo dado a la denuncia realizada por la Defensoría del Pueblo, por lo que se dio intervención a la Defensoría del Pueblo de la Nación, quien se encuentra gestionando la misma.

-Debe destacarse el reclamo realizado por los centro de estudiantes de las U.N.L y la U.E.R., ante el aumento de tarifa del transporte interurbano de pasajeros que une las ciudades de Paraná y Santa Fe, autorizada por el gobierno nacional por Resolución 1609/13, el cual consideraban excesivo, desproporcionado y arbitrario, ya que el boleto pasó de costar $ 5 a $ 9,8 a partir del 01/01/14. Considerando que sin perjuicio del asidero legal de la normativa que autorizó el aumento, el mismo afectaba a un colectivo compuesto por todos los estudiantes de la región, quienes con el incremento de los costos de transporte, veían en peligro su posibilidad de continuar con los estudios, el Defensor del Pueblo de Santa Fe junto a su par de la ciudad de Paraná, acompañó a los presentantes en la interposición de una acción de amparo a través de la figura procesal del amicus curiae, requiriendo la habilitación de feria judicial, lo que fuera concedida por el Juzgado de feria. Dada la devaluación producida en los meses de enero y febrero de 2014, el aumento dispuesto se tornó razonable por lo que la cuestión litigiosa devino abstracta, solicitándose la imposición de costas en el orden causado.

-Transporte urbano: en la Municipalidad de Santa Fe, se conformó el Órgano de Control

del Transporte Público de Pasajeros por Colectivos, como un ente colegiado que tiene entre sus funciones las de auditar tanto a los prestadores del servicio en lo referido a sus obligaciones legales y contractuales, como las acciones de control que el Municipio implemente sobre el sistema, así como el cumplimiento de las normas de calidad (ISO) y evaluaciones sobre su funcionamiento general. Ante la modificación del recorrido de la línea 2, vecinos del barrio El Pozo, solicitaron la intervención del organismo, por los perjuicios que la misma les acarreaba. Desde la Defensoría se remitieron notas a la empresa y al órgano de control. En forma progresiva se fueron modificando los recorridos y se agregaron unidades de forma tal de satisfacer la demanda total.

Asimismo, ingresó por mail una queja referida a la carga de tarjetas de colectivos realizada por los kioscos. El denunciante manifestó que en un determinado negocio siempre le cargaban dos pesos menos. Desde el organismo, se trasladó el reclamo a Operadora Santa Fe S.A, empresa que gerencia las tarjetas, acordándose una reunión con el responsable técnico. En la misma, informaron cómo funciona el sistema y la cantidad de puestos existentes en la ciudad -150-, y expresaron que se encontraba trabajando en un sistema donde el usuario puede controlar la carga. Entendiendo la problemática planteada se comprometieron a enviar a todos los puntos de recarga un recordatorio de la obligación de mostrar el monto de la recarga y la prohibición de cobrar un sobreprecio en la recarga. Lo expuesto fue difundido desde el organismo para que los ciudadanos tomen cabal conocimiento de sus derechos y así puedan ejercitarlos. Como una respuesta más al ciudadano, con posterioridad a la puesta en evidencia del problema mediante la difusión de nuestra gestión, los Concejales aprobaron por unanimidad el Proyecto de Ordenanza que plantea la prohibición hacia los comercios, de cobrar aranceles adicionales por carga o recarga de estos servicios.

Transporte interurbano: ya en el orden provincial es la Dirección Provincial de Transporte, la cual se encuentra en el ámbito de la Secretaría de Servicios Públicos del Ministerio de Aguas y Servicios Públicos de Santa Fe, la autoridad de aplicación y control de la normativa que rige el transporte público de pasajeros interurbano, conforme la normativa provincial vigente (ley 2499, la cual data del año 1935 y permanece vigente con modificaciones).

En la Defensoría se ha recibido un cuantioso número de quejas referidas a la deficiente prestación del servicio de transporte de pasajeros interurbano por parte de las empresas prestatarias.

Las empresas más denunciadas han sido: La Continental Línea C verde, en el recorrido Sauce Viejo-Arroyo Leyes; Río Coronda, Transporte Recreo Sur, Empresa Nece y Ruta 70; Tata Rápido en el recorrido por ruta 11 Rosario-Santa Fe; El Pulqui; El Norte. Los motivos de las quejas fueron: incumplimiento de frecuencia, recorridos, horarios, unidades en mal estado, maltrato de choferes, máquinas de cobro que no funcionan, cobro indebido de tarifas y falta de control por parte del organismo correspondiente.

Todos y cada uno de los reclamos fueron trasladados al Director Provincial de Transporte, al Subsecretario de Transporte y al Secretario de Servicios Públicos, a través de la remisión de e-mail, oficios y reuniones donde participó en persona el Defensor del Pueblo Zona Norte.

Se advierte, en general, la necesidad de fortalecer los mecanismos de control sobre el servicio que permitan contar con información continua y sistemática. Las unidades no poseen sistema de GPS que permite el control directo de las frecuencias, recorridos y horarios. El control se realiza con inspectores que trabajan sobre la denuncia concreta del usuario.

En relación con el servicio que presta la empresa Continental TPA, la Municipalidad de Santo Tomé firmó un convenio con la UTN quien elaborará un diagnóstico sobre la oferta, las características y las posibilidades de mejoras del transporte público interurbano de pasajeros, dentro del Departamento La Capital, para luego, en base a los resultados del mismo, poder proponer mejoras viables.

Un caso resuelto desde el organismo, fue la modificación del recorrido que en forma arbitraria dispuso la línea C. Se solicitó la intervención del la Dirección de Transporte quien intimó a la empresa a restablecer el recorrido hasta Arroyo Leyes o Los Zapallos.

Otro caso paradigmático fue el de la empresa Río Coronda. A raíz de un grave desperfecto mecánico en un coche de la empresa RIO CORONDA SRL por el cual terminó todo su pasaje en la banquina en febrero 2014, se desencadenó un reclamo masivo por el cese de las licencias otorgadas a esta empresa. La presentación ante la Defensoría fue realizada el 14/07/14. Dada la gravedad de los hechos denunciados: unidades deterioradas que ponen en peligro la integridad de los usuarios, sumado a una deficiente prestación del servicio, se remitió oficio al Secretario de Servicios Públicos. Desde la Dirección Provincial de Transporte, en el mes de agosto, respondieron que se habían iniciado los trámites para regularizar los permisos precarios que detentaba la empresa y que se la intimó a proponer un plan de mejoras.

A los fines de paliar en forma inmediata la situación se dispuso la autorización de servicios de cobertura de otras empresas para cubrir servicios en tres trazas que coinciden con Río Coronda, por el término de 60 días.

En forma concomitante se presentaron espontáneamente al organismo representantes de la Asociación Transporte Automotor de Pasajeros solicitando una reunión para evaluar la difícil situación de la empresa. Ya en el mes de agosto, nuevamente los presentantes denuncian que continúan las deficiencias que dieran origen a sus quejas, por lo que requerían el retiro definitivo de las licencias. Asimismo manifiestan que todas las unidades habilitadas superan los 10 años de antigüedad. Personalmente el Defensor del Pueblo, trasladó esta nueva presentación al Secretario de Servicios Públicos, quien manifestó que se estaría evaluando la revisión de los recorridos y el retiro del permiso de Coronda, todo lo cual fue puesto en conocimiento de los quejosos quienes consideran que dichas medidas no iban a solucionar los problemas que se venían presentando por lo que reiteraban la solicitud de retiro de permiso. El mismo 15 de octubre se remitió oficio al Director Provincial de Transporte, pidiéndole información sobre el estado de los trámites de los permisos precarios que detenta la empresa según establece la ley.

En fecha 24/10/14 respondió que la empresa había incorporado dos unidades, lo cual habría permitido reducir el grado de incumplimiento de horarios. Respecto a los trámites de caducidad, los mismos han sido revisados por la Dirección de Asuntos Jurídicos, encontrándose dos de los tres trámites en estado de Resolución en la Subsecretaría de Transporte. En noviembre del 2014 el Defensor Adjunto requirió al Secretario de Servicios Públicos, la urgente resolución de los problemas planteados por los ciudadanos. A la fecha de la redacción del presente informe, se encontraba sin resolución definitiva.

Seguridad vial: La seguridad vial consiste en la prevención de accidentes de tránsito o la minimización de sus efectos, especialmente para el cuidado de la vida y la salud de las personas. También refiere a las tecnologías empleadas para dicho fin en cualquier medio de desplazamiento terrestre, es decir,

automóviles, motocicletas, bicicletas y a pie. Las normas que regulan el tránsito y la responsabilidad de los usuarios de la vía pública conforman el principal punto en la seguridad vial. Sin una organización por parte del estado, con el apoyo de reglamentaciones para el tránsito y sin la moderación de las conductas humanas, particulares o colectivas, no es posible lograr un óptimo resultado.

Es en virtud de ello que el objetivo central de la Agencia Nacional de Seguridad Vial es reducir la tasa de siniestralidad en la República Argentina. La Ley Nacional de Tránsito N° 24449 solo es aplicable en los territorios provinciales en tanto y en cuanto las provincias adhieran a la misma. En la provincia de Santa Fe, contamos con la Ley N° 13169 Código de Faltas Provincial y N° 13133 de adhesión a la Ley Nacional, con la siguiente reserva: ARTÍCULO 1.- Adhesión. La Provincia adhiere, en cuanto no se oponga a las disposiciones de la presente, a la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449

De esta disposición surgen dos consecuencias: la primera refiere a que puede haber diferencias entre lo normado por la ley nacional y la provincial. De esto se desprende que en nuestra provincia se encuentran autorizados a funcionar sistemas automáticos y semiautomáticos de control de infracciones y sistemas inteligentes de control de tránsito, es decir, radares fijos y móviles. Los primeros asentados en los municipios y comunas habilitados y los segundos operados por la Policía de Seguridad Vial.

La segunda implica que cada provincia puede adherir o no a la Ley 24449 y además dictar su propia normativa. Por esto es que remarcamos siempre al ciudadano que las especificaciones varían de provincia en provincia y que se deben analizar los casos particulares, según la provincia que haya labrado el acta. El órgano de control es la Agencia Provincial de Seguridad Vial; los radares deben estar verificados por el INTI.

En caso de recepcionar una infracción de tránsito por exceso de velocidad, esta Defensoría asesora al ciudadano respecto de los controles que se encuentran habilitados y cuáles no. Sin embargo, a los efectos de ejercer su derecho de defensa y rechazar la infracción, esto deberá ser realizado de manera individual por medio de un descargo dirigido al Juzgado Comunal/Municipal pertinente, por medio fehaciente.

Por todo ello, se recomienda a los automovilistas tener presente las velocidades máximas según el tipo de vía por el cual se encuentren circulando y ante cualquier irregularidad que se pudiere presentar, informarla a la APSV, como autoridad de contralor en la materia.

Debemos recordar que en virtud de las disposiciones de la ley nacional de transito a la que la provincia ha adherido, existe actualmente un margen de tolerancia de un 10% respecto de la velocidad máxima permitida en la zona por la que en caso de encontrarse encuadrado en este supuesto, deberá plantearse ello por escrito ante la autoridad de juzgamiento. La falta de aplicación de dicha normativa, llevó al organismo a dictar la Resolución 254/14 solicitando al Subsecretario de la APSV que se abstenga de labrar actas de infracción cuando la velocidad no supere el 10 % de la permitida.

-Multas Provincia de Santa Fe:

Siguiendo la tendencia del 2013 se ha verificado que si bien esta es una consulta común entre los ciudadanos no sólo de nuestra provincia sino también de otras, el mayor caudal de consultas se recepcionan luego de la época de vacaciones.

Sin embargo, se observa una disminución en la cantidad de consultas que se reciben respecto de las multas labradas dentro de la jurisdicción de la provincia de Santa Fe.

Lo expuesto hace presumir que el automovilista ha tomado conocimiento de la legislación, el órgano de control y el sistema de juzgamiento en nuestra provincia. Es por ello que actualmente la consulta se ciñe a la constatación de que municipios/comunas se encuentran habilitados por la Agencia provincial de Seguridad Vial para labrar estas infracciones y cuáles no.

Atrás han quedado los cuestionamientos respecto de ciertas disposiciones de la Ley Nacional de Tránsito que no se aplicaban en nuestra provincia por ejemplo lo referido a la falta de establecimiento concreto de medios electrónicos e inteligentes de control –radares- que si bien no estaban contemplados en la norma nacional, son los comúnmente utilizados en nuestra provincia para la verificación en nuestras rutas. Ellos sucede ya que nuestra Ley Provincial permite la utilización de estas herramientas a tal fin.

Se ha verificado que algunos ciudadanos consultan páginas web sobre la temática, en la cual los asesoramientos que se brindan no son realizados por profesionales y ello induce a error en la manera de ejercer el derecho de defensa o sobre las normas que se aplican al caso en particular. Por ello, los instructores que atienden al público tienen en su tarea diaria, la de brindar el marco legal aplicable al caso, asesorar sobre las normas que han sido modificadas o derogadas para que el ciudadano entienda de manera cabal el marco jurídico y los derechos y obligaciones que le asisten en esta materia.

La Defensoría emitió en fecha 27/08/14, en el marco de actuaciones instruidas en la Sede Rosario, la Resolución Nº 254, para cuya lectura nos remitimos al Capítulo de Relatoría y Análisis normativo. En la misma se efectuaron recomendaciones a la Agencia Provincial de Seguridad Vial: 1) Se abstenga de labrar actas de infracción cuando la velocidad registrada se encuentre dentro del margen de tolerancia de hasta un diez por ciento (10%) contemplado por ley, transcribiendo el artículo respectivo en toda acta o cédula emitido, e instruir a las comunas y municipios en tal sentido. 2) Que todas las actas de infracción y cédulas de notificación labradas por la Agencia Provincial de Seguridad Vial y comunas y municipios autorizados por ella, tengan transcritas las disposiciones legales que establecen el plazo máximo de 60 días corridos contados desde la fecha de infracción para la notificación de la misma. 3) Que las actas de infracción que sean notificadas por vía postal mediante sobre cerrados, tengan claramente identificados la autoridad remitente y la expresa mención de que el mismo contiene acta y/o cédula de notificación por infracción de tránsito, e instruir a las comunas y municipios en tal sentido. 4) La expresa mención en toda acta de infracción de la facultad de solicitar ante la autoridad de juzgamiento el pago de la multa en cuotas, señalando los requisitos legales a probar para su procedencia, e instruir a las comunas y municipios en tal sentido.

Puede, al respecto, destacarse que durante el 2014 se fue saneando de manera notable una de las causales de nulidad de las infracciones labradas que era la falta de despacho de las notificaciones de las infracciones dentro de los 60 días corridos de cometida la presunta infracción (tema que se plasmara en la Resolución citada ut supra). Ello era un requisito esencial que no se estaba cumplimentando, pero que a partir de dicha Resolución, sumada a diferentes intervenciones que se hicieron desde esta Defensoría frente a los Juzgados de Faltas Comunales/Municipales y la APSV, se comenzó a cumplir en tiempo y forma. Actualmente en la mayoría de las consultas que se reciben sobre este tema, la notificación al titular dominial se realiza en tiempo y forma.

Otra de las gestiones realizadas, fue solicitar a la Agencia Provincial de Seguridad Vial que rectifique y amplíe la información

publicada en la página web de la provincia, respecto de los cuadros de controles. En varios casos se detectaba que no se encontraba publicada la fecha de autorización o los kilómetros en los que estaban situados los cinemómetros. Para los casos de los radares utilizados por la Policía de Seguridad Vial sucedió lo mismo, pasó un tiempo prudencial hasta que publicaron los datos de los radares móviles y su verificación por el INTI.
Respecto del Instituto Nacional de Tecnología Industrial, es importante remarcar que todo aparato de medición debe tener su verificación originaria y luego una revisión anual a los fines de poder certificar que la medición que realiza es tal. Es por ello, que ante la recepción de una infracción o la publicación en la página de la APSV, fue un instrumento muy importante que se pudiera constatar en la página del INTI que el radar estuviera homologado y autorizado ya que son elementos que generan certeza y tranquilidad en el usuario del corredor vial.
Como sabemos esta temática involucra de fondo lo que hace a la seguridad, control y prevención vial, es decir, un plan o política desarrollada por el estado provincial, quienes en el marco de sus competencia ponen en práctica una serie de medidas para evitar accidentes viales y garantizar el flujo fluido de circulación; todo ello a partir de una reeducación del conductor que no sólo incluye las infracciones sino también campañas de concientización, planificaciones, observatorios.
Por último se hace referencia a la cuestión del monto de las infracciones de tránsito. Conforme el art. 84 de la Ley Nacional de Tránsito, el valor de las multas se determina en unidades fijas denominadas UF, cada una de las cuales equivale al menor precio de venta al público de un litro de nafta especial. La Agencia Provincial de Seguridad Vial informa valor actual de la unidad fija (UF). Precio actualizado en enero de 2015 1 UF = 1 Litro de Nafta Especial = $ 12,540.
Asimismo, a los efectos de la determinación de los valores de multas que fueran establecidos en unidades fijas equivalentes al valor del litro de gas oil ultra diesel; se fija el siguiente valor:1 UF = 1 Litro de Gas Oil Ultra Diesel = $ 10,010
Estos precios se publican de acuerdo a lo informado por el Automóvil Club Argentino para sus estaciones de servicio YPF dentro de la jurisdicción provincial.
Ello, ha tornado el monto de las infracciones en sumas cuantiosas que a veces son difíciles de afrontar. Vale aclarar que si se abonan dentro del plazo señalado en la notificación, cuentan con el 50% de descuento por pago voluntario. En los casos en que la notificación ya haya llegado con el plazo vencido, se le indica al ciudadano contactarse con el juzgado de faltas correspondiente a los fines de reenviar la notificación. También hubo casos en los cuales se peticionó el pago en cuotas de acuerdo a la situación socioeconómica del infractor, posibilidad que se haya contemplada normativamente.

Un caso dentro de esta temática se planteó con la Comuna de Las Bandurrias, ya que múltiples ciudadanos recibieron actas de infracción por exceso de velocidad labradas durante el lapso en que esa comuna tenía suspendida la autorización para efectuar los controles. También se encontraba cuestionada la ubicación del cinemómetro ya que este se ubicaba en las afueras de la localidad. Los ciudadanos manifiestan que el control vehicular se encontraba a aprox. 250 metros de la zona urbana, lo cual carecería de sentido para el fin de prevención y educación vial que persiguen estos tipos de controles.
Desde este organismo se realizó el debido requerimiento al órgano de control, quien informó que el lugar para el establecimiento del aparato de medición se había determinado en base a estudios que arrojaron la peligrosidad de la zona por altas velocidades de circulación, siniestros, etc. Por ende, este mecanismo de control surgía como un medio eficaz para la prevención de accidentes de tránsito así como la educación vial.
En primer lugar, debemos tener en cuenta que la Ley 12217 en virtud de la cual se ha otorgado autorización para realizar este control, establece que estos dispositivos deberán instalarse en el ejido urbano. Específicamente, el inc.a del art. 2 de la citada norma manifiesta que el tramo a controlar debe estar en la zona urbana de la Municipalidad/ Comuna lindera a la ruta.
En ese sentido, la Resolución 0009 de la APSV de fecha 21/05/10, estipula que el tramo entre los km 109 a 111 de la Ruta N° 34 atraviesa el ejido urbano.
Por otro lado, previamente al otorgamiento de la habilitación se solicitó a la Comuna de Las Bandurrias, que realizara un relevamiento y análisis de las zonas de mayor velocidad de circulación, de mayor siniestralidad, etc. Y ello, fue lo que se tomó en consideración a la hora de determinar la ubicación del cinemómetro.
Por ello, no podemos decir que la sola ubicación determine que el espíritu del sistema sea meramente recaudatorio y no confines de educación y prevención vial, máxime cuando hay estudios previos y normativa que así lo avalan.
La cuestión que si debería ser el foco, además de la suspensión de la habilitación, que actualmente se mantiene, es la falta de respeto al debido proceso y el derecho de defensa del presunto infractor. La APSV ha verificado la existencia de irregularidades en cuanto a la constatación y notificación de las infracciones, así como en la resolución de los trámites, habiéndose constatado la falta de remisión de fondos proporcionales a la APSV, conforme Resolución 191.
Esto se vio reflejado en la falta de funcionamiento continuo del Juzgado de Faltas Administrativo, irregularidades en el procedimiento administrativo, entre otros. A esto se suman los incumplimientos relacionados a cartelería y señalización.
Tales cuestiones no pueden ser soslayadas ya que conculcan garantías constitucionales y vician el proceso de constatación, restando legitimidad a un mecanismo cuya finalidad es de prevención y reducción de siniestros, además de la educación de los automovilistas.
Esta Defensoría debe velar por el resguardo de los derechos de los ciudadanos en su integralidad, advirtiendo y solicitando rectificación de aquellas situaciones que pueden configurar un abuso, vulneración o transgresión de derechos, máxime cuando esta conducta ha sido desplegada por un estamento estatal, como es la Comuna de Las Bandurrias.
Por ello, resulta adecuada la decisión de la APSV, vertida en la Resolución 0006 de fecha 18/01/13 de mantener la suspensión del control ya que la comuna no ha acreditado de manera fehaciente subsanar los defectos que viciaban el procedimiento de control, cumplimentando de esta manera con las obligaciones normativas que le son impuestas en resguardo de los derechos y garantías constitucionales de los ciudadanos que circulan por esa ruta.
Atento a estos argumentos y ante la evidencia de que la suspensión de tal habilitación se mantenía porque la comuna no cumplimentaba con los requisitos exigidos por la normativa, esta Defensoría peticionó un órgano de control que se expida sobre los mecanismos que se implementaron en la zona tendientes a la prevención y control vial ya que se había determinado que esta era un "punto negro de peligrosidad". Por ello era imperativa la adopción de medidas que garanticen el ordenamiento, fluidez y seguridad en el tránsito sobre la Ruta Nacional N° 34.

En respuesta a este pedido la APSV informó acerca de las acciones que se vienen realizando en materia de Tránsito y Seguridad Vial. A saber: controles de velocidad a tráves de cinemómetros sobre la ruta en cuestión, en el marco de la Resolución N° 040/10. Se autorizan de esta manera a las Comunas de Centeno, Cañada Rosquin y San Vicente, las que se encuentran próximas a la Comuna de las Bandurrias.
Además, se encuentran en trámite ante la APSV, las habilitaciones de las Comunas/ Municipio de San Martín de las Escobas, Ibarlucea, Salto Grande y Rafaela. Revisión técnica Vehicular Obligatoria: se habilitó el centro de RTO fijo en Ceres, Ruta 34, km 388 a los fines de realizar las inspecciones técnicas de vehículos radicados en la provincia y para la verificación del servicio de transporte de pasajeros y de cargas. Taller Móvil de RTO: este taller móvil realizó inspecciones vehiculares en San Cristóbal y Tostado, durante su recorrida por el nodo Rafaela.
Licencias de conducir: se efectuaron auditorías a los centro de licencias de conducir. Las mismas fueron realizadas en Ceres y Sunchales. También se encontraba gestionando la apertura a un nuevo Centro de Habilitación de Conductores en la Comuna de San Vicente, para el año 2015.
Concejos Regionales: el Consejo Regional de seguridad vial se reunió en Rafaela con la propuesta de "alcohol 0". La reunión se llevó a cabo para tratar la problemática de la inseguridad vial y abordar los planes de acción a seguir en forma conjunta con todos los actores vinculados en el tema en la región. Contó con la presencia de los representantes de las distintas comunas y municipios de la región.
Capacitaciones: personal de Centros de Otorgamiento de Licencia de Conducir; Capacitación a Inspectores de Tránsito; Programa Viva la Noche; Mes de la seguridad Vial; Conduciendo Conciencias Viales.
Policía de Seguridad Vial: se entregaron nuevos vehículos a la Policía de Seguridad Vial del nodo Rafaela. Además se dispusieron torres de iluminación en Rafaela y San Cristóbal.
Como último requerimiento, la Defensoría del Pueblo, solicitó a la APSV se sirva arbitrar los medios conducentes a la publicación en el sitio web de esa dependencia, la falta de autorización de esa Comuna a los fines de otorgar publicidad a este hecho y posibilitando al ciudadano la posibilidad de contar con mayores certezas y seguridad jurídica sobre la temática. A su vez consideramos de suma importancia que cuando se produzcan suspensiones, bajas o modificaciones en los controles vehiculares autorizados, se consigne tal información en la página web para su adecuada difusión.

-Multas de la ciudad de Santa Fe: consideración aparte merecen las infracciones labradas por agentes municipales, ya que se verifican en estos casos incertidumbres del ciudadano sobre el tema, quienes manifiestan dificultades a la hora de poder ejercer su derecho de defensa. Es común escuchar el caso del ciudadano que manifiesta no haber circulado por esa calle ese día o que en el momento de la presunta infracción se encontraba en su trabajo o de viaje. Y ve agravada la situación cuando al querer presentarse ante el Juez de Faltas, este se niega a recibirlo y solamente recibe una negativa por parte de la secretaria a cualquier argumento o prueba que quisiera presentar para rebatir la infracción.
Es por ello, que al margen de encontrarse la órbita municipal fuera del ámbito de competencia de esta Defensoría, en la intención de brindar una respuesta al ciudadano, se ha estudiado la normativa municipal a los fines de brindar información sobre las garantías del debido proceso para que el ciudadano pueda ejercer su derecho de defensa. Así, se le informa sobre los requisitos que deben cumplimentar las actas, en qué plazo y cómo se los debe notificar, cuando se configura la infracción, su derecho a ser atendidos por la autoridad de juzgamiento de manera espontánea –sin audiencia previa, plazo de prescripción, etc.

Un caso relevante relacionado con las infracciones de tránsito y el carnet de conducir motivó la intervención de esta Defensoría ,ya que el presentante rechazaba la negativa de otorgamiento del carnet de conducir por parte de la municipalidad en razón de poseer multas pendientes de cumplimiento. Aducía razones de orden jerárquico normativo, expresando que nuestra provincia adhirió a la Ley 24449, y ni esa norma nacional ni la provincial exigen la presentación del libre multa. Es por ello, que si bien tal requisito se encuentra enumerado en la Ordenanza Municipal N° 10017, art. 9, el ciudadano consideraba que ello surgiría en virtud de una modificación realizada por una norma de inferior jerarquía, lo cual carecería de validez. A ello, se suman razones atinentes a la vulneración del debido proceso y la defensa en juicio.
En relación a ello y ante nuestro requerimiento, Fiscalía Municipal se expidió manifestando que ese estamento gubernamental no ha adherido a la Ley Nacional de Tránsito y se ha reservado la facultad de legislar sobre los requisitos de obtención del carnet de conducir. Agregan que armonizando la normativa provincial y la municipal, es que el Tribunal de Faltas exige a los solicitantes que regularicen las faltas que se le hayan imputado y cumplan con las penas correspondientes.
En la Ley 13.133 de la provincia, se alude a un sistema uniforme de habilitación de conductores profesionales y particulares para el ámbito provincial, designándose a la Agencia Provincial de Seguridad Vial como la autoridad de aplicación en la materia a los fines de establecer las características y procedimientos de otorgamiento de las licencias aludidas.
En razón de los antes expuesto, esta Defensoría solicitó que para el resguardo de derecho de los ciudadanos era necesario que el órgano de control, se expidiera sobre la procedencia o no de este requisito previo que peticiona la Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe, informándonos al respecto.
Ese organismo provincial informó que acorde a lo normado por el Art. 121 de la Constitución Nacional, las provincias conservan las facultades no delegadas a la Nación, por medio de las cuales y específicamente en materia de tránsito y seguridad vial, dictan sus propias normas relativas a la circulación y al uso de la vía pública, reglamentando los factores involucrados. Para hacer efectivas estas atribuciones, el Estado Provincial se encuentra dotado de poder de policía, destinado a hacer cumplir las normas y hacer cesar los efectos que atenten contra la seguridad vial, previniendo en este caso los riesgos derivados del tránsito intraprovincial.
Por su parte, la Ley Orgánica de Municipalidades N° 2756 atribuye a los municipios facultades para reglamentar el vuelo mecánico y la vialidad dentro del municipio, fijando normas para el tránsito de vehículos a motor y sangre, bicicletas, a la circulación de peatones por las calles y aceras de la ciudad – ART 39 Inc 38. Por ello, el poder de policía también es parte de las funciones de los entes locales, siempre dentro de su ámbito de intervención.
En idéntico sentido, la Ley Orgánica de Comunas N° 2439 estipula en su art 45, que son atribuciones de los entes públicos: "1- Las de su propia organización legal y libre funcionamiento económico, administrativo y electoral; las referentes a su plan edilicio, apertura, construcción y mantenimiento de calles y caminos, plazas, parques y paseos,

nivelación y desagües, tráfico y vialidad.
Sin embargo, las atribuciones administrativas en materia de tránsito y seguridad vial que los Municipios y Comunas tienen delegados a título de poderes implícitos se relacionan con "asuntos domésticos" ordinarios e intereses de carácter eminentemente local, indispensables para lograr los objetivos de su existencia.
La Ley Provincial de Tránsito N° 13133, por la cual la provincial adhirió a la Ley Nacional de Tránsito N° 24449, en su art 2 cuando refiere a la competencia, expresamente dice: ..."Se declaran autoridades de aplicación y comprobación de la presente ley, sin perjuicios de las designaciones de competencias que el Poder Ejecutivo Efectúe en la reglamentación, a la Agencia Provincial de Seguridad Vial, a los Municipios y Comunas, a la Subsecretaria de Transporte en lo que respecta a la aplicación de lo dispuesto en los art. 53 a 58 de la Ley 24.449 y a la Dirección Provincial de Vialidad en el marco de lo dispuesto por la Ley Provincial N° 12.354".
Asimismo, la norma provincial establece en el art. 23 los requisitos para obtener la licencia de conducir provincial: ..."f) Antes de otorgarse la Licencia de conducir se deberá requerir la consulta al Registro Provincial y Nacional de Antecedentes de Tránsito a los fines de evaluar la conducta vial del solicitante y de comprobar que no haya sido inhabilitado para conducir en otra jurisdicción; g) no se otorgará o renovará la licencia de conducir a los solicitantes que tengan sanciones firmes pendientes de cumplimientos impuestas por normas de tránsito y de seguridad vial".
De este modo, concluía la APSV que la exigencia del requisito de Libre Multa no resulta inconstitucional y responde al ejercicio de las facultades inherentes a la materia.
En concordancia con lo expuesto por este órgano provincial, esta Defensoría realiza un nuevo pedido de información tendiente a que se sirva acompañar el convenio de delegación de facultades al cual alude la Ley 13133 en su art. 22 que autoriza a los Municipios y Comunas a funcionar como centro de habilitación de conductores.

Además el deponente cuestionaba que dentro de las facultades otorgadas por L.O.M 2756 al municipio relativo a la reglamentación de la circulación interna, ello no englobaría lo relativo a la licencia de conducir, alegando que esta cuestión no guarda relación con la circulación interna que son las competencias delegadas.
Planteaba lo referido al art. 23 inc g de la norma provincial y que se repite en la ordenanza municipal respecto de que no se renovará u otorgará la licencia de conducir a los solicitantes que tengan sanciones firmes pendientes de cumplimento por supuestas infracciones de tránsito. En este sentido la Municipalidad informa que muchas veces las causas en estado de dictarse sentencia por no haber concurrido el interesado a la audiencia y ante la premura de los particulares para renovar la licencia, los interesados "optan" por liquidar personalmente las multas.
El reclamante expresa que ello, desemboca en un mecanismo de cobro compulsivo que se ejerce en la práctica y que es contraria a la vía establecida normativamente como apta para el cobro de estas multas, que carecen de sentencia firme.
Por ello, a los fines de evitar cualquier tipo de trasgresión normativa o posible vulneración de derechos, solicitamos nos informe qué postura merecen las cuestiones vertidas.
La APSV acompañó el Modelo Convenio de Delegación de Facultades y manifestó que más allá de la existencia de ordenanzas locales sobre las cuales no pueden tener injerencia, consideran necesario distinguir algunos conceptos que suelen confundirse entre los operadores jurídicos que no se encuentran especializados en la materia:
las aptitudes psicofísicas, los conocimientos teóricos y la idoneidad práctica para conducir no tienen que ver con la conducta vial pasada ni presente de la persona. Son recaudos que deben certificarse por el estado en un momento dado, para otorgar la licencia de conducir.
El sistema de asignación y quita de puntos está previsto que se aplique sobre la licencia otorgada y vigente; es una condición que opera sobre la vigencia de la licencia de conducir, vinculada a la conducta vial de la persona. Se entiende que la sociedad y el Estado le han dado un crédito al solicitante para poder conducir vehículos automotores, y si este comete determinada cantidad de infracciones de tránsito, puede perderlo. Es decir, la licencia de conducir tiene una vigencia de por ejemplo 5 años en tanto no se hayan cometido determinada cantidad de infracciones que hagan perder la totalidad de puntos asignados.
Dicho esto, la exigencia previa del cumplimiento de sanciones pendientes para el otorgamiento de la licencia de conducir se funda principalmente en dos premisas:
1- Es razonable que el mismo Estado que pone a disposición un servicio para otorgar un permiso o concesión, exija a los contribuyentes el cumplimiento de las sanciones pendientes relacionadas directamente con el permiso a otorgar.
2- Todo el sistema normativo y técnico vinculado al tránsito y la seguridad vial está estructurado sobre cómo debe ser la conducta de los usuarios de la vía pública, y sobre la responsabilidad del Estado en materia de prevención de siniestros viales, especialmente con el objetivo de disminuir el número de víctimas fatales y de lesionados.
Una de las formas de prevenir la ocurrencia de accidentes con víctimas es a través de una política sostenida de comprobación y sanción de conductas infractoras a la ley de tránsito (contravenciones y faltas). Ahora bien, una vez aplicadas las sanciones, es deber del Estado garantizar su efectivo cumplimiento:
a) Para cumplir, la finalidad de prevención general y especifica de toda pena.
b) Para evitar que se asiente una percepción social de anomia o impunidad en la materia
c) Para promover el autocontrol individual y lograr el cambio del hábito disvalioso.
d) En el caso de penas de multas porque lo recaudado debe ingresar al denominado fondo de la seguridad vial (art. 14 Ley 13.133), para aplicarse a la ejecución y sostenimiento de distintos programas y acciones vinculadas a la seguridad vial. Aquí se desvirtúa el denominado "fin recaudatorio de la administración" muchas veces esgrimido como argumento para evadir el cumplimiento de la ley.
La exigencia previa del cumplimiento de sanciones firmes pendientes para la obtención de la licencia de conducir se enmarca entonces en toda esta lógica o filosofía propia de seguridad vial.
En el caso de aplicación de penas tipo pecuniarias, el Estado puede compeler a su cumplimiento a través de la ejecución por vía de apremio, o bien mediante vías indirectas o de cruce de información que tornan más simple y efectiva su percepción (trámite de otorgamiento de licencia de conducir).
Expresan que el otorgamiento de la licencia de conducir habilita a una persona a circular con automotores, y de esa misma circulación pueden derivarse distintas infracciones de tránsito. Si existen sanciones previas no cumplidas, el Estado no podría válidamente brindar nuevamente la herramienta para circular sin exigir su cumplimiento. Es que si ante la posibilidad concreta el Estado no ejerce su atribución legal, estaría promoviendo indirectamente la comisión de nuevas infracciones, que atentan contra el obje-

tivo o finalidad primaria de todo el sistema de seguridad vial.
Hacen notar que la Ley 13.169 prevé distintos tipos de penas y en caso de que se accediera a otorgar el carnet de conducir sin cumplirlas, podríamos llegar al absurdo de, por ej, tener que conceder la renovación de la licencia a quien tuviera una sanción firme de inhabilitación pendiente de cumplimiento.
Agregan que las recientes resoluciones del fuero local, que conceden medidas cautelares soslayando la aplicación de este requisito, (aunque nunca declarando su inconstitucionalidad) a simple lectura se observan carentes de conocimiento sobre la temática, ya que confunden las conceptualizaciones antes mencionadas. Resultan asimismo de neto corte individualista, ya que se limitan a analizar un derecho (a circular) en abstracto y como preexistente, despojado de todos los factores que componen el sistema del tránsito y la seguridad vial, y de sus consecuencias sociales.
-Gestión ante Municipalidad por denegación al derecho de rendir para obtener el carnet de conducir: el quejoso, persona adulta mayor, instó ante la Secretaria de Control de la Municipalidad de Santa Fe, dos expedientes administrativos, solicitando se lo autorice a rendir por tercera vez el examen práctico, como asimismo que le informen cuál es la normativa vigente en la que ese municipio fundaba tal negativa, todo ello sin respuesta favorable. Esta defensoría, en el entendimiento del planteo del presentante frente a la falta de respuesta a la información peticionada, requirió, mediante nota, pedido de informe sobre la normativa y/o los requisitos exigidos para la obtención de la licencia habilitante para el caso planteado de poder acceder por tercera vez al examen práctico de idoneidad para conducir. Con ello, se logro que el presentante pudiera rendir el examen práctico correspondiente.
De lo expuesto, se pone de manifiesto el trabajo del área en coordinación con distintos estamentos estatales, a fin de garantizar el ejercicio del derecho de defensa de los ciudadanos ante la complejidad del plexo normativo que regula la seguridad vial.

PUERTOS Y DEFENSA CIVIL

El ENTE ADMINISTRADOR PUERTO SANTA FE es una persona jurídica pública no estatal. Sus funciones son de administración y explotación del puerto de Santa Fe, manteniendo el destino comercial, la actividad portuaria específica aún en caso de destino multipropósito y el uso público de los mismos. Tiene como objeto el de administrar, reglamentar, dirigir, cobrar y coordinar todos los servicios que se presten a la navegación, a los buques y a las cargas. Conforme establece el artículo N° 7 de la ley N° 24.093, el puerto de Santa Fe se clasifica según la titularidad del inmueble: provincial ya pertenece a la provincia de Santa Fe; según su uso: público ya que debe prestar obligatoriamente el servicio a todo usuario que lo requiera y según su destino: comercial, ya que presta servicios a los buques y a las cargas, cobrando un precio por tales servicios. El Consejo Directivo de nueve (9) miembros, está integrado por: un (1) representante de la provincia de Santa Fe; un (1) representante de la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe; un (1) representante de los trabajadores que presten servicios en el ámbito portuario; un (1) representante de las empresas importadoras; un (1) representante de las empresas exportadoras; un (1) representante de las empresas de transporte por agua y/o agencias marítimas que las representen; un (1) representante de los concesionarios de terminales del puerto; un (1) representante de los productores y un (1) representante de las empresas prestadoras de servicios a las mercaderías y/o buques.
En agosto de 2014, la Defensoría del Pueblo, Zona Norte, recibió una denuncia sobre presuntas irregularidades en el Ente Portuario, consistentes en faltantes de granos que custodia justamente el Ente Puerto Santa Fe, actos administrativos dictados con posterioridad para subsanar los hechos, adulteración de documentación y otorgamiento de créditos a empresas de manera irregular. Con anterioridad a esta denuncia, ya existía en los tribunales santafesinos una investigación sobre presuntas irregularidades en el Ente Portuario local, por lo que el Defensor Adjunto del Pueblo de Santa Fe, Zona Norte, trasladó la denuncia al fiscal de la causa solicitando se investigue la posible comisión de hechos ilícitos de los funcionarios del Ente Administrador del Puerto y de no resultar competente, remita la misma al fiscal en turno.
Días después, el presidente del Ente Administrador del Puerto de Santa Fe, Marcelo Vorobiof, representante del Gobierno de Santa Fe, presentó su renuncia. Actualmente se encuentra procesado, encontrándose apelado el auto de procesamiento.

DEFENSA CIVIL: La zona urbana y periurbana de la ciudad de Santa Fe se encuentra rodeada por dos ríos, los cuales presentan crecidas ordinarias recurrentes. En el caso del Paraná, cada dos años, a lo que hay que sumar las crecidas extraordinarias. Ante esta situación resultan de vital importancia para la población las acciones dirigidas a proteger su integridad física y patrimonial. En el año 2014 la crecida del Río Paraná afectó directamente a aquellas personas que viven en el valle de inundación, a la vera del Río. Los reclamos que se recibieron y trabajaron desde el organismo fueron:
-Defensas en Colastiné Sur. Los vecinos de Colastiné Sur, concurrieron a la Defensoría del Pueblo a fin de solicitar su intervención ante el Estado, ante la negativa de éste de consolidar y mantener las defensas de la zona. Desde la Defensoría se dio intervención al Coordinador del Comité Operativo Interministerial de Emergencia, al Subsecretario de Proyecto de Inversión del Ministerio de Economía y al Subsecretario de Planificación y Gestión del Ministerio de Agua, quien respondió que pese a las acciones desarrolladas por el gobierno, no existe riesgo nulo ya que toda el área presenta alta vulnerabilidad hídrica, por lo que resulta necesario realizar planes de contingencia Municipales y Comunales, articulados con el Estado Provincial. Las defensas en la zona de Colastiné Sur han acelerado el desarrollo urbanístico sin planificación ni ordenamiento lo que implica un aumento del riesgo hídrico ya que se encuentra dentro del valle de inundación del río Paraná, por lo que el MASPYMA no considera factible realizar defensas que lejos de proteger los bienes de la zona pondrían en riesgo la vida de sus pobladores. Que las defensas existentes tienen por objeto solo brindar protección para crecidas ordinarias – alturas inferiores a 5.50 mts- las cuales tienen una recurrencia de dos años Que desde el gobierno provincial no se alienta la construcción de nuevas defensas y en conjunto con el Municipio se trata de establecer un conjunto de medidas no estructurales que permiten un ordenamiento del territorio compatible con el medio natural asumiendo los riesgos que implica su ocupación. Ante esta respuesta, el Defensor del Pueblo se reunió con autoridades municipales, quienes se comprometieron a que cualquier decisión a tomar iba a ser consensuada con los vecinos. Tanto las gestiones realizadas como los resultados de las mismas, le fueron comunicadas a los presentantes ofreciéndoseles la convocatoria a una mesa de diálogo junto a las autoridades competentes. Cabe destacar que ante la presentación de cualquier ciudadano, la

función del organismo, es trasladar la misma a las autoridades correspondientes a fin de que se expidan, considerando que lograr una respuesta por parte del Estado, aunque no satisfaga las pretensiones de los ciudadanos, es una gestión favorable ya que les permite tomar cabal conocimiento de las políticas públicas.

- Situación de los vecinos de la vuelta del Paraguayo; la ONG Asociación Civil Caracol y Proyecto Revuelta, y vecinos del barrio, se presentaron ante la Defensoría por supuestas deficiencias en la construcción de los módulos habitacionales, la cual fue traslada de inmediato al Secretario General de la Municipalidad de Santa Fe. Luego se dio intervención al Centro de Asistencia a la Víctima del Delito, quienes elaboraron un informe socio-ambiental, en el cual se destaca el alojamiento de 150 personas, en cubículos de madera aglomerada y chapas de zinc, siendo ocupados uno o dos módulos por familia. Se observa que las Trabajadoras Sociales del Área Social municipal realizan una guardia permanente, incluyendo sábados y domingos, a los efectos de atender y gestionar las necesidades básicas, así como contener los conflictos interpersonales que se van suscitando con el paso del tiempo, en una " convivencia forzosa" por esa emergencia hídrica. Constata que la asistencia consiste en un bolsón de mercadería semanal, provisión de pañales descartables, ropa de abrigo y colchones en los casos que los requieren. El agua es provista por camiones cisterna. Se dispusieron baños químicos, siendo primigeniamente la limpieza a cargo de las familias y luego a cargo de la empresa. Y en cuanto a la seguridad en el recinto, se estableció un cerco perimetral, restringiendo el acceso de personas ajenas a estos grupos familiares. También se dispuso de una oficina para el acopio de donaciones y atención del Área Social, una ambulancia y un patrullero apostado las 24 hs. Dicho informe fue trasladado a las presentantes, quienes ampliaron su queja, manifestando la omisión de respuesta de los organismo municipales y provinciales frente a su reclamo de la facilitación de kits de desinfección, plan de vacunación para las familias alojadas en el predio, como las que resistieron en sus viviendas, materiales para corte de rancho, baños químicos y duchas, plan de vacunación para mascotas, provisión de agua potable. En el marco de la instrucción se remitió oficio a la Secretaria de Salud, solicitando informe respecto del Programa de vacunas llevado a cabo para las personas afectadas por el fenómeno hídrico, ya sea de las que resultaron albergadas en el predio, como de las que resistieron en sus hogares inundados. Se envió nota a la Secretaria General municipal. El 19/09/2014 se recibió informe de la Secretaria de Salud, del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe, donde plasma las intervenciones realizadas por el equipo de salud del Centro de Salud Alto Verde- Manzana 2, con la población Vuelta del Paraguayo, que permaneció en sus viviendas durante la emergencia hídrica de los meses de Julio-Agosto 2014. Asimismo, el 18/12/2014 se recibe informe de la Secretaria General de la Municipalidad de Santa Fe, quien manifiesta haber actuado conforme lo establecido por el Protocolo de Contingencia que posee la municipalidad de Santa Fe. Todo lo actuado fue comunicado a las presentantes.

-Mantenimiento y reparación del cordón terraplén de Santa Rosa de Calchines: Vecinos del Barrio Las Malvinas, de la localidad de Santa Rosa de Calchines, concurrieron al organismo solicitando su intervención ante los daños ocasionados por particulares a las defensas, al pasar con animales que estaban sacando de la isla. Manifestaron que requirieron intervención a las autoridades locales y provinciales, sin obtener respuesta favorable. Se tomó contacto inmediato con personal del Ministerio de Aguas y se remitieron oficios al Subsecretario de Planificación y Gestión, al Director Provincial de Vivienda y al Coordinador del Comité Operativo de Emergencia, quienes intervinieron en forma inmediata. Pasado el pico de la crecida, la deponente solicitó la reparación de las defensas. El Subsecretario de Planificación y Gestión respondió, que efectivamente, habían relevado el estado de las defensas y que los daños habrían sido provocados intencionalmente por desconocidos para pasar la hacienda, por lo que radicó la denuncia ante la Comisaría 3ra de Santa Rosa (confirmando de esta forma lo denunciado por los vecinos). Por otra parte, agrego que de existen obras incompletas de desagües, las mismas son de competencia de la Comuna, quien ante la imposibilidad de afrontar los costos con fondos propios, gestionó ante el MASPyMa su financiación mediante un convenio.

1.4 Cargas tributarias

La Defensoría del Pueblo, recibió en la Zona Sur 205 quejas y/o solicitudes de intervención en relación a la Administración Provincial de Impuestos (API). La mayoría de los reclamos se formulan con respecto a deudas del Impuesto Inmobiliario, exención para jubilados, patente automotor y -en menor cuantía- con catastro e Ingresos Brutos.

TEMAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Impuesto Inmobiliario	87	42.44
Exenciones	67	32.68
Patente automotor	30	14.63
Catastro	12	5.85
Ingresos Brutos	9	4.40

Uno de los problemas detectados en el transcurso del período con respecto al tema de exenciones para jubilados, es que en algunos casos, el contribuyente solicita el cese del beneficio de la exención del pago del impuesto inmobiliario, por motivos tales como: venta de la propiedad, aumento del beneficio jubilatorio, etc. En vez de quitarle el beneficio desde el momento que se genero el hecho en cuestión, se le retrotrae al momento de la constitución de la exención, cobrándole el capital inicial de los impuestos, más los intereses generados hasta el momento.

Otro de los inconvenientes observados, es la falta de información en el organismo tributario con respecto a la retención de Ingresos brutos a través del sistema SIRCREB; cuando el contribuyente se dirige al ente recaudador para que le informen sobre temas rela-

cionados a la retención de Ingresos brutos realizada por la API en sus cuentas bancarias, le indican que tiene que resolver el problema enviando un correo electrónico, en el cual debe adjuntar la documentación que genera los antecedentes de la operación, por ejemplo: escritura. Esto muchas veces provoca incertidumbre del ciudadano en el reclamo. En este caso, se considera conveniente que la API confeccione un instructivo que permita al ciudadano saber cual es el trámite necesario para la devolución del dinero retenido en forma indebida y, simultáneamente, capacitar al personal para ofrecer una respuesta rápida a los intereses del contribuyente.

En el transcurso del año, la Institución recibió 470 reclamos acerca de deudas de tasas municipales de diferentes localidades de la provincia, correspondiendo el mayor porcentaje a la Municipalidad de Rosario. La Defensoría del Pueblo no tiene competencia directa, con respecto a esta problemática, pero brindó asesoramiento sobre cuales son los derechos que tiene la ciudadanía con respecto a la prescripción de deuda, el monto de los honorarios exigidos por los procuradores, los casos sociales, las exenciones para jubilados, discapacitados, etc.

1.5 Defensa al Consumidor

El área de consumidores de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, efectúa asesoramientos, orientación y tramitación de las quejas recibidas por los ciudadanos que ven afectados sus derechos como consumidores.

La solución a los reclamos llega normalmente a través de la interrelación con las empresas responsables, valiéndose de las siguientes herramientas: comunicaciones telefónicas, remisión de email, notas formales, conciliaciones y mediaciones entre las partes, y ante la falta de respuesta la derivación de los expedientes a los organismos de control.

En primer lugar, se busca trasladar la pretensión clara de los reclamos a los responsables de brindar una respuesta, ya sean las empresas comerciales o prestadoras de servicios, desarrollando metódicamente la problemática planteada por el consumidor, haciendo valer la normativa que lo ampara, y el derecho a la Información adecuada y veraz que lo asiste.

Si bien los reclamos que atiende esta Área versan principalmente sobre problemas que surgen de la relación de consumo, a través de la compra de un producto o la prestación de un servicio, hay que sumar una diversidad de situaciones, en las que interviene atendiendo los variados requerimientos que se reciben.

En vista a las enumeraciones precedentes, se observa la necesidad de llegar a la ciudadanía, para formarla en el conocimiento de sus derechos y sus obligaciones, no solo en las relaciones de consumo. Ya que se nota una gran falta de información, que evita que se planteen reclamos justos ante los organismos competentes, por desconocer los medios o lugares donde canalizarlos. Por lo que desde la Defensoría, en los últimos años, se difunden los derechos de los usuarios y consumidores, a fin de empoderarlos y evitar los conflictos de esta temática.

Asimismo, dado que la autoridad de control de la Ley 24,240 en la provincia de Santa Fe, es la Dirección de Comercio Interior, se ha realizado un seguimiento de los expedientes derivados en los últimos tres años, observando que:

- Las audiencias de conciliación se fijan con un plazo de 3 meses. Dicho plazo resulta excesivo para los ciudadanos, dada la naturaleza del conflicto y la necesidad de una respuesta inmediata.
- Generalmente, se les da a las empresas citadas una nueva fecha de audiencia, ya que los apoderados aducen no estar informados sobre los reclamos y ostentan un trato familiar con el personal. Lo señalado genera en el ciudadano un descreimiento sobre la imparcialidad del organismo y un dispendio de tiempo que le genera perjuicio;
- Agotada la etapa de conciliación, los expedientes son remitidos a sumario, sin dictarse el acto administrativo correspondiente por el cual se sanciona o no al denunciado. Esta situación de hecho hace que no resulte operativo el procedimiento sancionatorio, favoreciendo la violación de la Ley 24.240 por parte de las empresas, ya que al no aplicarse sanciones, no cumple con la finalidad disuasiva de la conducta antijurídica.

Se desconocen las causas dentro del organismo que generan esta disfuncionalidad del sistema, aunque se advierte las nefastas consecuencias para el mismo, y principalmente, para los usuarios y consumidores que concurren con el objetivo de encontrar una tutela legal.

Usuarios y consumidores – Zona Sur

Durante el período en cuestión, el área recibió un total de 3239 consultas/quejas, cifra similar a la cantidad recibidas en el año 2013, siendo las consultas y quejas del tenor y misma proporción que se detalla a continuación:

Entre los principales temas de consulta en la Zona Sur de la provincia, se destaca los que se expresan a continuación.
Telefonía móvil: durante 2014 se recibieron 925 consultas sobre problemas con empresas de telefonía móvil. Los principales reclamos se relacionaron con equipos que presentaban fallas de fábrica, encontrándose dentro de la garantía legal. En estos casos, los ciudadanos que solicitaron asesoramiento manifestaron que la empresa demoraba en la reparación de los mismos y, en otros casos, demoraban o negaban el cambio de la unidad.
Otro tema por el cual se realizaron numerosas gestiones se vincula a los reclamos de usuarios de telefonía móvil, respecto a la facturación de suscripciones no solicitadas. En estos casos, los reclamantes manifestaron que realizaban los reclamos y las bajas de las suscripciones, pero que al poco tiempo las mismas volvían a estar activas.
Asimismo, se recibieron consultas y reclamos por incumplimiento al deber de información referido a las condiciones de contratación, planes y abonos.
Otra fuente de reclamos se refiere al cambio de portabilidad numérica. En estas ocasiones, y al igual que en los casos donde el problema radica en la falta de señal (calidad del servicio), se procede a asesorar y orientar al consumidor para que efectué el reclamo ante la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) (Expedientes de referencia N° 14/10694 y 14/6032).
Bancos: en lo referente a las entidades bancarias y tarjetas de crédito, durante el periodo 2014, se recibieron 346 y 361 consultas respectivamente. Generalmente, los reclamos se refieren a la falta de una adecuada atención y canalización de los problemas, que se suscitan entre los usuarios de servicios financieros y las entidades bancarias. En muchas oportunidades señalan que realizan los reclamos personalmente, pero les indican que deben efectuarlos telefónicamente, resultando que no logran ser atendidos y, cuando lo son, no les entregan el correspondiente número de trámite.
El mayor número de quejas se debe a impugnaciones en compras o consumos no efectuados e imputados a las cuentas de las tarjetas de crédito, cierres y bajas de cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, cobros de renovación de tarjetas no activas o vencidas, etc. (Expedientes de referencia N° 14/2808 y 14/9091).
Seguros: en estos casos la mayoría de las quejas se deben a la incorporación de seguros en las tarjetas de crédito que no fueron solicitados, como así la dificultad para tramitar la baja de los seguros; en estos casos y también en aquellos otros, en los cuales sí fueron solicitados y el usuario ya no los desea.
Cable e internet: las quejas principalmente se deben, a la falta de servicio o servicio defectuoso, y a la demora de las empresas en el restablecimiento de los mismos.
Electrodomésticos: se recibieron numerosas quejas de consumidores por el incumplimiento al deber de garantía cuando se trata de fallas de fabricación. Es habitual que los ciudadanos consulten, atento a que las empresas tienen importantes demoras en la reparación o en el cambio del producto, y en muchos casos sus reclamos no son canalizados pertinentemente.

Acciones desarrolladas

Al recibir las quejas, se procede a informar al ciudadano, cuales son los derechos y deberes de ambas partes y los organismos pertinentes para gestionar su reclamo. Se le explica que desde la Defensoría del Pueblo pueden realizarse gestiones de buenos oficios, que consisten en abrir un expediente, recibir su queja por escrito, en la cual se detalla la problemática planteada, y la solución esperada por el quejoso, conjuntamente con toda la documentación relativa al reclamo. Admitida la queja, se desarrollan gestiones que pueden ser telefónicas, por correo postal o electrónico, o bien, mediante derivación al centro de mediación, todo tendiente a acercar a las partes y llegar a una solución favorable para el consumidor.
El ciudadano es informado de que los casos en los que no se obtiene una respuesta favorable, su queja puede ser remitida por nuestra institución a la autoridad de aplicación de la ley de Defensa del Consumidor para la tramitación del procedimiento administrativo implementado en la ley nacional N° 24.240 y sus modificatorias.
Asimismo, cuando no se obtienen respuestas favorables a quejas presentadas contra empresas prestadoras de servicios financieros y entidades bancarias, y las mismas se encuadran dentro de lo normado por las comunicaciones emitidas por el B.C.R.A., se remite lo actuado a la Gerencia de Protección al Usuario de Servicios Financieros, dependiente de dicho organismo.
Durante el período, pudo advertirse que los adultos mayores constituyen el sector que se encuentra más vulnerable a sufrir abusos y engaños -en su gran mayoría telefónicos- por parte de empresas de seguros y venta domiciliaria.
En referencia a la autoridad de aplicación de la ley nacional N° 24.240, puede advertirse que la misma cuenta con una demora aproximada de 3 0 4 meses para la designación de la audiencia estipulada en el procedimiento, plazo que dilata la resolución del conflicto, generando un desgaste y un perjuicio al consumidor.
Es importante hacer una mención sobre la creación de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, creada mediante el Decreto 1070/2014, donde se incorporan las oficinas del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, la cual toma reclamos de todo el país en sus oficinas de Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esta dependencia aparece como un camino más al ya existente (Dirección de Comercio Interior) tendiente a la resolución de conflicto.

Usuarios y consumidores – Zona Norte

Las principales temas de consultas en la Zona Norte de la provincia, se expresan a continuación.
Servicios financieros: Íntimamente relacionados con el tema del manejo de los datos personales por parte de las bases de datos crediticias, se encuentran los numerosos casos que se presentan sobre los derechos de usuarios de servicios financieros. En 2014 se produjo un avance importante, a través del dictado y compilación de una serie de comunicaciones por parte del Banco Central de la República Argentina, que configura las denominadas normas PUSF, ya que refieren específicamente, a los derechos de las personas que utilizan los productos o contratan servicios con las entidades financieras, es decir con bancos, fideicomisos y todas las personas jurídicas que se encuentran enmarcadas en la Ley de Entidades Financieras N° 21526.
El Banco Central de la República Argentina, es la autoridad de control de las entidades financieras, pudiendo dictar las normas reglamentarias que fueren menester para su cumplimiento, establecer regulaciones y exigencias diferenciadas. A través de la Gerencia Principal de Usuarios del Servicio Financiero, ha emitido comunicaciones que regulan este área, con marcado corte tuitivo, haciendo hincapié en las distintas operaciones, productos y servicios que prestan estas entidades.
Es así, que la norma comienza definiendo a los Usuario de servicios financieros, determinando que se trata de las personas físicas y jurídicas, que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales, hacen uso de los servicios

ofrecidos por los sujetos obligados. También se aplica a quienes de cualquier otra manera están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos.
Se incluye además a los deudores de créditos cedidos por las entidades financieras ,comprendidas en la Ley de Entidades Financieras, independientemente de que hayan o no sido notificados fehacientemente de la transferencia de su obligación, así como los deudores de créditos adquiridos por entidades financieras por cesión.
La sección 2 de la norma recoge derechos fundamentales, que ya se encontraban plasmados constitucional y normativamente, pero que son reiterados en cuanto a la necesidad de que los sujetos obligados los reconozcan y respeten, tomando todas las medidas necesarias a los fines de garantizarlos. Los derechos aludidos son: la protección de su seguridad e intereses económicos; recibir información adecuada y veraz acerca de las condiciones y costos de los servicios que contraten, así como copia de los instrumentos que suscriban; la libertad de elección; y condiciones de trato equitativo y digno.
Se observa que en la práctica, ello ha llevado a que los bancos deban adecuar su conducta diaria en lo relativo a las contrataciones, lo cual, paulatinamente, ha evolucionado de manera favorable y acorde a los derechos consagrados.
Cuestiones novedosas planteadas por la norma, es lo relativo a las disposiciones de cajeros para personas con discapacidad motriz, visual, problemas de movilidad reducida, ancianos, embarazadas, etc.
- Contratos multiproducto: también se ha reglamentado lo referente a los contratos, que es un tema álgido, ya que en la práctica al intentar una persona tomar un crédito personal, le imponían como condición ineludible la apertura de una caja de ahorro, en pesos o en dólares, y la aceptación de una tarjeta de crédito. Ello, lógicamente implica un cargo de al menos $120 mensuales, aparte de la cuota del préstamo, y por ende una carga económica para el tomador, cuya única pretensión residía en sacar ese dinero y no ningún otro producto. No se les daba la opción de contratar este sólo o un determinado paquete como establece la norma. Actualmente, la situación se ha clarificado, y en los pocos casos que se presentan por ello, se procede a hacer requerimiento fundado a los bancos, quienes revierten la postura, dando de baja los productos adicionales y reintegran los montos cobrados en virtud de este.
- Reclamos por trato indigno: se presentó un cliente de una entidad bancaria, denunciando la mala atención brindada al momento de pretender percibir sus haberes jubilatorios en forma íntegra por caja. Relata que ello le fue denegado, expresándole el empleado, con malos modos, que debía extraerlo por cajero automático. Ante esta situación decidió radicar el reclamo, configurando una situación de maltrato hacia el cliente.
Es menester recordar que es uno de los derechos básicos del usuario de cualquier servicio el de brindarle un trato digno y respetuoso, evitándole cualquier tipo de situación vergonzante o intimidatoria. Ello ha sido recogido por toda la normativa consumeril- Ley 24240 -, y se encuentra reflejada en la que ha emitido el BCRA -Comunicación A 5460- respecto de los usuarios de un servicio específico como es el financiero.
Por otro lado no existe disposición alguna que obligue a la percepción de los haberes por medio de las terminales automáticas, sino que se encuentra previsto que se podrá optar por cualquier medio de cobro.
Por ello, se puso en conocimiento de la casa matriz las irregularidades presentadas a los fines que pueda tomar las medidas necesarias para adecuar el trato dispensado a los clientes tanto en el momento de las operaciones como al momento de radicación de un reclamo.
En respuesta, el banco puso en marcha un relevamiento del sector de cajas de la sucursal involucrada con el objeto de determinar las responsabilidades del caso y reiterar las instrucciones dadas oportunamente en el sentido que no se puede negar a ningún cliente la posibilidad de realizar extracciones por caja. Según informó el cliente, esta situación vulneratoria no se reiteró.
- Nuevo Banco de Santa Fe S.A.: es el agente financiero y caja obligada de la provincia de Santa Fe. Ello implica que los empleados públicos provinciales -activos y pasivos- quienes constituyen un grupo masivo de clientes, perciben sus haberes en dicha entidad financiera a partir de la apertura de una caja de ahorro o cuenta sueldo, generándose un sinfín de reclamos que van desde la demora en la atención al público, trato indigno y vejatorios, emisión de tarjetas no solicitadas, descuentos no autorizados, situaciones de riesgo en cajero, otorgamientos de crédito en forma inmediata pero a tasas no competitivas con las del mercado, etc.
Muchos de estos conflictos tienen su origen en la posición dominante de la entidad bancaria ante estos clientes cautivos, por lo que consideramos a la portabilidad salarial, como una herramienta que favorecería la libre competencia, con los beneficios que la misma implica para el consumidor.
Frente a las problemáticas señaladas, este organismo no ha cesado en el trabajo de búsqueda de soluciones en forma denodada para corregir las situaciones conflictivas señaladas.
El año se inició con una reunión entre el Defensor del Pueblo Adjunto y directivos del Nuevo Banco de Santa Fe. En la misma se trasladó el malestar por el excesivo tiempo que los clientes deben disponer en espera de ser atendidos en las oficinas del banco, tras lo cual el Banco implementó en aquella oportunidad el sistema de turneros y zonas de espera con sillas en las Sucursales a saber: Facundo Zuviría, Abasto, Casa Central y Anexo Santa Fe, como así también la creación de una Gerencia de Atención al usuario conforme normativa Puf.
Con posterioridad a dicho encuentro y, ante el requerimiento formulado por el Honorable Consejo Municipal, de la ciudad de Santo Tomé y de múltiples reclamos que se recibieron por parte de usuarios, de los distintos servicios que presta esa entidad, no habiendo resultado suficiente las medidas tomadas, se ofició requiriendo dar solución eficaz a fin de reducir los tiempos de espera, implementando un nuevo mecanismo ágil y eficaz de atención al público, pues el Sistema implementado por letras y números, no logra descongestionar las largas colas y los tiempos de espera, que en muchos casos superaban las dos horas.
En respuesta se informó que en el marco del plan de obras que está llevando a cabo el Nuevo Banco de Santa Fe S.A. en sus sucursales, se adicionaban entre otros, el Call Center, Isla de Atención, Santa Fe Servicios para pagos fuera de la entidad, nuevos espacios de espera con sillas en otras sucursales: General Paz, Barranquitas, hallándose trabajando en la adopción de tal medida en Suc. Guadalupe. Actualmente la Defensoría continúa con el seguimiento de la situación.
- Cámaras de seguridad en cajeros: otra de las quejas recibidas y que se renueva en el 2014, versa sobre la falta de seguridad en los cajeros automáticos, requiriendo cámaras de Circuito Cerrado de Televisión en todos ellos; como así también la implementación de medidas que garanticen a sus clientes, un servicio eficiente de cajeros externos. Cabe destacar que por normativa del Banco Central de la República Argentina, solo se encuentran obligados a instalar cámaras en los cajeros que funcionan en las entidades financieras. Por lo que se deja desprotegido

al usuario que concurre a cajeros ubicados en otros puntos de la ciudad. Sin perjuicio de ello, ante reiteradas denuncias en el cajero externo ubicado en calle Rivadavia, anexo al edificio de IAPOS, se gestionó la instalación de cámaras.

- Devolución del IVA: otra de las situaciones presentadas respecto de las compras con tarjetas de débito fue la falta de devolución del IVA. Así, el decreto del Ministerio de Economía de la Nación del 1 de noviembre de 2001 por medio del cual se establece la retribución hasta el 5% del IVA recaudado, del monto de las operaciones de compra de bienes muebles o contratación de servicios que los consumidores finales abonen mediante la utilización de transferencias bancarias cursadas por tarjetas de débito que emitan las entidades habilitadas, así como en efectivo u otro medio de pago, éstas deben estar incluídas en las llamadas tarjetas de información, acumulación de compras u otros sistemas de registro que resulten equivalentes para el fisco.

Por sucesivas resoluciones se extendió la vigencia del decreto, la cual por el momento es hasta el 31 de diciembre de 2015. Asimismo, los pagos correspondientes a compras de combustibles líquidos y gas natural son excluidos de este régimen.

Se verificó a partir de diversos reclamos que a algunos clientes que poseían cuenta sueldo, no se les reintegraba el IVA. Por ello, se procedió a derivar el reclamo a los fines de que se atendiera el caso particular y que se le diera un enfoque global.

En dos casos se obtuvo la devolución de $692,61 y $900 respectivamente. El banco advirtió que el inconveniente radicaba en que las cuentas no se hallaban catalogadas y deberían haber figurado como consumidor final, por lo que rectificó la información y se reintegró en la cuenta los montos debidos.

A su vez, se realizó requerimiento al banco para que verifique el indicador impositivo de las cuentas sueldo y por ende que los usuarios que no se encontraban categorizados como consumidores finales, pasen a dicha categoría y se proceda a la devolución del IVA.

En respuesta al pedido, el banco analizó la totalidad de las cuentas bancarias abiertas en esa entidad en las cuales se perciben sueldos, jubilaciones y/o pensiones a los fines de verificar/rectificar la categorización con el objeto de que se encuentren catalogadas como “consumidores finales” y fuera posible que accedan a los beneficios establecidos en la norma.

- Instalación de cajero automático: éstos facilitan la realización de operaciones sin necesidad de concurrir a las entidades, hay muchas localidades pequeñas y del interior que no poseen acceso a estas terminales.

Tal fue el caso de la localidad de Alejandra, provincia de Santa Fe, quienes solicitan la instalación de un cajero automático. Actualmente, la localidad cuenta con 4160 habitantes y no existe en un radio de 100 km a la redonda entidad bancaria alguna ni tampoco cajeros automáticos .

La imposibilidad de operar por estas terminales de autoservicio, genera numerosos inconvenientes a los residentes quienes además de no poder realizar retiros de dinero, con la inseguridad que ello conlleva, se ven perjudicados a partir de los gastos en tiempo y dinero por los desplazamientos a otras ciudades para poder acceder a los servicios bancarios. Un sector sumamente vulnerable son los adultos mayores que debían trasladarse largas distancias para el cobro de sus haberes previsionales y la obtención sus recibos de haberes.

Por todo ello se solicitó al banco que en su carácter de agente financiero de la provincia, arbitre los medios necesarios para la instalación de un cajero automático en la localidad mencionada, garantizando a los usuarios el acceso a una prestación eficiente y segura de los servicios y productos financieros.

Al mes se habilitó la posibilidad de extraer dinero por medio de la línea de caja de un supermercado, luego y previo obtener las autorizaciones pertinentes al Banco Central de la República Argentina, con los respectivos proyectos, se procedió a la instalación del cajero en la localidad aludida.

- Operaciones en cajeros automáticos en otras entidades financieras: (Banco Macro):

el uso de las tarjetas de débito como medio de pago, extracción de dinero, compra de órdenes de consulta IAPOS, es decir, diversas operaciones que facilitan la vida cotidiana y a su vez descomprimen las largas esperas en los bancos.

Sin embargo, este medio de operar muchas veces puede dar lugar a problemas tales como la falta de dinero, la no entrega de lo que se pretendió extraer, operaciones cobradas dos veces, etc. Por ello, se relatan una serie de casos en los cuales donde los ATM fueron centro de conflicto.

Uno de ellos relacionados con una extracción de dinero que no fue entregada por la terminal automática, aunque sí debitada de la cuenta. El presentante manifestaba que el día 10/04/14 por la mañana, realizó extracción en un cajero automático por un monto de $500. Posteriormente, advierte que no tenía entre sus efectos la tarjeta de débito por lo que procedió a controlar los movimientos de su cuenta por medio electrónico. Allí encuentra 2 extracciones posteriores a la aludida. Realiza la denuncia telefónica a esa entidad respecto de la pérdida del plástico tanto como de las operaciones no autorizadas. En respuesta a ello, telefónicamente, el banco le informa que este no fue un hecho fortuito sino que quien realizó las operaciones cuestionadas, debía contar necesariamente con el DNI y la clave del presentante, circunstancia que eximía de responsabilidad al banco. Agrega el deponente que su pedido de verificación de las filmaciones fue denegado, lo cual no le permitió comprobar quien fue la persona que extrajo el dinero.

Es sabido que el mecanismo para la extracción de dinero mediante los cajeros automáticos no es infalible, siendo el banco el responsable de tomar las medidas de seguridad pertinentes por ser este un servicio profesional prestado por las entidades financieras.

Por ello, se solicitó al banco que se sirva analizar el caso planteado tomando en consideración la buena fe y diligencia del cliente que actuó de manera correcta en cuanto a la operatoria y posterior denuncia, sin divulgación de datos que son confidenciales (DNI – PIN) y procedan al reintegro de los montos aludidos.

En primera instancia, el banco reiteró haber actuado en todo momento acorde a normativa y a lo pactado contractualmente, basándose en que la guarda y custodia de la Tarjeta de Débito y clave de identificación personal (PIN) resultan de exclusiva responsabilidad del cliente, motivo por el cual se encontraban en la imposibilidad de acceder al reclamo.

Al respecto, se informó que de las gestiones que realizara ese banco surgía que las extracciones cuestionadas por el cliente, por $1000 realizadas el día 10/04/14 se perfeccionaron exitosamente con el plástico y el PIN del presentante, dos minutos después de la extracción de $500 que este sí reconocía haber realizado.

Además de ello, ponían a disposición del cliente la filmación, la cual concurrió a ver acompañado con personal de este organismo. A partir de ello, se plantean los siguientes cuestionamientos:

a- En primer lugar se debe señalar que el horario de las filmaciones no coincide con

la tirada de movimientos y tickets de extracciones que posee el cliente ya que estas indican que el reclamante realiza la extracción de $ 500 a las 08:11:59 hs, sin embargo en ese horario, la cinta muestra que el cliente aún no había ingresado al recinto del ATM.
b- La filmación se presenta en un ritmo demasiado rápido en cuanto a su secuencia, no continuada ya que en teoría se activa por movimiento y con ángulos que no permiten determinar qué operaciones realizara el reclamante ni otros clientes, de lo cual no puede surgir con claridad que el presentante no haya extraído su tarjeta y terminado la sesión como él afirma haber realizado.
c- El presentante verifica posteriormente que ante cada extracción, aún teniendo la sesión iniciada, el sistema le pide al intentar retirar dinero, que ingrese los últimos tres dígitos del DNI; con lo cual aún si no hubiera retirado la tarjeta, cosa que asevera haber realizado, si alguien hubiera utilizado la tarjeta no podría haber retirado el dinero ya que es muy azaroso.
d- Se observa en la filmación la presencia en el cajero, por un prolongado lapso de tiempo, de un masculino tanto antes, durante y después de que ingresara y se retirara el afectado. Este señor, quien tenía en su poder una tarjeta de ese banco, realizó varias operaciones con ambos cajeros, incluso no permitiendo a otros clientes utilizar las terminales. Además permanece dentro durante la operación del presentante y luego se traslada al cajero en el que éste operó, según lo que muestra la filmación.
Sin embargo, dado el inconveniente con los planos y la rapidez de la filmación, no se puede verificar qué operaciones realizó durante todo ese tiempo.
Por ello, desde la Defensoría se consideró que el deber de seguridad que recae en el banco y que es una condición esencial respecto del servicio de cajero automático que prestan los bancos, no se ha cumplido en este caso en particular. No es posible determinar a partir de los elementos aportados, de manera clara y eficiente, lo realmente ocurrido a fin de precisar que fuera responsabilidad del cliente las extracciones realizadas, sino todo lo contrario, la entidad financiera no ha podido demostrar la exclusión de su responsabilidad en el caso planteado. No es suficiente la sola producción de la prueba.
En virtud de que es el banco quien debe probar que actuó correctamente, porque se encuentra en una mejor posición que el cliente para determinar cómo se llevó a cabo el hecho. No pudiendo verificarse estos extremos en esta situación, en el marco de la Ley 24240 y las Comunicaciones del BCRA respecto de los derechos de usuarios de servicios financieros, se solicitó se sirva entregar copia del video cassete con la filmación del presunto ilícito, acompañando además las filmaciones de la cámara de seguridad del hall descubierto de ingreso recientemente instalada ya que serviría como elemento para la denuncia penal.
A su vez, debido a que las entidades financieras deben arbitrar los medios necesarios tendientes a reducir al máximo esos previsibles riesgos en la inteligencia de que su defectuoso suministro constituye un supuesto de responsabilidad civil, peticionamos que se le reintegre al cliente el monto de las extracciones cuestionadas.
A partir de tales actuaciones que se desplegaran, se le reintegró el dinero al cliente a partir de la cobertura del seguro.
- Doble débito: otra de las situaciones más comunes que se presentaron fueron los inconvenientes en las acreditaciones de los movimientos electrónicos al utilizarla como medio de pago.
Tal fue el caso de un señor que realiza compra en un hipermercado de nuestra ciudad y se le efectuó el doble débito de la compra. Al momento de concurrir a esta Defensoría, ya había efectuado numerosos reclamos sin haber obtenido respuesta al reclamo. Por esto, se efectuó gestión ante el gerente del comercio quien inmediatamente dio aviso a la tesorería y procedieron a la devolución en el día de la suma cuestionada.
- Activación de tarjeta en el exterior: otro de los reclamos fue por el mal funcionamiento de una tarjeta de débito Visa, que le generó perjuicios a la recurrente al no poder utilizarla como medio de pago en el exterior. En ocasión de visitas a su hijo que reside en Brasil, debió abonar con otros medio de pagos y otras operaciones se vieron frustradas por este motivo. Realizó numerosos reclamos sin que el problema obtenga solución.
Manifiesta que este inconveniente le ha ocasionado erogaciones superiores a las que tendría que haber realizado si la operatividad de la tarjeta de débito fuera correcta. Por ello, solicitó que se solucione de manera definitiva lo relativo al funcionamiento de esta tarjeta y una compensación de $4000 por las operaciones frustradas a partir de la responsabilidad de la entidad bancaria en la cuestión planteada.
La entidad bancaria solicitó a la clienta que anexe todos los comprobantes de gastos en los cuales tuviera que incurrir por el no uso de la tarjeta. Aclararon que el inconveniente con la misma era debido a una alerta de seguridad que tienen todas las tarjetas para los viajes al exterior, requiriéndose a los clientes que informen la fecha y lugar del viaje para que esta alerta no se active y las operaciones puedan realizarse.
En este caso debido a que la presentante tiene familiares en el exterior y viaja cada mes, se eliminó esta alerta de seguridad, clarificando que ello disminuía el nivel de seguridad, pero como ello fuera un pedido de aquella, se efectivizó igual.
A su vez se ofreció acreditarle $1790 en su cuenta por los gastos realizados. La presentante además solicitaba que se le reconozcan los montos que tuvo que abonar con tarjeta de crédito. El banco accede a abonarle solamente el recargo que hace la AFIP debido a que la compra de los pasajes la debía realizar igual.
Tarjetas de crédito
- Tarjeta no solicitadas: se trata de casos de tarjetas de créditos no solicitadas por el consumidor, o que son ofrecidas prometiendo no poseer ningún costo en caso de no ser utilizadas, y que sin embargo terminan generando un costo en violación a lo contemplado en el art. 8 de la ley 25.065.
- Compras no realizadas: se presentan ciudadanos quienes aducen la existencia de débito de compras que se le imputan y que dice no haber realizado, principalmente por compras telefónicas o internet, donde no hay un registro documentado de la supuesta operación. Se les brinda asesoramiento del ejercicio del stop credit, se remite nota logrando la devolución de los montos percibidos incorrectamente.
- Cobro de cargos indebidos: o no contemplados a la hora de la contratación del servicio: los más comunes provienen de los seguros, que al no ser debidamente pactados no pueden ser cobrados (Art 6 Ley 25.065), y en el caso de acompañar los paquetes contratados la ley exige ofrecer al memos dos opciones en compañías de seguros sobre las cuales optar (res. SCT 9/04), cosa que en algunos casos tratados no se cumplió.
La ley 25.065 regula la normativa, con aplicación subsidiaria de la ley 24.240, actuando de órgano de contralor de los bancos emisores, el BCRA, donde se derivan las actuaciones en caso de no obtener una respuesta a nuestras notas por los bancos responsables.

Otros reclamos
Temas relacionadas con el derecho del consumidor contemplado en la (ley 24.240), con las tarjetas de crédito (ley 26.015) y normati-

va de fondo (Código Civil y Comercial). Brindando en todas estas situaciones el asesoramiento del caso acerca de las posibilidades que contempla la ley en relación al tema en particular que se plantea.
- Garantía de productos: la mayoría de los reclamos versan sobre el mal funcionamiento de los electrodomésticos. El consumidor recurre a la Defensoría ante el desconocimiento de sus derechos en lo que refiere a la garantía legal y a la extendida. Se evidencia la falta de información al consumidor sobre el alcance de los mismos, y sus plazos de vigencia.
También se observa la ignorancia en relación a los traslados de los productos, que corren a cargo de los servicies oficiales intervinientes o en algunos casos por la compañía prestadora de la póliza, sin embargo, se ven casos en los cuales se pretende que sea el consumidor el que cargue con los mismos, en clara violación del Art. 11 de la Ley 24.240.
Por otra parte, las reparaciones se extienden en el tiempo en su gran mayoría por falta de repuestos sin lograr una reparación.
Se presentan inconvenientes mayores al año de la compra, una vez vencida la garantía legal de fábrica de dichos productos, donde en muchos casos entran en vigencia las pólizas de seguro sobre los mismos, mal llamadas garantías extendidas; ya que se suele producir un cambio del service interviniente, o casos en los que haya que derivar los electrodomésticos a otras ciudades para su reparación.
Solo en casos donde la reparación se presenta imposible, y encuadra en los supuestos contemplados en su garantía, se logra obtener una orden del service oficial interviniente para el cambio del producto, todo esto luego de largos periplos en los cuales el consumidor no obtiene una respuesta idónea a su planteo.
En estos casos la Defensoría toma contacto de manera telefónica y/o a través de notas con las firmas involucradas para obtener la reparación integral de los productos, y en el caso de persistir los inconvenientes se solicita el cambio de los mismos, haciendo valer los supuestos contemplados en la Ley.
- Servicios técnicos: intimamente relacionado al supuesto anterior, contiene una problemática independiente del mismo, al surgir conflictos en cuanto a los términos y plazos de reparación de los productos; y los costos en caso de la reparación de estar fuera de los períodos de garantía.
Se reciben casos en los cuales los servicios técnicos incumplen la obligación de brindar copias de las órdenes de reparación y número de gestión al reclamante, con el consiguiente perjuicio que le causan a la hora de plantear una solicitud de cambio del producto por reiterados ingresos a reparación o reparaciones defectuosas, desconociendo el consumidor dicha obligación por lo cual no lo exige. Las condiciones para que surja la oponibilidad de la póliza de garantía, y las causales de su exclusión son temas de constante conflicto.
Las demoras por falta de repuestos importados, y la posibilidad en casos de no poder acceder a una reparación integral del producto, de solicitar uno nuevo de similares características del que presenta inconvenientes; o la devolución del precio de compra en caso de rescindir la compra por falta de reparación en tiempo y forma según lo contemplado en el Art. 17 de la ley 24.240.
Por Foja 107203/14 ante la presentación de una usuaria que venía solicitando en forma reiterada el retiro de un freezer -por no funcionar- a la distribuidora y expendedora de helados que se lo había proporcionado, se efectuó gestión telefónica con la responsable de la empresa comercial, lográndose dicho retiro.
- Seguros: conflictos relacionados normalmente con la operatoria de tarjetas de créditos o cuentas bancarias. Se presentaron conflictos, debido a la inclusión de descuentos por pólizas de seguro no solicitadas. En estos casos se imposibilita al supuesto tomador de obtener la baja de dichas pólizas, por el medio en que fueron tomadas, generalmente telefónico, ya que los servicios de atención al cliente, oponen diversos requerimientos que imposibilitan obtener la baja. También se suman los inconvenientes para obtener devolución de los montos indebidamente percibidos por dichas compañías, al no verificarse claramente las fechas de la solicitud de baja de las pólizas.
En este tipo de reclamos desde la Defensoría se realizan gestiones ante los bancos para evitar que durante el curso del expediente se sigan debitando dichos importes, lo que se logra en la mayoría de los casos con la solicitud por parte del reclamante de un stop credit y/o debit sobre los débitos en sus tarjetas de crédito y/o cuentas bancarias. Posteriormente se realiza una notificación formal del problema a dichas compañías, solicitando la baja definitiva de dichas pólizas y la devolución de los montos desde la fecha de inicio, en el caso de no haber sido solicitadas.
Seguro de vida en tarjeta de crédito: se presenta una ciudadana indicando que su esposo falleció en 2013, teniendo como entidad emisora de las tarjetas de crédito VISA Y MASTERCARD al Banco HSBC. Ambas tarjetas, tal como lo prescribe la ley, tenían seguro de vida vigente. Ambos seguros hicieron caso omiso al reclamo de la cónyuge supérstite para cubrir los gastos de las tarjetas por lo que ésta se vio obligada a abonar la totalidad de las mismas. Por lo que se dirigió a este organismo a fin de que se tome intervención.
Se realizaron las gestiones pertinentes ante el banco emisor de la tarjeta HSBC, las cuales fracasaron. Ante esta circunstancia desde el área se elevó el reclamo ante el BCRA solicitando la aplicación de ellas normas PUF,a fin de que tomaran conocimiento de lo ocurrido. Desde el Banco Central realizaron gestiones en forma directa con el HSBC con la gerencia de Atención al Cliente de Servicios Financieros. Luego de dicha intervención, el banco HSBC se comunicó con la usuaria reclamante informándole que había puesto a su disposición las sumas de dinero indebidamente abonadas.
- Intimaciones de cobro de deudas: dichas intimaciones son normalmente realizadas a través de estudios jurídicos que compran carpetas de deudores a otras entidades, o actúan en gestiones de cobranza, en nombre de entidades financieras o locales de venta. Se realizan a través de llamadas telefónicas o notificaciones que intentan tomar el formato de requerimientos judiciales, las cuales no establecen el verdadero monto de la deuda o ni van acompañadas de la documental respaldatoria de la misma, generando fuertes dudas sobre la legitimidad de los requerimientos que pretenden, por no brindar información suficiente, en violación del Art. 4 de la Ley 24.240. Con el consiguiente acoso del supuesto deudor, en su lugar de trabajo o en domicilio de algún familiar, faltando a los requerimientos de trato digno al supuesto deudor Art.8 bis de la Ley 24.240.
En estos casos se les solicita, cumplan en informar fehacientemente la documental que origina las supuestas deudas y en el caso de no poseerlas, se abstengan de seguir la requisitoria y se entregue un libre deuda al supuesto deudor.

En caso de verificarse una deuda legitima, se analizan los saldos y plazos de exigibilidad, los intereses reclamados y en caso de que lo solicite el ciudadano, se gestiona un plan de pago acorde a sus posibilidades financieras.
- Mutuales: los problemas se presentan en casos en los cuales una persona al solicitar un préstamo, y además de pagar lo acor-

dado, debe asociarse a una entidad mutual que le descuenta mensualmente una cuota como asociado. La problemática común que se presenta al pretender solicitar la baja por renuncia a las mismas una vez saldado el pago, ya que desde algunas mutuales ponen diversos requisitos que la dificultan.
El no entregar una documental clara en la cual se incluya información básica, como la fecha de toma del préstamo, el monto recibido, la modalidad de pago y sus montos, los intereses por mora, etc.,los beneficios que brinda dicha mutual, y la forma de hacerlos valer. En muchos casos solo se informa verbalmente, creando conflictos y dudas sobre su verdadero alcance.
- Créditos:
Brindados por bancos, entidades financieras o mutuales, actuando por si o como intermediarias. Se reciben reclamos principalmente, por la falta de información sobre los mismos, al no brindar por escrito, puntos determinantes como los intereses que se imputan en caso de mora; o la posibilidad de realizar planes de pago por deudas antiguas.
Se ven casos como el planteado en Expediente SFE 14/101054, donde se imputa la titularidad de un préstamo a una persona que no lo solicitó. A la presentante se le descontaba en su recibo de sueldo un crédito, que había sido obtenido por un desconocido falsificando su firma. Logrando desde la Defensoría un análisis de la firma de la ciudadana que dio lugar a desestimar que haya sido ella la tomadora. Posteriormente se procedió a la devolución de los montos originalmente debitados del sueldo de la reclamante.
- Telefonía fija y móvil: Abarca temas relacionados con la calidad del servicio, los costos del mismo, la no reparación o cambio de los equipos defectuosos o perdidos, la falta de atención o información adecuada que brindan las áreas de atención al cliente de dichas compañías. Surgen reclamos relacionados también, con el no cumplimiento de las condiciones originariamente ofertadas a la hora de contratar los diversos planes de telefonía celular, y la diferencia de precio final al ofrecido. El incumplimiento de informar los aumentos con la anticipación de 60 días, de acuerdo a lo establecido por la (Resolución 9/04).
Los problemas que surgen de servicios de SMS no contratados, que generan un costo extra y la problemática para darlos de baja. Junto a los SMS de contenido publicitarios, enviados de manera masiva.
En los casos enumerados, que son de los más numerosos que se plantean por los ciudadanos, se realizan desde el área, constantes gestiones de manera telefónica o via web con las empresas prestatarias, en las que en gran parte se logra obtener una respuesta acorde al reclamo, acompañada de la compensación ofrecida por las empresas, en virtud de los inconvenientes causados (Expediente de referencia N° 111097/2014).
- Servicio Educativo: Un caso que motivó intervención del Área se motivó en razón de una presentante que culminó el curso de formación de preceptores que la Fundación dictaba en su oportunidad -año 2011- en el Colegio La Salle de la ciudad de Santa Fe, manifestando que nunca le entregaron el título y que ante sus reiterados pedidos realizados en el Colegio Industrial donde actualmente continuaban los cursos, eran renuentes en el cumplimiento. A tal efecto, se realizó gestión telefónica con el representante legal de la Fundación Fundaet en la ciudad de Buenos Aires, lográndose que en la semana se le entregara el título.
Asimismo se debió gestionar la entrega de títulos ante instituto privado que sin aviso previo se retiró de la ciudad de Santa Fe, con casa central en Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sede en Rosario. Se elevaron las pertinentes denuncias al Ministerio de Educación de Santa Fe, quien contestó que no se encontraba registrado dentro de los institutos terciarios, finalmente se derivó a CABA. Por último, fueron otorgados desde la sede Rosario.
- Entrega de productos: Por fojas 108139/14 y 109658/14, se efectuaron gestiones telefónicas con la empresa TV Compras -en sección atención al cliente-, ante la manifestación de los usuarios que no recibían el producto en su domicilio, obteniéndose ambas entregas por intermedio del correo oficial dado que la empresa Oca los devolvía por barrio peligroso.
Planes de Ahorro para la adquisición de automotores: debido a los altos costos de los automotores, se observa la opción en mayor medida por los diversos planes de ahorro que brindan las empresas fabricantes a través de sus concesionarias u otros intermediarios.
Se presentan con Contratos de Adhesión con distintas partes intervinientes: el vendedor; el administrador; el fabricante y el comprador. Al generarse una relación de consumo ante el pago de las cuotas, es regido por la normativa de la Ley 24.240, siendo organismo de contralor en lo relacionado a las operaciones de suscripción de dichos planes, la Inspección General de Justicia de la Nación, con la aplicación subsidiaria de la Ley 22.802 de Lealtad Comercial.
Recayendo sobre el Vendedor la obligación de brindar la información veraz sobre las modalidades de la contratación, de acuerdo a lo establecido en el Art. 4 de la Ley 24.240, y que es fuente de constantes conflictos a la hora de establecer los verdaderos alcances de la contratación, ya que muchas veces no se entrega en el momento de la firma de la Solicitud, una información fidedigna de las cláusulas contempladas en el contrato.
El Administrador, es el encargado de armar los grupos y sus integrantes de plan. El Fabricante es quien se obliga a entregar en tiempo y forma el vehículo una vez cumplimentado los pagos del contrato que están en cabeza del Comprador.El comprador, sobre el que recaen las obligaciones inherentes al contrato para poder acceder a la adquisición final del Automotor.
Es importante en estos Planes de Ahorro, verificar el cumplimiento de lo establecido en el art. 10 y 36 de la Ley 24.240; o sea los datos del vehículo, plazos de entrega; tasas de interés aplicables, y cualquier otro costo adicional que se requiera para solicitar la entrega del automóvil. El tema de las indemnizaciones en caso de incumplimiento de una de las partes. La cantidad de cuotas, la cantidad de participantes en los grupos cerrados, y las modalidades que regirán ya sea la Licitación o el Sorteo. Las bonificaciones, los supuestos de Renuncia o Rescisión de los planes, con la posibilidad de rescate sobre determinados importes abonados en los contratos no cumplimentados.
Una vez Adjudicado el automóvil, el comprador deberá cumplimentar determinados requisitos para poder retirar el automotor, ya sea la constitución de una Prenda, que garantiza el pago de las cuotas adeudadas por el comprador por el vehículo que está recibiendo. Posibilitando recién entonces la inscripción en el Registro de la propiedad automotor; y facilitando al vendedor la posibilidad de ejecutar el automóvil para cobrar lo adeudado en caso de incumplimiento.
Otro elemento a tener en consideración es el tema de los Seguros, ya sea con la contratación de la póliza colectiva por seguro de vida, que acompaña cualquier suscripción de un plan de ahorro previo. Y la póliza que tiene vigencia sobre los periodos en que se encuentra vigente la prenda sobre el automotor, ambos supuestos regulados por la Superintendencia de Seguros de la Nación.
Problemática General del Tema
Surgiendo principalmente situaciones conflictivas a la hora de cumplimentar el pago

de las cuotas de dichos planes, ya sea por falta de pago u atrasos. Caso muy común en las presentaciones ante esta Defensoría, donde se requiere una intervención ya sea para lograr mantener la vigencia del contrato, o ejercer la cláusula de rescate por los montos abonados una vez caída la contratación.
Se han visto también numerosas presentaciones por la falta de entrega del automotor, una vez cumplimentados los supuestos del plan de ahorro por parte del adquirente, ya que muchas veces por falta de disponibilidad material de determinados modelos de automóvil, obligan a las concesionarias a incumplir los plazos, cayendo en los supuestos de penalidad contemplado en los formularios del Contrato de Adhesión, normalmente solucionado brindando determinadas bonificaciones o beneficios extras al adquirente.
Otra causal conflictiva, de acuerdo a las presentaciones realizadas a esta Defensoría, es el tema de los cargos extras que no están claramente contemplados en los Contratos, surgiendo de los mismos una clara arbitrariedad de algunas concesionarias, que incumplen informar debidamente estos supuestos a la hora de la suscripción. Aumentando de manera significativa los valores pactados originariamente.
- Temas Inmobiliarios: La relación de consumo se da cuando interviene como locador una inmobiliaria, o sea quien hace de dicha actividad la comercialización de un servicio. Los conflictos que surgen de las relaciones entre las partes en los contratos de alquiler de inmuebles son los siguientes: las reparaciones del mismo, las garantías y los conflictos que surgen de la morosidad, los montos de adecuación de aumento de las mensualidades, los contemplados en el contrato y los que pretenden imponerse por afuera, Los requisitos solicitados a la entrega del mismo y la imposibilidad de consignar la llave en caso de no cumplir con las requisitorias del Locatario. Generalmente este tipo de conflictos se resuelven a través de la facilitación.
- Resolución de contratos: En algunas situaciones que lo ameritan se realizan simples facilitaciones informales entre las partes en conflicto, como por ejemplo ocurrió en el (Expediente SFE 14/110505). En dicho caso la reclamante solicitaba la devolución de un monto de dinero entregado en concepto de adelanto, para realizar la confección de indumentaria para estudiantes de una escuela de la ciudad de Santo Tomé. Al no cumplirse en tiempo y forma la entrega de dichos productos, la presentante solicitó el reintegro del dinero, cosa que no aceptó la contra parte por considerarlo un monto obtenido en concepto de reserva. Al tratarse de un dinero obtenido a través de diversos beneficios realizados por los alumnos, se citó a las dos partes y se logró el entendimiento, para que se devuelva el importe, haciendo valer el principio de buena fe en las contrataciones.

COMISIÓN NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA: A continuación se reseña una serie de casos que han involucrado a personas jurídicas privadas, que en el desempeño de sus actividades económicas con sus actos, actividades o acuerdos han producido efectos desfavorables en el mercado. Las mismas fueron trasladadas a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia en el entendimiento de que con las conductas desplegadas, la empresa estaba incurriendo en un abuso de posición dominante que perjudicaba los derechos constitucionales de los usuarios de dichos servicios.
La Comisión nacional es un organismo que instruye las actuaciones y posteriormente emite los dictámenes, que tienen el carácter de recomendación, para que el Secretario de Comercio Interior tome la decisión final en cada caso entre otros, sobre: La evaluación de posibles prácticas anticompetitivas originadas en denuncias o actuaciones de oficio. El análisis de los efectos de las concentraciones económicas que deban ser notificadas conforme a criterios que la Ley 25.156 y su reglamentación establecen. La realización de estudios o investigaciones de mercado de los cuales puedan surgir eventualmente indicios de presuntas violaciones a la Ley 25.156 o recomendaciones procompetitvas.
Llevar adelante acciones tendientes a difundir los beneficios de la competencia con el objetivo de sentar los cimientos de una verdadera "cultura de competencia".
Turismo: Preocupados por la falta de respuesta, concurrieron ciudadanos a esta Defensoría, solicitando intervención ante distintas Aerolíneas (LAN Líneas Aéres, Sol Líneas Aéreas, Aerolíneas Argentinas) y Empresas de Turismo (Recanto, OLA). (Expedientes de referencia Nº: 1004-110994 y 1004-110739).
De los casos presentados se observó una excesiva demora por parte de las empresas en dar una solución concreta al pasajero, y que por medio de las gestiones telefónicas mediante la utilización de la "técnica de facilitación del diálogo" , se ha arribado a dar por satisfecha las presentaciones recibidas.
Precios cuidados: La Nación, por medio del programa Precios Cuidados, acordó con empresas proveedoras y comercializadoras, el abastecimiento al público en general y para consumo final, de una cantidad de productos a un precio acordado entre las partes. El acuerdo tiene una duración de un año y se revisa trimestralmente. Actualmente hay Precios Cuidados en una gran diversidad de bienes de consumo masivo y bocas de expendio de todo el país. Se presentaron en el organismo quejas referidas al incumplimiento de los acuerdos por parte de cadenas de supermercados en Santa Fe. Al ciudadano se lo asesoró sobre como ingresar a la web y hacer la denuncia puntual, informándole asimismo que cuenta con una línea gratuita para hacer la denuncia. Abordando la problemática en forma colectiva,se solicitó la intervención de la Dirección de Comercio Interior en su carácter de autoridad de aplicación. En el mes de agosto se recibió respuesta, donde informaron que semanalmente se estaban realizando inspecciones y controles, no solo de precios cuidados sino también exhibición de precios en góndola y alimentos vencidos. Que si bien se constataron irregularidades, era alto el cumplimiento del programa.

Actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe, junto al Colegio de Abogados de Santa Fe, organizó la -Jornada de Capacitación sobre "Protección a los usuarios de los servicios financieros", que dictaron los Dres. Diego Achával y Miguel Angel Obeid, funcionarios del Banco Central de la República Argentina, en la sede del Colegio el 02 de julio de 2014. Los temas tratados fueron: Protección al

usuario financiero – Antecedentes usuarios y sujetos obligados; Derechos básicos de los usuarios financieros, Servicio de atención al usuario,Publicidad del servicio de atención al usuario, Actuación del B.C.R.A., Sanciones y análisis de casos prácticos.
-Se dictó la charla sobre "Mujer y Derecho: qué tiene para aportar la Defensoría del Pueblo", organizada por La Secretaría de Igualdad de Oportunidades de UPCN Santa Fe, el lunes 31 de Marzo y Dictada por personal de la Defensoría del Pueblo.
-Participación como disertantes en el programa "Los derechos y empoderamiento de los adultos mayores", que organizó el Centro de asistencia a la víctima de la Defensoría del Pueblo destinados a empleados del PAMI y centros de jubilados y pensionados, el cual se realizó en la sala de conferencias del PAMI Santa Fe. Se desarrollaron aspectos de la ley de Defensa del Consumidor vinculados a los productos y servicios a los que acceden los adultos mayores, entre los cuales se cuenta el caso de la tarjeta ARGENTA, requisitos, tasas de interés, especificaciones de la operatoria. También, las profesionales trataron temas como los códigos de descuentos de mutuales y financieras por créditos tomados por los afiliados al PAMI. Advertencias y recomendaciones que deben observarse a la hora de contraer un crédito en alguna de estas entidades.

1.6 Intereses Difusos

Los intereses difusos son aquellos que pertenecen a un colectivo, a una pluralidad de sujetos y refieren a bienes indivisibles o de disfrute solidario. El artículo 1º de la Ley de creación de la Defensoría del Pueblo establece además de otras competencias, que el organismo tiene a su cargo "la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad." Comprenden una diversidad de derechos que involucran la calidad de vida, la protección de bienes históricos, culturales, la preservación del ambiente. El artículo 43 de la Constitución Nacional les da amparo y legitima al afectado, el Defensor del Pueblo y Asociaciones que propendan a esos fines registradas conforme la ley a interponer acción de amparo para proteger tales derechos.
Sin embargo, la Defensoría del Pueblo, sin necesidad de recurrir a la vía judicial viene recibiendo, gestionando y obteniendo interesantes resultados con su intervención. Sobre todo, se entiende que año a año, con el seguimiento, acompañamiento, o en su caso, interposición de denuncias, se va logrando modificar conductas que atentan contra preservación de estos derechos colectivos, provenientes de particulares, como también de entes como Municipios y Comunas u Organismos que poseen poder de policía en esta materia, y muchas veces no hacen uso del mismo, perjudicando a los vecinos de nuestra provincia.

Medio Ambiente y Desarrollo sustentable

La Defensoría del Pueblo como órgano descentralizado, ejerce la defensa del individuo y de la comunidad en el plano de los derechos fundamentales; en este sentido, el Medio Ambiente como Derecho Humano y patrimonio de todos los habitantes ingresa dentro de la esfera de protección. Desde este Organismo existe compromiso con los reclamos ambientales que se presentan, intentado revertir la situación como gran objetivo, o descomprimir las tensiones cuando en ellos intervienen una gran cantidad de actores.
En la tarea diaria dentro del Área de Medio Ambiente, se analizan una diversidad de temáticas actuales, dando intervención a los organismos competentes en la materia, efectuando luego el seguimiento de las intervenciones solicitadas, ejerciendo el control correspondiente de acuerdo a lo establecido por la Ley de creación del Organismo.
El mecanismo de protección se pone en marcha una vez recibida la queja (personalmente o mediante nota), donde se identifican los hechos, para luego realizar un análisis legal y de competencias para determinar el órgano competente y el cuerpo normativo vulnerado en los hechos denunciados; no solo se realiza una tarea de escucha y asesoramiento sino que se estudia cada caso, interpretándolo en su amplitud.
En la Provincia de Santa Fe encontramos varios órganos con competencia en materia de Medio Ambiente, como la Secretaría de Medio Ambiente dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente; luego otros con algunas competencias relacionadas con el tema, como la Dirección de Políticas Agropecuarias del Ministerio de la Producción, la Secretaría de Aguas del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente. También hay órganos compuestos por varios Ministerios como sucede con el Comité Interministerial de Salud Ambiental, creado mediante el Decreto 815/2010, conformado por los ministerios de Gobierno y Reforma del Estado, Aguas Servicios Públicos y Medio Ambiente, Salud, Producción y Trabajo y Seguridad Social. Finalmente, existen secretarías dependientes de los Municipios: y Comunas: Secretarías de medio ambiente, de obras públicas, etc, encargadas de ejecutar las normativas ambientales sobre residuos sólidos, control de fumigaciones, control de las industrias y empresas radicadas en su jurisdicción, provisión del agua potable, etc., todas las cuales pueden afectar el medio ambiente y por lo tanto la calidad de vida de los habitantes. Ante planteos que implican la actuación de los Municipios y Comunas, la Defensoría carece de directa competencia por lo que se efectúan ante los mismos gestiones de buenos oficios en pos de la solución del problema planteado.
En la Zona Sur, el análisis casuístico revela que un elevado porcentaje está dado por consultas ante omisiones, falta de respuesta y negligencias de organismos municipales. Asimismo, los problemas de falta de mantenimiento de especies arbóreas, ruidos molestos, emisiones, falta de eficiente higiene urbana, problemas con contenedores o recolección de residuos, anegamiento de calles, etcétera, constituyen los temas de mayores consultas.
Dada esta situación y, ante la imposibilidad de dar respuesta eficiente al ciudadano que se acerca a la institución por tratarse de un espacio de atenta escucha y respuestas reales, se ha venido desarrollando un sistema de "acompañamiento de gestiones", una resultante necesaria en el manejo y transfor-

mación de conflictos cotidianos.
Se entablaron relaciones interinstitucionales con diferentes dependencias del área, haciendo un seguimiento de los casos que iniciaron los quejosos por motus propio o por recomendación de la Defensoría. Un ejemplo efectivo: Con la Dirección General de Parques y Paseos de la municipalidad de Rosario, se logró establecer una política de gestión conjunta, con la Defensoría como receptora de casos y la Dirección como ejecutora, acompañando a aquellas personas cuyos reclamos no obtenían respuesta. Este mecanismo ha reportado mayores beneficios que la reiteración de oficios y pronto despachos, actos administrativos que igualmente no dejan de realizarse, pese a insumir mayor tiempo.
Esta sinergia alcanzada no ha podido replicarse con éxito en otras dependencias que son importantes fuentes de reclamos, tales como la Dirección General de Control Ambiental o la Dirección de Higiene Urbana. Ambos organismos demoran las respuestas oficiales, las cuales son enviadas a partir de las insistentes reiteraciones formuladas desde el área.

A continuación se citarán las temáticas más relevantes, en el periodo 2014, en la Zona Sur:
• Control ambiental: ruidos molestos; emisiones: particulado, humo y olores.
• Escamonda, poda o corte de raíces de especies arbóreas y mantenimiento de veredas.
• Problemas con plantas de acopio en zonas urbanas o periurbanas.
• Fumigaciones que no respetan la normativa provincial.
• Higiene urbana: saneamiento de zanjas, anegamiento, basurales, falta de desmalezamiento, roedores y demás vectores.
• Obstrucción, endicamiento o cambio de cursos de agua con consecuencias en el anegamiento de caminos.
• Convivencia entre vecinos y proyectos industriles emplazados en zonas suburbanas o que han sido modificadas con el tiempo.
• Emplazamientos de antenas de telefonía celular y consultas por generación de campos electromagnéticos.
Acciones:
• Asesoramiento: una función educativa para dar a conocer las posibilidades de reclamo y las dependencias específicas para realizarlo.
• Trabajo interinstitucional con las reparticiones con las que existen vínculos por la frecuencia y número de reclamos, para delimitar estrategias comunes y mejorar la comunicación y celeridad en las respuestas. Este proceder dió lugar a la denominada "Gestión acompañada": asesoramiento para realizar el reclamo ante la dependencia específica y remisión del correspondiente pedido de informe.
• Cuando el reclamante ya ha realizado las correspondientes presentaciones y llega a la Defensoría por falta de respuesta, se realiza una gestión efectiva, oficiando al organismo involucrado.
• Interacción con el área de mediación de la Defensoría para realizar facilitaciones en los casos de ruidos molestos en los que están involucrados vecinos, para lograr la transformación del conflicto y tener la posibilidad de brindar una respuesta rápida, eficaz y duradera, al lograr una reconstrucción del vínculo entre las partes.
Un caso relevante fue iniciado en la Delegación local,a instancias de un grupo de vecinos de la localidad de San José de la Esquina, con motivo del derrame de un herbicida. Se cursaron pedidos de informes a la Región de Salud, Secretaría de Medio Ambiente y la Dirección Provincial de Protección Civil, los cuales fueron respondidos con lentitud. Actualmente, y a un año de producido el hecho, se continúa esperando respuesta de la Secretaría, dado que en uno de los últimos pedidos de informe cursados, se había objetado el proceso de remediación. Consideramos que esta situación amerita una resolución particular en tanto involucra la salud de muchas personas, pero también debería constituirse en una posibilidad de modificación de la Ley General del Ambiente Nº 11.717, en la reglamentación de los arts. 22 y 23 del Decreto Nº 1844/02, art. 41, sentando precedentes en cuanto a los protocolos de acción en casos similares, considerando que el derecho a estar informado y conocer aquellos peligros a los que los habitantes se enfrentan, garantizando el pleno ejercicio democrático. Por esos motivos la Defensoría intenta generar una reunión informativa de lo ocurrido y las acciones futuras a desarrollar, lo cual fue sugerido a la Secretaría.
A continuación se citan las problemáticas abordadas en la Zona Norte, de acuerdo al Organismo implicado o competente en el caso:
Gestiones realizadas ante la Secretaría de Medio Ambiente: Las actuaciones que tramitaron ante la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe fueron varias; detallándose a continuación algunos de los Expedientes Nº 98315/2013; 1004-107195/2014, 106760/2014, resaltando en algunos casos la lentitud en emitirse las respuestas, no dando cumplimiento a lo estipulado por el artículo 39º de la ley 10396 respecto del plazo que se establece para que los Organismos cumplimenten el requerimiento de la Defensoría del Pueblo.
Explotación avícola (Expediente 98315/13): Este expediente, si bien fue iniciado en el año 2013, se considera conveniente destacarlo porque la denuncia, realizada por una vecina de la localidad de Barrancas no ha tenido respuesta de ningún organismo responsable pese a haberse realizado numerosas gestiones a lo largo del 2014. La queja radicaba en que su vecino lindero desarrollaba explotación avícola en un galpón lindero a su domicilio, sin dar cumplimiento a normativas ambientales, generando cantidades exorbitantes de moscas en la zona. Había realizado reclamos ante la Comuna de su localidad para que dicha actividad sea retirada de esa zona urbana, porque el olor además de ser insoportable, afecta su calidad de vida.
Durante el transcurso de 2013, se realizaron gestiones disuasivas ante el Presidente Comunal de Barracas solicitándole información sobre la autorización del emprendimiento, el certificado de conformidad de sitio correspondiente en este tipo de actividades, y si la comuna poseía Reglamento de zonificación. Se recibió como respuesta que esa nueva gestión no tenía antecedentes sobre dicho emprendimiento; agregando que el mismo en primer lugar estaba instalado en zona rural pero que luego fue incorporado a la zona urbana al haberse extendido ésta. Posteriormente se le informó a la Comuna sobre la normativa ambiental vigente en la provincia de Santa Fe a efectos de que rectifique la situación.
Paralelamente, las actuaciones ante la Secretaria de Medio Ambiente fueron varias; en primer lugar informándole la situación planteada por la quejosa para que tome intervención, no recibiendo respuesta; seguidamente a través de Oficio se le solicitó información respecto a si el emprendimiento había dado cumplimiento a la presentación del Informe de Impacto Ambiental según establece el Art 18 de la Ley 11.717, reiterando el mismo ante la falta de respuesta de dicha Secretaría.
Ante la falta de modificación de la situación y la falta de respuesta de parte de la comuna, esta Defensoría decidió emitir Resolución Nº 257 en fecha 27 de agosto de 2014. Por la misma se recomienda a la Secretaría que adopte medidas tendientes a que el establecimiento avícola, ubicado en Locali-

dad de Barrancas, cumpla con la normativa vigente en materia ambiental Ley 11.717, notificándose al Ministro de Aguas Servicios Públicos y Medio Ambiente y al Secretario de Medio Ambiente.
Respecto de este caso, se destaca la falta de respuesta y concluir que no se ha obtenido una solución a los hechos denunciados pese a que desde esta Defensoría se desplegaron todos los mecanismos establecidos por Ley 10396. A pesar de ello, la Secretaría de Medio Ambiente ha hecho caso omiso a lo solicitado por este Organismo.
Basural a cielo abierto (Expediente 1004-107195/14): La presentación la realizó una vecina de la localidad de Tacural, quien manifestaba que hace tres años vive en una casa ubicada a cuatro cuadras de la plaza principal y a 15 metros de un basural a cielo abierto, en donde se desechan los residuos del pueblo, siendo el mecanismo de reducción, la quema; agregando que en una oportunidad el fuego se expandió a los fondos de su vivienda, como acredita con copias de las fotos que acompañaron a las actuaciones. Recibida la queja, se dio intervención al Subsecretario de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos, Ingeniero Edgardo Seguro, solicitando verifique la situación conforme la Ley 13.055 de Basura Cero. Se consultó si tenía conocimiento de las estrategias de planificación y control que realizaba la comuna de Tacural en relación a "Basura Cero". La misma situación se informó al Consejo Provincial de Medio Ambiente, conforme al Decreto 120/05, que establece el reglamento interno de dicho Consejo, por lo que se consideró relevante que el mismo tome conocimiento de la situación planteada en la localidad mencionada.
Debido a la falta de respuesta de los organismos a los que se solicitó información esta Defensoría, emitió Resolución Nº 326 de fecha 20/11/2014, por la cual se recomienda al Secretario de Medio ambiente de la Provincia de Santa Fe adopte las medidas tendientes a verificar la existencia de basura a cielo abierto y el método de quema en la Comuna de Tacural y en tal caso disponga las acciones y/o sanciones previstas en el marco de la legislación vigente y aplicable; habiendo notificado la misma a dicho Secretario, Ing. César Mackler, y al Subsecretario de Gestión Ambiental, Edgardo Seguro.
En fecha 2 de febrero de 2015, al momento de redacción del presente informe, se recibe respuesta de las autoridades ambientales a la Resolución emitida, en la que se informa que se efectuó constatación en el sitio, el cual se compone de cuatro parcelas, siendo uno de los titulares la comisión comunal de Tacural, El predio es lindero a dos viviendas ubicadas al oeste del mismo y no posee control de ingreso. Al momento de la inspección no se observaron focos de combustión de residuos así como tampoco se identificaron evidencias de combustión como práctica sistemática de reducción del volumen de residuos. No obstante, aclara que se observaron residuos con evidencia de combustión antigua, aunque no podría afirmarse que la misa haya sido efectuada en el predio o que dichos residuos hayan ingresado en ese estado. De acuerdo al tesorero de la Comuna, presente al momento de la inspección, desde esa Comuna no se ordena la incineración de los residuos y que si hubiera existido algún incendio corresponde a acciones de particulares ajenos a la misma.
Finalmente, se acompaña copia de notificación cursada en fecha 30/01/15 al Presidente Comunal por la cual se le requiere en el marco de las competencias de esa Secretaría de Medio Ambiente, la desafectación del predio _ con el consiguiente retiro de residuos _ como así también su remediación y limpieza en un plazo no mayor a 30 días, atento a que la ubicación del mismo representa un riesgo para los habitantes allí asentados en función de procesos de quema ocurridos. Sin perjuicio del inicio de causa administrativa y judicial correspondiente.
Se concluyen las actuaciones previa notificación de lo actuado a la vecina recurrente.
Tendido de Líneas de alta tensión (Expediente106760/14): La actuación fue iniciada por varios vecinos que solicitaron ante esta Defensoría la relocalización de la Línea de Alta Tensión de doble terna desde la Central Termo eléctrica ET Paysume. Manifestaban que la misma pasa a 18 mts de las viviendas y menos de 120 mts de la Escuela Pilares Nº 1431. Se solicitó al Defensor del Pueblo que intervenga para que se cambie la traza mencionada.
Conforme la competencia de esta Defensoría se envió Oficio al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, solicitándole informe si el Organismo había aprobado el Estudio de Impacto Ambiental correspondiente .Seguidamente en gestión oficiosa se envió nota al Presidente Comunal de Sauce Viejo Andrés Vallone, requiriéndole informe que trámite había dado al reclamo de los vecinos y cuál el estado actual del problema; asimismo, remita las copias correspondientes de las autorizaciones del tendido de la Línea de Alta Tensión citada. En respuesta se remite copia de la Resolución Nº 082 de Fecha 17 de Marzo de 2014, emanada de la Secretaría de Medio Ambiente. Se explica que la empresa ISOLUX IECSA, contratista de la obra había presentado una adenda del Estudio de Impacto Ambiental correspondiente a una modificación en el trazado. Detalla que el trazado ha sido modificado y comunicado a esa Secretaría de Medio Ambiente, además dicho organismo informó que la Empresa Provincial de la Energía aprobó la traza, según la disposición Nº 023/13; como así también la Comuna de Sauce Viejo, la Comuna de San José y Municipalidad de Santo Tomé emitieron conformidad de obra.
Posteriormente este Organismo recibió copia íntegra de dos Estudios de impacto ambiental presentados ante dicha Secretaria, uno correspondiente a la traza original y el otro a la modificación de la traza. Es de destacar que en el estudio expresamente se dispone que la no realización del proyecto, podría generar grandes inconvenientes tales como la imposibilidad de extraer energía eléctrica generada en la propia central como consecuencias en el abastecimiento de la futura demanda, las posibles complicaciones en el sistema de transmisión local y en la propia ET Santo Tomé de verse colapsado sería perjudicial para el normal suministro de energía.
Se expresa en relación a los riesgos generados por los campos magnéticos, radio interferencia y corriente inducida, en la operación y mantenimiento; la operación produce impactos negativos y permanentes pero leves cuyos parámetros fueron calculados según estimaciones teóricas. Es importante resaltar que al respecto la Secretaria de Desarrollo Sustentable recomendó de manera expresa los monitoreos una vez en funcionamiento y que los mismos le sean informados. Los resultados obtenidos de nuevas mediciones, concluyendo como en el estudio anterior, se encuentran por debajo del valor máximo permitido por la normativa vigente, pero que de todas formas son necesarias las mediciones posteriores.
Concluyendo esta Defensoría que la realización del proyecto, no cuenta además con ninguna restricción ya que la traza no se encuentra dentro de ningún área protegida creada, proyectada o propuesta y ha recibido las autorizaciones necesarias, debiendo comprometerse la empresa a cumplir con las recomendaciones realizadas por la Secretaría de Desarrollo Sustentable, las cuales consisten en un monitoreo de la línea, una vez que se encuentre funcionando, entre otros controles.
Construcción de cocheras soterradas

en el Parque Alberdi (Expediente 1004-104.939/14): Se inician las actuaciones por vecinos de la zona del Parque Alberdi de esta ciudad de Santa Fe quienes solicitan intervención de este Organismo en relación a la Obra pública de la Municipalidad de Santa Fe de cocheras subterráneas en el mencionado espacio público. Peticionan que se detenga de modo inmediato y urgente a través del "procedimiento de protección de los intereses difusos" toda obra, acción o modificación en el espacio de la Plaza y en su caso reparar los daños a fin de preservar el patrimonio histórico, la biodiversidad, el medio ambiente y los espacios públicos comunes.

En forma inmediata se procedió a remitir tres oficios: 1º) al Secretario de Ambiente de la Municipalidad de Santa Fe solicitando inventario de las especies arbóreas y plan de preservación de cada una. Sobre las que serán extraídas y no trasplantadas: cantidad y estado de cada uno; si se evaluó el impacto paisajístico y ambiental de la Obra; 2º) al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia a efectos de que informe si se aprobó estudio de impacto ambiental de la Obra que prevé la Ley Nº 11.717 y dec.101/03 , así como copia completa del expediente por el cual tramitó la aprobación; 3º) al Director de Recursos Naturales y Ecología para que informe con relación a la extracción de especies arbóreas, si esa Dirección tuvo algún tipo de intervención.

Paralelamente, el Defensor del Pueblo Adjunto, Dr. Luciano Leiva convocó a la sede de la Defensoría al Secretario de Ambiente de la Municipalidad de Santa Fe, Ing. Celano. En fecha 11/6/14 se llevó a cabo la reunión donde se requirió al funcionario municipal sobre detalles de la Obra relacionados con la cuestión ambiental: especialmente, la preservación de las especies arbóreas. Este detalló que se preservarían en su lugar a 69 árboles, 3 de los cuales por su gran porte y antigüedad se conservan en su respectivo lugar pese a encontrarse ubicados dentro de la obra. 46 ejemplares serán trasplantados en la Avenida Alem, 27 de Febrero y Parque industrial. 24 árboles son los que no serán trasplantados, lo que se evaluó por esa Secretaría de acuerdo al estado sanitario de las especies. A su vez se repondrán árboles por cada ejemplar, todos en la zona céntrica de la ciudad. En forma pormenorizada describió el proceso de trasplante. Finalmente, presentó Resolución Nº 134 de fecha 07/05/14 emitida por la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia por la cual se aprueba el estudio de impacto ambiental presentado por la firma Parkcentro S.A. Posteriormente, en fecha 20/7/14 remite amplio Informe escrito ratificando y explayándose sobre lo informado en la reunión.

La Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia corrió traslado del estudio de impacto ambiental mencionado (expediente Nº 02101-0013590-2 s/"Proyecto de construcción y explotación de cocheras semi-soterradas en el Parque Alberdi"), pudiéndose observar que en primer término la Dirección de Desarrollo Sustentable se expide en el sentido que el estudio no reunía los lineamientos establecidos en el Anexo III del Dec.101/03; posteriormente la empresa presenta nuevamente el Estudio, conteniendo las precisiones solicitadas. En lo que esencialmente nos interesa: 1) Programa de protección y Conservación, 2) Programa de Compensación y Mitigación.

El Subsecretario, Lic. Néstor Biasatti, manifiesta que no existen objeciones sobre el proyecto de referencia. Al respecto el Secretario de Medio Ambiente, Ing. César Mackler, manifiesta que en virtud de los informes de las distintas áreas técnicas competentes no hay objeciones desde el punto de vista ambiental para el desarrollo del proyecto. La Microbióloga Claudia Correa de la Dirección de Desarrollo Sustentable manifiesta que no hay objeciones desde el punto de vista ambiental para la aprobación del EIA.

Finalmente, se emite Resolución Nº 134 por la cual se aprueba el Estudio de Impacto Ambiental . Resuelve además que la Empresa deberá cumplir con el Plan de Gestión Ambiental presentado tanto para la etapa constructiva como para la fase operativa (art.2º). Por el art. 3º ordena que la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia efectuará el seguimiento de dicho Plan de Gestión ambiental y cronograma de obras presentado. El Programa de Trasplante y Conservación de especies arbóreas deberá ejecutarse por personal idóneo o especializado (art. 4º). En caso de producirse impactos ambientales no previstos en el EIA, la Secretaría podrá requerir información adicional a fin de evaluar el impacto producido y de requerirse medidas correctivas y/o mitigación, los costos correrán por cuenta de la empresa.

La cuestión fue posteriormente llevada a sede Judicial, interponiéndose Recurso de Amparo contra la Municipalidad de Santa Fe, razón por la cual la Defensoría del Pueblo debió abstenerse de seguir actuando en base a lo dispuesto por el art. 34 inc. d) de la Ley Nº 10.396.

Gestiones realizadas ante la Dirección de Políticas Agropecuaria: Las actuaciones que se realizaron ante esta Secretaria durante el año 2014, han obtenido resultados más satisfactorios que en años anteriores, ya que se ha verificado una intervención más activa de dicho Organismo.

Esta Defensoría ha mantenido reuniones en materia de fumigaciones con buenos resultados, se ha logrado un contacto telefónico fluido ante la recepción de nuevas denuncias, recibiendo además informes muy completos y detallados sobre los casos en los cuales se ha solicitado su intervención y posterior control de los hechos. Por lo que destacamos el trabajo que ha realizado esta Dirección, la cual cuando no puede dar cumplimiento a la respuesta dentro de los plazos establecidos por ley, ha subsanado esto a través de comunicaciones telefónicas en las que adelantan su actuación, hasta tanto se cuente con el informe definitivo a remitir a esta Defensoría.

Fumigaciones alrededor de Country (Expediente 104686/2014): Esta presentación se inició en fecha 29 de mayo de 2014, mediante nota en la cual un grupo de vecinos denunciaba que en el campo lindero al Country Aires del Llano se estaban realizando periódicamente fumigaciones que ponían en riesgo la salud de los habitantes del mismo, acompañando a esta presentación un acta realizada por Escribano Público donde se constató que el propietario del campo lindero había sembrado soja y efectuaba fumigaciones. Se solicitó en forma inmediata a la Dirección General de Políticas agropecuarias del Ministerio de Producción. En forma paralela y oficiosa se requirió al Intendente de la Municipalidad de Santo Tomé.

Como resultado de las gestiones de esta Defensoría se recibieron respuestas del Ministerio de la Producción, donde se informó que conforme obraba en los registros informáticos del sistema fitosanitario, la Municipalidad de Santo Tomé tenia ordenanza municipal N° 2890/2012, y que en la misma se establece el procedimiento de autorización a seguir por parte de los aplicadores terrestres por aspersión que se realicen dentro de los 1,500 mts. del límite del área urbana definida por la ordenanza. Manifestaron que es competencia de la Municipalidad de Santo Tomé el cumplimiento de lo establecido en ella, y que los predios en cuestión se encuentran dentro de la zona urbana del Distrito Santo Tomé por lo que estimaban que la aplicación fue realizada en forma inconsulta y clandestina.

Además de brindar la información solicitada, el Ministerio llevó adelante revelamiento de datos en el lugar y junto a los requi-

rentes, constituyéndose en sus domicilios para identificar el lote y ratificar la denuncia; y luego se reunieron con miembros de la Municipalidad de Santo Tomé para recabar información de la legislación vigente en dicho municipio, manifestándole la situación, comprometiéndose éstos a realizar trabajos conjuntos.

Por otra parte, es de destacar que a pesar de la falta de competencia de esta Defensoría del Pueblo, la Municipalidad de Santo Tome, envió su respuesta en un breve plazo y mostró buena disposición y colaboración ante los hechos denunciados. Se explicó detalladamente que ese municipio poseía una Ordenanza de zonificación, la cual se adjuntó a la respuesta, además de que no tenían constancia de solicitud respecto de la fumigación denunciada, como tampoco denuncias sobre el hecho referido, tomando conocimiento ese Municipio de la denuncia con la Nota enviada por este Organismo. Se agrega que se había mantenido contacto telefónico con el denunciante a fin informarle sobre las acciones que ese municipio había implementado.

En comunicación telefónica con el recurrente, este se mostró satisfecho con la intervención, y el resultado de los hechos. Por lo que se dio fin a las actuaciones positivamente, no solo por el resultado obtenido sino también por las vinculaciones generadas entre los organismos intervinientes y competentes.

Fumigaciones en Monje (Expediente1004-109353/2014): La presentación se realizó ante esta Defensoría, mediante nota en la cual un vecino de la Localidad de Monje solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo ante lo que consideraba irregularidades por fumigaciones de los productores en inmediaciones de las zonas urbanas, agregando que próximo a uno de los campos se encuentra un club familiar donde se halla una pileta de natación, la cual en épocas estivales es frecuente por gran parte del pueblo. Agrega que su vivienda se encuentra lindera a uno de los campos en donde son reiteradas las fumigaciones. Se procedió a dar intervención a la Dirección General de Políticas Agropecuarias poniendo en su conocimiento la denuncia, y se le solicitó se disponga la verificación de los hechos. Asimismo, se informen las medidas que se adopten.

Posteriormente se informa que se envió un inspector a fin de constatar los hechos descriptos y en su caso tomar las medidas pertinentes. Se entrevistaron con el Presidente Comunal, Sr. Pedro Severino, quien facilitó copias de la Ordenanza 5/98 de fitosanitarios y plano de la Localidad. Además se realizó una minuciosa recorrida por los límites urbanos del pueblo, no pudiendo constatar irregularidades en cuanto a eventuales faltas a la normativa provincial y/o comunal de fitosanitarios, salvo lo acontecido en el sector de calle Mitre, de la línea de pulverización pasa a unos 15 metros de unas canchas de tenis del Club de Granaderos. Destaca que la Ordenanza local solamente establece un límite del área urbana a los fines de la aplicación de la ley 11273 tomándose "por costumbre" una franja de no aplicación de 100 metros a partir de dicho límite. De los puntos denunciados por el recurrente se destaca que desde la vivienda donde habita el denunciante existe una franja de 130 metros donde no se observan rastrojos de cultivos, por lo menos en los dos últimos años, siendo la vegetación natural, por lo que no se observaron efectos producidos por la aplicación de herbicidas.

No obstante, como resultado de las inspecciones, se realizaron una serie de recomendaciones que constan en el informe elevado y que se acompaña. Aseveran que se exhortará a las autoridades comunales mediante nota a fin de que se proceda al ordenamiento de la nueva normativa local vigente, dictando una nueva ordenanza contemplando que dicho cuerpo normativo genere la obligación de la presentación de las recetas de aplicación a efectos expresamente un protocolo para tales autorizaciones y posterior fiscalización al momento de pulverización.

Concluyendo con el informe, la Dirección manifiesta que se continuarán las inspecciones en forma periódica y sorpresiva a efectos de detectar posibles irregularidades e iniciándose las actuaciones administrativas en caso de corresponder.

Se comunicó la respuesta recibida al recurrente, explicándole además que en caso de reiterarse los hechos denunciados se comunique con este Organismo para reiniciar actuaciones.

Gestiones realizadas con intervención conjunta de la Secretaría de Medio Ambiente y Dirección General de Políticas Agropecuarias:

Molienda de bidones de agroquímicos (Expediente 1004-106434/2014): La presentación la realizó una vecina de la localidad de Gómez Cello, en donde manifiesta que desde hace tres años en un predio de dicha localidad lindero a su domicilio, se efectúa molienda de bidones de productos agroquímicos. Esta molienda está ubicada al suroeste del pueblo, sobre los terrenos del ferrocarril y al aire libre, a unos 30/40 metros de casas de familia e inclusive la suya, adjuntando para demostrarlo un CD con fotos. Manifiesta que la actividad consiste en moler y lavar bidones que contenían residuos de agroquímicos. El problema que plantea es que se vuelca el agua del lavado en la tierra y que ésta además, desagota en un canal que corre hacia el norte a lo largo del pueblo, y que pasa, según la presentante cerca de la bomba de agua potable. Expresa que sobre esta situación realizó varios reclamos ante el Presidente Comunal, y que una vecina inclusive había realizado una denuncia ante el Ministerio de la Producción. Además, la señora manifiesta que tiene problemas de salud, lo que acredita con un certificado médico.

Por todo ello, esta Defensoría envió Oficio al Director de Políticas Agropecuarias del Ministerio de la Producción, solicitándole informe si en esa dirección se registraban denuncias al respecto. También se envió el oficio al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia, solicitándole informe si en ese organismo se registraba denuncia y si existe/n persona/s física/s o jurídica/s que cuente con certificado de aptitud ambiental para ese tipo de actividad en lo localidad mencionada.

La Dirección de Políticas Agropecuarias informa que oportunamente comisionó por dicho motivo a un ingeniero agrónomo en fecha de 29/07/2014 a fin de verificar la situación. Señala que mediante el decreto 815/2010 se creó el comité interministerial de Salud Ambiental conformado por los Ministerios de Gobierno y Reforma del Estado, quien es el encargado de coordinar las acciones de los diferentes estamentos del estado provincial respecto a las problemáticas que tengan vinculación con la salud ambiental y las de estos municipios y comunas, por lo cual el tema de envases de fitosanitarios es tratado en dicho ámbito. Se agrega que se remitieron las actuaciones al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, a fin de que tome intervención por posible contaminación.

El Secretario de Medio Ambiente responde manifestando que el 8 de abril de 2013 concurrieron al lugar de referencia a raíz de una denuncia telefónica constatándose que la actividad era totalmente informal, agregando que no existe persona física o jurídica reconocida para tal actividad en la localidad de Pedro Gómez Cello. Se agrega que se tomó conocimiento a través del Presidente Comunal que en el sitio actualmente no

se desarrolla actividad alguna, habiéndose procedido a la limpieza del lugar por parte de la misma comuna.
Posteriormente la denunciante informa que los empleados de la comuna limpiaron el terreno mezclando la tierra nueva con la contaminada, que los días de humedad y con lluvia persiste olor fuerte y penetrante y que la contaminación sigue. Acompaña denuncias presentadas ante el Ministerio de Salud de la Provincia, del médico del SAMCO de Vera Pintado y Pedro Gómez Cello, como también certificación médica de su madre quien padece patología presuntamente vinculada con la contaminación.
Se procedió a enviar nuevo Oficio al Secretario de Medio Ambiente poniendo en su conocimiento los hechos mencionados por la recurrente a fin de que dicha Secretaría proceda a verificar in situ el saneamiento o remediación de la contaminación existente en el predio, reiterándose el mismo el 28 de noviembre de 2014.
También se cursó Oficio al Ministro de Salud, respecto de las denuncias que realizó el médico de los SAMCO más arriba mencionados, quien presentó Nota dirigida a los coordinadores del Nodo de Salud Santa Fe poniendo en conocimiento la situación denunciada, la cual reviste gravedad porque el profesional refiere atender consultas por patologías presuntamente relacionadas con el hecho denunciado. Dicho Oficio fue reiterado el 28 de noviembre de 2014 encontrándose hasta la fecha sin respuesta.
Cabe señalar también que en relación a este expediente, el 28 de octubre de 2014 se recibe nota del Fiscal Federal de Investigaciones en Materia Ambiental (UFIMA) solicitando copia certificada de todas las actuaciones labradas respecto del predio donde se reciclarían bidones de productos fitosanitarios, de la localidad de Pedro Gómez Cello, cumplimentándose con el envío de copia certificada de las actuaciones el día 29 de octubre de 2014.

Gestiones ante Municipalidad de Santa Fe: de las letras de la ley 10396 y las Leyes de Municipios y de Comunas de la provincia de Santa Fe, surge claramente que la Defensoría del Pueblo no posee competencia ni es órgano de control de municipios y comunas de la provincia, pero sin embargo es necesario muchas veces llevar adelante gestiones de buenos oficios ante los mismos como bien se puede observar en algunos de los casos más arriba relatados porque las competencias en la aplicación de leyes ambientales se entrecruzan. Estas intervenciones logran en numerosos casos resultados muy positivos.
Contaminación por vuelco de efluentes (Expediente 1004-97289/13): Se denuncia contaminación proveniente del funcionamiento de un frigorífico, sito en Colastiné Norte, el cual elimina mediante una cañería subterránea, aguas sin tratamiento a un canal fluvial, lo que genera olores nauseabundos que emanan de dicho volcamiento.
Al respecto, esta Defensoría ha efectuado intervención constante, para lograr revertir la situación de contaminación que se estaría generando. Durante el año 2014 se realizaron innumerables gestiones ante la Municipalidad de Santa Fe y ante la Secretaría de Medio Ambiente. A esta última se solicitó información respecto de si la empresa cumplimentó con lo requerido por Acta de Constatación Nº 513/13, la cual había intimado a cesar los volcamientos y emplazado a que en 30 días documente la gestión de los efluentes vertidos así como informar sobre las instalaciones de depuración existentes. La Secretaría de Medio Ambiente informó que el frigorífico designó un profesional matriculado en el Registro Oficial de Consultores Expertos y Peritos en la materia, creado al efecto en ese organismo. De la evaluación técnica practicada por dicho profesional concluyó que el frigorífico debía reacondicionar el sistema de tratamiento, debiendo presentar los detalles técnicos y cronograma de obras, pero que a mayo de 2014 el plazo propuesto se encontraba expirado, habiéndose cursado notificación y eventual inicio de causa administrativa.
Se realizaron además gestiones ante el Tribunal de Faltas Municipal, solicitándole información sobre las actuaciones que se encontraban radicadas en dicha dependencia desde principios del año 2014.
Finalmente, ante la comunicación de que los volcamientos se reanudaron, se decidió convocar a una reunión a los vecinos afectados y representantes del Tribunal de Faltas. En la misma, el municipio manifestó que se estaba evaluando la aplicación de sanciones por las distintas contravenciones, y esta Defensoría se comprometió a seguir con nuevas gestiones ante la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia. Los vecinos se mostraron satisfechos por los compromisos asumidos por el municipio.

Manejo de Cuencas

Las cuencas hídricas, como unidad física, no pueden ser modificadas por cualquier persona sin el estudio ambiental previo, ya que se altera la geografía, requiriendo su gestión en forma integral. A fin de realizar las obras necesarias para evitar el anegamientos de los campos por falta de escurrimiento de las aguas, se conformaron los Comité de Cuencas, personas jurídicas de derecho público, los que están integrados por representantes de los productores, de los Municipios y Comunas que abarcan y del Ministerio de Aguas y Servicios Públicos de la provincia a través de la Dirección Provincial de Drenaje. Es el Comité quien decide las obras que deben realizarse, a través de la elaboración de los planes de trabajo anuales, los que son aprobados por la Asamblea Plenaria conforme las necesidades de las cuencas.
A los fines de planificar obras se deben tener en cuenta los bajos naturales, o sea aquellas superficies que permiten el escurrimiento natural de la zona y que de ser modificadas afectan a toda la cuenca.
En el año 2012, se presentó en la Defensoría un grupo de vecinos solicitando la canalización del bajo Ricci (Expediente: 89053/12) que culminó con una Resolución de esta Defensoría recomendando a la Dirección Provincial de Drenajes que lleve adelante los estudios necesarios para la solución integral de la cuenca. Ya en el año 2014 vuelven a presentarse ciudadanos de Santa Clara de Saguier solicitando la inmediata realización de las obras, por lo que se dio intervención a la Dirección de Drenaje, cuyo funcionario manifestó que se encontraban realizando los estudios pertinentes para la posterior canalización del Bajo Ricci, ya que es una zona se caracteriza por ser una cuenca cerrada donde toda el agua se concentra en el denominado Bajo Ricci, todo lo cual fue informado a los presentantes. La obras del canal Bajo Ricci, son la continuación del canal Vila Cululú, que comprende una extensión de 29 kilómetros y medio que va a estar finalizando en el interprovincial con Córdoba.
En agosto de 2014 se comenzó con la primera etapa, que comprendía una extensión de 15 kilómetros, en una gestión que se encaró por parte de las tres comunas: Santa Clara de Saguier, Colonia Cello y Josefina y cuyo costo, en parte, fue afrontado por los productores ya que se generó una tasa especial

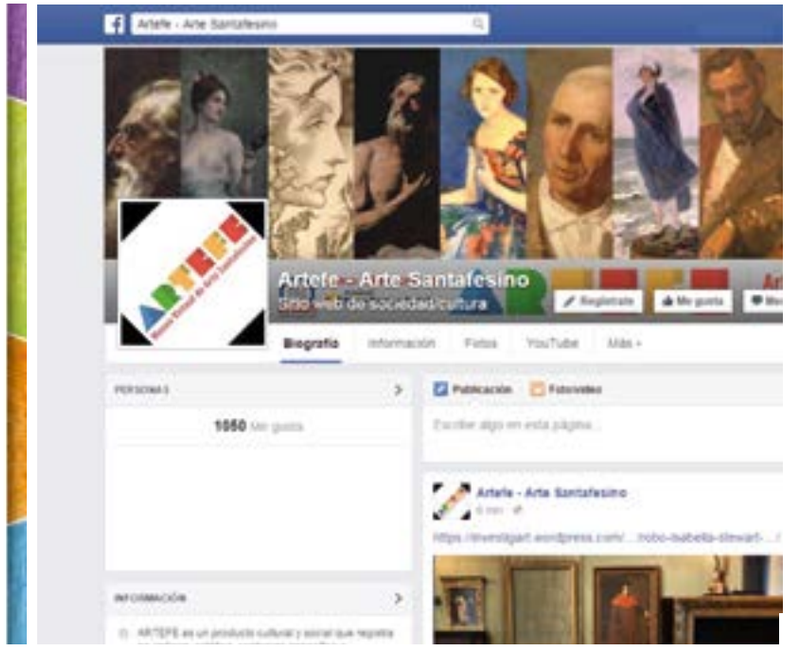
que consta de dos litros por hectárea, en cinco cuotas.
En diciembre del año 2014, en la página web de la provincia se informó como obra realizada la construcción del Canal Bajos de Ricci, el cual beneficia a San Antonio, Santa Clara de Saguier, Colonia Cello, Josefina y la provincia de Córdoba.
Otro caso que se presentó durante este año, fue el de la Comisión Comunal de Las Palmeras, quienes solicitaron la intervención de la Defensoría, ante la inminencia de la realización de la obra denominada Canal Traza 4 Variante La Juanita-Bajo Merlo, la cual – a su criterio- aumenta los problemas de anegamiento que sufre la comuna y alrededores, al enviar mayor volumen de agua a la zona afectada. En el marco de la instrucción, se trasladó la problemática al Subsecretario de Desarrollo Hídrico, solicitando información sobre la realización de las mencionadas obras. Ante la falta de respuesta se reiteró el oficio y se solicitó audiencia con el funcionario político. Asimismo, desde el Área de Medio Ambiente de la Defensoría se remitió oficio al Secretario de Medio Ambiente requiriendo información sobre la existencia de denuncias realizadas en relación con los posibles daños que estaría generando la realización de la obra citada, la existencia de estudio de impacto ambiental y controles respecto de la ejecución de la obra. A la fecha se encuentra en trámite.
Por su parte, vecinos de Santa Clara de Buena Vista, se presentaron denunciando la falta de obras hídricas en el Canal Principal Santa María- San Jerónimo Norte, por parte del Comité de Cuenca de "Santa Clara de Buena Vista" y la Comuna de Aurelia, lo que a su criterio ocasionaba el anegamiento de los campos de su propiedad. En los antecedentes aportados, existen respuestas dadas por el Comité de Cuencas, persistiendo los vecinos en sus reclamos, quienes manifiestan que el problema dataría del año 2002. Por lo cual se procedió a dar traslado de dicha queja al Comité de Cuencas, encontrándose pendiente la respuesta.

Preservación del Patrimonio Cultural

Continuando con el camino trazado desde ya hace algunos años en relación a nuestro Museo Virtual de Arte Santafesino, ARTEFE, o más conocido entre los ciudadanos e instituciones usuarias del sitio, como www.artefe.org.ar se debe resaltar el enorme avance cuantitativo y cualitativo alcanzado durante el pasado año en virtud de un esfuerzo sin pausa orientado hacia la captación de nuevos reservorios, nuevos artistas y nuevas tecnologías que aportan una marcada apertura interactiva mediante lo que hemos dado en llamar "Galería de Videos", "Tour Virtual", Facebook y fundamentalmente a través de la inauguración de un canal propio en Youtube (CANAL ARTEFE) a través del cual podemos reflejar, en lenguaje audiovisual, los principales acontecimientos culturales de la ciudad de Santa Fe y de la ciudad de Rosario.
Obviamente que este desafío que día a día se presenta como inalcanzable respecto de la dimensión patrimonial existente en los museos santafesinos, va al menos pudiendo traducirse en avances concretos en cuanto al número de obras que se ingresan a manera de nuevas adquisiciones visuales que pasan a engrosar la base de datos de este único museo virtual de los santafesinos. No se trata simplemente de incorporar nuevas imágenes, sino de una labor previa de selección de museos sobre los cuales se establece un plan de trabajo acordado con su director, selección de obras inmersas en los depósitos, armado de la correspondiente ficha conceptual de cada pieza a inventariar, toma de fotografía artística en el espacio adecuado y bajo las condiciones de luz necesarias y edición de imágenes, para luego poder exhibirlas tal como se observarían en un escenario real.

Pero no se trata sólo de una actividad de auditoría patrimonial como en un principio se gestó el proyecto ARTEFE. Hoy es mucho más ambicioso y acorde con nuevos objetivos que se fueron fijando desde la Dirección de Preservación del Patrimonio Cultural, a fin de abarcar un universo amplio de motivaciones pedagógicas, investigativas, participativas e informativas en cuanto a la inclusión social, a la vez que motor de esparcimiento desde cualquier hogar santafesino, argentino o mundial. La idea del Museo Casa fue el leitmotiv de la campaña de relanzamiento del nuevo formato y en ello fue el patrocinador (Fundación del Nuevo Banco de Santa Fe) quien, a través de inserts en los resúmenes de cuenta de sus clientes, colaboró activamente.
Cada museo elegido para su abordaje presenta una temática y una tipología única y particular, por lo que los requerimientos de la carga de su patrimonio es absolutamente específica, necesitando del tiempo y la dedicación del equipo de Artefe (sólo extendido a tres especialistas, dos en la ciudad de Santa Fe y una en Rosario) para la consulta y resolución de todos aquellos imprevistos que se van presentando en terreno.
Cabe recordar que el gestor que la empresa Ellecktra (financiada por la Fundación del banco) ha elaborado para los museos del interior, (un software de trabajo propio para cada uno de ellos), les permite no sólo incorporar sus colecciones al museo, sino que a la vez les sirve de base tecnológica como plataforma de su propio desarrollo interno. Esta actividad extra muros le significa también a Artefe un tiempo adicional, en la medida que debe coadyuvar en dicho proceso, asesorando y capacitando en forma permanente a los diferentes niveles de usuarios activos.
Lo mismo ocurre respecto de los artistas privados que exhiben sus trabajos y que en muchos casos ni siquiera tienen digitalizadas sus obras o no cuentan con las herramientas cognitivas en materia informática.

En tal caso siempre ARTEFE pone a disposición de los mismos su tiempo en visitar sus talleres y tomar las respectivas fotografías que les permiten tener su espacio en la página web e incluso activar sus muestras mediante el debido procedimiento de carga. Una prueba de ello es el caso de nuestras gestiones realizadas para la incorporación de la colección completa del reconocido artista plástico rosarino Eduardo Serón. Como resultado de ello, hoy ARTEFE propone un recorrido por algunas de las principales series del artista que se han constituido en el sello de su trabajo, acompañado del documental Color Natal, realizado por Señal Santa Fe, en el cual se revela la vida y obra de este prestigioso autor.



"Galería de Videos": es una sección en la cual se comparten todos aquellos videos relacionados con el mundo del arte en nuestra provincia. Aquí es posible encontrar tanto videos generados por Artefe en base a las sucesivas visitas que se realizan a las muestras temporarias, galerías o eventos artísticos, así como videos recopilados de otros medios (Señal Santa Fe, páginas de arte, museos, etc. fin de difundir y complementar las publicaciones.

Esta incorpación en el sitio implicó una reestructuración de algunas secciones ya existentes como "Tour Virtual", que pasó a formar parte junto con la Galería de la nueva sección "Multimedia".

"Canal ARTEFE": tiene la finalidad de compartir videos propios desde la página de ARTEFE en Youtube. A partir de ello solicitamos la incorporación en el home de los logos para un ingreso directo tanto a Facebook como a Youtube. Y así ARTEFE se presenta a través de tres formatos dentro de la web: sitio oficial, fanpage de Facebook y videos en Youtube.

FACEBOOK

Creada bajo la dirección "ARTEFE – Arte Santafesino" esta opción permite enlazar los más destacados museos, centros culturales, trabajos científicos, y eventos de Santa Fe, el país y el exterior, con la posibilidad de compartir con ellos el acontecer diario de los artistas, y toda la información cargada en el sitio oficial, con una fluidez aún mayor que el propio sitio, y con la posibilidad misma que presta el servicio de estar en contacto directo con diferentes internautas.

"Contacto ARTEFE": contactoartefe@gmail.com es el correo de asistencia al igual que el formulario de contacto de la página, a fin de facilitar el uso de todas y cada una de las herramientas ofrecidas. En todos los casos se realiza un seguimiento continuo, tanto del soporte como de otros posibles inconvenientes o consultas. Como resultado de ello es que se reciben gran cantidad de mensajes de agradecimiento por la asistencia brindada.

Firma de nuevos Convenios de reciprocidad cultural y enlaces web: 1) Convenio de incorporación curricular con la Escuela Provincial de Artes Visuales de la ciudad de Rosario, con la cual se han trazado proyectos de acompañamiento hacia sus diferentes disciplinas curriculares.

2) Convenio de incorporación del Museo de la Colonización firmado entre el Defensor del Pueblo Dr. Luciano Leiva y la Intendenta de la ciudad de Esperanza; Dra Ana Meiners.

Nuevos Museos: en Santa Fe se inició y se finalizó la carga completa de los objetos del Museo Etnográfico y Colonial Juan de Garay así como del Museo del Parque Arqueológico Cayastá, de los cuales además se adjuntó un amplio banco de información acerca de

la historia de la institución y lo allí expuesto. De la misma manera se recopiló información del Museo de la Colonización de Esperanza, del cual se está procediendo a la carga de sus objetos históricos.

Se continúa relevando la colección del Museo Judio Hinenu de Santa Fe, el relavamiento pictórico del Rosa Galisteo de Rodríguez y del Sor Josefa Díaz y Clucellas.

Se continuó avanzando con la carga de la colección fotográfica del Museo de la Ciudad de Rosario. El archivo es uno de los fondos fotográficos más importantes del país. Su material abarca un rango temporal que se extiende desde 1890 hasta la actualidad.

Dentro de su acervo encontramos tres grandes conjuntos: positivos en papel, placas de vidrio y negativos flexibles.

Actualmente se encuentran registrados activamente los museos de las localidades de Carcaraña, Gàlvez, San Lorenzo, Sastre, Totoras, Esperanza y Rafaela los cuales están en proceso de asesoramiento y activación.

Se cuenta con 3.440 obras públicas y en permanente ascenso. Respecto del Patrimonio Privado, con alrededor de 3.048 obras y se proyecta continuar con la gestión de contacto directo con artistas de la provincia de un alto nivel de reconocimiento mundial. Así también se realizan tareas de relevamiento de muestras para la creación de los tours virtuales, así como de charlas o eventos artísticos que se sucedan en la ciudad, con la inclusión de filmaciones, publicados en el canal de Youtube, Facebook y la página principal.

Se pueden visitar 37 recorridos virtuales, con imágenes en 360° de muestras tempo-

rales presentadas en distintos espacios culturales de la provincia, con 929 obras registradas bajo la modalidad de "Tour virtual". Así también cabe destacar el seguimiento y relevamiento fotográfico y visual que se realizó de lo que fue el importante evento de "La semana del arte Rosario", realizado en el Museo Odilio y Estévez.

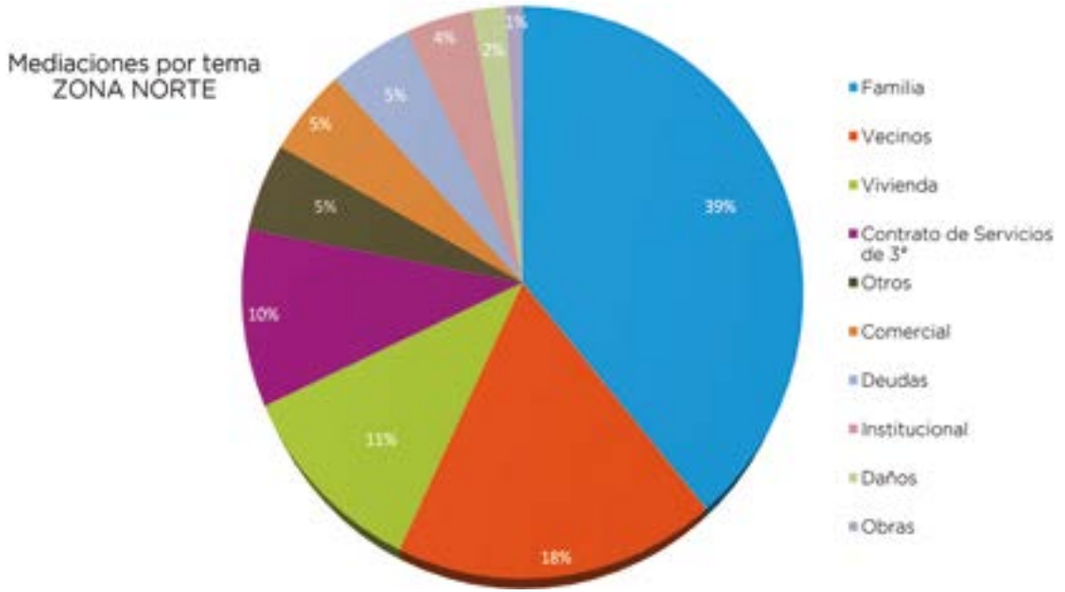
El servicio permanente de contacto con la globalidad de la colonia artística encuentra, en esta política de atención socio cultural de la Defensoría del Pueblo, un camino abierto al enriquecimiento mutuo en base al intercambio intercultural y puesta en valor de sus integrantes.

1.7 Centro de Mediación

En la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe funcionan Centros de Mediación y Resolución de conflictos en las dos sedes: Santa Fe y Rosario, con el objetivo de instalar en la sociedad una instancia de diálogo como forma alternativa de resolución de conflictos.
Respecto de los temas abordados en las mediaciones y facilitaciones realizadas, se observa el habitual predominio de los conflictos familiares en lo que respecta a régimen de visitas y alimentos en su gran mayoría; como también problemas de convivencia entre vecinos, pero puede observarse durante el año próximo pasado un incremento de los temas de vivienda, en la mayoría de los casos referidos a la construcción de viviendas dado el auge del PROCREAR, como así tambien de servicios de terceros referidos a la instalación de gas y temas de albañilería y otros afines.

Zona Norte
Actualmente, se realizan sólo en la ciudad de Santa Fe más de doscientas ochenta mediaciones anuales. También se trabaja mucho en la ciudad de Coronda y en otras localidades cercanas como Arroyo Leyes, Esperanza, Santo Tomé, Laguna Paiva. Se ha observado que se ha ampliado el radio de pedidos de mediaciones, las que provienen de la ciudad de Recreo, Candioti, San Jerónimo, Reconquista, Avellaneda, Rincón, Romag, Sauce Viejo, El Trébol, entre otras.
En el Centro de Mediación Zona Norte se desempeña un equipo estable e interdisciplinario de casi 20 mediadores, todos ellos profesionales (abogados, psicólogos, asistentes sociales y contadores) que cumplen diferentes funciones en la Defensoría. Esto ha permitido integrar el trabajo de todas las áreas del organismo para lo que se ha elegido la co-mediación. Por su parte, la Dirección General de Mediación cuenta con 5 abogadas capacitadas en Mediación Penal.
En el año próximo pasado se continuó con un nuevo programa de difusión de los métodos de resolución de conflictos. Se prosiguió además con la "clínica de casos", donde mensualmente todos los mediadores se reúnen para discutir casos y para exponer nuevos aportes bibliográficos. Con esta actividad se busca incentivar la lectura y la reflexión sobre los métodos a aplicar en la resolución de casos.

Los temas presentan una gran diversidad, teniendo los vinculados a familia una clara prevalencia.



También se mantuvo en valores habituales el número de mediaciones realizadas, que está en el orden del 50% de las convocadas de las cuales un 94% tienen acuerdo. El Centro participó en la segunda reunión de la red federal de mediación en la ciudad de Río Cuarto. Se disertó en la Universidad de Derecho de Rosario sobre en el taller de conflictos familiares casos reveladores y herramientas aplicadas.

Se aunaron criterios y se intercambiaron experiencias con el Centro de Mediación que tiene su sede en Rosario, fijándose como meta además, de proseguir con la ampliación del Centro de Mediación Zona Norte, abarcanWdo otras temáticas como la penal sin descuidar la calidad brindada en el mismo hasta el momento, la realización de un protocolo de actuación conjunto para ambas sedes.

En el año mencionado ingresaron 365 expedientes, de los cuales se mediaron el 50%, obteniendo acuerdo el 94% de los casos. Las gestiones realizadas fueron 719 sobre los ingresados y refieren a la toma de los expedientes, reuniones de mediación, seguimientos telefónicos y presenciales.

En cuanto al grado de resolución de las mediaciones llevadas a cabo, se lograron acuerdos en más del 94% de los casos.

Presentaciones que ha realizado el Centro de Mediación

Seminario
Segundo Congreso internacional de Abordaje de conflictos "Abriendo Caminos hacia la pacificación"
Organizado: Ce.Ca.MAR.Co Universidad Nacional del Litoral
Fecha: 22 y 23 de Mayo
Lugar: Santa Fe
Ponencia El Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe como herramienta de pacificación social

Seminario
Abriendo caminos al diálogo y la convivencia. Taller de Mediación comunitaria en las Defensorías del Pueblo. Gestión de las diferencias y el rol de nexo intersectorial. Reunión de la red federal de Mediadores.
Organizado: Defensoría del Pueblo de Río Cuarto
Lugar: Río Cuarto Córdoba
Fecha: 28/29 de Agosto de 2014

Seminario
2das Jornadas santafesinas Gestión de conflictos una oportunidad para construir una cultura de paz
Organizado: Gobierno de la Provincia de Santa Fe y el Colegio de Abogados de Rosario

Lugar: Universidad de Derecho de Rosario
Fecha: 18,19,22 de Septiembre de 2014.
Actividades: disertantes de un taller de Mediación Familar junto al Dr .Víctor Jaef y la coordinación de la Dra. Marta Azanza. "Conflictos familiares casos reveladores y herramientas aplicadas"

Capacitación
Intercambio de trabajo y experiencias entre las Direcciones Grales. de Mediación de las Defensoría de Rosario y Santa Fe
Organizado: Defensoría del Pueblo de Santa Fe Zona Norte y Sur
Dirigido: Directores de Mediación Victor Jaef Rosario y Dra Bellone Liliana Santa Fe
Lugar: Rosario
Fecha: 26 de Noviembre de 2014

Entrevista
Realizada por Lucía Carreras bajo la temática mediación e interculturalidad para su trabajo práctico para el modulo Inmigración, identidades e interculturalidad. Mediación intercultural, para La Universidad de Castilla la Mancha (UCLM) Albacete España.
Dirigido: Instituciones relacionadas con la mediación en Santa Fe
Lugar: Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos
Fecha: 23/06/14

Grupos de estudio y reflexión – Clínica de casos: En las reuniones mensuales de la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos, algunos mediadores prepararon distintos temas para exponer al grupo y generar la posterior discusión. Se entregó bibliografía específica.

MEDIACIONES MÁS DESTACADAS
Problemas de construcción. Mediación en un caso de vivienda (Exp. 108168). Se presentan a la Defensoría una pareja de novios, que plantean la necesidad de conversar con su constructor y amigo respecto de una casa que tenían en construcción, para aclarar temas relacionados a los costos de la obra y vicios ocultos en la misma, como por ejemplo serios problemas de humedad, grietas importantes que ponen en riesgo algunas paredes y el techo. Manifiestan que tomaron un crédito PROCREAR y que si bien en la primera etapa todo fue bien ,en las siguientes no alcanzó el monto pese a que ellos desembolsaron dinero aparte y que se encontraron con una construcción llena de vicios. Se realizó un encuentro de mediación.
Luego de efectuadas las narrativas correspondientes y haber realizado la escucha activa de las mismas, se desentrañó que más allá del problema de costos existía un sentimiento de defraudación entre amigos y que era lo más importante a tratar. Se utilizó la herramienta de "ponerse en los zapatos del otro", lo que los hizo reflexionar sobre lo que realmente pretendían de ese espacio de diálogo. Los peticionantes querían verse compensados de alguna manera material y moral. El convocado entendió el dolor de los mismos y manifestó su pesar por haberlos defraudado ofreciendo una compensación a su alcance dado que no atravesaba un buen momento económico. Se realizó un acuerdo verbal dado que no quisieron hacerlo por escrito debido a su amistad, legitimándose y manifestando confianza nuevamente hacia el otro.

Problemas en un loteo. Mediación de un caso multipartes e institucional. En una localidad aledaña a la ciudad de Santa Fe se presentaron varios vecinos que peticionaban por no tener las obras adecuadas de agua y luz en un loteo; todos poseían escrituras salvo uno de ellos que tenía un boleto y estaba pronto a escriturar. Se realizó la primera reunión a la cual se invitó además de los vecinos a la Municipalidad del lugar, a la EPE, y a la Cooperativa de Aguas de la zona, como así también al loteador. Todos asistieron menos este último. En la primera reunión los vecinos relataron su preocupación por la situación de estos lotes dado que varios estaban construyendo incluso uno de ellos con PROCREAR para el cual debía cumplir etapas.
El municipio manifestó que iba a acompañar a los vecinos en pos de la paz social; los representantes de la cooperativa manifestaron no tener mayor problema en instalar el agua en la zona. Las autoridades de la EPE manifestaron problemas debido a que el loteador debía realizar una obra para la instalación de luz en el lugar. Los vecinos relataron que el mismo se negaba. Luego que las partes se legitimaran, se pasó a un cuarto intermedio para el mes de junio donde cada uno trajo su propuesta respecto de qué podía contribuir para que estos vecinos tuvieran luz. El municipio aceptó aportar caños para el entubamiento y su puesta en la zona dado que se trataba de una zona baja con posibilidad de inundación , la EPE pondría la mano de obra para el proyecto y su realización y los vecinos pagarían el canon y los materiales para el proyecto. En el mes de agosto se firmó un acuerdo por escrito y de esta manera se logró solucionar un grave problema que afectaba a 5 familias dejando a consideración de los aportantes la realización posterior de un juicio al loteador para el reintegro de lo realizado y/o pagado y/o aportado según el caso.
Acuerdo provisorio que se homologó. En el mes de septiembre ingresó al Centro de Asistencia a la Víctima, un expediente derivado del Poder Judicial. Se trataba de una disputa entre padres y abuelos paternos para determinar la tenencia de un menor que hasta ese momento se encontraba al cuidado de los abuelos paternos. La madre del niño quería recuperarlo, pero las otras partes lo impedían, ejerciendo violencia verbal, psicológica e intelectual sobre ella.
El juez, que resolvió la tenencia en favor de la madre, recomendó acompañamiento psicológico para ambos padres del niño e impuso regular un régimen de visitas a favor de los no convivientes a través de un proceso de mediación. Previo a convocar la reunión de mediación se realizaron numerosos trabajos y acompañamientos psicológicos y se observó la factibilidad de abrir un proceso de diálogo.
Se convocó a la primera reunión, asistiendo todas las partes, donde se observó una marcada hostilidad y acusaciones recíprocas por lo que se consideró muy importante intervenir con cada uno individualmente. Se pudo construir una agenda de trabajo, en donde el tema principal de la reunión era determinar el contacto del niño con los adultos.
Se trabajó el tema de los roles familiares y el reconocimiento de las partes dentro de cada rol. La primera mediación concluyó luego de tres horas de arduo trabajo. El acuerdo alcanzado fue provisorio (según los dichos de las partes) pero productivo. Se estableció un régimen de visitas acotado con posibilidad de ir ampliándolo paulatinamente con el transcurso del tiempo, todo ello en función a las necesidades e intereses del niño. Y además se determinó una cuota alimentaria.
Luego de dos meses de puesta en marcha se realizó otra mediación en donde comentaron la comodidad del acuerdo y la necesidad de homologarlo judicialmente, según lo que prescribía la sentencia y eso hicieron. Se redactó un nuevo acuerdo con el aditamento de consignar el profesional encargado de la homologación y la referencia a la sentencia que lo ordenaba.
Posteriormente se realizaron varios encuentros de seguimiento. Al día de la fecha las partes conservan el "acuerdo provisorio" homologado, aunque en realidad se manejan con un régimen amplio que determinan con

un día de antelación y en forma telefónica.
Cuota alimentaria. Mediación familiar (Expediente Nº 104397/14). La solicitante pidió una mediación con la finalidad de que se fije una cuota alimentaria para su hija menor de 11 años de edad.
En la primera reunión asistieron ambos progenitores y de manera conjunta arribaron a un acuerdo. A raíz del acuerdo establecido sobre la cuota alimentaria, decidieron conversar sobre el régimen de visitas y los problemas emocionales que estaba atravesando su hija, un tema que no estaba planteado inicialmente. Arribaron a un acuerdo en relación a las visitas y se comprometieron a solicitar asesoramiento profesional -en el ámbito psicológico- con la finalidad de fortalecer el vínculo filial. La decisión de tratar estos temas, fue en virtud del clima de confianza generado, aplicando como herramientas en la mediación, la escucha activa y la legitimación a cada una de las partes. Se redactó y firmó el acuerdo. Ante el cumplimiento y la plena satisfacción de ambos, se cerró y archivó el caso.

Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Zona Sur: "Dr. Pablo Benetti Aprosio"

Durante el período evaluado se manifestó la definitiva aceptación de la mediación en la sociedad, sobre todo a partir del afianzamiento de la misma dentro del marco legal procesal de la provincia, lo que ha contribuido al incremento de la cantidad de solicitudes ingresadas al Centro de Mediación y Resolución de Conflictos "Dr. Pablo Benetti Aprosio", dependiente de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.
Se ha agudizado la complejidad temática y profundidad de los conflictos confiados a la mediación, lo que demuestra la confianza en la solidez y experiencia del Centro de Mediación, afianzada en los más de diecinueve años de existencia del mismo.
Esto se debe a la permanente difusión del medio de solución de conflictos, como así también a la transmisión "boca a boca" de quienes han transitado la misma para resolver sus disputas, lo que también se refleja en la reiteración de partes que vuelven a pedir este servicio de la institución, además del reconocimiento de la capacitación y práctica de los mediadores.
Según surge de la información recabada y volcada en el presente informe, queda evidenciado que el Centro se ha consolidado como un espacio útil para la búsqueda de la solución de los conflictos comerciales y su problemática. De allí que el 51 % de las solicitudes ingresadas corresponden a conflictos de este tipo, involucrando en ello mayormente los que refieren a incumplimientos contractuales.
Luego de la problemática comercial, se encuentran los conflictos vinculados a la defensa de los derechos del consumidor, lo que alcanza un 24 % de las solicitudes ingresadas en el período informado.
Dentro de este rubro encontramos los reclamos contra las fábricas automotrices, las compañías financieras, a cargo de sus planes de ahorro, así como también las concesionarias y sus servicios de pos venta, destacando el altísimo nivel de asistencia de los convocados y la activa participación de los mismos en la búsqueda de una solución a los reclamantes.

Más allá de la cantidad de casos, es el índice de satisfacción de los requirentes del servicio y el alto sometimiento 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 clásico 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, la que alcanza el 14 % del total ingresado. Dentro de dicha temática, la mayor cantidad de reclamos refieren a ruidos molestos entre vecinos, principalmente en el área del micro y macro centro de la ciudad de Rosario, lo que muestra a su vez la confianza de la población en nuestra institución por encima de los organismos municipales que no darían satisfacción a los reclamos de los ciudadanos.
Cabe destacar que la Defensoría se ha constituido en un lugar de referencia en cuanto a reclamos sobre cuestiones de salud. En particular lo referido a las empresas prestadoras de tal servicio, obras sociales, prepagas, etc. lo que se refleja en el 6 % de los casos tratados.
Los problemas más relevantes de este rubro son los relacionados con incumplimientos por parte de las prestadoras de las obligaciones a su cargo, destacándose las cuestiones vinculadas a la fertilización asistida y lo relativo a los reintegros de servicios médicos.

Siempre presente en el Centro se encuentra la problemática familiar, con un 5 % del total y casi siempre vinculado a la búsqueda de acuerdos sobre regímenes de visita de hijos menores, como así también sobre la fijación o adecuación de cuotas alimentarias, encontrando este camino más rápido y conveniente para llegar a soluciones mutuamente aceptadas, lo que deriva en su efectivo cumplimiento.

Una temática a destacar es la que corresponde a problemas con la Empresa Provincial de

la Energía y Aguas Santafesinas. En ambos casos se ha logrado a través de la utilización de la "facilitación", soluciones más rápidas, económicas y eficientes para las partes. En aquellos casos en que la facilitación no resultó eficaz, la derivación a mediación logró finalmente acuerdos entre las partes.

Ante la reciente implementación del nuevo Código procesal Penal de la Provincia de Santa Fe, en el que se ha incorporado la mediación penal el Ministerio Público ha pedido el especial auxilio de nuestra parte a fin de poder brindar dicho servicio con la mayor eficacia, cosa que se ha hecho arribando a soluciones satisfactorias en todos los casos en los que se ha convocado al Centro.
En cuanto al funcionamiento interno se han

establecido pautas estandarizadas de trabajos a fin de que, tanto el personal como el público, puedan comprender el recorrido de una solicitud de mediación.

1.8 Oficinas de Atención y Mesa de Entrada

Uno de los objetivos de gestión es fortalecer la descentralización, facilitando el acceso al organismo a todos los habitantes de la provincia. Para ello, la Defensoría del Pueblo cuenta con Oficinas de Atención en 29 distintas localidades de la provincia, con una Coordinación Zona Norte, que abarca las localidades de Arroyo Leyes, Coronda, El Trébol, Galvez, Laguna Paiva, Rafaela (CAV), Reconquista (CAV), San Genaro, San Javier, San Justo, San Jorge, Santo Tomé; y una Coordinación Zona Sur, cuyas oficinas se encuentran en las localidades de San José de la Esquina (con sub Delegación en Arequito), Carcarañá, Casilda, Cañada de Gómez, Chabas, San Lorenzo (con Subdelegación Fray Luis Beltran y Oliveros), Funes, Granadero Baigorria, Villa Constitución, Roldán, Rufino, San Jerónimo Sud, Totoras, Villa Constitución y Venado Tuerto (CAV) y la Oficina Descentralizada de Zona Sur de Rosario.

Cada Oficina de Atención y Mesa de Entradas (Delegaciones) presenta sus particularidades que la hacen única en su gestión, ya sea por las cualidades del personal que cumple funciones en cada lado, como por la idiosincrasia de la región que abarca.
Las Oficinas mantienen un vínculo continuo con la Dirección de Descentralización y Delegaciones Interiores que está a cargo de ellas, como así de la Dirección de Gestión e Instrucción, Dirección de Consultoría Técnica, Centro de Mediación, Centro de Asistencia a la Víctima y Testigo del Delito y con la Defensoría Provincial de Niños, Niñas y Adolescentes. Se mantiene el flujo informativo constante acerca de todas las novedades tanto administrativas como de gestión, enviándose instructivos, novedades y normativas, entre otras. Asimismo, se evacuan consultas en forma personal, telefónica y a través de correo electrónico.
La atención de los ciudadanos deriva en la apertura de una Foja 0 desde la Oficina de Atención y Mesa de entradas de cada localidad, dando intervención -si el caso lo amerita- a cada área específica para su gestión y tratamiento. Estas Fojas son remitidas a ambas Sedes de la Defensoría para su carga y determinación del número de expediente correspondiente en el sistema, dando cumplimiento a la Ley 10.396.

Durante el período 2014 el número de consultas atendidas en las Oficinas del interior provincial derivaron en la apertura total de 8.289 Expedientes sólo en instrucción en todo el interior provincial, correspondiendo 3.536 a las delegaciones de la Zona Norte, y 4.753 a las Oficinas de la Zona Sur. A ello hay que sumarle el valioso trabajo realizado por los profesionales de los Centros de Asistencia a la Víctima en el interior provincial, que en las Oficinas del CAV de Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto, ascendiendo a 1.208 casos abiertos.

Expedientes abiertos en Oficinas de ZONA SUR

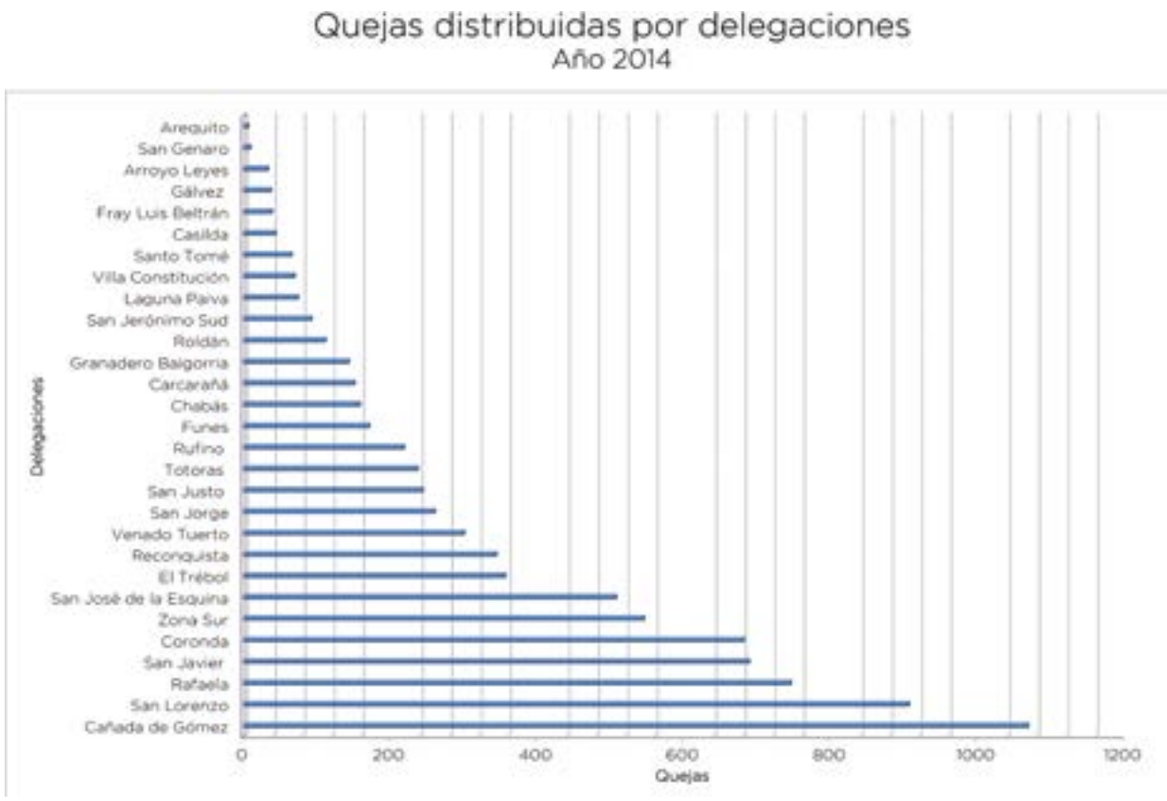
DELEGACION	Total Expedientes 2014
AREQUITO Subdelegación San José de la Esquina	6
CARCARAÑA	151
CASILDA	43
CAÑADA DE GOMEZ	1068
CHABAS	158
FRAY LUIS BELTRAN Sub Delegación San Lorenzo	38
FUNES	171
GDRO. BAIGORRIA	143
ROLDAN	111
RUFINO	218
SAN JOSE D ESQUINA	507
SAN JERONIMO SUD	92
SAN LORENZO	906
TOTORAS	237
VILLA CONSTITUCION	69
VENADO TUERTO	300 CAV - 497
DELEG ZONA SUR	545
TOTAL	5.260

El total general tramitado en las Oficinas del Interior correspondiente a la Zona Sur fue de 5.260 expedientes, lo que derivó en la realización de 120 oficios enviados a diferentes organismos públicos. Esto corresponde a Gestión e instrucción (4.763 expedientes) y denuncias en el Centro de Asistencia a la Víctima Venado Tuerto (497 expedientes).

Expedientes abiertos en Oficinas de ZONA NORTE

DELEGACION	Total Expedientes 2014
ARROYO LEYES	33
CORONDA	681
EL TREBOL	356
GALVEZ	37
LAGUNA PAIVA	74
SAN GENARO	9
SAN JORGE	260
SAN JAVIER	688
SAN JORGE	260
SAN JUSTO	244
SANTO TOMÉ	65
RAFAELA	745 CAV - 227
RECONQUISTA	344 CAV - 484
TOTALES	4.507

El total general tramitado en las Oficinas del Interior correspondiente a la Zona Norte fue de 4.507 expedientes. *Esto corresponde a Gestión e instrucción de los reclamos (3.796 expedientes) y denuncias en el Centro de Asistencia a la Víctima Reconquista y Rafaela (711 expedientes).*



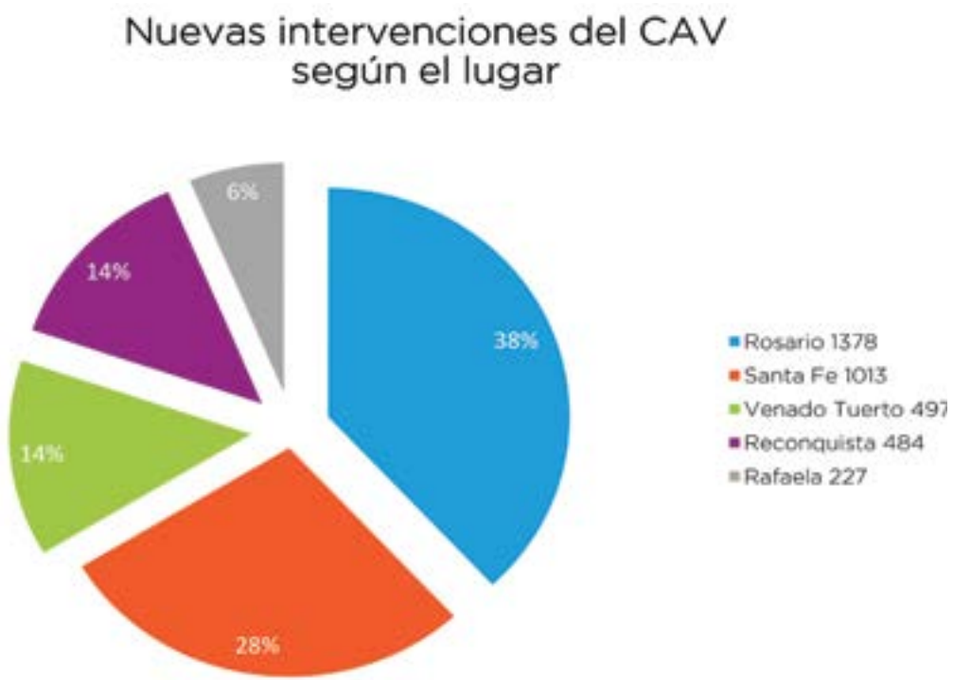
Como ya se ha señalado en períodos anteriores, la gestión que llevan adelante los responsables de las Oficinas del interior respecto de estos expedientes ingresados, se destaca el alto índice de resolución en cada una de aquellas localidades. En promedio, se registra más de un 75% de resolución positiva desde la misma Oficina, producto del compromiso y la responsabilidad social de cada uno de los agentes, pese a que frecuentemente se observa falta de predisposición en distintas reparticiones provinciales para responder a los requerimientos de la Defensoría y ofrecer así respuesta a los problemas presentados por la ciudadanía.

Esta evaluación lleva a considerar el alto reconocimiento que puede brindar la sociedad al momento de expresar sus necesidades ciudadanas, por una institución que responda a sus expectativas y a la calidad de gestión con la que cuente un organismo público que aplique políticas de gestión del desarrollo mediante mecanismos de descentralización, creando así valor público en la gestión.

Son las delegaciones de la Defensoría del Pueblo en sus 29 Oficinas, diseminadas a lo largo y a lo ancho del territorio provincial, las que mediante la labor desarrollada a través de estos últimos once años, han acercado a la comunidad santafesina en su conjunto, la posibilidad de contar con un servicio público, gratuito y cercano, en virtud de la disponibilidad de oficinas con las que cuenta la Defensoría del Pueblo en el vasto territorio santafesino.

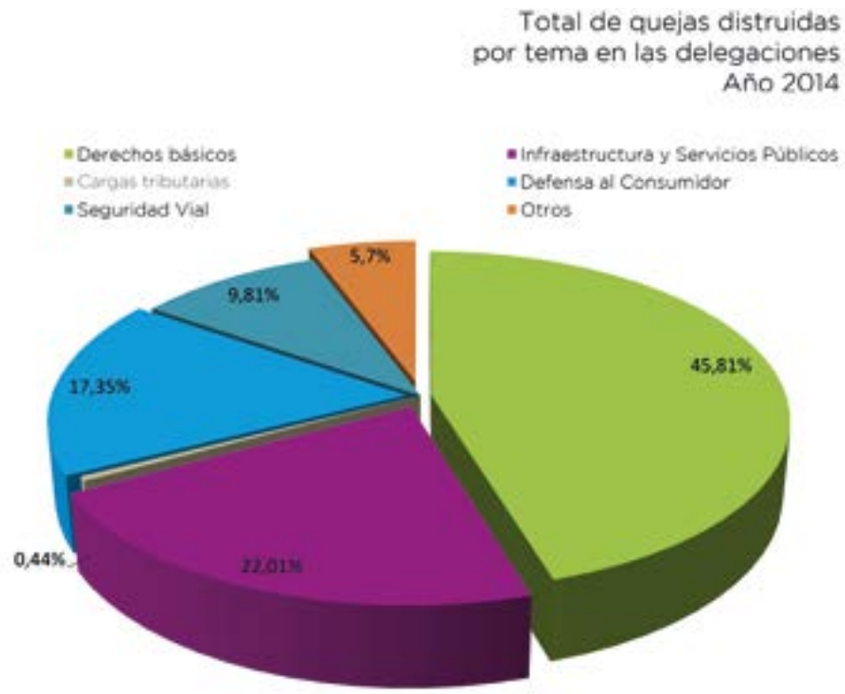
DELEGACIONES	2014	2013	2012	2011
Total OFICINAS ZONA NORTE	3.536	3.059	3.401	2.227
Total OFICINAS ZONA SUR	4.753	5.055	4.945	5.573
CAV RAFAELA	227	162	327	361
CAV RECONQUISTA	484	324	477	547
CAV VENADO TUERTO	497	523	603	550
TOTALES GENERALES	10.208	9.123	9.753	9.258

Visto en retrospectiva y a una década de haber ejecutado dichas políticas de desarrollo, puede observarse mediante la comparación de datos históricos, que esta institución mantiene en el tiempo altos índices de aceptación y satisfacción en la resolución de la queja interpuesta por sus habitantes.



De este modo, las oficinas del interior provincial no sólo canalizan los reclamos diarios por servicios públicos (Empresa de Aguas, Empresa Provincial de la Energía, IAPOS, API, etc.), u omisiones de los órganos del Estado provincial con la ciudadanía (salud, educación, vivienda, planes sociales, seguridad, seguridad vial, entre otros), sino que además intervienen con sus Centros de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (CAV), o en colaboración de esta Dirección en casos muy sensibles para la ciudadanía como lo son el maltrato familiar, apremios, violencia en las escuelas, discriminación, trata de personas, entre otros.

Entre los temas planteados con mayor frecuencia en el interior provincial, aparecen los vinculados con derechos básicos. Estos se refieren a asesoramientos que derivan en gestión de problemas institucionales o con terceras personas, en problemáticas civiles y familiares.



Otro de los aspectos a considerar es el accionar de las delegaciones en problemáticas cuya competencia se enmarca en las facultades dadas al Defensor del Pueblo de la Nación (ámbito nacional), canalizadas en la Zona Sur a través de la Delegación de la Defensoría del Pueblo de la Nación con la que cuenta la Sede Rosario. Entre los temas más recurrentes se encuentran: discapacidad, telefonía fija y móvil, obra social PAMI, Registro Nacional de las Personas (RENAPER), Documento Nacional de Identidad, Pasaportes y ANSES entre otros, siendo la segunda problemática en importancia en el interior provincial.

Particularmente, la problemática de "derecho de usuarios y consumidores" ha sido tomada como un área de extensa cobertura

para la atención de casos en las diferentes Oficinas del interior, con una importante cantidad de personas consultantes en esa área, siendo la tercera problemática de importancia en cantidad de consultas y aperturas de expedientes en el interior provincial. Se vislumbra que a través de un adecuado asesoramiento y/o redacción de escritos tendientes a reclamar sus derechos tanto como consumidor y usuarios de servicios públicos, se han obtenido importantes resultados, inclusive con resarcimiento de daños y perjuicios -ínfimos pero reales- de parte de empresas prestatarias de servicios telefónicos, de servicios de salud en referencia a Obras Sociales, Fonavi, y comercios entre otros. Destacándose los reclamos contra entidades financieras (bancos y financieras), concesionarias (por planes de ahorro automotor), empresas de telefonía fija y móvil (por fallas en el servicio y en la facturación) y empresas de venta de electrodomésticos (por fallas en la facturación e incumplimiento de garantías).

Por otra parte, cobró relevancia la actuación de las Oficinas de interior en la Zona Sur provincial, en cumplimiento del Decreto PEN N° 2067/08 correspondiente al cambio de titularidad y mantenimiento del subsidio de gas; como así también en referencia a la Resolución N° 2905/14 ENARGAS con relación al abastecimiento y garrafas sociales.

Como referencia importante en beneficio de la ciudadanía, creando valor público, se tramitaron desde desde la Dirección General de Delegaciones en la Zona Sur, en este período, 40 trámites de Bien de Familia gratuitos ante el Registro de la Propiedad provincial obteniéndose resultados favorables.

Además y, conjuntamente con la Dirección del Centro de Mediación y Resolución de conflictos de la institución, se continúa con la implementación de mecanismos de facilitación en conflictos comunitarios, contando con excelentes resultados al respecto, en aquellos conflictos socio comunitarios que a menudo se presentan en distintas localidades del interior provincial. Siendo la facilitación una herramienta de resolución del conflicto utilizada como vía alternativa a la mediación, dando celeridad en la conclusión del mismo, evitando de esta manera conflictos mayores entre vecinos. Asimismo, se lograron convenios importantes en problemáticas testigo como lo fueron con obras sociales privadas, comercios y servicio público de viviendas. Sin dejar de mencionar los acuerdos en conflictos familiares, cuotas alimentarias, régimen de visitas, tenencia, etc.

La búsqueda de solución a un conflicto sin recurrir a la Justicia como primera medida ha llevado a que se realicen en delegaciones estos acuerdos entre partes mayormente respecto del régimen de fijación de alimentos y régimen de visitas en supuestos de carencia de recursos y, en menor medida, reconocimiento de obligaciones y convenios de pago, acuerdos entre parejas del retiro del hogar, devolución de importes de dinero extraídos de cajeros automáticos, acuerdos entre familiares respecto del cuidado y contención de niños, devolución de efectos personales entre personas en situación de concubinato, etc. La delegación de San Javier es un claro ejemplo ya que registró la celebración de 61 convenios de tenencia, alimentos, régimen de visitas y acuerdos de partes.

Un caso que puede mencionarse se trabajó en dicha delegación donde se logró que dos progenitores acuerden, respecto de sus siete hijos menores y ante la enfermedad terminal de la madre y la imposibilidad de su padre de asumir el cuidado de los niños, que los menores queden bajo el cuidado de su tía materna aun después del fallecimiento de su madre.

Cabe señalar que cada delegación registra distintos tipos de problemáticas; o bien algunas son más frecuentes en una localidad determinada.

La delegación de Laguna Paiva refiere numerosas y distintas gestiones directamente ante el municipio de la ciudad, como son distintos pedidos de ayudas sociales, que representan la mayor cantidad de atenciones diarias que se suscitan (pedido de ayudas alimenticias, habitacionales, vales para la adquisición de cilindros de gas envasado, pasajes para poder viajar y trasladarse a distintos nosocomios de la capital provincial y a la ciudad de Rosario, medicamentos), cuestiones que se tratan conjuntamente entre la delegación y la Secretaría de Desarrollo Social del Palacio Municipal.

La delegación San Jorge en cambio registra 102 reclamos relacionados con la imposición de multas por infracciones de tránsito. Sin dudas, ha sido el tema más abordado, como lo ha sido en períodos anteriores. No sólo se trataron multas impuestas por supuestas infracciones cometidas dentro de la provincia de Santa Fe, sino en distintas provincias argentinas. Le siguen los asesoramientos jurídicos en cuestiones tales como: tenencia de menores, cuota alimentaria, transferencia de propiedades, ocupación de inmuebles, derechos hereditarios, etc. Finalmente, reclamos contra la Empresa Provincial de la Energía.

La delegación Coronda recibió una gran cantidad de reclamos de diversa índole (702). Se registran reclamos contra la Empresa Provincial de la Energía, municipio, de usuarios y consumidores, de salud, contra organismos del ámbito nacional (ANSES, Comisión de Pensiones Asistenciales, etc), por multas, entre otros. También se iniciaron numerosas presentaciones en el Centro de Asistencia a la Víctima y se requirió en muchas oportunidades del servicio del Centro de Mediación Zona Norte.

La delegación Reconquista registró gran parte de las quejas por temas de obras sociales, Defensa al Consumidor, multas, entre otros temas. El Centro de Asistencia a la Víctima inició 484 casos, lo que demuestra la dimensión del trabajo de este equipo de trabajo.

La delegación San Javier inició 697 quejas. Como ya se expresó ut supra registra gran cantidad de pedidos de intervención en cuestiones familiares, solicitud de derivación a la Justicia, lo que viene efectuando desde hace años la delegada local en forma personal. Asimismo, tiene numerosas intervenciones ante otros organismos como el Registro Civil, Empresa Provincial de la Energía, ante organismos nacionales como ANSES, Comisión de Pensiones Asistenciales, etc.

La delegación Rafaela inició 841 expedientes dentro de la competencia de la Defensoría del Pueblo y 227 correspondientes al Centro de Asistencia a la Víctima. La mayor cantidad de consultas atendidas responden al ámbito nacional, entre los cuales sobresalen las efectuadas contra Litoral Gas, ANSES, PAMI y Obras Sociales en general. Le siguen reclamos de usuarios y consumidores, reclamos contra el municipio, contra la Empresa Provincial de la Energía, Dirección Provincial de Viviendas y Urbanismo, etc.

La problemática de las notificaciones de infracciones de tránsito constituye otra de las grandes franjas de atención a los reclamos ciudadanos, no sólo las notificadas desde otras localidades de la provincia o desde la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV), sino desde otras provincias del país. Con relación a las acta de infracción labradas por a APSV y en localidades del interior de la provincia, se brindó asesoramiento siempre con la aclaración de que la Defensoría del Pueblo no defiende ni avala las infracciones de tránsito. Se deben corroborar (en el caso de fotomultas por exceso de velocidad), varias cuestiones: a) si el radar o cinemóme-

tro se encuentra autorizado u homologado por la provincia, consultando en la página web oficial, b) la forma en que se recibió la notificación: la misma debe ser fehaciente y contener los datos correctos de identificación del vehículo. Siempre se le aclara al quejoso que la multa o infracción pesa sobre la persona (como sanción penal) y no sobre el vehículo. Debe verificarse si la falta no está prescripta, eventual caducidad de la notificación, margen de tolerancia, sustitución de la multa en caso de infractores primarios, etc. Si bien se confeccionaron descargos, se gestionó el pago del importe de la multa en cuotas y la obtención de la sentencia absolutoria, la intervención de la delegación es una primera instancia sólo a los fines de cuestionar vicios de procedimiento que pudiera contener el acta de infracción, pero en ningún caso garantiza el resultado en la gestión. Ello depende en cada caso del criterio del Juzgado de Faltas interviniente. Asimismo, se asesoró a los quejosos sobre multas que provienen de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se le indicó que podrán consultar directamente a través de www.buenosaires.gob.ar/consultadeinfracciones por N° de DNI o por patente. Por otra parte, en la provincia de Córdoba (multas de la Policía Caminera) se debe ingresar a www.dgcba.gov.ar.

En referencia a la actuación desde el Centro de Asistencia a la Víctima y Testigos de Delitos (CAV), a requerimiento se brinda colaboración permanente a los Juzgados de instrucción del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, en las diferentes localidades con las que cuenta el organismo con Centros de Asistencia a la Víctima, tales como Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto.

Las intervenciones en el interior de asistencia a las víctimas de violencia familiar se realizan a través del equipo interdisciplinario conformado por un abogado, una psicóloga y una asistente social, mediante demandas espontáneas de las mismas o derivadas por instituciones, organizaciones de base y/o personas de las comunidades pertenecientes al radio de influencia del Centro. Esta actividad supone asistencia, asesoramiento y acompañamiento a las víctimas para su restablecimiento psíquico, físico y social. Se desarrolla en la institución, domicilios, y/o en el medio donde la víctima desarrolla su cotidianeidad, extendiéndose a integrantes de grupo familiar de acuerdo a la problemática.

La Defensoría del Pueblo, a través de sus Centros de Asistencia a la Víctima, se constituye como una institución en donde el ciudadano puede presentar una queja ante cualquier situación lesiva para sus derechos, lo que demuestra que el organismo se ha erigido como un referente relevante a la hora de la defensa de los derechos integrales de las personas. Esto resulta demostrativo del caudal de casos y su referencia a temas tan variados, lo que demuestra la demanda espontánea de la sociedad de cada localidad y de sus alrededores.

Esta actividad supone asistencia, asesoramiento y acompañamiento a las víctimas para su restablecimiento psíquico, físico y social, y se desarrolla en la institución, en los domicilios o en el medio donde la víctima desarrolla su cotidianeidad, extendiéndose a integrantes de grupo familiar de acuerdo a la problemática.

Metodológicamente se articuló y/o derivó a instituciones previa coordinación si la situación lo requiere. Se coordinó con municipios, comunas e instituciones de Salud y de Educación de la región para diagnóstico y tratamiento.

Asimismo, las estrategias de intervención fueron analizadas y evaluadas por el equipo ante cada situación presentada, teniendo en cuenta la particularidad de las mismas, judicializándose sólo aquellas situaciones que así lo exigen y teniendo en cuenta la especificidad de cada disciplina.

Por otra parte, ante la evaluación particularizada de cada caso, se evaluó en forma concreta el planteo judicial a efectuarse, siempre en atención a que los casos de violencia familiar -conforme ley 11.529- requieren que los hechos denunciados sean graves y actuales, por lo que las medidas autosatisfactivas que se solicitaron fueron: a) exclusión de hogar y reintegro de la víctima a la vivienda; b) prohibición de acercamiento; c) régimen de visitas y tenencia provisoria, entre otras medidas.

Es distintivo en el interior provincial el logro, luego de un arduo trabajo de los equipos interdisciplinarios de los CAV de Venado Tuerto, Rafaela y Reconquista, de un alto nivel de receptividad judicial y la adopción de medidas judiciales eficaces que tienden a dar protección jurídica integral a las víctimas de violencia familiar.

Actividades realizadas en las Oficinas del interior: el personal de cada Oficina continuamente se capacita en pos de tener un mayor conocimiento de las áreas más sensibles del desempeño de las funciones que le competen, realizándose cursos internos, externos y de profesionalización, lo cual remite a un grupo humano que espera superarse y lograr una continua mejora en la atención de las personas que requieren de los servicios de la Defensoría del Pueblo.

En este sentido, se destaca el encuentro de los responsables de las Oficinas del interior en la ciudades de Santa Fe y Rosario donde se recibieron instrucciones por parte de los responsables de áreas y se debatió sobre las diversas problemáticas presentes en las localidades.

También debe resaltarse la capacitación específica en cámara Gesell a la cual asistió todo el equipo de la delegación Reconquista. Asimismo, se desarrollaron diferentes actividades a solicitud de entidades intermedias y organismos públicos, a saber: Jornada sobre "Noviazgos violentos y Trata de Personas", a cargo de la Directora del Área de Trata de Personas de la Defensoría del Pueblo; "Charla Informativa sobre los aspectos de la herramienta de la mediación", a cargo de personal del "Centro de Mediación"; la charla sobre "Violencia Familiar y Maltrato Infantil" en la Fundación Progresar destinada a madres jóvenes que asisten a la misma; la Jornada de Capacitación sobre "Violencia Familiar" para los participantes del Programa "Jóvenes con Más y Mejor Trabajo", dentro del marco del primer curso inicial obligatorio del programa, denominado Cursos de Introducción al Trabajo (CIT), dependiente de la Subsecretaría de Economía Social y Empleo de la Municipalidad de Rafaela; el "Taller de Prevención de Maltrato Infantil" en escuelas primarias destinado a niños de 7° grado, con el objetivo trabajar en la prevención y sensibilización de dicha problemática, en el marco de la Campaña de Prevención en Violencia Familiar y Maltrato Infantil realizada por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, entre otras actividades.

CAPÍTULO 2: Gestión de la Institución

2.1 Asuntos Jurídicos

En el año 2014 se asignó cargo a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, siendo por ende el presente, el primer Informe Anual del área. Como causal a lo dispuesto en el párrafo que antecede, es menester efectuar una breve referencia a las misiones y facultades consagradas en el organigrama de la institución, con el fin de tener en miras el objetivo buscado con la creación de este Área.

"**Misión**: brindar asesoramiento y servicio, en materia jurídica, necesaria para el desenvolvimiento del organismo, en los expedientes que se radiquen en la Dirección General de Asuntos Jurídicos".

De la misión consagrada se destaca la frase "en materia jurídica", ya que esto delimita y a su vez especifica a la Dirección en cuestión.

Delimita, porque la Dirección no opinará sobre criterios de oportunidad y conveniencia ni de política institucional, facultades que son exclusivas de quienes detenten la magistratura del organismo, que las ejercerán según su leal saber y entender.

Específica, porque es precisamente en esta frase donde se diferencia la Dirección en cuestión de todas las demás. Cualquier cuestión que a juicio de las autoridades requiera de opinión jurídica debería pasar por la Dirección de Asesoría Jurídica, que será la responsable de elaborar un dictamen jurídico sobre la temática, y que si bien de ninguna manera es vinculante para el Defensor del Pueblo, podrá ser considerado en la resolución de lo consultado.

Respecto de las funciones del Área, puede afirmarse que las dos más importantes consisten en "producir los dictámenes legales en todo asunto que, dentro de la Defensoría del Pueblo, verse sobre la aplicación e interpretación de normas jurídicas, a requerimiento del señor Defensor o de los señores directores que de él dependen" y "ejercer el control de legitimidad y formalidad de los proyectos de resoluciones que se sometan a su consideración".

En cuanto a la primera de las funciones descriptas, se entiende que es la esencia de toda Dirección Jurídica, siendo la referida opinión jurídica materializada por intermedio de dictámenes. Observando que el dictamen es la herramienta fundamental de la dirección, compete señalar sucintamente sus características fundamentales.

Naturaleza Jurídica del dictamen: respecto a su naturaleza jurídica, puede decirse que la mayoría de los administrativistas coinciden en afirmar en que se trata de hechos y no actos administrativos, ya que no producen efectos jurídicos en los particulares ni crean relaciones jurídicas entre ellos, siendo opiniones no vinculantes que colaboran para que el funcionario pertinente decida conforme a derecho. Tal actividad consultiva, que se materializa por medio de la producción de dictámenes, importa una actividad preparatoria interna de la administración, en cuya labor no entra en relación con terceros[1].

Requisitos del dictamen: para establecer cuáles son los elementos con los cuales debe contar todo dictamen elaborado por una Dirección de Asesoría Jurídica permanente, se trae a colación lo expuesto por Cassagne quien se basa en lo determinado por la Procuración del Tesoro de la Nación, que sostuvo en múltiples dictámenes que la intervención previa de los servicios jurídicos debe efectuarse mediante dictámenes que individualicen la cuestión traída en consulta, la desarrollen exhaustivamente, desde el punto de vista fáctico y jurídico, con el agregado de toda la documentación que tenga incidencia en el tema. Es decir, todo dictamen jurídico debe suponer el análisis específico, exhaustivo y profundo de una situación concreta y jurídicamente determinada, efectuada a la luz de las normas vigentes y de los principios generales que las informan, a efectos de recomendar conductas acordes con la Justicia.

Alcance de los dictámenes: si bien se ex-

1- "El dictamen de los servicios jurídicos de la Administración", Cassagne, Ezequiel, Publicado en: LA LEY 15/08/2012.

presó que los dictámenes elaborados por las Asesorías Jurídicas tienen el carácter de hecho administrativo por no producir efectos jurídicos ni resultar vinculantes para la autoridad que lo requiere, el mismo -según la Procuración del Tesoro de la Nación- tiene una doble finalidad: "Por una parte constituye una garantía para los administrados, pues impide a la Administración el dictado de actos administrativos que se refieran a sus derechos subjetivos o intereses legítimos sin la debida correspondencia con el orden jurídico vigente y, por la otra, evita probables responsabilidades del Estado, tanto en sede administrativa como judicial, al advertir a las autoridades competentes acerca de los vicios que el acto pudiera contener" [2].

La segunda de las funciones contempladas establece: "Ejercer el control de legitimidad y formalidad de los proyectos de resoluciones que se sometan a su consideración"

El acto administrativo por excelencia mediante el cual se expide la autoridad de la Defensoría del Pueblo es la Resolución, mediante la cual se recomienda a la administración pública provincial centralizada y descentralizada, la modificación, sustitución o anulación de actos, hechos u omisiones que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, incausado, gravemente inconveniente, inoportuno de sus funciones, o configuren una desviación de poder[3].

La Resolución emitida es un acto administrativo por excelencia y, por ende, uno de los requisitos a observar es el de su legitimidad.

El control de legitimidad que tiene a su cargo la Dirección de Asesoría Jurídica significa que debe apreciarse la legalidad y la razonabilidad de los actos administrativos (en el caso que nos interesa serían las Resoluciones del Defensor del Pueblo).

La Defensoría del Pueblo tiene sus facultades regladas por la ley de su creación, por ende, el control de la legalidad de sus actos implicaría que los mismos se ajusten a lo estipulado por las normas; ahora bien dentro de su esfera de competencia, las autoridades cuentan con un ámbito de discrecionalidad y es aquí donde entra a jugar el control de razonabilidad de sus actos.

Para terminar el análisis de la presente función consagrada en el organigrama de la Defensoría del Pueblo, se puede aseverar que la Dirección de Asuntos Jurídicos no se expedirá con respecto a los criterios de oportunidad, mérito o conveniencia, las cuestiones políticas, las fácticas que no pueda apreciar un servicio jurídico y, por supuesto, las cuestiones técnicas que correspondan a otras ciencias o artes.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el organigrama, la Dirección de Asuntos Jurídicos no actúa como mero contralor de legitimidad de los proyectos de Resoluciones a emitir, sino que también actúa en forma coordinada con el Área de Relatoría y Análisis Normativo en la elaboración de distintos proyectos de resoluciones, llevando adelante un trabajo en equipo que ha permitido la intervención en varios expedientes que requerían de un exhaustivo estudio de normativa, doctrina y jurisprudencia aplicable.

Eje de trabajo: como bien surge de las misiones y facultades consagradas y explicadas sucintamente, la Dirección de Asuntos Jurídicos es de corte netamente técnico y su principal función es la de prestar asistencia jurídica a las autoridades del organismo, ya sea emitiendo dictámenes o colaborando en la elaboración de proyectos de Resoluciones.

La metodología utilizada por el área en cuestión puede dividirse según se trate de la elaboración de opinión jurídica mediante dictamen o bien en la intervención en la confección de proyecto de Resolución en determinado expediente.

En el primero de los casos, se recibe el expediente con el pedido de intervención del Área Jurídica derivado por las autoridades de la institución o por director de otra área y se procede a recabar todos los antecedentes del caso, estudiar la normativa aplicable, doctrina y jurisprudencia provincial y nacional.

Analizados los extremos de la cuestión planteada se procede a elaborar el dictamen -que como se dijera no tendrá efecto vinculante para la autoridad-, asegurándose de efectuar descripción de los hechos, cuestión jurídica controvertida y opinión jurídica fundamentada.

Elaborado el dictamen requerido, se agrega al expediente y vuelve a la autoridad requirente a los fines de ser considerado por la autoridad en la resolución a la cuestión planteada.

Respecto de la intervención en la confección de Resoluciones, la metodología empleada consiste en estudiar los antecedentes del expediente derivado a resolución y analizarlo de acuerdo a la ley marco de la Defensoría y la normativa vigente y aplicable, y si el caso así lo requiriese, se realiza un proyecto de recomendación dirigido a la administración pública centralizada o descentralizada, o bien en aquellos casos que no se cuenta con competencia pero se ha efectuado gestión oficiosa en aras de procurar la solución de una problemática determinada, se procede a derivar al órgano contralor respectivo como puede ser la Defensoría del Pueblo la Nación, Comisión Nacional de Comunicaciones, Comisión Nacional de Transporte, etc para que tome intervención en temática de su incumbencia.

Resultados: Aa continuación, se exponen algunos de los dictámenes elaborados que versaron sobre las siguientes temáticas:

• Licencia solicitada por pasante: se analizó procedencia de la misma y en caso afirmativo, si correspondía pago de asignación estímulo durante el plazo de licencia solicitado, análisis bajo la óptica de la reglamentación del Sistema de Pasantías Educativas según Ley Nacional N° 26427 y Resolución Conjunta N° 825/2009 y N° 338/2009 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y el Ministerio de Educación, aplicación al caso del decreto provincial Nº 1919/1989.

• Delegación de funciones en caso de ausencia temporal o definitiva del Defensor titular y/o adjuntos: interpretación del artículo 16 de la Ley Nº 10396, reemplazo conjunto, aplicación de la Resolución Nº 048/2013 respecto de la suplencia del Defensor del Pueblo titular por sobrevenir una imposibilidad temporaria.

• Jubilación ordinaria: continuidad del trabajador en su empleo cuando se encuentra en condiciones de acogerse a los beneficios de la jubilación ordinaria, en los casos que exista conformidad del mismo y razones de servicio que así lo requiera; aplicación de decreto provincial N° 0994/2011 que reglamenta los artículos 62 y 63 de la ley provincial de jubilaciones N° 6915; duración de la misma.

• Licencia anual ordinaria no gozada por Licencia Médica de larga duración: derecho, aplicación del artículo 44 del decreto 1919/1989, específicamente en su apartado b, que menciona a la enfermedad del agente como una de las causales de postergación e interrupción de las licencias ordinarias por el lapso que dure la misma.

• Indemnización por cesantía por incapacidad sobreviniente y pago de los días de Licencia anual ordinaria no gozada: Estatuto del Personal Legislativo (ley provincial Nº 10023); requisitos; interpretación jurisprudencial del requisito de que el agente no

2- "El dictamen de los servicios jurídicos de la Administración", Cassagne, Ezequiel , Publicado en: LA LEY 15/08/2012, Dictámenes 272:50. DE LA PROCURACIÓN DEL TESORO DE LA NACIÓN.

3- Ley Nº 10396, Artículos 1 y 58.

esté en condiciones de obtener beneficio jubilatorio; en cuanto al derecho de percibir el pago de los días de licencias no gozadas, aplicación del artículo Nº 47 del decreto 1919/89 que establece la pérdida del derecho cuando el agente estuvo con licencia médica los 180 días inmediatos anteriores al cese.

• Procedencia de indemnización a cónyuge supérstite de agente de Defensoría del Pueblo fallecido: interpretación del artículo 34 de la ley provincial Nº 10023 (Estatuto del Personal Legislativo).

Respecto de las Resoluciones más importante en cuya elaboración participó la Dirección de Asuntos Jurídicos, teniendo en cuenta que la exposición pormenorizada se efectuará por el Área de Relatoría y Análisis Normativo, se señalarán a título meramente ejemplificativo las siguientes:

• **Resolución recomendatoria a la Agencia Provincial de Seguridad Vial,** tendiente a que se observe el margen de tolerancia de hasta un diez por ciento (10%) contemplado por ley; que todas las actas de infracción y cédulas de notificación labradas por la Agencia Provincial de Seguridad Vial y comunas y municipios autorizados por ella, tengan transcritas las disposiciones legales que establecen el plazo máximo de 60 días corridos contados desde la fecha de infracción para la notificación de la misma; que las actas de infracción que sean notificadas por vía postal mediante sobre cerrados, tengan claramente identificados la autoridad remitente y la expresa mención de que el mismo contiene acta y/o cédula de notificación por infracción de tránsito, e instruir a las comunas y municipios en tal sentido y que se haga expresa mención en toda acta de infracción de la facultad de solicitar ante la autoridad de juzgamiento el pago de la multa en cuotas, señalando los requisitos legales a probar para su procedencia, e instruir a las comunas y municipios en tal sentido

• **Resolución donde se insta la intervención del ENARGAS** a los fines que controle el accionar de la empresa distribuidora en cuanto a formas y plazos utilizados para la desconexión del servicio de gas natural por razones de seguridad, procurando por todos los medios la protección de los derechos de los usuarios afectados, dándole intervención a la Defensoría de la Nación.

• **Resolución dirigida a la Secretaría de Transporte** recomendando que se profundicen los controles a las empresas de transporte público de pasajeros sujetas a las leyes provinciales, a los fines de que cumplan con su deber de otorgar a los discapacitados, y en su caso a un acompañante, el derecho de viajar gratuitamente cualquiera que fuera el motivo del viaje; aplicación de sanciones a aquellas empresas que nieguen el derecho de viajar gratuitamente a toda persona que presente Certificado Único de Discapacidad y/o a su acompañante, en los casos que así esté contemplado y sea deseo del discapacitado, cualquiera que fuera el motivo del viaje; la modificación del Anexo Único reglamentario del artículo 18º de la ley Nº 9.325 modificado por ley Nº 12.355, redactando el artículo 2º de la siguiente manera: "Cuando en el Certificado de Discapacidad constara la necesidad de 1 (un) acompañante, ante la presentación del mismo y siempre que sea voluntad del beneficiario y lo exprese en ese sentido, puede viajar acompañado de 1 (una) persona mayor de edad, alcanzando esta última los beneficios consignados en el artículo 1º, debiendo las empresas de transporte de pasajeros garantizar siempre tal derecho".

• **Asimismo se intervino en la confección de un protocolo de destrucción de expedientes y documentación,** estableciendo plazos y modalidades, tomándose como paradigma el sistema adoptado por el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe.

Para concluir, se debe decir que si bien durante el período 2014 la Dirección General de Asuntos Jurídicos intervino en muchos expedientes mediante dictamen que exteriorizaba una opinión jurídica no vinculante en materia sujeta a análisis normativo, como también colaborando en el estudio y elaboración de proyectos de Resoluciones recomendatorias, las metas propuestas para el futuro consisten en profundizar la intervención del Área en determinados temas que requieran de un estudio pormenorizado y minucioso bajo la óptica jurídica.

2.2 Relatoría y Análisis Normativo

El Área Relatoría y Análisis Normativo se encuentra ubicada orgánicamente dentro de la Dirección General de Gestión e Instrucción de la Defensoría del Pueblo.

Su función específica consiste en, -una vez realizada la investigación respectiva por parte de los profesionales asignados al área a la cual pertenece la problemática denunciada como un asunto de interés particular y/o colectivo-, redactar las Resoluciones que el Defensor del Pueblo emitirá al concluir el expediente y que podrán contener recomendaciones, sugerencias, advertencias, recordatorias de (los) deberes legales, a la administración pública provincial y a sus agentes, según el caso (artículo 62, ley 10.396).

Si bien, como se expresó en el párrafo precedente, la forma habitual de producir el cierre de un expediente una vez finalizada la investigación -en los casos que son de la competencia de la Defensoría- es una Resolución, existen otras formas de expedirse de acuerdo al tenor del asunto en cuestión.

Así, en los casos en los que el tema planteado no es de competencia específica de la institución pero, igualmente se han realizado gestiones consideradas de "buenos oficios" y tendientes a brindarle una respuesta satisfactoria al requirente de la intervención, el cierre del expediente se realiza a través de una Disposición de Archivo que, en la actualidad y por una cuestión de funcionalidad, es firmada en forma individual y en cada una de las zonas, por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes a cargo de la Defensoría del Pueblo -Zona Sur- y por el Defensor del Pueblo Adjunto -Zona Norte-, respectivamente. En ella se ponen de manifiesto las distintas gestiones realizadas por los instructores a cargo de la tramitación de la queja y los resultados obtenidos y, si es el caso, se notifica la misma a su iniciador.

Por otro lado, en los casos en los que la administración pública, a través de sus agentes, es reticente y/o presenta morosidad al momento de brindar información requerida por el Defensor del Pueblo mediante los respectivos oficios reiterados a través de los de Pronto Despacho sobre temas objeto de su investigación, en general, se emiten Resoluciones instando la contestación de los mismos, emitiendo recordatorias de sus deberes legales al agente y haciendo saber tal

circunstancia al superior del mismo, enumerando las consecuencias que tal proceder puede acarrear al responsable.
También se dictan Resoluciones en los casos en los que -si bien versan sobre cuestiones cuya competencia pertenece a este organismo, le está vedado intervenir o, una vez iniciadas las respectivas actuaciones las debe suspender, debido a que sobre la cuestión planteada existe pendiente resolución administrativa o judicial, se interpone por persona interesada recurso administrativo y/o acción judicial, respectivamente-, la administración pública peca de morosidad en cuanto a expedirse en un tiempo razonable sobre la cuestión planteada. En este caso, el Defensor del Pueblo insta a las autoridades llamadas a resolver la cuestión a pronunciarse en el menor tiempo posible para evitar mayores consecuencias gravosas a los administrados.
Asimismo, se dictan Resoluciones y/o Disposiciones de Cierre y Archivo respondiendo al criterio de quien las emite, con el objeto de finiquitar tanto aquellos expedientes de cuya tramitación se concluye que nada se debe reprochar a la administración pública y/o a sus agentes por su forma de proceder, como en los supuestos en los que se ha arribado a la conclusión satisfactoria del problema planteado por el interesado, amén de los casos en los que no existe competencia específica de esta Defensoría del Pueblo pero, a pesar de ello, se labraron actuaciones.
Cada una de las Sedes del organismo (Zona Norte y Zona Sur), luego de que las Disposiciones de Cierre y Archivo son suscritas por el Defensor a cargo, enumera y notifica, acompañando copia fiel de las mismas, a la Comisión de Defensoría del Pueblo de la Cámara de Diputados y a la Comisión de Defensoría del Pueblo de la Cámara de Senadores.
Otra forma común de expresión utilizada por el Área son las, vulgarmente, llamadas Notas de Seguimiento que tienen por fin, valga la redundancia, realizar un seguimiento de lo realizado por la administración pública provincial a partir de la Resolución emanada del Defensor del Pueblo. A través de las mismas se solicita información acerca de las modificaciones realizadas o a realizarse en consonancia con lo manifestado -como sugerencia, recomendación, etc.- en la Resolución respectiva.
Ahora bien, luego de esta apretada síntesis elaborada a modo de introito con el fin de graficar el procedimiento que tiene como correlato las distintas formas de expresión del Defensor del Pueblo a través de sus decisiones, y adentrándonos en lo que tiene que ver, específicamente, con el Informe Anual correspondiente al año 2014, debe destacarse que se emitieron ciento veintitrés (123) Resoluciones y sesenta y nueve (69) Disposiciones. Las mismas fueron suscritas por el Defensor del Pueblo en funciones, Dr. Edgardo Bistoletti, hasta fines de marzo de ese año. A partir de dicha fecha, y con motivo del fallecimiento del Dr. Bistoletti, las Resoluciones han sido emitidas, en forma conjunta, por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Dra. Analía Colombo, el Defensor del Pueblo Adjunto -Zona Norte- a cargo, Dr. Luciano Leiva, mientras que las Disposiciones de Archivo o Notas de Seguimiento, según el caso y por una cuestión de funcionalidad administrativa, son suscriptas, individualmente, y por cada uno de ellos en sus respectivas zonas.

RESOLUCIONES MÁS RELEVANTES DEL 2014

Resolución N° 074 (26/02/14): Se inicia el expediente a partir de la denuncia realizada por varios profesionales, farmacéuticos/as prestadores de PAMI. (INSSPJ), que se han visto envueltos en un conflicto que involucra a la Confederación Farmacéutica Argentina y al Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Santa Fe, por las prestaciones facturadas a PAMI.
Resolución N° 111 (19/03/14): Los padres de un niño, alumno del Colegio Normal N° 1 de Rosario, solicitan intervención de la Defensoría del Pueblo con el objeto de que la misma interceda ante el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe y/o ante quien corresponda, a raíz de lo que consideran un trato discriminatorio y abuso de autoridad por parte de personal de dicha institución hacia su hijo. Se recomendó al Ministerio de Educación prevenir, o en su caso, sancionar, prácticas que sean consideradas arbitrarias, discriminatorias y/o abusivas por parte de personal y autoridades escolares hacia la comunidad educativa en general.
Resolución N° 112 (19/03/14): La Asociación Vecinal "Barrio Villa del Sol" y O.N.G. N° 1823 de Funes solicitan se interceda ante quien corresponda a los fines que se ejecute la obra necesaria para la ampliación, completamiento y construcción de la red de desagües cloacales en la Zona Catastral N° 5 y cuyo proyecto ejecutivo se encuentra aprobado por Aguas Santafesinas SA. El Defensor del Pueblo recomendó al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente y a ASSA arbitrar los medios necesarios a los fines de dar satisfacción al legítimo reclamo de los usuarios, dado que, en el caso y según los fundamentos de la Resolución, se llegó a la conclusión que se encontraban en juego Derechos Humanos fundamentales.
Resolución N° 254 (27/08/14): La gran cantidad de siniestros viales que tienen como consecuencia muertes o lesiones de personas ha sido desde siempre una problemáti-

ca que preocupa a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, por lo que ha acompañado toda medida que tienda a la prevención de accidentes y a la toma de conciencia de la comunidad, pero sin descuidar su esencia como ente de contralor tendiente a evitar que se produzcan desviaciones en el fin propuesto. En esta oportunidad, se recomendó al Subsecretario de la Agencia de Seguridad Vial que se abstenga de labrar actas de infracción cuando la velocidad registrada se encuentre dentro del margen de tolerancia de hasta un diez por ciento (10%) contemplado por ley, transcribiendo el artículo respectivo en toda acta o cédula emitidas, e instruir a las comunas y municipios en tal sentido. Además, que todas las actas de infracción y cédulas de notificación labradas tengan transcritas las disposiciones legales que establecen el plazo máximo de 60 días corridos contados desde la fecha de infracción para la notificación de la misma. Asimismo, que las actas de infracción que sean notificadas por vía postal mediante sobre cerrado tengan claramente identificados la autoridad y la expresa mención de que el mismo contiene acta y/o cédula de notificación por infracción de tránsito; y la expresa mención en toda acta de infracción de la facultad de solicitar a la autoridad de juzgamiento el pago de la multa en cuotas en el caso de reunir los requisitos para ello, instruyendo a las comunas en tal sentido.

Resolución N° 287 (19/09/14): En el caso motivo de la Resolución se presenta una persona que solicita se interceda ante quien corresponda a los fines que se contemplen los casos sociales en las localidades en las que, como en Coronda, el servicio de agua potable lo brindan prestadores ajenos a Aguas Santafesinas SA (ASSA). Se recomendó al Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente que arbitre los medios a su disposición, a los fines de dar satisfacción al legítimo reclamo de los usuarios, dado que como fuera debidamente fundamentado en los considerandos de la Resolución, se encuentran en juego Derechos Humanos fundamentales.

Resolución N° 314 (20/11/14): Se presenta una persona que solicita que el Instituto Autárquico provincial de Obra Social (IAPOS) le brinde la cobertura médica necesaria para que se le pueda practicar la cirugía ocular que su hijo discapacitado necesita. Se notificó al Ministro de Salud de la provincia la falta de respuesta a los pedidos de informe del Defensor del Pueblo provincial por parte del IAPOS, a los fines que tome conocimiento de tal proceder y ordene medidas, en el caso de así considerarlo.

Resolución N° 315 (20/11/14): Se presenta una persona que solicita que el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) le brinde la cobertura médica necesaria para realizar el tratamiento de fertilización asistida que requiere. Al igual que en la resolución anterior, se notificó al Ministro de Salud de la provincia la falta de respuesta a los pedidos de informe del Defensor del Pueblo provincial por parte del IAPOS, a los fines de que tome conocimiento de tal proceder y ordene medidas, en el caso de así considerarlo.

Resolución N° 325 (20/11/14): Se trata de una presentación realizada por una persona que reclama el resarcimiento económico por la pérdida de alimentos sufrida -debido a los reiterados y prolongados cortes de suministro de energía eléctrica por parte de la EPE durante la época estival-, mediante la entrega de kilovatios gratuitos -según Resolución 133/1011 de 2011-, y la modificación de fases de la P/H ubicada en Callao 274 (Bauen 27) para evitar cortes abruptos y prolongados en los pisos superiores, ascensores y bomba de agua. Se recomendó a la Empresa Provincial de la Energía (EPE.) que arbitre todos los medios a su disposición a los fines de brindar un procedimiento que le permita a la damnificada probar sus dichos y obtener una reparación justa al daño sufrido, en el caso de así corresponder.

Resolución N° 327 (20/11/14): En el caso analizado los peticionantes se presentan a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe solicitando se interceda ante la Subsecretaría de Transporte dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe, debido al incumplimiento de las empresas de transporte público de pasajeros de la obligación de otorgar pasajes gratuitos a las personas con discapacidad. Desde la institución se recomendó al Subsecretario de Transporte provincial que profundice los controles a las empresas de transporte público de pasajeros sujetas a las leyes provinciales, a los fines de que cumplan con su deber de otorgar a las personas con discapacidad, y en su caso, a un acompañante, el derecho a viajar gratuitamente; y la aplicación de sanciones a aquellas empresas que nieguen el derecho de viajar gratuitamente a toda persona que presente Certificado Único de Discapacidad. Además, se recomendó al Subsecretario de Transporte y a la Subsecretaría de Inclusión para personas con Discapacidad la modificación del Anexo Único reglamentario del artículo 18 de la ley 9.325 modificado por ley N° 12.355 sugiriéndole el nuevo texto.

Resolución N° 333 (20/11/14): Los peticionantes solicitan la intervención del Defensor del Pueblo ante el reclamo de multas de tránsito de distintas localidades de la provincia de Santiago del Estero (Municipalidad de Fernández, Municipalidad de Frías y Municipalidad de Pinto). Se resolvió derivar las quejas recibidas al Defensor del Pueblo de la provincia de Santiago del Estero con copia de las actuaciones labradas en la Defensoría del Pueblo santafesina.

Resolución N° 353 (17/12/14): En este caso se denuncia a una planta de silos lindante con el domicilio de la presentante, manifestando que la misma produce la emisión de partículas semi-sólidas y polvo cerealero, intenso hedor por fumigaciones con agroquímicos y ruidos molestos reiterados. Se decide suspender las tramitaciones hasta tanto se resuelva el conflicto en sede judicial.

En forma sucinta, a continuación se relatan las Resoluciones más destacadas de Recomendación de la Zona Norte, haciendo expresa mención al cumplimiento o incumplimiento por parte de los organismos provinciales objeto de las mismas.

1. Resolución Nº 080/14. Relacionada con las presentaciones efectuadas por vecinos del Noreste de la ciudad de Santa Fe, agrupados en ONG barriales, abarcadoras de una vasta zona que comprende Playa Norte, Bajo Judicial y General Paz al 8600, las cuales obedecen a la necesidad de obtener satisfacción a sus reclamos relativos a problemas de falta de provisión del servicio de agua potable. La recomendación, dirigida al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe, tuvo respuesta favorable por parte del citado organismo provincial.

2. Resolución Nº 189/14.
Destinada a obtener satisfacción ante el reclamo efectuado al IAPOS, por el cual la afiliada solicitó la cobertura al tratamiento de reproducción médicamente asistida, conforme lo prescribe la ley N° 26.862 y decreto reglamentario N° 956/13.
Mediante dicha Resolución se realizaron una serie de recomendaciones de trascendencia no sólo para la subjetividad del caso in exámine, sino que se extendía a futuros casos análogos.

En primer término, se recomendó al Director Provincial del IAPOS, que se revea la decisión adoptada en el Expediente N° 15301-0092202-1, que denegó el tratamiento de fertilización asistida a la afiliada considerando para ello la urgencia del caso en virtud de la edad de la afiliada y de la limitación de edad en 50 años que establece el Centro Prestador de IAPOS PROAR Rosario.

En segundo término, que se analice la posibilidad de modificar la normativa que limita el acceso al tratamiento a las mujeres mayores de 40 años o en su defecto, se reglamente en forma clara qué área se deberá encargar de la "especial evaluación" que establece la normativa, qué cuestiones clínicas de las pacientes se evaluarán y/o qué estudios se solicitarán previos a la decisión de autorizar o no la práctica.

Por último, que se analice la pertinencia de la condición de exclusión personas sin pareja estable por ser pasible de ser considerada discriminatoria.
Las recomendaciones efectuadas por la Defensoría del Pueblo no tuvieron respuesta alguna por parte del IAPOS.

3. Resolución Nº 257/14.
A través de la misma se denunció la supuesta contaminación ambiental producida por un criadero de aves situado en la zona urbana de la localidad de Barrancas y a escasos metros del domicilio particular del requirente, y generador de desechos, olores nauseabundos, proliferación de moscas y diversos perjuicios de índole similar.
La recomendación, direccionada a la adopción de medidas tendientes a que el establecimiento denunciado cumpla con la normativa vigente en materia ambiental - ley N° 11.717 y decretos reglamentarios-, y -de corresponder- aplique la pertinente sanción administrativa, no tuvo respuesta por parte de la Secretaría de Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe.

4. Resolución Nº 284/14.
Las actuaciones refieren a la comparecencia de un matrimonio que presentaba esterilidad primaria de tres años de evolución, lo que motivó la utilización en 3 oportunidades de Técnicas de Reproducción Asistida de Baja Complejidad (inseminaciones intrauterinas) sin obtener resultados positivos. Por ello y debido al tiempo de evolución de la infertilidad, el médico tratante le indicó la realización de Técnicas de Reproducción Asistida de Alta Complejidad (in vitro), particularmente inyección intracitoplasmática de espermatozoides (ICSI), las cuales se efectuaron en el mes de julio y octubre del año 2013. A raíz de ello la afiliada solicitó al IAPOS mediante Expedientes N° 15301-0086605-7 y 15301-0087526-2 el reintegro de la suma abonada en concepto de medicamentos y la cobertura de la segunda transferencia embrionaria, respectivamente, todo en estricto cumplimiento de lo normado por la leynacional N° 26.862 y decreto reglamentario, a la que adhirió la provincia de Santa Fe. La mora en resolverse lo solicitado, generó la solicitud de intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo provincial requerido, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta.
La recomendación, dirigida al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS), tuvo respuesta favorable por parte del organismo citado.

5. Resolución Nº 285/14.
La compareciente, en su condición de afiliada al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social expuso ante la Defensoría del Pueblo que en fecha 26/12/13 solicitó a la Delegación Reconquista del IAPOS el reintegro de las sumas abonadas con motivo de la cirugía practicada el día 06/11/13 a su hijo en la "Clínica de Medicina Integral" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Dicha solicitud, registrada bajo el Expediente N° 15301-0097115-3 se encontraba en situación de mora administrativa, lo que dio méritos suficientes para el dictado de la Resolución respectiva. La recomendación, dirigida al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS), no tuvo respuesta.

6. Resolución Nº 286/14.
Las actuaciones se iniciaron con la presentación de la afiliada al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) exponiendo que en fecha 10/12/13 solicitó la cobertura médico-asistencial a los fines de iniciar un tratamiento de reproducción humana asistida (FIV/ICSI) en la "Clínica HALITUS" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con diagnóstico de insuficiencia ovárica y factor anatómico femenino, en el marco de lo normado por la ley nacional N° 26.862 y su decreto reglamentario, a la cual adhirió la Provincia de Santa Fe.
La respuesta de cobertura parcial (50%) por parte del citado organismo generó el dictado de la resolución recomendatoria respectiva. Aún se espera respuesta formal de IAPOS.

7. Resolución nº 312/14.
El ciudadano recurrente reclamó ante el IAPOS la cobertura de hogar para su cónyuge, conforme el Certificado de Discapacidad que acompañara oportunamente, la que ulteriormente le fuera denegada por aplicación de la disposición Nº 003/1996 (IAPOS) la cual establece subsidios para la cobertura de geriátricos. El decisorio del IAPOS motivó la presentación ante la Defensoría del Pueblo, que a posteriori de la evaluación fáctico-jurídica del caso in exámine procedió a expedirse mediante la respectiva Resolución recomendatoria.
La recomendación, dirigida al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS), a los fines de la adopción de las medidas tendientes a dar tratamiento y resolución diferenciada a las solicitudes de cobertura de geriátrico acompañados de Certificados de Discapacidad que contengan como orientación prestacional la de Hogar, aplicando el alcance de la ley Nº 24.901 y prestando cobertura obligatoria para dichos requerimientos. Recientemente IAPOS ac-

cedió a dar lugar al reclamo del afiliado pero no produjo una modificación al respecto de alcance general .

8. Resolución Nº 326/14.
La problemática denunciada refiere a la existencia de un basural a cielo abierto a una distancia de aproximadamente 15 metros del domicilio de la denunciante, sito en la Comuna de Tacural (Departamento Castellanos), donde se arrojan los desechos de la localidad y cuyo método de reducción es la quema.
La recomendación, emitida desde la Defensoría del Pueblo y dirigida a la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, se direccionó a la verificación de los hechos denunciados y, de comprobarse la existencia de los mismos, a la aplicación de las acciones y/o sanciones previstas en el marco de la legislación vigente y aplicable.
En este caso, el organismo provincial objeto de la recomendación respondió de forma favorable a lo indicado precedentemente.

RESOLUCIONES Y DISPOSICIONES DE ARCHIVO
No se pueden soslayar en la evaluación de la actuación de la Defensoría del Pueblo, los actos administrativos de cierre del expediente ordenando su archivo, ya que implican -en la mayoría de los casos- la resolución favorable de las problemáticas planteadas por una importante cantidad de personas que se acercan a la Defensoría.

En ese sentido se expone que en período de referencia, en la Zona Sur se emitieron 83 Resoluciones de Archivo que agruparon una cantidad de 503 expedientes, de las cuales 53 fueron Resoluciones que resolvieron favorablemente 361 quejas, relativas a temas de Defensa al Usuario y Consumidor, PAMI, EPE, Aguas Santafesinas, FONAVI, ANSES, y Ministerio de Salud entre otras.

Las 30 Resoluciones restantes que acumulaban 142 expedientes dispusieron el pase a archivo a raíz del desistimiento del trámite por el usuario o consumidor, cuestiones judicializadas o que se encuentran pendientes de recursos administrativos, o gestiones agotadas por las respuestas recibidas a los pedidos de informes cursados.
Respecto de las Disposiciones de Archivos firmadas en la Zona Sur por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes A/C de la Defensoría del Pueblo, en virtud de lo dispuesto en la Resolución Nº 258 ya mencionada, se señala que se han firmado un total de 69 Disposiciones de Archivo que agrupaban 118 expedientes, de las cuales 38 fueron por resolución favorable de 73 expedientes y de las 21 Disposiciones que comprendían 45 expedientes restantes se dispuso su archivo por haberse derivado las actuaciones a la autoridad competente, por agotarse con el mero asesoramiento, por existir cuestiones judiciales y/o administrativos pendientes de resolución, o por desistimiento de la acción iniciada por el quejoso.

EN LA ZONA NORTE.

Por su parte en la Zona Norte, se emitieron 50 Resoluciones de Cierre de Gestión, 10 Resoluciones de Recomendación y 278 Disposiciones de Archivo.

2.3 Fortalecimiento Institucional y Capacitación

El área Fortalecimiento Institucional y Capacitación tiene como misión entender en los procesos de transformación de las estructuras organizacionales sociales -públicas y privadas- involucradas en las distintas temáticas que afectan a la ciudadanía, orientándose a potenciar las prestaciones o servicios que cada una de ella les brinda, comenzando por la propia Defensoría del Pueblo.
De acuerdo a lo expresado en la Estructura Orgánica Funcional de la institución (Resolución N° 294/07), se encuentran entre sus principales funciones las que se expresan más abajo:
• desarrollar las técnicas, herramientas y estrategias de vinculación interinstitucional (trabajo en redes);
• crear mecanismos de cooperación y asistencia técnica con distintas instituciones provinciales, nacionales e internacionales, públicas y privadas;
• buscar canales de financiamiento para alcanzar los objetivos del área en materia de fortalecimiento institucional y de capacitación;
• acompañar a la ciudadanía en el proceso de formación y educación, de acuerdo a las exigencias impuestas por los cambios sociales;
• confeccionar bases de datos y protocolos de organizaciones provinciales, nacionales e internacionales.
• promover la capacitación permanente del personal para el logro de sus objetivos;
• mantener comunicación efectiva entre la sede Zona Norte y Zona Sur de la Defensoría del Pueblo, coordinando actividades y aunando criterios.
Entre los antecedentes inmediatos a tener en cuenta en el área, debe señalarse que que la Dirección General fue ocupada nuevamente en enero de 2014, lo cual supuso una nueva definición de lo que el área podía aportar a la institución. En consecuencia, se fijó como meta a seguir la generación de una visión definida y compartida de la Defensoría del Pueblo para poder -a través del desarrollo de la comunicación, la capacitación y el compromiso de los agentes que integran la Defensoría del Pueblo y el trabajo en red con otros organismos públicos y privados locales, nacionales e internacionales- impactar en la función primordial del organismo de defender y proteger los derechos humanos y ciudadanos de las personas que habitan la provincia de Santa Fe.
En virtud de las funciones mencionadas y de los antecedentes inmediatos, se fijaron dos objetivos generales del área para el período en cuestión, a saber:
• Fortalecer el vínculo de la Defensoría del Pueblo con otros organismos que comparten sus intereses e integrar con ellos redes sociales con la intención de llegar de manera más efectiva a la comunidad en su conjunto (fortalecimiento institucional).
• Alcanzar una Defensoría del Pueblo comunicada, capacitada y comprometida en torno a una una visión compartida por las personas que la componen, respecto de la protección y la defensa de los derechos humanos y ciudadanos de los habitantes de la provincia (capacitación).

EJES DE TRABAJO

El **primer eje de trabajo** se orientó a hacer efectivo el primer objetivo propuesto, es decir, al fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo en su vinculación con otros organismos que comparten sus intereses, e integrar con ellos redes sociales que le permitan alcanzar un mayor impacto sobre la comunidad en su conjunto.
Durante este período el área mantuvo y profundizó vínculos institucionales consistentes entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y distintos organismos públicos y privados, de manera tal de abordar realidades institucionales cada vez más complejas, siempre en la búsqueda de experiencias enriquecedoras que permitieran abordajes creativos y novedosos de las problemáticas planteadas por la ciudadanía santafesina.
Se mantuvo un registro pormenorizado, ordenado, completo y unificado de cada uno de los convenios de cooperación suscriptos con otras instituciones correspondientes a la Zona Sur de la provincia. De este modo, se mantiene un mismo criterio institucional en la manera de relacionarse con otros actores estatales o privados, individuales o colectivos. La metodología de trabajo es la 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.
Simultáneamente, se sostuvo la **organización y actualización de las bases de datos** de individuos e instituciones vinculados con la Defensoría del Pueblo, lo cual demanda una labor permanente pero de vital importancia al facilitar la comunicación e interacción en tiempo y forma con cada uno de ellos.
También se mantuvo actualizada la **confección del archivo físico de las actividades de extensión a la comunidad,** de manera tal de poder volver a trabajar siempre que fuera preciso, aquellas estrategias que han demostrado ser más efectivas al momento de generar actividades destinadas a la comunidad.

Debe destacarse especialmente la labor del área durante el período en la **profundización de los vínculos institucionales con organismos de protección y defensa de los derechos humanos y ciudadanos** en todo el mundo, con especial hincapié en la región de Latinoamérica y el Caribe, en la convicción de potenciar el alcance de la labor de la figura del Defensor del Pueblo.
Además de la permanente tarea de la Defensoría del Pueblo en el seno de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), organismos de los cuales es miembro activo, durante el período se han profundizado sustancialmente desde el área de Fortalecimiento Institucional y Capacitación los lazos de cooperación con el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensor del Pueblo (ILO) y con el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO).
El **proceso de cooperación con el ILO,** en la búsqueda común de promover la figura del Ombudsman o Defensor del Pueblo en los países de América Latina y el Caribe, se tradujo en la asistencia técnica desde esta área

en aspectos organizativos de la Asamblea General del organismo, celebrada los días 14 y 15 de agosto en Santiago de Cali, Colombia y que abordó el tema "La importancia de las comisiones de derechos humanos a nivel local". Debe destacarse la particularidad de que, por unanimidad de sus participantes, se nominó a la Asamblea de Cali con el nombre del Dr. Edgardo Bistoletti, Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe fallecido en abril de 2014 y quien fuera impulsor de los vínculos de integración y cooperación entre distintos organismos representativos de la institución del Ombudsman.

La prolongada labor conjunta entre esta Defensoría y el ILO fue notoria durante la Asamblea, teniendo especialmente en cuenta la concreción de un objetivo por el cual se trabajó insistentemente y que consistió en el acercamiento entre el ILO y el IIO, el cual fue finalmente institucionalizado mediante la suscripción de un Memorándum de Entendimiento entre ambos organismos. De este modo, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se ha convertido en un actor clave en el acercamiento entre el ILO y las Defensorías del Pueblo del Caribe reunidas en la Caribbean Ombudsman Association (CAROA) en 2013, y entre ambos organismos y el IIO en 2014.
Durante 2014 también se colaboró activamente, y a solicitud de la presidencia del ILO, en la confección del "Diccionario del Ombudsman-Defensor del Pueblo" que se encuentra aún en proceso de elaboración. El tema de referencia fue el Instituto Internacional del Ombudsman.
El área asistió técnicamente al ILO en la difusión del Seminario Internacional "El Defensor del Pueblo. Nuevos conceptos y perspectivas. Los desafíos del Siglo XXI", celebrado los días 9 y 10 de octubre en Vicente López, organizado por la Defensoría de esa localidad y el ILO. La ocasión sirvió para implementar por primera vez para el ILO la utilización de las redes sociales Facebook y Twitter con un alcance considerable y en constante expansión. La Defensoría del Pueblo participó activamente en el encuentro mediante la coordinación del segundo panel, a cargo de la Dra. Analía Colombo, Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe a cargo de la Defensoría del Pueblo, quien es miembro activa del ILO y ocupa su Dirección de Niñez y Adolescencia.

En lo referente al **vínculo institucional con el IIO,** única organización global para la cooperación entre más de 150 instituciones de Ombudsman en los cinco continentes y fuente de consulta en materia de defensa de los derechos humanos por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es menester poner de relieve que la Defensoría del Pueblo santafesina, además de su membresía institucional, ostentaba a través de su titular la Dirección Regional Caribe y América Latina. Tras el fallecimiento del Dr. Edgardo Bistoletti el cargo quedó vacante. Una vez convocada por la Secretaría General del organismo la elección para cubrir el cargo, se articularon los medios desde esta área para proponer y llevar adelante el proceso administrativo que concluyó en la elección de la Dra. Analía Colombo como Directora de la Región Caribe y América Latina del IIO. De este modo, la Defensoría del Pueblo de la Provincia logró conservar un espacio de decisión de la mayor relevancia en el máximo organismo global representativo del Ombudsman.
En el ámbito local y nacional, se mantuvieron estrechos vínculos institucionales con distintos organismos públicos y privados, tales como sindicatos, gremios, ONG, áreas del Estado municipal y provincial, etc. Pero también durante el período de referencia, se desarrollaron nuevos vínculos institucionales concretos con la Asociación Civil Compromiso Vial por Úrsula y Carla, la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, la Agencia Provincial de Seguridad Vial, la Agencia Nacional de Seguridad Vial y la Procuradoría Penitenciaria de la Nación.

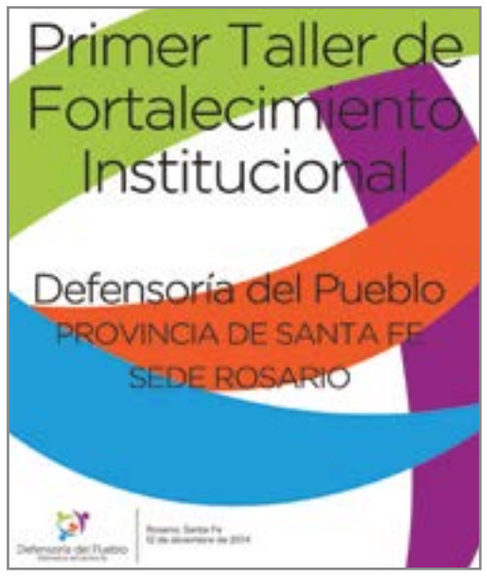
El **segundo eje de trabajo** se orientó a hacer efectivo el segundo objetivo planteado, referente a la capacitación del personal del organismo. De este modo, se atendieron propuestas y necesidades de comunicación y capacitación de los agentes de la Defensoría, coordinando la realización de diferentes actividades.
Una de ellas fue la coordinación del **Curso de Capacitación en Protección de Datos Personales** dictado por personal de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Presidencia de la Nación el 22 de mayo en la sede de la Asociación Empresaria de Rosario. El encuentro, organizado conjuntamente por dicha entidad y el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delitos, fue dirigido al personal interesado de la Defensoría del Pueblo. Fueron abordados los rasgos gene-

rales de la Ley N° 25326 de Protección de Datos Personales; las funciones de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales como organismo de control; el ejercicio de derechos por parte de los titulares de los datos; los informes comerciales, el sistema de calificación de deudores, el BCRA, el Veraz, el derecho al olvido y el robo de identidad, ya sea físico o virtual.

A través del trabajo que el área sostiene desde 2012 con el IIO, pudo brindarse acceso al personal de la institución al Seminario Web o Webinario **Rol de Defensorías del Pueblo para avanzar el Gobierno Abierto.** El encuentro virtual fue realizado el 27 de mayo, en el marco de la Serie de Conferencias en línea de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), contando como expositores a Renzo Lavin, Co-Director de la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ) de Argentina, Fernando Castañeda Portocarrero, Adjunto en Asuntos Constitucionales de la Defensoría del Pueblo de Perú, y Guillermo Bonilla Almanza, de la Defensoría de los Habitantes Costa Rica. También se brindaron espacios para que los participantes pudieran realizar preguntas y comentarios.

Sin lugar a dudas, la actividad más destacada del período fue la **Primera Jornada-Taller de Fortalecimiento Institucional,** primer hito de un trabajo más amplio que se desplegará durante 2015 y que abordará algunas pautas de rediseño institucional en el marco del 25° Aniversario de la Defensoría del Pueblo. Destinado a los agentes de la Sede Rosario y de las delegaciones del organismo en la Zona Sur de la provincia, el encuentro se llevó a cabo el 12 de diciembre de 2014, en el Centro Cultural Roberto Fontanarrosa de la ciudad de Rosario y contó con la participación de más de 90 asistentes entre autoridades y personal de la institución. La modalidad de trabajo propuesta por el profesional a cargo del encuentro, el ex Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Dr. Alejandro Nató, fue la de un diálogo estructurado en torno a ejes de trabajo, la cual propendió a desplegar una comunicación transversal y fluida entre distintos niveles jerárquicos y grupos etáreos de los agentes que integran la institución. Los ejes de trabajo abordados fueron

¿Cómo está la Defensoría del Pueblo hacia adentro y hacia afuera?, ¿Cómo querrían ustedes que fuera la institución dentro de 5 años?, Fortalezas y debilidades institucionales y ¿Qué puede aportar el sector para mejorar el funcionamiento institucional?



Respecto del **primer eje de trabajo** referido al fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo en su vinculación con otros organismos que comparten sus intereses para integrar con ellos redes sociales que le permitan alcanzar un mayor impacto sobre la comunidad en su conjunto, se ha profundizado la labor especialmente con organismos internacionales. En el ámbito del IIO, conserva un espacio clave para la construcción de un polo de cooperación regional que permite trabajar conjuntamente con otros organismos con el objetivo de ampliar la participación de las instituciones de defensa de los derechos humanos y ciudadanos en los foros internacionales, al tiempo que éstos le otorgan a cada institución del Ombudsman un peso específico y un respaldo mayor en sus comunidades de origen. Asimismo, la presencia de la Defensoría del Pueblo a través de esta área en los foros internacionales de oficinas del Ombudsman, le permite conectarse de manera tangible con programas, proyectos y fuentes de financiamiento para el desarrollo de estrategias locales, destinadas a la defensa y la protección de los derechos humanos y ciudadanos de los habitantes de la provincia de Santa Fe. Sólo a modo de ejemplo, cabe mencionar la posibilidad de desarrollar un curso de capacitación en el ámbito local dictado por la Queen Margaret University de Escocia, financiado por el IIO. La labor mancomunada con el ILO, le ha permitido a la Defensoría del Pueblo un acercamiento palpable a realidades de comunidades afines como las de Latinoamérica y el Caribe, permitiendo la evaluación de estrategias diversas y creativas, factibles de ser aplicadas en el ámbito local, al tiempo que constantemente se aportan las experiencias propias que son recogidas en el ámbito regional.

En relación al **segundo eje de trabajo**, vinculado a la capacitación del personal del organismo, debe destacarse primordialmente el trabajo realizado en la Primera Jornada-Taller de Fortalecimiento Institucional, subrayando que se trató de un punto de partida para iniciar un diálogo intrainstitucional institucionalizado, novedoso y previamente inexistente. Fue relevante la participación del conjunto de los agentes en la expresión de una imagen deseada para la Defensoría del Pueblo en un plazo de cinco años, porque manifiesta por primera vez una visión compartida de la institución. Asimismo, ha sido capaz de identificar las fortalezas y las debilidades institucionales y de plantear qué aportes pueden hacerse efectivos desde cada área funcional para mejorar la calidad institucional. Es por estos motivos que lo producido en esta jornada será el insumo para un trabajo que se desarrollará a lo largo de todo 2015, en el marco de la celebración de los 25 años de la Defensoría del Pueblo, con un compromiso renovado. Durante el nuevo período se continuará con trabajos focales y nuevas acciones de tipo plenario para seguir profundizando y construyendo miradas y perspectivas comunes de Fortalecimiento Institucional. Asimismo, se propondrán actividades de capacitación para el personal que permitan desarrollar cualitativamente la atención al público.

Un desafío pendiente para el próximo período será desarrollar nuevas acciones directas sobre la comunidad tendientes a la formación y capacitación de agentes sociales públicos y privados, individuales o colectivos en materia de conocimiento y protección de derechos humanos y ciudadanos.

Para concluir, es menester destacar la constante, estrecha e ineludible cooperación con las siguientes áreas funcionales del organismo: Prensa y Difusión, Gestión e Instrucción, Preservación del Patrimonio Histórico y Cultural, Discapacidad, Relatoría y el Gabinete de Asesores. Es de esa labor conjunta y fluida en el quehacer cotidiano que emana la principal fuente de fortalecimiento institu-

cional de la Defensoría del Pueblo.
Hay que poner de relieve además, que los Defensores a cargo dictaron una resolución que tiende la especialización y capacitación correspondiente de los instructores de la Dirección de Gestión e Instrucción con el objetivo de mejorar cualitativamente el trabajo, jerarquizar el desarrollo profesional de los instructores y contribuir de esta manera al mejor cumplimiento de la misiones y funciones de la Defensoría.

En tal sentido se avanzó en la realización de reuniones con el personal correspondiente para escuchar sugerencias y propuestas y solicitar la elección de temas que puedan constituir la especialidad en cada caso.

De estas reuniones surgieron diversas inquietudes vinculadas con la capacitación y la atención a la demanda de la población. Para ello se sugirieron la realización de ateneos internos que permitan el análisis crítico de casos del trabajo habitual, así como la realización de cursos de interés común como la actualización en relación al nuevo Código Civil y Comercial.

2.4 Informática

La Dirección General de Informática y Estadística está encargada de montar, mantener y administrar toda la infraestructura tecnológica necesaria para el trabajo de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo. Dentro de estas responsabilidades quedan incluidas las siguientes actividades:
• Administración, control del servidor de correo y cuentas de email de la Defensoría del Pueblo.
• Administración, control y soporte de la red interna, protocolos de acceso y de compartición.
• Administración, control y soporte del sistema de Mesa de Entrada.
• Administración, control y soporte del sistema de CAV.
• Confección de estadísticas parciales frente a pedidos especiales.
• Confección de estadísticas anuales utilizadas en el Informe Anual oficial.
• Soporte técnico a todos los dispositivos de red y estaciones de trabajo de la Defensoría del Pueblo y delegaciones.
• Trámites de renovación anual de presencia web de todas las direcciones web tanto de la Defensoría del Pueblo como de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes frente al NIC.
• Asesoramiento referente a temas tecnológicos, diseño de sistemas y optimización de procesos de trabajo.

Durante el año 2014 se han llevado adelante acciones y proyectos de diversa envergadura destinados a fortalecer las capacidades tecnológicas de la Defensoría.
• Desmontado de toda la infraestructura de red y diversos dispositivos de la Sede de la Defensoría ubicada en Pasaje Álvarez.
• Montaje de toda la red interna, puestos de trabajo y servidores en la nueva sede transitoria.
• Control del tendido de red de la sede transitoria.
• Renovación del parque informático del sector Instructores de la Sede Rosario con la adquisición de 7 nuevos equipos, y redistribución de los equipos existentes a otras áreas para su utilización.
• Renovación parcial del parque informático del Sector CAV Rosario con 2 nuevos equipos.
• Adquisición de 1 servidor de procesos y 1 servidor de datos para actualizar los servicios internos y montaje de los sistemas de esta institución.
• Rediseño del sistema del Centro de Asistencia a la Víctima, respondiendo a nuevos requerimientos de usuario y al surgimiento de un nuevo protocolo de trabajo unificado para las sedes de Santa Fe, Rosario y delegaciones.

2.5 Prensa

La Dirección General de Prensa y Relaciones Institucionales en la Zona Sur fue creada en enero de 2014 a través de al Resolución N° 012 y con la "finalidad de dotar de independencia administrativa a una Dirección que tiene como principal función la de comunicar y ser nexo entre la sociedad y la institución". La misión de la flamante Dirección General es, de acuerdo con la normativa, participar en el diseño, asesorar y asistir en todo la atinente a las políticas comunicacionales y de interacción externa del Organismo. En este sentido, sus principales funciones son:
. Producir parámetros de difusión pública del accionar del Defensor del Pueblo, autoridades y agentes.
. Difundir en el conjunto social las resoluciones y opiniones del Defensor del Pueblo.
. Coadyuvar a un accionar conjunto y de reciprocidad mutua con todos los actores sociales que comparten objetivos.
. Generar las instancias propicias a una interacción positiva y recíprocamente provechosa entre el organismo e instituciones públicas de la Provincia, la Nación, Municipios y Comunas; organizaciones privadas y provinciales.
. Dictar la relación con los medios de prensa.
. Planificar el trabajo de diseño y la generación artística de los materiales destinados a la promoción difusión, comunicación e interacción.
. Incorporar el uso de las nuevas tecnologías en pos de la eficacia de la tarea encomendada y de la actualización de herramientas para tal fin.
. Intervenir siempre en la producción de los discursos oficiales institucionales, cualquiera fuere su soporte.
. Coordinar accionar complementarias con otras unidades.

La nueva estructura permitió organizar y sis-

tematizar mejor el trabajo en el Área, para continuar cumpliendo satisfactoriamente su tarea de nexo entre la sociedad y la institución. En este sentido, los objetivos planteados durante el año 2014 fueron:
A) Mantener un contacto fluido con los medios de comunicación de la ciudad de Rosario y la zona Sur de la provincia para poder difundir las acciones, resoluciones y opiniones formuladas por la institución, incorporando el usos de nuevas tecnologías.
B) Recopilar información difundida en los medios de comunicación a los fines de colaborar en la producción de acciones y discursos oficiales institucionales.
C) Coordinar y desarrollar acciones con otros actores que comparten objetivos (universidades, estamentos estatales, organismos de desarrollo nacionales e internacionales, otras Defensorías) y con otras Direcciones de la institución.

EJES DE TRABAJO

El primero de los ejes de trabajo corresponde al trabajo cotidiano de Dirección y constituye uno de los pilares del trabajo. Está formado por los comunicados de prensa que frecuentemente se envían a una numerosa base de datos, acompañados de fotografías tomadas por integrantes de la oficina. También constituye un herramienta indispensable el portal web del organismo, actualizado y mantenido por el Área de Prensa, donde además de los partes de prensa se vuelcan las imágenes y los videos propios. A ello deben agregarse las respuestas ante los requerimientos de información formuladas desde los medios de comunicación. Todo esto apoyado por el uso de las redes sociales, donde la cantidad de seguidores ha ido incrementándose año a año.
Uno de los datos que refleja el importante alcance que tiene la comunicación de las tareas y acciones de la Defensoría del Pueblo, además de los seguidores en la red social Twitter y los "likes" en Facebook, es la cantidad de visitas a las distintas páginas del portal de internet de la institución. Con un crecimiento constante en cada mes, durante todo el año 2014 se contabilizaron en total 378.671 visitas a las páginas, un número más que satisfactorio que potencia la estrategia de comunicación multimedial de la institución.
De esta manera, se cumple con el objetivo de mantener un contacto fluido con los medios de comunicación y difundir las acciones y resoluciones de la Defensoría del Pueblo al conjunto de la sociedad, tanto por medio de los primeros como directamente a través de las herramientas de internet. Para

La Capital | Edición Impresa

Secciones · Opinión · Escenario · Suplementos · Edición Impresa · Edición Digital

Martes, 02 de septiembre de 2014 00:00

Advierten sobre posibles estafas a jubilados

La Defensoría del Pueblo de la provincia advirtió a jubilados nacionales que existen supuestas empresas que están poniendo en práctica posibles defraudaciones a través de las cuales prometen ayudar...

mantener este tipo de contacto es necesario contar con una base de datos actualizada y completa. Es por ello que durante el año 2014 se realizó una actualización y ampliación de los datos de medios de comunicación de ciudades del interior provincial donde la institución cuenta con delegaciones, de manera de llegar de forma más fácil a éstas. Finalmente, en este punto es dable resaltar la importancia de Facebook, que es un vehículo para la difusión de las actividades y resoluciones de la institución, aunque también se ha convertido en un importante vía de recepción de quejas y pedidos de asesoramiento, que son redireccionados al correo institucional y para los cuales se está evaluando un sistema de gestión con el área correspondiente a la presentación.
Una de las novedades introducidas por la Dirección durante 2014 fue un relevamiento interno de medios de comunicación. En éste se identifican diariamente temas que incuben al quehacer de la Defensoría del Pueblo y son publicados en medios de comunicación de la provincia, ya sea en formato impreso y digital. Esta auditoría se realiza de manera diaria y los resultados son enviados vía email al Defensor, asesores y Directores que pueden hacer uso de esta información. Esta información recopilada sirve para la toma de decisiones y de acciones institucionales. Cabe señalar que la institución tiene un sistema de auditoría externo, que envía reportes de los medios de comunicación donde la organización es mencionada. El informe interno representa entonces un complemento y una ampliación, puesto que como se dijo, allí se recopilan cuestionen en las que la Defensoría puede accionar.
Otra de las tareas que incumbe a la oficina es la generación de instancias de interacción con distintos estamentos estatales y otras instituciones para la organización y realización de jornadas, congresos o talleres.
Durante el año 2014 la Defensoría del Pueblo realizó un encuentro de importancia excepcional para el Área de Prensa: el Taller de Prácticas Periodísticas y Derechos Humanos, que se realizó los días 30 y 31 de octubre en la ciudad de Rosario y tuvo por objetivo abordar y profundizar el enfoque de Derechos Humanos en el campo de la comunicación institucional de las Defensorías del Pueblo del país. Fue organizado por la Dirección General de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), con el apoyo de la cooperación alemana implementada por GIZ y la colaboración de UNICEF Argentina. En esta jornada el Área de Prensa tuvo una actuación preponderante, puesto que se trató de una capacitación para colegas de otras Defensorías del Pueblo y periodistas de distintos medios de comunicación del país.

Asimismo, se pusieron en juego las relaciones establecidas a través de acuerdos o convenios con otras instituciones, tanto nacionales como internacionales, que colaboraron en la concreción del encuentro. Existieron además otras actividades en los que el Área colaboró con la organización y difusión. Se puede mencionar el Curso de Capacitación en Protección de Datos Personales, dictado el 22 de mayo de 2014, en la Asociación Empresaria de Rosario, por personal de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Y también la Primera Jornada-Taller de Fortalecimiento Institucional, llevaba a cabo el 12 de diciembre de 2014. Además de colaborar en la organización, la coordinación con otros organismos y realizar la comunicación, la instalación de equipos y la proyección de imágenes, la Dirección se encargó de diagramar y diseñar un material compilatorio que fue distribuido de manera

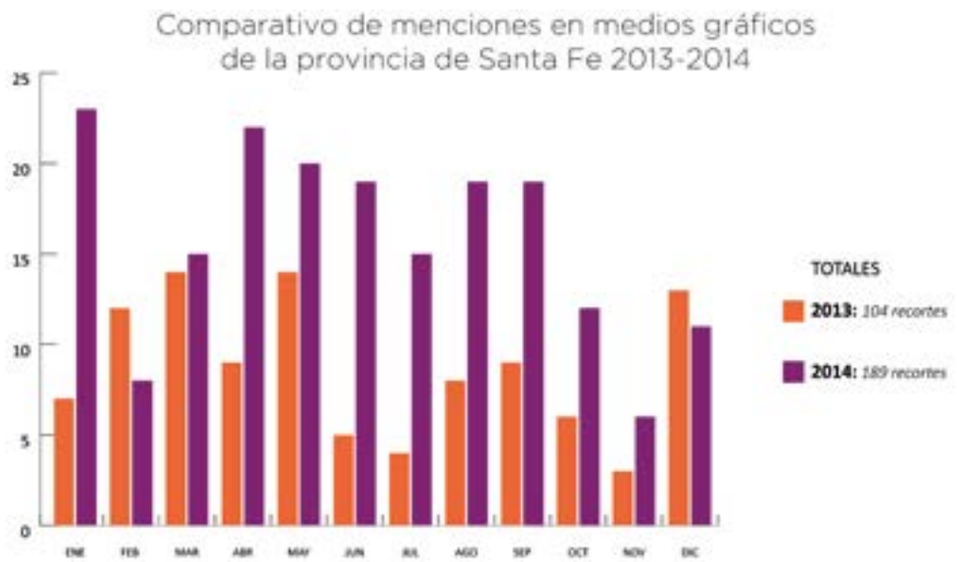
digital y también impresa entre los trabajadores de la Defensoría.

RESULTADOS

Con relación al primer eje señalado, cabe destacar que la Defensoría del Pueblo mantuvo una presencia constante en los medios de comunicación y fue exitosa la difusión de las acciones y resolución de la institución. Esto se debe a que la Defensoría es un organismo que cuenta con gran prestigio y se ha convertido en una fuente de consulta para los comunicadores y un lugar de confianza para la población en general. Todo ello acompañado por el trabajo diario realizado para acercar información relevante a través de los medios arriba señalados. Por su parte, el relevamiento interno de medios ha demostrado ser una fuente valiosa de información. A través de éste se logra detectar cuestiones en las que puede intervenir la Defensoría del Pueblo y hacerlo. Ello también permite hacer un seguimiento y generar información estadística relevante para las actuaciones, manteniendo una actitud proactiva y permitiendo delimitar ejes de acción concretos.

Finalmente, cabe señalar que todas las actividades organizadas o apoyadas y difundidas por la Dirección fueron exitosas. Aunque es importante resaltar que el Taller de Prácticas Periodísticas y Derechos Humanos se convirtió en un espacio de reflexión que aportó valiosas premisas para el trabajo cotidiano y generó importantes lazos con otros actores que comparten objetivos con esta Dirección, lo cual lo convierte en doblemente relevante para la labor de ésta. No obstante ello, está proyectado para el año 2015 el reforzamiento de lazos con otras instituciones y estamentos estatales y el establecimiento de nuevos acuerdos para, de esa manera, poder concretar en conjunto nuevas acciones de capacitación y difusión de la institución.

PRENSA: Con 133,33 por ciento más apariciones en los diarios y 21,31% de menciones en radio y televisión en relación al año anterior, se colige que la tarea de difusión de las actividades de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe durante 2014, ejercicio que abarca el presente informe, ha resultado satisfactoria según entiende la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales, responsable directa de la misma.



Pero ese dato estadístico meramente indicativo poco diría si no advirtiéramos de inmediato que de esa atención mediática reflejada en gacetillas publicadas, reportajes, informes especiales y comentarios que han tenido como eje a la institución o a su quehacer, importa en más de un 97% de los casos una valoración positiva de la materia publicada.

Publicar en la prensa, de acuerdo a los parámetros generales trazados por el Defensor del Pueblo, es apenas una de las funciones –como se verá- de la Dirección de Prensa y RR.II.

La Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales en la Zona Norte está integrada por tan solo tres personas que revisten en planta permanente y un cuarto, en condición de contratado.

El equipo, del todo exiguo para la magnitud de la demanda, trabaja diariamente de lunes a viernes cubriendo el horario que va de las 8 a las 16. Sin perjuicio de ello, es un área en la que actividades fuera de horario o viajes institucionales son también frecuentes.

La multiplicidad de tareas obliga a cada integrante de la Dirección a responsabilizarse de modo simultáneo de cuantas funciones imponga la demanda del momento. Aun así en el año 2014, se han logrado llevar adelante con éxito todo el programa de tareas propuesto.

Para aproximarnos a su verdadera dimensión es menester esbozar los escenarios de actuación en los que fue necesario dar respuestas. Son ellos el local interno; el local externo; el nacional y el internacional. En todos hubo desempeño y se actuó conforme las responsabilidades oportunamente asumidas.

La Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales en su organigrama formal posee dos Subdirecciones. Una dedicada a Prensa y Comunicación y otra a Extensión y Relaciones Institucionales. Aquella se dedica a la generación de toda clase de productos de información, difusión y transmisión del accionar propio de la institución, como así de las áreas especializadas que la componen de acuerdo a los ámbitos de competencia que le son reconocidos. Podría decirse que su campo específico es primordialmente interno.

La otra tiene como ámbito de acción la externalidad de la interacción de la Defensoría en sus muchas manifestaciones. No sólo como receptora sino como generadora de actividades y partiendo desde la más elemental de ordenamiento –a cargo de su Coordinación de Ceremonial y Protocolo (existente en su organigrama aunque desde hace años vacante)- o como lo es la redacción y archivo de los convenios firmados por el Defensor con cualquier otra persona, institución, pública o privada, de cualquier nivel y ámbito, debiendo velar que las reciprocidades en ellos convenidas no excedan los márgenes permitidos por la ley de competencia ni superpongan con obligaciones esenciales del Defensor.

Así, Dirección de Prensa y RR. II. Zona Norte en el 2014 mantuvo sin interrupción su servicio de Relevamiento Mediático Cotidiano; la producción también diaria de producción de un Reporte Diario que si bien no fue refuncionalizado, conforme planes en carpeta, sí se incorporó una modalidad diferente; se actualizó con la mayor frecuencia que fue posible –en tarea conjunta con los colegas de la Zona Sur que integran esta misma dirección- la página web oficial de la Defensoría y su cuenta en la red social Facebook. En cambio, desde la Zona Norte –por imperio de la costumbre- no se ha participado, al menos hasta el período que abarca este informe, de la cuenta que la Defensoría posee en la red social Twitter.

También en 2014 se generaron desde la Zona Norte de esta Dirección la mayoría de los Comunicados de Prensa y se procuraron espacios de publicación para los mismos en los medios de comunicación del centro norte provincial, principalmente los de la ciudad de Santa Fe.

Si como se dijera más arriba, difundir y comunicar es un requisito que a la tarea del Defensor del Pueblo se lo impone quizás con mayor imperio que a otros funcionarios, las relaciones institucionales con pares, la sociedad civil organizada y todas aquellas áreas oficiales y paraoficiales que caen bajo su imperio de contralor es igualmente indispensable. De modo tal que las tareas de extensión o las relaciones con otros actores son respecto de aquellas el reverso de la misma moneda. Las actividades organizadas por alguna de las subdirecciones de Extensión y RR.II. –hay una en el sur y otra en el norte- de la Defensoría del Pueblo requieren no sólo la mediatización que se realiza desde alguna de las Subdirecciones de Prensa y Comunicación. A la inversa, sin las gacetillas, fotos y demás herramientas de difusión que se generan en estas últimas, las actividades armadas, coordinadas y programadas por las primeras rara vez alcanzarían el éxito estándar al que está acostumbrada la Defensoría del Pueblo en convocatoria, nivel y repercusiones.

Gacetillas de prensa: La herramienta más habitual y tradicional de la comunicación institucional destinada a la difusión es la elaboración de gacetillas de prensa que los periodistas de la Defensoría del Pueblo elaboran casi a diario para dar a publicidad ya sea en internet o mediante otras vías pero, fundamentalmente, por su envío a los medios de prensa.

En el año 2014, la Defensoría del Pueblo emitió 76 gacetillas de prensa cuyos títulos publicamos a continuación, a fin de que el lector advierta la variedad de temáticas sobre las que versaran las mismas:

09/01/2014: LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DE SANTA FE Y PARANÁ ACCIONARÁN JUDICIALMENTE CONTRA EL AUMENTO DEL BOLETO ENTRE AMBAS CAPITALES

10/01/2014: LUEGO DE GESTIONES DE LA DEFENSORÍA LA EPE INCREMENTARÁ LOS RESARCIMIENTOS

14/02/2014: BISTOLETTI RECIBIÓ A INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD DEL CONCEJO ROSARINO

14/02/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RETORNA AL HORARIO HABITUAL DE ATENCIÓN

27/02/2014; COMENZARON LOS PREPARATIVOS PARA QUE ROSARIO RECIBA A DEFENSORES DEL PUEBLO DEL MUNDO

27/02/2014: MIEMBROS DE LA ASAMBLEA POR LOS DERECHOS SOCIALES PRESENTARON UN PEDIDO POR LA EPE EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

27/02/2014: MIEMBROS DE LA ASAMBLEA POR LOS DERECHOS SOCIALES PRESENTARON UN PEDIDO POR LA EPE EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

28/02/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REALIZÓ LA PRIMERA MEDIACIÓN EXITOSA DEL NUEVO SISTEMA PROCESAL PENAL

07/03/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SALUDA A LAS MUJERES EN SU DÍA

14/03/2014: 15 DE MARZO DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

18/03/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ADVIERTE SOBRE IRREGULARIDADES CON EMPRESA DE TELEFONÍA CELULAR

21/03/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REPUDIA ATAQUE CON PINTADAS AGRAVIANTES CONTRA LA SEDE DEL INADI EN LA CIUDAD DE SANTA FE

25/03/2014: DOS MUJERES TRANS DENUNCIARON EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO LA VULNERACIÓN DE DERECHOS POR PARTE DE LA POLICÍA PROVINCIAL

01/04/2014: A 32 AÑOS DEL INICIO DE LA GUERRA DE MALVINAS

01/04/2014: "MUJER Y DERECHO ¿QUÉ TIENE PARA DECIR/APORTAR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO?" FUE EL TÍTULO DE UNA CHARLA EN LA UPCN SANTA FE

07/04/2014: EN LA LEGISLATURA EL CIELO SE VISTIÓ CON GLOBOS AZULES PARA CONCIENTIZAR SOBRE LA PROBLEMÁTICA DEL AUTISMO

08/04/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ADVIERTE POR INTIMACIONES DE DEUDAS TRUCHAS

15/04/2014 DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DEL PAÍS SE SUMAN A CAMPAÑA DE AYUDA A DAMNIFICADOS POR LAS LLUVIAS EN LA CIUDAD DE NEUQUÉN

23/04/2014: ANTE LOS RENOVADOS PLANTEOS DE CLIENTES POR LARGAS ESPERAS EN EL NUEVO BANCO DE SANTA FE, EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO CITÓ A DIRECTIVOS DE LA ENTIDAD CREDITICIA

28/04/2014: INVITADO POR LA COMISIÓN ESPECÍFICA, EL DEFENSOR ADJUNTO LUCIANO LEIVA ESTUVO EN DIPUTADOS

30/04/2014: SALUDO POR EL DÍA DEL TRABAJADOR

30/04/2014: LA DEFENSORIA DEL PUEBLO ELEVÓ A LAS CÁMARAS LEGISLATIVAS SU INFORME ANUAL: 34.271 EXPEDIENTES CON QUEJAS DE SANTAFESINOS SE SUSTANCIARON EN EL ORGANISMO EN EL AÑO 2013

13/05/2014: MÁS DE 450 PARTICIPANTES TIENE LA OCTAVA EDICIÓN DEL PROGRAMA "BOWLING UNA EXPERIENCIA QUE RUEDA"

14/05/2014: ESTE AÑO LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO VOLVERÁ A ATENDER EN LOS BARRIOS DE LA CIUDAD DE SANTA FE

20/05/2014: LA DEFENSORÍA REALIZARÁ EL TRÁMITE PARA MANTENER EL SUBSIDIO AL CONSUMO DE GAS NATURAL

21/05/2014: LEIVA EN LA RECEPCIÓN DE LAS ACTAS DE LA DICTADURA

22/05/2014: PERSONAL DE LA DEFENSORÍA SE CAPACITÓ EN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

23/05/2014: LA DIRECTORA DEL CENTRO DE MEDIACIÓN ZONA NORTE DE LA DEFENSORÍA DISERTÓ EN LA UNL

23/05/2014: LA DEFENSORA PARTICIPÓ DE LA AUDIENCIA PÚBLICA POR LOS DERECHOS COMUNICACIONALES DE NIÑAS Y NIÑOS

26/05/2014: LA DEFENSORIA EN LOS BARRIOS DE SANTA FE: ESTA SEMANA ATIENDE EN EL DISTRITO NORESTE

29/05/2014: LA DEFENSORA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN UNA JORNADA DE PREVENCIÓN SOBRE CIBERBULLYING Y GROOMING

29/05/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO LLEVÓ A RECONQUISTA SU EXPERIENCIA EN EL USO DE LA CÁMARA GESELL

06/06/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECONOCE LA LABOR DE LOS PERIODISTAS AL CELEBRARSE MAÑANA SU DÍA

09/06/2014: LA DEFENSORA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES, ANALÍA COLOMBO, VISITÓ EL CENTRO CULTURAL EL OBRADOR

13/06/2014: COLOMBO FIRMÓ UN CONVENIO CON EL MINISTRO DE JUSTICIA PARA LA APERTURA DE UNA DELEGACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA ZONA SUR DE ROSARIO

13/06/2014: PESE A QUE NO ENCONTRÓ OBJECIONES LEGALES NI ADMINISTRATIVAS A LA OBRA DEL PARQUE ALBERDI, LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO MANIFESTÓ PREOCUPACIÓN POR TALES INTERVENCIONES EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS

17/06/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RESOLVIÓ A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN UN CONFLICTO POR LA FALTA DE SERVICIO ELÉCTRICO EN LOTEO DE CAPITÁN BERMÚDEZ

19/06/2014: EL DEFENSOR DEL PUEBLO PIDIO AL INTENDENTE QUE LLAME A UN DIALOGO FORMAL A LOS VECINOS QUE SE OPONEN A LA OBRA DEL PARQUE ALBERDI

24/06/2014: DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA EN DEFENSA DE LA SOBERANÍA NACIONAL, INSTAMOS A LA SERENIDAD Y UNIDAD DE ACCIÓN Y PRONUNCIAMIENTOS INTERNACIONALES CONTRA LOS "HOLDOUTS"

25/06/2014: JORNADA SOBRE PROTECCION AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

26/06/2014: LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE SANTA FE Y UNICEF ARGENTINA PRESENTARON EN BUENOS AIRES EL PRIMER INFORME DEL

OBSERVATORIO DE DERECHOS
01/07/2014: LOS BANCOS DEBEN TENER UNA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO PERO LA CIUDADANÍA NO LO SABE. SE BUSCA DIFUNDIR LA EXISTENCIA DE ESE SERVICIO CON UNA JORNADA ESTE MIÉRCOLES
03/07/2014: ACTIVA PARTICIPACIÓN DE LOS ASISTENTES EN LA JORNADA DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS DICTADA AYER EN SANTA FE
03/07/2014: LA DEFENSORÍA NO ATENDERÁ AL PÚBLICO ESTE VIERNES
15/07/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SANTA FE GESTIONA MÁS PUNTOS DE VENTA DE LA GARRAFA SOCIAL
23/07/2014: LA FERIA DE ORGANIZACIONES SOCIALES (FOS) APOYA LA JORNADA DE REFLEXIÓN PREVISTA CON MOTIVO DE CONMEMORARSE EL DÍA INTERNACIONAL DE LAS MUJERES AFROLATINOAMERICANAS Y AFROCARIBEÑAS
28/07/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COMIENZA MAÑANA A ATENDER A LOS VECINOS EN LA ESTACIÓN BELGRANO
05/08/2014: EL NUEVO BANCO DE SANTA FE INSTALA SILLAS PARA LAS ESPERAS TAMBIÉN EN SUS SUCURSALES DE LA CIUDAD DE SANTA FE
11/08/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COMIENZA MAÑANA A ATENDER A LOS VECINOS DE ALTO VERDE Y EL POZO
14/08/2014: EL TRÁMITE PARA MANTENER EL SUBSIDIO AL GAS PUEDE PRESENTARSE EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
15/08/2014: ALERTA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO QUE NO ESTÁ PERMITIDO QUE SE EXIJA SOBREPRECIO POR LA RECARGA DE TARJETAS DE COLECTIVOS Y PIDE CORROBORAR QUE SE ACREDITE EL MONTO SOLICITADO Y NO MENOS
19/08/2014: LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ LANZÓ UN CAMPAÑA DE PREVENCIÓN CONTRA CIBERDELITOS DIRIGIDA A DOCENTES Y PADRES
25/08/2014: CAMBIO DE FECHAS DE ATENCION DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN COLASTINÉ: SERA MAÑANA MARTES Y EL VIERNES
25/08/2014: EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE CORRIENTES HOMENAJEÓ A EDGARDO BISTOLETTI A 4 MESES DE SU DESAPARICIÓN FÍSICA
29/08/2014: DEFENSORÍA DEL PUEBLO ADVIERTE SOBRE POSIBLES ESTAFAS A JUBILADOS DEL ESTADO NACIONAL
09/09/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ANTE EL JUICIO POR DELITOS DE LESA HUMANIDAD EN SANTA FE
10/09/2014: PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES: LA ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA APROBÓ UNA DECLARACIÓN A INSTANCIAS DE SANTA FE
15/09/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COMIENZA MAÑANA A ATENDER EN EL PRADO ESPAÑOL, DE SANTA FE
18/09/2014: LA DEFENSORÍA RECOMIENDA EVITAR IRREGULARIDADES EN MULTAS DE RADAR
25/09/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ORGANIZA UN PROGRAMA DE CHARLAS EN EL PAMI DESTINADO A CAPACITAR A LOS ADULTOS MAYORES SOBRE SUS DERECHOS
29/09/2014: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECOMENDÓ AL IAPOS ELIMINAR EL VENCIMIENTO EN LAS ÓRDENES DE CONSULTA Y CAMBIAR EL MÉTODO DE ACTUALIZACIÓN DEL VALOR DE LOS COSEGUROS
14/10/2014: COMENZARÁ MAÑANA EL 12° CICLO DE CINE DEBATE ORGANIZADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, ATE Y EL CINE CLUB SANTA FE
16/10/2014: CONTINÚA EL CICLO DE CHARLAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA DELEGACIÓN LOCAL DEL PAMI SANTA FE
16/10/2014: COMENZÓ AYER EL 12° CICLO DE CINE DEBATE "VER LO INVISIBLE", ORGANIZADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, ATE SANTA FE Y CINE CLUB SANTA FE
21/10/2014: CON EL FILME "CLAROSCURO" CONTINUARÁ ESTE MIÉRCOLES EL CICLO DE CINE DEBATE "VER LO INVISIBLE. UN CICLO SOBRE LA SALUD MENTAL"
24/10/2014: CON UNA CHARLA SOBRE DERECHO A LA SALUD CONTINUÓ EL CICLO DE CHARLAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA DELEGACIÓN LOCAL DEL PAMI SANTA FE
28/10/2014: UNA PELÍCULA NORUEGA SE PODRÁ VER MAÑANA EN LA CONTINUIDAD DEL CICLO DE CINE DEBATE SOBRE LA SALUD MENTAL
03/11/2014: TENDRÁ LUGAR MAÑANA LA FERIA DE ORGANIZACIONES SOCIALES FOS/5.
05/11/2014: CONCLUYE HOY EL DUODÉCIMO CICLO DE CINE DEBATE ORGANIZADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SANTA FE QUE TUVO COMO EJE LA SALUD MENTAL
19/11/2014: 25 AÑOS DE LA CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO. INVITADA POR EL CONCEJO MUNICIPAL DE SANTA FE ANALÍA COLOMBO DESCRIBIÓ LA LABOR DE LA DEFENSORÍA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.
04/12/2014: MUJERES SANTAFESINAS QUE TRABAJAN EN LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO REALIZARON ACTIVIDADES DE CIERRE DE AÑO EN EL BARRIO CHALET
09/12/2014: EL DÍA 12 DE DICIEMBRE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SEDE ROSARIO NO ATENDERÁ AL PÚBLICO
10/12/2014: RECOMENDACIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SANTA FE EN COMPRAS QUE SE REALIZAN POR INTERNET
12/12/2014: CAMBIO DE HORARIO DE ATENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
17/12/2014: EL PATRIMONIO DEL MUSEO DE LA COLONIZACIÓN, DE ESPERANZA, SE INCORPORARÁ A ARTEFÉ
30/12/2014: LA DEFENSORA DEL PUEBLO JUNTO A VECINOS DE LA CIUDAD ESTUVIERON EN LA FUTURA PLANTA POTABILIZADORA DEL ACUEDUCTO GRAN ROSARIO

Las gacetillas de prensa son la herramienta habitual por la cual la institución expresa aquello que quiere comunicar de modo público sobre las cuestiones que considera de interés. Están siempre destinadas a ser conocidas. Y, aunque no todas se remitan de modo inmediato a los medios de comunicación, ese es el destino de la inmensa mayoría de esas minutas.
Las que no, no obstante, son subidas a los dispositivos propios que posee la Defensoría para hacer visible sus pronunciamientos tal el caso de su página web o en redes sociales. Es decir, cualquiera sea la vía, las gacetillas de prensa son el mecanismo básico de difusión del que se vale el Defensor del Pueblo para decir oficialmente algo.
No decimos formalmente sino oficialmente. Este distingo semántico se hace necesario toda vez que los pronunciamientos formales del Defensor del Pueblo son sus resoluciones. Las que, también, son públicas por principio general aunque no necesariamente publicadas. Existen razones para que esto último tenga algunos reparos como es el caso de las resoluciones que involucran a menores o en las que los quejosos que iniciaran la acción así lo hubieren pedido expresamente. U otras cuya materia, a entender de la autoridad institucional, no reviste interés masivo.
Las resoluciones que sí se publican –como quedara dicho, la mayoría de ellas- son enviadas a los medios. Rara vez se remite el documento sin más. Suelen ser materia prima del contenido de las gacetillas en las que los profesionales de la Dirección de Prensa y RR. II. subrayan convenientemente los trazos esenciales para conocimiento de la ciudadanía que contiene la resolución en cuestión.
Asimismo, las resoluciones una vez protocolizadas son también subidas a la página web de la Defensoría del Pueblo.
Interacción con los medios: Como es fácil deducir de lo expuesto hasta el momento en el presente informe la interacción con los medios de comunicación es para el Defensor del Pueblo una tarea ineludible. No sólo en virtud de la obligación legal de dar a publicidad a los actos institucionales sino para afianzar el mismo desempeño toda vez que carece el Defensor del Pueblo de poder coactivo alguno para sus Resoluciones que no tienen poder vinculante respecto de los funcionarios a los fueren dirigidas.
Sin facultad para tornar obligatorio al cumplimiento a sus recomendaciones, la eficacia de éstas descansa en dos elementos constitutivos por igual de la institución: el prestigio en que el Defensor del Pueblo (que, cabe recordar, se concibe como órgano unipersonal) en el que asentar autoridad de modo de hacer insoportable para la autoridad desconocer su opinión y, junto a ello, su capacidad para generar el interés de la prensa en su decir.
En este último supuesto interviene de modo claro la Dirección de Prensa y RR.II. No todo lo que dice o calla el Defensor del Pueblo, por muy importante que puertas adentro lo valore, ha de ser considerado de interés mediático para la prensa.
Conciliar pues los intereses de ambos sectores es tarea de la Dirección de Prensa y RR.II. De allí que la interacción con los medios de prensa sea constante. Mencionamos a continuación lo diario con los que se interactúa: "La Capital" (Rosario), "El Ciudadano y La Gente" (Rosario), "Rosario 12" (Rosario); "El Litoral" (Santa Fe), "Uno" (Santa Fe), "La Opinión" y "Castellanos" (Rafaela). Periódicos: "Sin mordaza", "El Protagonista Web" y "El Santafesino", de Santa Fe; "Cruz del Sur" y "30 noticias" (Rosario)
Las radios AM: Santa Fe: LT 9 Radio Brigadier

Estanislao López, LT 10 Radio Universidad Nacional del Litoral y LRA 14 Radio Nacional Rosario: LT 2 Radio General San Martín, LT3 Radio Cerealista, LT 8 Radio Rosario, Libertad AM 1100 y LRA 5 Radio Nacional Rafaela: LT 28 Radio Rafaela Reconquista: LRI 371 Radio Amanecer, AM 1440 Radio General Obligado San Genaro: LT 23 Radio Regional Venado Tuerto: LT 29 Radio Venado Tuerto.

Cabe resaltar que, conforme el fenómeno de afianzamiento y expansión que se iniciara en los 90 y aun perdura, las radios de frecuencia modulada son, también, de capital importancia para las tareas que venimos reseñando. No enumeramos aquí a ninguna dada su gran cantidad pero sí corresponde hacer mención de ellas porque son un canal cada vez más importante para hacer conocer la tarea de la Defensoría del Pueblo.

A modo de ejemplo mencionaremos acá que en algunas localidades –posea o no la Defensoría delegación en el lugar- las radios FM son, no pocas veces, una principal cuando no único canal de difusión. El programa de atención en los barrios de la ciudad de Santa Fe (que se desarrolla más adelante) tiene en las FM barriales de la capital provincial uno de sus pilares. Ese programa prevé una intervención previa en cada barrio donde los profesionales de la institución concurrirán a recibir quejas de los vecinos que consiste en que cada medio de comunicación del barrio haga saber a los vecinos que esa atención se llevará a cabo.

Televisión Canales de aire: Canal 13 Santa Fe de la Vera Cruz. Canal 3, y Canal 5 de Rosario. Canal 9 Litoral de Paraná y Santa Fe. Canales por cable: Cable Visión y Cable y Diario de Santa Fe; Canal 4 Cable Hogar de Rosario; Cable Video de Santo Tomé; Canal 2 de Laguna Paiva; Cablevisión El Trébol. Multicanal, Cablevideo de Santa Fe

También hay una interacción y retroalimentación entre los portales digitales, los periódicos y las radios que se propalan por internet. Por esos mismos motivos es que consideramos necesario mencionar a modo de ejemplo algunos de portales digitales de noticias:

http://www.derf.com.ar
http://www.lacapital.com.ar
http://www.castellanos.com.ar
http://www.laopinion-rafaela.com.ar
http://www.unosantafe.com.ar
http://www.pagina12.com.ar/diario/suplementos/rosario/index.
http://www.elconsultorweb.com
http://www.esperanzadiaxdia.com.ar
http://www.info341.com.ar
http://www.lt10digital.com.ar
http://www.notiexpress.com.ar
http://www.notife.com.ar
http://www.agenciafe.com
http://www.ellitoral.com
http://www.datasantafeonline.com
http://www.rafaela.com
http://www.reconquista.com.ar
http://www.rosarionet.com.ar
http://www.sinmordaza.com.ar
http://www.rosario3.com
http://www.radioamanecer.com.ar
http://www.parlamentoweb.com.ar
http://www.elprotagonistaweb.com.ar
http://www.eltreboldigital.com.ar
http:// www.comosomos.com.ar
http://www.redaccionrosario.com.ar

Se mantuvieron actualizados los micros regulares y aquellos ocasionales que se pudieron conseguir en los medios para los cuales se elaboraron los documentos necesarios que dieran soporte a la información, que previamente, redactada se buscó difundir.

Los dos programas de extensión, considerados por el Defensor del Pueblo a/c, adjunto Zona Norte, como los más trascedentes por la magnitud de movilización y el grado de exposición positiva que le generan a la Defensoría, fueron en 2014 entera responsabilidad de la Dirección de Prensa y RR.II. en su planificación y puesta en práctica.

Se tratan de la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) y el Programa La Defensoría en tu Barrio. Ambos en el año que nos ocupa en sus versiones más exigentes probadas hasta el momento, tal como lo expondremos más abajo.

Reporte Diario: por mucho de lo hasta ahora expuesto, la tarea cotidiana de la Dirección de Prensa y RR.II. comienza con un relevamiento mediático. Una tarea inicial de cada jornada, de modo sostenido e ininterrumpido, consistente en recorrer las publicaciones –vía informática- de producciones web y/o impresas de la ciudad, la provincia, el país y el subcontinente; en ese orden.

Esta tarea, por rutinaria tiene la desventaja de caer en una invisibilización que subestime su trascendencia como base misma del trabajo de la Dirección de Prensa y RR.II. No obstante, de ella dependerán casi todas las decisiones –y no sólo las de coyuntura- en la que deba pronunciarse o aconsejar profesionalmente esta área.

Cada día la Dirección de Prensa y RR.II. Zona Norte comienza la jornada con un minucioso repaso de las informaciones existentes en las jurisdicciones antes descriptas buscando detectar en primer término aquellas que estén directa o indirectamente relaciones con la Defensoría del Pueblo de Santa Fe; con otras Defensorías del Pueblo u organismos vinculados o con actividades y/o temáticas que puedan ser factibles ya sea de intervención directa por competencia taxativa o de interés por identificación de intereses.

De información directamente relacionada califica la Dirección de Prensa y RR.II. a las que produce a través de sus gacetillas, resoluciones de la institución (de lo que ya se ha expuesto) o declaraciones públicas de los diversos funcionarios que la integran (casos éstos en los que la Dirección interviene de nexo entre el medio y quien efectuará la declaración cualquiera sea el soporte en que ésta se termine concretando).

Por defecto, reciben la calificación de indirectas, aquellas que involucran como sujeto, principal o secundario, a la Defensoria del Pueblo de Santa Fe pero en las que ésta es ajena a sus génesis de producción. Por ejemplo: el interés de periodistas o medios por conocer la opinión profesional o especializada desde la Defensoría sobre tal o cual temática, hecho o circunstancia. Aquellas menciones institucionales de pares u organismos de otra índole, ya sean de esfera pública o privada, que ganen conocimiento masivo.

La estadística con la que comienza este informe no incluye –por razones de economía de espacios- una distinción a las publicaciones generadas en los propios medios. Vale como dato revelador que nuevamente en el 2014 en la inmensa mayoría de los casos se trataron de iniciativas del todo positivas para con la Defensoría del Pueblo.

Esta afirmación que cierra el párrafo anterior es perfectamente verificable toda vez que la Dirección de Prensa y RR.II. posee archivados todos los recortes de diarios originales en los que la institución aparece ya sea como protagonista o mencionada circunstancialmente. Asimismo posee archivos de transcripciones de todas las apariciones y menciones registradas a lo largo del año en las radios más importantes y los canales de las ciudades de Rosario y Santa Fe. Toda esta información que años anteriores fuera reproducida literalmente en un tomo específico del Informe Anual, no está en el presente por razones de rediseño.

El Relevamiento Mediático cotidiano sirve de base, además, para otra tarea rutinaria de la Dirección de Prensa y RR.II. que es el Reporte Diario que se distribuye cada mediodía a los mails personales de cada empleado de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe con la intención de enterarlos y/o hacerlos partícipes de cada información directa o indirecta de la institución. Como, asimismo, de aquellas que aunque sin involucramiento institucional configuren temáticas de in-

terés para alguna de las áreas que componen la Defensoría. El Reporte Diario no tiene formato alguno definido y, en los hechos, carece de la pretensión de una pieza comunicacional con algún otro atractivo, pero es hoy el único medio de comunicación interna que posee la Defensoría del Pueblo. El formato actual del Reporte Diario cumple, con relativa eficacia, su misión de vehiculizar datos.

Un concepto sempiternamente subyacente a cualquier política de extensión, relacionamiento o fortalecimiento parte de la evaluación de otredad. Pues considera la Dirección de Prensa y RR.II. que en el caso de los empleados de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe el otro, entendiendo a éste por sus propios pares, es un sujeto que no está valuado horizontalmente ni considerado verticalmente. Ello justifica que nadie se vea movida por ninguna clase de impulso (ni siquiera por mera o vacua curiosidad, permítanoslo decir) asistir a una actividad organizada por un área ajena a la suya aún cuando el resultado del evento redunde en beneficio o perjuicio de toda la institución según sea exitoso o no. Aquello que lleva a incrementar prestigio o sumar dudas y prejuicios en relación a la Defensoría del Pueblo deberían interesar de modo espontáneo a todos y cada uno de sus integrantes.

Espacios extra institucionales

En una tradición que supera la década y media, la presencia de la Defensoría del Pueblo en espacios institucionales nacionales e internacionales de comunicación ha sido sostenida, notoria, y reconocida.

En el 2014, la Dirección de Prensa y RR.II. siguió a cargo de la Coordinación de Red de Prensa de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y al frente de la administración de su página web.

También tiene la titularidad de la Dirección de Comunicación del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) administrando su página web.

Otro tanto acontece con la Coordinación para el Cono Sur (que abarca Brasil, Uruguay, Paraguay y Argentina) de la Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (ComFIO).

Estas tareas demandan atención y dedicación pero redundan en el aumento del prestigio nacional e internacional de la Defensoría del Pueblo y en general, no impone a la institución gastos de importancia.

La Defensoría Junto a los Vecinos: En el año 2014 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe llevó adelante una nueva edición del programa de atención en los barrios en la ciudad de Santa Fe; el mismo se ejecuta bajo la coordinación de la Dirección de Prensa y RR.II. Zona Norte e implica a la mayoría de las direcciones del organismo. Surge a partir de la necesidad de involucrar cada vez a más santafesinos de la ciudad capital y acortar distancias entre su sede céntrica y los barrios más periféricos.

En esta oportunidad se trabajó durante 8 meses haciendo foco de atención en los centros de distrito y desde allí estableciendo conexiones institucionales en los barrios que son abarcados por ese distrito; todo ello a partir del convenio Nº 1241 que en fecha 21 de mayo firmara el Defensor del Pueblo adjunto para la Zona Norte Dr. Luciano Leiva y el Intendente Municipal de Santa Fe Dr. José Manuel Corral.

En el marco de este programa, los vecinos pudieron plasmar sus quejas, reclamos, asesoramientos y solicitar intervención tanto sea de temas que le competen directamente a la Defensoría del Pueblo por su ley 10.396 o de carácter oficioso.

En el presente informe se detallará la cantidad de casos atendidos, como así también las visitas realizadas puesto que en algunas de ellas producto de la visita institucional de la Defensoría, incluso del Defensor del Pueblo, se realizó gestión.

Como metodología general de trabajo el programa "La Defensoría Junto a los Vecinos" se realizó mediante un cronograma de atención de acuerdo al cual se tomó un distrito por mes y asistencia profesional en forma quincenal.

Así, la segunda semana de cada mes se atendía en un centro de distrito y la cuarta en alguna vecinal o institución de ese mismo distrito, quedando la primera y la tercera semana afectada para hacer la difusión respectiva.

En los lugares de atención se dispuso la presencia de personal de la Defensoría del Pueblo, que con los mismos documentos administrativos e idéntica lógica de trabajo de la que se tiene en la Sede central recepcionaron quejas, reclamos e inquietudes de los vecinos que hasta allí se acercaban para luego darle tratamiento de acuerdo a la normativa de referencia.

Los equipos de atención fueron de carácter interdisciplinario puesto que estaba integrado por abogados, psicólogos, asistentes sociales y personal idóneo que cotidianamente asesora a quienes asisten al organismo.

Debe destacarse además que, por las características del programa, en muchas ocasiones las respuestas por parte de la institución fueron casi inmediatas ya que por un lado, el hecho de volver a los 15 días al barrio permitía llevar rápidamente una respuesta a lo solicitado; y por otro lado, habiendo un convenio firmado a tales efectos con el municipio local se gestionaban telefónicamente desde el territorio.

La Defensoría del Pueblo es un organismo instalado en la conciencia colectiva de los santafesinos, y muestra de ello es la convocatoria que suelen tener sus iniciativas y eventos; por esa razón es que no fue difícil difundir el programa de atención barrial ya que en el propio seno del territorio no sólo era bienvenido el programa sino que además se solicitaba la presencia institucional más allá de los previsto por la coordinación del mismo.

Esto es así a tal punto que a varias vecinales que requerían de nuestra presencia no se pudo asistir comprometiendo en cambio incluirlos para la edición del año 2015.

Específicamente la difusión consistió en la edición, diseño, impresión y reparto de volantes y afiches y la producción de un audio en el cual se invitaba a los vecinos, todo ello realizado por la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

En el caso de los volantes, se repartían los días previos en las cercanías del centro de distrito en la que posteriormente se realizaría la atención; en tanto que en las vecinales los propios integrantes de las comisiones directivas colaboraban dando difusión por ese medio.

Los afiches se colocaban estratégicamente en los comercios aledaños a los puntos de atención y los audios eran reproducidos en radios comunitarias o FM cercanas.

Se observa una interesante acogida a este tipo de propuesta publicitaria ya que no siempre las radios barriales tienen acceso entrevistar o dialogar con funcionarios de

la talla del Defensor del Pueblo y el hecho de poder hacerlo coadyuvó para que pudiera darte una difusión efectiva. Por último, el trabajo en red que realizan las asociaciones vecinales permite que al hacerlas partícipes a ellas, la información adquiera un flujo más rápido y eficiente.

Distrito Noroeste – La Tablada: Se atendieron 24 casos discriminados de la siguiente forma: 4 Centro de Asistencia a la Víctima; 20 Dirección de Instrucción y Gestión. Dentro de los 20 casos tramitados 10 corresponden a temas particulares, 3 ante el Ministerio de Desarrollo Social, 3 al Ministerio de Aguas y Servicios Públicos, 2 a la Dirección de Usuarios y Consumidores, 1 Ministerio de Salud y 1 a Ministerio de Educación. En este Distrito se tomó contacto con las siguientes instituciones: Centro de Desarrollo Zonal, Centro de Acción Familiar Nº3 y el Centro de Salud San Agustín.

Además de atender en el centro de distrito (Polideportivo La Tablada) también se atendió en el Centro de Salud de barrio Acería. Justamente en este último se acercó gente de barrio Los Troncos y La Ranita solicitando los servicios de la Defensoría del Pueblo para el año 2015. Los profesionales participantes de la atención en este barrio fueron invitados por los vecinos a una reunión de la red interinstitucional del Noroeste; experiencia harto positiva.

Distrito Norte - Jardín Botánico: Se atendieron 13 casos de los cuales 2 corresponden al Centro de Asistencia a la Víctima y 11 a Dirección de Instrucción y Gestión Dentro de los 11 casos 7 son de temas particulares, 1 de Ámbito Nacional, 1 Ministerio de Agua y Servicios Públicos, 1 Ministerio de Justicia y 1 en materia civil. Se contactó con las siguientes instituciones: Escuela Nº 1305 Nils Eber, Centro de Salud San Martín de Porres y CAF Nº 24

En la visitada realizada a la escuela Nº 1305 se acordó trabajar en el transcurso del año 2015 conjuntamente, focalizando la problemática de la institución en aspectos en los cuales podría darse intervención a la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la provincia de Santa Fe.

Distrito Noreste - La Esmeralda: Se atendieron 17 casos, 1 del Centro de Asistencia a la Víctima y 16 de Dirección de Instrucción. De los 16 casos 7 son de temas particulares, 2 de Ámbito Nacional, 2 Ministerio de Aguas y Servicios Públicos, 2 de Usuarios y Consumidores, 1 de Municipalidad de Santa Fe, 1 de Ministerio de Obras Públicas y 1 de Ministerio de Educación.

Por otro lado se atendió en la Vecinal de barrio Coronel Dorrego y allí el programa tuvo una recepción destacada puesto que se plantearon diversos temas de la ciudadanía tales como la reubicación de una cancha de fútbol para el equipo femenino del barrio y además se solicitó al Defensor del Pueblo gestiones ante el Ministerio de Seguridad de la provincia que concluyó entre otras cosas con el cambio de determinadas políticas en materia de seguridad en el barrio.

Distrito Oeste - Cementerio: Se atendieron 63 casos, 5 del Centro de Asistencia a la Víctima y 58 de Dirección de Instrucción. De los 58 casos, 29 corresponden a temas particulares, 8 a Usuarios y Consumidores, 6 Ámbito Nacional, 5 Municipalidad de Santa Fe, 5 Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 3 Ministerio de Salud, 1 Ministerio de Seguridad, 1 Ministerio de Justicia y 1 ante otra provincia.

En este distrito se atendió simultáneamente en la Asociación vecinal de barrio Barranquitas y en la vecinal de barrio Villa del Parque. En esta última hubo una presentación de vecinos por la cual solicitaron gestión para escriturar terrenos que otrora estaban enclavados en una cava y que actualmente constituyen un centro urbano con las sabidas consecuencias.

Por otra parte, y al igual que en barrio Centenario, coincidió el cronograma de atención con la campaña de castración que llevó adelante el Municipio, esto último incidió en que se recibiera esa cantidad de ciudadanos.

Se visitaron las siguientes instituciones: Escuela República de Bolivia, Centro de Acción Familiar Nº13, Centro de Salud Quilmes

Distrito Este - Prado Español: Se Atendieron 10 casos, 1 del Centro de Asistencia a la Víctima y 9 de Dirección de Instrucción. De los 9 casos 7 son temas particulares y 2 de Municipalidad de Santa Fe. En este distrito se tomó contacto con las siguientes instituciones: Centro Comunitario y Dispensario Barrio La Lona, Escuela Zapata Gollán y Jardín de Infantes Nº 193

Se realizó entrevista radial en la FM que funciona en el dispensario de barrio La Lona (Estación del este) en la que el Defensor del Pueblo no sólo destacó el programa de atención en los barrios sino que también realizó un repaso de todas las actividades y los ejes de gestión de la institución. Del mismo modo, en este distrito se realizó gestión oficiosa ante el municipio por un terreno baldío a la vera de las vía del ferrocarril en el que se acumulaba basura por parte de los vecinos.

Distrito Suroeste - Estación Mitre: Se atendieron 76 casos, 8 del Centro de Asistencia a la Víctima y 68 de Dirección de Instrucción. De los 68 casos, 42 corresponden a temas particulares, 7 Ministerio de Aguas y Servicios Públicos, 6 a Usuarios y Consumidores, 5 Ámbito Nacional, 3 Ministerio de Obras Públicas, 1 Municipalidad de Santa Fe, 1 Ministerio de Justicia, 1 Ministerio de Economía, 1 Ministerio de Salud y 1 Ministerio de Educación. Fueron visitadas las siguientes instituciones: Centro de Salud de barrio Chalet, Centro de Acción Familiar Nº 22, Centro de Acción Familiar Nº 23, Escuela Mariano Quiroga, Jardín de Infantes Padre Quiroga y Centro de Salud Mendoza Oeste.

En el distrito Suroeste la atención se realizó en 4 lugares distintos, en la vecinal de barrio Centenario, en el solar de barrio Varadero Sarsotti, en el centro de salud de barrio Santa Rosa de Lima y en el propio centro de distrito que funciona en la ex Estación Mitre. En la vecinal de barrio Centenario se encontraba personal de la Municipalidad de Santa Fe realizando tareas de castración animal, lo cual coadyuvó a que se anoticiaran más rápidamente del programa promediando así un número importante de asistentes. En barrio Varadero Sarsotti surgió por parte de los vecinos la inquietud de lograr que se acercara un punto de distribución de venta de garrafas sociales, a este pedido se inició gestión. En barrio Santa Rosa de Lima se asistió a la FM popular en la que el Defensor del Pueblo repasó lineamientos de trabajo del organismo.

Distrito Centro - Estación Belgrano: Se atendieron 15 casos, 1 del Centro de Asistencia a la Víctima y 14 de Dirección de Instrucción. De los 14 Casos, 5 son temas Particulares, 4 Municipalidad de Santa Fe, 2 Ministerio de Obras Públicas, 2 Ministerio de Salud y 1 de Ámbito Nacional. Por su proximidad al centro de la ciudad este distrito presenta en todas las edición de "la Defensoría junto a los vecinos" los niveles más bajos de asistencia, geográficamente sus barrios del norte que son los más poblados son linderos al distrito Este. En general son reclamos ante la Municipalidad que se sustancian mediante gestión tal cual lo prevé el convenio de origen.

Distrito La Costa: Se atendieron 62 casos, 5 del Centro de Asistencia a la Víctima y 57 a Dirección de Instrucción. De los 57 casos, 15 corresponden a temas Particulares, 21 a Usuarios y Consumidores, 5 Ámbito Nacional, 5 Ministerio de Aguas y Servicios Públicos, 2 Mediación, 2 Municipalidad de Santa Fe, 2 Ministerio de Obras Públicas, 2 Ministerio de Justicia, 2 Ministerio de Salud y 1 Ministerio de Seguridad.

En el Distrito La Costa la atención se llevó a cabo en tres lugares simultáneamente puesto que el distrito está compuesto por barrios distantes uno de otro, así se atendió en la vecinal de barrio El Pozo, en la vecinal de barrio Alto Verde y en el centro de distrito en Colastiné. Aquí debe destacarse la solicitud de gestión de parte de vecinos de barrio El Pozo ante el Ministerio de Salud de la provincia ya que en el centro de salud se repetían los inconvenientes en la obtención de turnos. Por otra parte, en este distrito un miembro de la vecinal de barrio Alto Verde se ofreció a darle difusión al programa mediante una propaladora, lo que le dio trascendencia e hizo posible que vecinos del distrito costero se anoticiaran de la presencia de profesionales de la Defensoría del Pueblo.

El programa fue desarrollándose de acuerdo a lo planificado a principio de año y de acuerdo al cronograma que previamente de diseñó, eventualmente se modificó alguna fecha por inconvenientes de logística en el centro de distrito y por haberse llevado a cabo una medida de fuerza municipal que impidió abrir la sede.

Se observa que la modalidad de trabajo consistente en realizar previo a la atención propiamente dicha una pequeña campaña de difusión favorece el objetivo del programa puesto que independientemente de la cantidad de ciudadanos que efectivamente asisten a ser atendidos, el hecho de circular por su distrito de material impreso (afiches, volantes) lleva al vecino a estar en contacto con la institución aunque en un primer momento esta consista en descubrirla.

El vecino de la ciudad homogéneamente, independientemente de su ubicación geográfica, valora que la institución sea la que decida intervenir y se traslade a su barrio y por ello, más allá de la vehemencia lógica de algunos reclamos, se percibe una recepción amistosa de la institución.

Es interesante advertir el trabajo en red que permite este programa y la prueba de ello es que cada vez mas instituciones solicitan interactuar, tanto sea en el marco de este programa, (ofreciendo sus instalaciones) o proponiendo actividades conjuntamente.

La flexibilidad del programa presenta ventajas comparativas respecto de otro tipo de iniciativas ya que en reiteradas ocasiones se sustanciaron gestiones que trajeron solución inmediata al territorio y ello multiplica la valoración del trabajo realizado.

Por último, el programa "La Defensoría junto a los Vecinos" logró interesar interna y externamente; en la actualidad se incorpora al plan anual de trabajo de la Defensoría, pero también atrae a las vecinales que desean contar con los servicios de la institución, seduce a los coordinadores de distrito municipales quienes ven en la presencia de los profesionales del organismo un canal efectivo para enfrentar situaciones, y para finalizar entusiasma al vecino de la ciudad que observa como un ente contralor del Estado se acerca a escucharlo sabiendo que el propio estado no siempre cumple con sus obligaciones pero que por otro lado ese mismo estado gratuitamente permite que alguien defienda los derechos de sus habitantes.

Feria de Organizaciones Sociales:

Por quinto año consecutivo, la Defensoría del Pueblo a través de la Dirección de Prensa y RR.II. articuló la FOS, una muestra anual colectiva de sector social, que se propone como objetivo ser un espacio de conocimientos, cohesión y promoción de servicios útiles de OSC.

La feria abarca diversas temáticas de acciones humanitarias, protección de derechos, promoción de hábitos saludables, seguridad vial, cuidado ambiental, consumo responsable, movilidad sustentable, cuidado del agua como recurso fundamental, participación ciudadana, comercio justo, cultura de paz, diversidad, cuestiones de género, publicidad y comunicación responsables.

En el 2014 se asumió una dinámica de trabajo distinta a ediciones anteriores; donde se realizaba un solo encuentro en el año (la gran exposición). A través de plenarios mensuales se logró articular a las organizaciones y afianzar la comunicación, cooperación y reciprocidad entre las mismas y la Defensoria del Pueblo.

Se generó una agenda de temas comunes y se desarrollaron muchas actividades hasta concluir –a modo de cierre anual- en la feria.

Durante todo el año se consolidó la presencia de los temas abordados por las instituciones de la FOS en los medios de difusión.

La experiencia de grupo y su interacción con el Estado (Defensoria del Pueblo), fue objeto de análisis de las estudiantes del último año de la carrera de psicología social de la Escuela Superior de Psicología Social "Enrique Pichón Riviere". También, el evento trascendió a la provincia de Neuquén, cuyas autoridades se comunicaron para consultar detalles con el fin replicar la organización.

La feria –este año- recibió visitas internacionales y llamó la atención del Jurado Nacional de Elecciones de Perú, que manifestaron su interés en instaurar la feria en su país.

AGENDA DE TRABAJO DESARROLLADA EN 2014

12/03/14- Primer Plenario de la FOS.

31/03/14- Segundo Plenario

4/04/14 – II Jornada de Autismo con Ong Autismo Santa Fe

25/04/14 - 25ª Aniversario Asoc. Santafesina de Diabéticos (ASDI), intervención pública en la peatonal; control de presión arterial y detección de glucemia. Luego charla con la Lic. Nidya Farhat (impulsora de las modificaciones a la Ley nacional de diabetes) y médicos especialistas de Santa Fe (en la Legislatura).

6/05/14 – Plenario FOS

20/05/14 – Plenario FOS

25/05/14 – "Festival de Poesías Palabras en el Mundo", organizada por la Asociación Cultural IOBEC MAPIC, en sala Luz y Fuerza, 9:00 a 18:00 horas.

25/05/14 – Encuentro Regional de Grupos Papelnonos, organizada por la Fundación Papelnonos de Santa Fe, en el cine teatro Luz y Fuerza.

29/05/14- Muestra de afiches de escuelas sobre Donación de Órganos, organizada por el Centro Único de Donación, Ablación e Implantes de Órganos (CUDAIO), junto a la Fundación Donar, ONG Esperanza por la Vida (Esperanza), Asociación Civil Honrar la Vida (Rafaela) y ONG Cudovic (Villa Constitución), con el apoyo de la FOS.

30/05/14 – Radio abierta con motivo del "Día Nacional de la Donación de Órganos", organizada por el CUDAIO, con el apoyo de la FOS.

6/06/14 – Intervención pública en la peatonal con distribución de folletos sobre Miastenia Gravis, organizada por ASAMI (Asoc. Santafesina de Miastenia).

17/07/14 – Plenario de la FOS.

25/08/14- "Día Internacional de las Mujeres Afro latinoamericanas y Afro caribeñas", en la sede del INADI, or-

ganizada por La Casa de la Cultura Indoafroamericana, con el apoyo de la FOS
1/08/14 - Plenario de la FOS.
12/08/14 – Caminata por la Accesibilidad e Inclusión, organizada por el Centro de Día Burburinho, con el apoyo de la FOS.
22/08/14 – Plenario de la FOS.
6/09/14- Curso de Comunicación, organizado por Centro Cultural Ochava Roma y Universidad Católica de Santa Fe, exclusivo para Organizaciones integrantes de la FOS.
6/09/14 – Curso "Fortaleciendo mi Organización" exclusivo para integrantes de la FOS, dictado por la ONG IMPACTO.
5/09/14 – Charla de la Fundación ALCO, del Dr. Alberto Cormillot
10/09/14 – Plenario de la FOS.
12/09/14 – Maratón del Centro de Día Ntra. Sra. Hogar, con el apoyo de la FOS.
20/09/14 – Curso "Fortaleciendo mi Organización", 2° Módulo.
26/09/14- Plenario FOS.
30/09/14- 24° Aniversario de la Casa de Francisco, Con ASDI y Centro de Salud de Santo Tome (en la plaza principal), con el apoyo de la FOS.
15/10/14- Plenario de la FOS.
18/10/14- Curso "Fortaleciendo mi Organización" 3° Módulo.
24/10/14-"Jornada de Prevención del Cáncer de Mama", organizada por LALCEC, en la Legislatura.
4/11/14 Quinta Edición de la FOS.
8/12/14 "Bailemos Todos" iniciativa de la Red Solidaria, replicada en Santa Fe por Payamédicos.

COFEFOS:
Prueba del crecimiento de la Feria de Organizaciones Sociales de la ciudad de Santa Fe como una de las actividades de extensión más importantes de la Defensoría del Pueblo –en el 2014 nuevamente la inauguró el gobernador de la provincia y asistieron a su muestra anual más de un centenar de expositores (entre ellos más de media docena provenientes de otros países) y la extendida atención mediática que concitó- es la integración de la institución al Consejo Federal de Fortalecimiento de las Organizaciones Sociales.
Por una expresa invitación, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe integra el COFEFOS desde mediados de 2014 junto a representantes de todas las provincias argentinas que en este espacio federal que depende de la Presidencia de la Nación y articula el Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC) y en el que buscan generar alternativas de integración, respaldo, afianzamiento e integración de las organizaciones sociales de todo el país.

2.6 Administración y Gestión Presupuestaria

La Dirección General de Administración de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe tiene a cargo la gestión presupuestaria del organismo.
En el apartado siguiente se presenta la rendición de cuentas del presupuesto de la Institución en el período correspondiente a 2014, según lo señalado en la normativa vigente.
Los gráficos que se encuentran a más abajo ofrecen información detallada de la ejecución presupuestaria de la Defensoría del Pueblo correspondiente al período 2014. Se encuentran reflejadas las ejecuciones de gastos, clasificadas por objeto (que refleja el total institucional) y por categoría programática, que se obtienen del Sistema Informático Provincial de Administración Financiera (SIPAF) y avalan la información suministrada.
Asimismo, se agrega un detalle de la composición de recursos discriminada por fuente de financiamiento: 111 Tesoro General de la Provincia y, 717 Convenio firmado con el Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), que continúa vigente.
Los datos se completan con la planilla de composición de recursos por naturaleza económica clasificándola por fuente de financiamiento, donde las transferencias del sector externo reflejan los fondos transferidos por UNICEF en virtud del Convenio de Cooperación suscripto con la Defensoría del Pueblo.

EJECUCION PRESUPUESTARIA 2014

PROGRAMA 16			PROGRAMA 17				TOTAL GRAL
Def.Pueblo-Defensa Derechos Guejos			Def. Prov..Niñas, Niños y Adol		APOR. UNICEF		
INC. 01- Personal		116.047.840,31		8.749.628,91			124.797.469,22
INC. 02-BIENES DE CONSUMO		546.497,05		188.046,43		70.187,61	804.731,09
02-05	20.000,00		0,00		0,00		
02-09	526.497,05		188.046,43		70.187,61		
INC 03- SERV, NO PERSONALES		4.244.760,71		1.411.659,05		368.103,99	6.024.523,75
03-01	54.738,40		12.926,53		0,00		
03-02	652.800,00		159.067,00		0,00		
03-03	0,00		0,00		0,00		
03-04	1.229.434,00		63.200,00		0,00		

EJECUCION PRESUPUESTARIA 2014

PROGRAMA 16			PROGRAMA 17				TOTAL GRAL
Def.Pueblo-Defensa Derechos Guejos			Def. Prov..Niñas, Niños y Adol		APOR. UNICEF		
INC. 01- Personal		116.047.840,31		8.749.628,91			124.797.469,22
INC. 02-BIENES DE CONSUMO		546.497,05		188.046,43		70.187,61	804.731,09
02-05	20.000,00		0,00		0,00		
02-09	526.497,05		188.046,43		70.187,61		
INC 03- SERV, NO PERSONALES		4.244.760,71		1.411.659,05		368.103,99	6.024.523,75
03-01	54.738,40		12.926,53		0,00		
03-02	652.800,00		159.067,00		0,00		
03-03	0,00		0,00		0,00		
03-04	1.229.434,00		63.200,00		0,00		
03-05	0,00		0,00		0,00		
03-06	0,00		0,00		0,00		
03-07	143.733,00		150.536,34		0,00		
03-09	2.164.055,31		1.025.929,18		368.103,99		
INC 04 BIENES DE CAPITAL		382.772,22		188.482,20			571.254,42
INC. 04-03	382.772,22		188.482,20				
INC. 5 -PASANTIAS		8.045,00		0,00			8.045,00
INC. 5-1	8.045,00						
TOTAL EJECUCION		5.182.074,98		1.788.187,68		438.291,60	132.206.023,46

Ejecución de Gastos – Clasificación por Objeto						
Ejercicio 2014						
Institución: 86 Defensoría del Pueblo						
	Concepto:	Presupuesto Vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado
	TOTAL GENERAL	133.067.612,16	132.112.935,34	99,28%	121.412.396,54	91,24%
1	Gastos en Personal	125.147.806,26	124.797.469,22	99,72%	114.114.916,74	91,18%
	1.1 Personal Permanente	116.686.398,20	116.547.544,24	99,88%	106.405.776,71	91,19%
	1.2 Personal Temporario	4.450.123,00	4.257.996,59	95,68%	3.993.257,62	89,73%
	1.4 Asignaciones Familiares	482.000,00	466.830,50	96,85%	426.623,00	88,51%
	1.5 Asistencia Social al Personal	2.785.205,06	2.782.357,73	99,90%	2.546.519,25	91,43%
	1.6 Beneficios y Compensaciones	744.080,00	742.740,16	99,82%	742.740,16	99,82%
2	Bienes de Consumo	887.743,00	792.598,19	89,28%	811.770,77	91,44%
3	Servicios No Personales	6.286.062,90	5.943.568,51	94,55%	5.868.301,81	93,35%
4	Bienes de Uso	640.000,00	571.254,42	89,26%	609.362,22	95,21%
5	Transferencias	106.000,00	8.045,00	7,59%	8.045,00	7,59%

Ejecución de Gastos – Clasificación por Categoría Programática						
Ejercicio 2014						
Institución: 86 Defensoría del Pueblo						
	Concepto:	Presupuesto Vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado
	TOTAL GENERAL	133.067.612,16	132.112.935,34	99,28%	121.412.396,54	91,24%
16	Defensa Derechos Quejosos	121.532.671,00	121.229.915,29	99,75%	111.084.953,33	91,40%
17	Defensoría Pcial. De Niños, Niñas y adolescentes	11.534.941,16	10.883.020,05	94,35%	10.327.443,21	89,53%

Composición de recursos por Naturaleza Económica – Clasificación por Fuente

Ejercicio 2014

Institución: 86 Defensoría del Pueblo

Concepto	Tesoro provincial	Recursos Propios	Transferencias Externas
INGRESOS CORRIENTES			
Ingresos No Tributarios	553,63	0,00	0,00
Transferencias Corrientes. del Sector Externo	0,00	0,00	460.140,00
RECURSOS DE CAPITAL			
Recursos propios de Capital	0,00	0,00	0,00
Transferencias de Capital	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**553,63**	**0**	**460.140,00**

Comparación de Ejecución de Gastos y Recursos por Fuente

Ejercicio 2014

Institución: 86 Defensoría del Pueblo

	Concepto	Percibido	Presupuesto	Presupuesto vigente	Devengado	Saldo no Invertido
111	Tesoro	553,63	119.280.000,00	132.587.369,06	131.674.643,74	-131.674.090,11
717	Conv. UNICEF-D.P.N.N.A.	480.243,10	0,00	480.243,10	438.291,60	41.951,50
	TOTAL GENERAL	**480.796,73**	**119.280.000,00**	**133.067.612,16**	**132.112.935,34**	**-131.632.138,61**

CAPÍTULO 3: Recomendaciones*

RESOLUCION Nº 080
SANTA FE, 28 de Febrero de 2014

VISTO: La queja presentada que tramita por Expte. N° 1004-97523/13, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentaciones fueron efectuadas por vecinos del Noreste de la ciudad de Santa Fe, agrupados en ONGs barriales, que abarcan una vasta zona que comprende Playa Norte, Bajo Judicial y General Paz al 8600, las cuales obedecen a la necesidad de obtener satisfacción a sus reclamos relativos a problemas de falta de provisión del Servicio de Agua; Que, la queja deviene admisible debido a que encuadra en los artículos 22 y 23 del CAPÍTULO VI - Competencia - de la Ley Provincial N° 10.396;

Que, previo a presentarse ante esta Defensoría, los vecinos interpusieron reclamo ante ASSA, a lo cual - además de detallarse los requisitos técnicos de la obra - la empresa respondió que "... dado que las obras mencionadas no se encuentran programadas, de mantenerse interés por los solicitantes, la ejecución de las obras necesarias correrán a cargo de los interesados ...", con dicha respuesta sería imposible la realización de dicha obra, dado que los vecinos no cuentan con los recursos para solventarla;

Que, a los fines de tomar intervención en la problemática, se envió requerimiento - mediante Oficio N° 24057/13 - dirigido al Presidente de Aguas Santafesinas S.A., el cual nos respondió que conforme lo indica el numeral 2.2.4 del Contrato de Vinculación Transitorio "El Prestador estará obligado a la prestación del Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales en aquellos asentamientos poblacionales ediliciamente precarios que fueran así declarados mediante resolución fundada del Ente Regulador ... Previo a la emisión del acto por parte del Ente Regulador, la Autoridad de Aplicación deberá designar el órgano provincial responsable del pago al Prestador...";

Que, ante la respuesta mencionada y a los fines de exigir la provisión del servicio - conforme lo indica el numeral 2.2.4 del Contrato de Vinculación Transitoria -; los vecinos recurrieron al Enress, cuyo organismo manifestó - como se detalla a Fs.ll y 12 del Expte. N° 16501-0017193-2 - que previamente a exigir la provisión del servicio se debe cumplimentar con los siguientes pasos, a saber: como primer medida el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, deberá determinar - mediante el dictado de una Resolución - qué dependencia del Estado se hará cargo del pago de la tarifa y del costo de las acciones necesarias para la prestación del servicio; y como segunda medida - una vez dictado este acto administrativo por dicho Ministerio corresponde al EnReSS calificar a los asentamientos como "ediliciamente precarios"; dicha ' calificación implica una condición sine qua non para exigir la provisión posterior del servicio;

Que, a los efectos de avanzar en la solución de la situación descripta, se solicitó mediante Oficio N° 24189/13 al Secretario de Aguas del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, se expida sobre los costos de prestación del servicio, además especifique la repartición provincial que se hará cargo de éstos, o en su defecto informe qué medios se arbitrarán desde esa Secretaría para prestar el servicio a las familias afectadas. Recibiendo como respuesta se precisó textualmente que "el expediente N° 16501-0017193-2 fue remitido a ASSA para su inclusión en el programa Luz y Agua Segura, que implementa esa Empresa";

Que, posteriormente y a raíz de la respuesta recepcionada, se envió la Nota N° 8048 al Gerente Comercial de Aguas Santafesinas solicitando nos informe las medidas que arbitrarán para proveer agua potable a los ciudadanos afectados, especificando plazos y trabajos a realizar, por la cual nos responde que el expediente en cuestión fue devuelto por nota al Secretario de Aguas del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio ___ Ambiente de la Provincia de Santa Fe "... a los fines de que se sirva aclarar y/o especificar el alcance de la Inclusión en el programa Luz y Agua Segura;

Que, por otro lado, la empresa ASSA afirma en la nota dirigida al Secretario de Aguas del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe - mencionada en el párrafo anterior - que el sector para el que se solicita provisión de agua potable se encuentra fuera del Área Servida por la empresa prestadora; y que corresponde al Ministerio determinar el organismo que se hará cargo del pago del servicio en el futuro escenario de un servicio precario declarado conforme a la normativa aplicable;

Que, los petitorios presentados, encuentran su fundamento en el derecho a la salud y a un ambiente sano, consagrados tanto en nuestra Constitución Nacional como en diversos Tratados Internacionales suscriptos y ratificados oportunamente por nuestro país, como es el caso del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966);

Que, el Derecho a un Medio Ambiente Sano fue incorporado en la Reforma Constitucional del año 1994; la cual incorporó dos innovaciones con particular relevancia en el campo medioambiental, por un lado, en el capítulo segundo, denominación de "Nuevos derechos y garantías", se incluyen los artículos 41 y 42 y, a L con la J rovincia de Santa Fe Defensoría del Pueblo mismo tiempo, se establece que gozan de jerarquía constitucional los instrumentos l internacionales de derechos humanos consignados en el artículo N° 75, inciso 22.;

Que, asimismo, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptó la Observación General N° 15 sobre el derecho al agua, que en su artículo 1.1 establece que "El

** Los datos personales de los interesados han sido retirados para preservar su identidad, de acuerdo a la normativa vigente (Ley N° 10.396 artículo 73)*

derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna"; dicha norma también define el derecho al agua como el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso personal y doméstico;

Que, cabe mencionar que en fecha 28 de julio de 2010, a través de la Resolución N° 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. Dicha Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos;

Que, la intervención del Defensor del Pueblo en los presentes deviene necesaria debido a que las situaciones descriptas implican acciones u omisiones generadoras de perjuicios y/o violaciones a los derechos subjetivos de los ciudadanos;

Que, consecuentemente, se procedió a activar los mecanismos técnicosjurídicos previstos en la Ley 10.396, tendientes a obtener una solución justa a la problemática planteada; Que, en razón del tiempo transcurrido sin solución al caso y dada la situación de carencia y precariedad en la que viven las familias asentadas en los barrios precitados;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
RESUELVE:

ARTICULO 1°: Recomendar al Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe arbitre los medios necesarios para que los ciudadanos que habitan en la vasta zona del Noreste de la ciudad de Santa Fe, comprendida por Playa Norte, Bajo Judicial y General Paz al 8600, cuenten con el suministro de agua potable. ARTICULO 2°: Notificar la presente resolución al señor Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, al señor Presidente de Aguas Santafesinas S.A., al Directorio del EnReSS y al interesado.

ARTICULO 3°: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº 189
SANTA FE, 3 de Julio de 2014.

VISTO:

La queja presentada que tramita por Expte. Nº 1004-96207/13;

CONSIDERANDO:

Que, la presentación efectuada por la requirente, , afiliada de IAPOS, obedece a la necesidad de obtener satisfacción a su reclamo ante la Obra Social, por el cual solicita la cobertura al tratamiento de reproducción médicamente asistida, conforme lo prescribe la Ley Nº 26.862 y Decreto reglamentario Nº 956/13 , no habiendo obtenido respuesta alguna al pedido;

Que, la queja deviene admisible por encuadrar en lo establecido por los arts.1,22 y concordantes de la Ley Nº 10.396;

Que, en forma inmediata se procedió a enviar los Oficios Nº 24.228/13 y 24.254/13 de fechas 27/11/13 y 19/12/13 respectivamente, solicitando se resuelva el pedido presentado ante IAPOS por la afiliada, que tramita por Expte. Nº 15301-0092202-1 a la mayor brevedad, ya que la misma cuenta con la edad de cuarenta y nueve años y el transcurso del tiempo disminuye sus posibilidades de arribar a un resultado favorable en un tratamiento de reproducción médicamente asistida;

Que, además de los Oficios remitidos, se reclamó respuesta en varias oportunidades, respondiéndose desde IAPOS a través de correo electrónico que el caso de la afiliada estaba en reserva hasta la convocatoria de un Comité ad hoc, y que se requeriría al Ministerio de Salud de la Provincia para evaluar este caso y otros similares;

Que, cabe destacar que la Provincia adhirió a la Ley Nacional Nº 26.862 a través de Ley provincial Nº 13.357, publicada en el Boletín Oficial en fecha 5/11/13;

Que, posteriormente IAPOS emite en fecha 30/12/13 la Disposición G Nº 000069 que implementa el "Programa de Reproducción Humana Médicamente Asistida". La norma prescribe en el Anexo II de Normas Generales bajo el título Criterios de Exclusión que "las indicaciones en personas mayores de 40 años, serán evaluadas de manera particular para determinar las posibilidades de éxito y los riesgos. Según los resultados de este análisis, se resolverán la viabilidad y las condiciones de la cobertura";

Que, esta normativa interna del Organismo provincial establece una importante limitación para el tratamiento de este tipo de casos que la Ley de Fertilización Asistida Nº 26.862 no contiene. Se deja librado a "evaluaciones especiales por cada caso en forma individual..." a "...las indicaciones en personas mayores de 40 años". No se especifica en la normativa quien/ quienes efectuarán las evaluaciones y qué parámetros se utilizarán para la evaluación de tales pedidos de cobertura ;

Que, asimismo se destaca otra cuestión que no tiene que ver con el caso planteado pero sí con la letra de la Disposición Nº G Nº 000069, también en el Título Criterios de Exclusión, es la exigencia de pareja estable, la cual tampoco aparece en la normativa nacional. No se entiende el fundamento y hasta puede aparecer como discriminatorio, por cuanto una mujer que carece de pareja puede legítimamente aspirar a tener hijos y formar una familia. Por otra parte, nos preguntamos qué tipo de evaluación puede realizar el Comité en caso de un pedido de una afiliada sin pareja estable sin invadir su intimidad y privacidad;

Que, a través de una norma de inferior jerarquía como lo es la normativa interna de la Obra Social, no se puede modificar una Ley que contiene disposiciones de orden público;

Que, debe tenerse presente además que el tratamiento siempre indefectiblemente es prescripto por un médico especialista en el tema; en consecuencia, han sido previamente analizadas las posibilidades de la paciente, su estado de salud, su edad, etc. , como ocurrió en el caso que nos ocupa;

Que, entre los fundamentos de la Ley Nacional de Fertilidad Asistida se encuentra el derecho humano al acceso integral a los procedimientos y técnicas médico asistenciales de reproducción médicamente asistida, en los derechos a la dignidad, a la libertad , de toda persona humana, conforme la Constitución Nacional , los fundamentos y principios del Derecho Internacional de los Derechos Humanos;

Que, el 17/6/14 IAPOS remite copia del expediente Nº 15.301- 0092202-1, por el que tramitó el pedido de la afiliada. De la lectura de las actuaciones no se observa dictamen del Comité aludido en la Disposición Nº G Nº 000069, obrando documental presentada por la recurrente, consistente en Nota de reclamo, historia clínica, prescripción de tratamiento de fertilización asistida , presupuesto del procedimiento y documentación personal de los afiliados. A fs. 15 obra notificación dirigida a la recurrente de fecha 11/6/14 por la cual "la obra social manifiesta que ha resuelto no autorizar la cobertura del mismo en razón a que lo requerido no enmarca en las previsiones del Programa de Reproducción Humana Médicamente Asistida regulado por Disposición General Nº 69/2013. Complementariamente, corresponde expresar que factores como la patología subyacente a la infertilidad de la pareja y la edad materna, entre otros, hacen que las probabilidades de éxito de la práctica resulten sumamente bajas frente a riesgos importantes de complicaciones obstétricas y de salud, tanto para la madre como para el embarazo y las personas implicadas en el mismo". Firmado por , Médico Auditor y , Director General de Prestaciones a/c;

Que, cabe destacar que la afiliada se presenta nuevamente ante este Organismo y manifiesta haber sido notificada por IAPOS de la respuesta ut supra aludida, rechazando los argumentos vertidos en la Nota y acompañando certificación médica de fecha 26/06/14 de una profesional del Centro Médico PROAR, Prestador de esa Obra Social, que expresa "Se evalúa a la pareja con diagnóstico de esterilidad 1º de varios años de evolución (11 años). Luego de conversar, analizar con ambos intergrantes y

realizar estudios correspondientes se indica la ovodonación como única posibilidad de lograr un embarazo. Se explica los riesgos que pueden un embarazo a esta edad , los cuales son entendidos por la pareja. En nuestro Centro (PROAR) el límite de edad para la recepción de ovocitos es 50 años. Fdo.: Dra. Carla López, Tocoginecóloga.";

Que, es oportuno efectuar consideraciones en relación a la decisión de la Obra Social. En primer término creemos imprescindible que este tipo de reclamos sean respondidos con la mayor celeridad posible, sobre todo como en el presente caso, cuando la edad de la afiliada puede representar un impedimento para que la obra social autorice el tratamiento. La [redacted] presentó el reclamo a fines de octubre de 2013, y si bien la Provincia adhiere en forma posterior a la Ley Nacional de Fertilización Asistida , IAPOS reglamenta la aplicación en el mes de diciembre. Pasaron alrededor de seis meses para que la afiliada obtenga una respuesta. En segundo término, no se observa tal como se expresó en el párrafo anterior, análisis especial del caso de la [redacted]; ateniéndose solamente a la cuestión de la edad de la misma. Luego, no se efectúan consideraciones especiales del estado de salud de la afiliada, etc. Finalmente, no podemos soslayar la ratificación de fecha 26/6/14 de la profesional del Centro PROAR de la posibilidad de llevarse a cabo el tratamiento; por lo que se considera oportuno efectuar una recomendación al Director Provincial del IAPOS;

Que, la presente se emite en uso de las facultades conferidas por la Resolución Nº 132 de fecha 22/04/14 de este Organismo que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y el Defensor del Pueblo Adjunto- Zona Norte- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presentación de marras en virtud de lo dispuesto por los arts. 1,22 y concordantes de la Ley Nº 10.396.

ARTÍCULO 2º: Recomendar al Director Provincial del IAPOS, [redacted], que se revea la decisión adoptada en el Expediente Nº 15301-0092202-1, que niega el tratamiento de fertilización asistida a la afiliada [redacted], considerando la urgencia del caso en virtud de la edad de la afiliada y de la limitación de edad en 50 años que establece el Centro Prestador de IAPOS PROAR Rosario.

ARTÍCULO 3º: Recomendar al Director Provincial del IAPOS que se analice la posibilidad de modificar la normativa que limita el acceso al tratamiento a las mujeres mayores de 40 años o en su defecto, se reglamente en forma clara qué área se encargará de la "especial evaluación" que establece la normativa, qué cuestiones clínicas de las pacientes se evaluarán y/o qué estudios se solicitarán previos a la decisión de autorizar o no la práctica.

ARTICULO 4º: Recomendar al Director Provincial de IAPOS se analice la pertinencia de la condición de exclusión "personas sin pareja estable" por ser pasible de ser considerada discriminatoria.

ARTÍCULO 5º: Notificar la presente Resolución al Director Provincial del Instituto Autárquico de Obra Social - IAPOS - , al Ministro de Salud de la Provincia y a la interesada.

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCION Nº 257
SANTA FE, 27 de agosto de 2014

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente Nº 01004-98315/13; y

CONSIDERANDO:

Que la peticionante, [redacted], vecina de la localidad de Barrancas, Departamento San Jerónimo, Provincia de Santa Fe - cuya vivienda se encuentra en la intersección de las calles Belgrano y Dr. Guena, compareció a este organismo en fecha 1 de octubre de 2013 a los fines de denunciar la supuesta contaminación ambiental producida por un criadero de gallinas -[redacted]–, situado en la Zona Urbana de la mencionada localidad y a escasos metros de su domicilio particular, y generador de desechos, olores nauseabundos, proliferación de moscas y diversos perjuicios de índole similar;

Que la denunciante, con anterioridad a su presentación por ante este organismo, efectuó el reclamo pertinente a la Comuna de Barrancas, sin haber obtenido respuesta alguna a sus requerimientos;

Que habida cuenta de ello, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de quejas, desde esta Defensoría del Pueblo se remitió el Oficio Nº 24110 de fecha 07/10/13 al Presidente Comunal de Barrancas quien mediante nota respondió: "Que por ser esta una administración nueva, no existía en nuestros registros, documentación fehaciente de antecedentes de la explotación del Sr. Querol, motivo por el cual se lo circularizó y remitió copia de la inscripción en el Derecho de Registro e Inspección; Que no existe certificado de conformidad del suelo ya que no era de uso corriente emitirlo; Que esta Comuna no posee Reglamento de Zonificación, el que se encuentra en etapa de elaboración; Que la explotación se asentó inicialmente en un área sub-urbana, la que fue posteriormente incorporada al área urbana, según lo indica la Ordenanza Nº 217 del año 2012; la cual fuera emitida por esta administración comunal en fecha 31 de agosto del año 2012"; Que del informe precitado se desprende que, a la fecha de emisión del mismo, no se habían llevado a cabo por parte de dicha Comuna acciones de inspección y/o medidas tendientes a dar solución al problema descripto;

Que, a los fines de la Provincia de Santa Fe ejerza el poder de policía que le compete en este asunto, se enviaron los Oficios Nº 24198 de fecha 06/11/14 y su reiteración Nº 24235 de fecha 09/12/13, ambos dirigidos al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, solicitando que informe si el establecimiento citado había cumplimentado con la presentación del estudio e informe de impacto ambiental, conforme lo establece el Artículo Nº 18 de la Ley Provincial Nº 11.717, como así también se sirva tomar las medidas que crea convenientes en razón de las denuncias efectuadas por los vecinos, sin que se verificara respuesta alguna a lo solicitado;

Que en fecha 05/02/14 se remitió la Nota Nº 8154 al Presidente Comunal de Barrancas requiriendo información relativa al cumplimiento de la normativa vigente por parte del titular del emprendimiento denunciado, careciendo de respuesta ante dicha solicitud;

Que debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido -Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe- se subsume en el artículo 39º de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen";

Que, cabe mencionar que la reforma del año 1994 ha incorporado a la Constitución Nacional los principios universales admitidos como derechos humanos en lo concerniente a la calidad de vida, disponiendo en el nuevo artículo 41º que: "Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tiene el deber de preservar...";

Que, es deber de las autoridades proveer a la protección de este derecho. El incumplimiento de las normas ambientales y de las disposiciones de la autoridad de aplicación lleva en todos los ordenamientos a la aplicación de sanciones administrativas;

Que en nuestra Provincia, la Ley Nº 13060 especifica las sanciones adminis-

trativas que debe aplicar la Secretaria de Medio Ambiente y si bien dicha norma aún no cuenta con la reglamentación respectiva, esta Defensoría entiende que nada obsta a que la autoridad competente efectúe los apercibimientos de ley;

Que la requirente en fecha reciente informó que la situación denunciada no ha sufrido modificación alguna, continuando los perjuicios denunciados oportunamente;

Que en mérito a ello, en virtud del tiempo transcurrido sin respuesta a los requerimientos efectuados y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de los normado por la Ley Nº 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar a la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe adopte las medidas tendientes a que el establecimiento , ubicado en las inmediaciones de las calles Belgrano y Dr. Guena de la localidad de Barrancas, Departamento San Jerónimo, Provincia de Santa Fe, cumpla con la normativa vigente en materia ambiental – Ley Nº 11.717 y Decretos Reglamentarios-, y –de corresponder- aplique la pertinente sanción administrativa.

ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Ministro de Aguas y Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe – señor Secretario de Medio Ambiente – ; y a los interesados.

ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº 284
SANTA FE, 17 de septiembre de 2014.

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente Nº 01004-98131/13; y

CONSIDERANDO:

Que la peticionante, , en su condición de afiliada al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social compareció a la Defensoría del Pueblo exponiendo que junto con su cónyuge presentan esterilidad primaria de tres años de evolución, y que por tal motivo realizó en tres oportunidades Técnicas de Reproducción Asistida de Baja Complejidad (inseminaciones intrauterinas) sin obtener resultados positivos. Por ello y debido al tiempo de evolución de la infertilidad, el médico tratante - le indicó la realización de Técnicas de Reproducción Asistida de Alta Complejidad (in vitro), particularmente inyección intracitoplasmática de espermatozoides (ICSI), los cuales se efectuaron en el mes de julio y octubre del año 2013;

Que oportunamente la afiliada solicitó al IAPOS mediante Expedientes Nº 15301-0086605-7 y 15301-0087526-2 el reintegro de la suma abonada en concepto de medicamentos y la cobertura de la segunda transferencia embrionaria, respectivamente, todo en estricto cumplimiento de lo normado por la Ley Nacional Nº 26862 y Decreto Reglamentario, a la que adhirió la Provincia de Santa Fe;

Que en razón de la mora en resolverse lo solicitado, recurrió a esta Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo provincial requerido, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio Nº 24102 de fecha 01/10/13 al Director Provincial del IAPOS - exponiendo la problemática expuesta por la afiliada y solicitando la intervención correspondiente, y que deviniera en el reintegro de la primera transferencia embrionaria y de la medicación utilizada, en fechas 29/01/14 y 19/02/14, respectivamente;

Que ulteriormente la afiliada compareció nuevamente manifestando que: a) el IAPOS no había procedido a efectivizar el reintegro de las sumas correspondientes a la segunda transferencia embrionaria, solicitado en fecha 01/11/13 mediante Expediente Nº 15301-00922344-4, y b) en fecha 09/12/13 interpuso ante el IAPOS nota solicitando la cobertura vía convenio de reciprocidad con la Administración Provincial de Seguro de Salud de Córdoba (APROSS) de la transferencia embrionaria a realizarse en el "Centro CIGOR" de la ciudad de Córdoba, petición que tramita bajo Expediente Nº 15301-0094970-7; ambos sin respuesta alguna por parte del IAPOS;

Que ello motivó la remisión de los Oficios Nº 24369 de fecha 07/03/14 y Nº 24423 de fecha 31/03/14, ambos dirigidos al Director Provincial del IAPOS - , a través de los cuales se solicitó la intervención tendiente a dar respuesta clara y precisa a la afiliada , respecto a lo expuesto ut supra, sin que se recibiera contestación formal alguna en este organismo;

Que a fs. 32 de las actuaciones se verificó la comunicación vía correo electrónico mediante la cual la requirente manifestó haber percibido la suma de $ 3.800 correspondiente a la tercera transferencia embrionaria, quedando pendiente de reintegro el importe correspondiente a la segunda transferencia embrionaria desarrollada en el "Centro CIGOR" de la ciudad de Córdoba, por un importe de $7.740, conforme la factura emitida por el de fecha 28/10/13 (fs. 28);

Que respecto a esta solicitud de reintegro, el IAPOS no sólo no ha brindado explicaciones a la requirente acerca de su denegatoria -que por ende deviene de modo tácito-, sino que tampoco lo ha argumentado ante este organismo de control ciudadano, como lo es la Defensoría del Pueblo;

Que obran en las actuaciones desarrolladas en la Defensoría del Pueblo, innumerables gestiones por vía telefónica y correo electrónico que reflejan la ardua y minuciosa labor desempeñada por el Área de Salud ante distintos estamentos del IAPOS, que no sea ha visto replicada por análogas intervenciones del organismo provincial de obra social, razón por la cual es imprescindible sentar posición institucional al respecto;

Que en idéntico sentido, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido -Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48º de la Ley 10396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50º de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de los normado por la Ley Nº 10.396, atendiendo fundamentalmente al cumplimiento estricto por parte del organismo provincial involucrado, de la Ley Nº 26.862 y su Decreto Reglamentario;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto

- Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;
POR ELLO;
LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:
ARTICULO 1º: Recomendar al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) adopte las medidas tendientes a dar inmediata respuesta a la solicitud incoada por la afiliada , y que tramita por Expediente Nº 15301-00922344-4, en el marco de la legislación vigente y aplicable, esto es, la Ley Nacional Nº 26.862 y su Decreto Reglamentario.-
ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social - y a la interesada.
ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº 285
SANTA FE, 19 de septiembre de 2014

VISTO:
La presentación efectuada y que tramita por Expediente Nº 01004-105289/14; y
CONSIDERANDO:
Que la peticionante, , con domicilio en – de la ciudad de Reconquista (Provincia de Santa Fe), en su condición de afiliada al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social compareció a la Defensoría del Pueblo exponiendo que en fecha 26/12/13 solicitó ante la Delegación Reconquista del IAPOS el reintegro de las sumas abonadas con motivo de la cirugía practicada el día 06/11/13 a su hijo -) en la "Clínica de Medicina Integral" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;
Que dicha solicitud se encuentra registrada bajo el Expediente Nº 15301-0097115-3 y radicado en 24 fojas útiles desde el 11/02/14 en la Comisión de Discapacidad del IAPOS, sin movimiento ulterior alguno;
Que en razón de la mora en resolverse lo solicitado, recurrió a esta Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo provincial requerido, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta;
Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio Nº 24641 de fecha 19/06/14 al Director de Prestaciones del IAPOS - :- exponiendo la problemática expuesta por la afiliada y solicitando la intervención correspondiente, a los fines de obtener la agilización del trámite de reintegro iniciado;
Que ulteriormente se reiteró la solicitud expuesta, mediante la remisión del Oficio Nº 24717 de fecha 21/07/14 al funcionario prealudido, sin que se obtuviera respuesta alguna a dichos requerimientos;
Que, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido -Director General de Prestaciones del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48º de la Ley 10396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50º de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";
Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley Nº 10.396;
Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;
POR ELLO;
LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:
ARTICULO 1º: Recomendar al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) adopte las medidas tendientes a dar inmediata respuesta a la solicitud incoada por la afiliada , y que tramita por Expediente Nº 15301-0097115-3, en el marco de la legislación vigente y aplicable.-
ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social - y a la interesada.
ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese

RESOLUCION Nº286
SANTA FE, 17 de septiembre de 2014

VISTO:
La presentación efectuada y que tramita por Expediente Nº 01004-106588/14; y
CONSIDERANDO:
Que la peticionante, , en su condición de afiliada al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) compareció a la Defensoría del Pueblo exponiendo que en fecha 10/12/13 interpuso una nota ante las autoridades del organismo provincial precitado, mediante la cual solicitó la cobertura médico-asistencial a los fines de iniciar un tratamiento de reproducción humana asistida (FIV/ICSI) en la "Clínica HALITUS" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con diagnóstico de insuficiencia ovárica y factor anatómico femenino, en el marco de lo normado por la Ley Nacional Nº 26.862 y su Decreto Reglamentario, a la cual adhirió la Provincia de Santa Fe;
Que dicha petición -que generó el Expediente Nº 15301-0095104-5- no fue respondida oportunamente a la afiliada , que motivó en fecha 24/01/14 interpusiera una nueva nota -Expediente Nº 15301-0098963-5- a través de la cual solicitó el reintegro de las sumas abonadas a la "Clínica HALITUS" por la realización del tratamiento médico descripto ut supra;
Que en fecha 24/02/14 desde la Coordinación General de Prestaciones del IAPOS se le contestó a la afiliada, manifestando que: "Se encuentra la posibilidad de financiar el 50% del tratamiento conforme presupuesto, teniendo presente la cobertura que posee su pareja ( ); y sobre la necesidad de que su institución tratante efectúe la correspondiente inscripción como prestadora del IAPOS, en el marco de lo contemplado en la Disposición General Nº 069/13";
Que en fecha 01/04/14 la afiliada se agravió de dicha respuesta e interpuso nota rechazando los fundamentos del IAPOS para cubrir parcialmente el tratamiento médico y solicitó la cobertura integral del mismo, con extenso desarrollo argumental en sustento de su postura y, en parti-

cular, manifiesta observaciones con relación a lo establecido en el Anexo II de la Disposición N° 069/13 del IAPOS que implementa el "Programa de Reproducción Humana Médicamente Asistida", concretamente bajo el título "Criterios de Inclusión" que exige que ambos integrantes de la pareja deban ser afiliados al IAPOS. Ulteriormente, en fecha 06/05/14, interpuso Pronto Despacho de las actuaciones en mérito a la falta de respuesta del organismo oficial a su presentación;

Que en razón de la mora en resolverse lo solicitado, recurrió a esta Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo provincial requerido, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio Nº 24754 de fecha 30/07/14 al Director Provincial del IAPOS -[redacted] exponiendo la problemática expuesta por la afiliada [redacted] y solicitando la intervención correspondiente;

Que en fecha 11/08/14 el Director General de Prestaciones del IAPOS -Dr. [redacted] contestó afirmando que: "Las actuaciones mediante las cuales la requirente; [redacted] solicita la cobertura y posteriormente, el reintegro, de gastos por tratamiento de fertilización asistida en la Clínica Halitus, atendiendo a la doble cobertura con que cuentan quienes realizaron el tratamiento y al no encuadrarse este último en las previsiones de la Disposición General Nº 69/13, es un trámite que se encuentra en su etapa resolutiva, en el cual la Obra Social otorgará un Beneficio de Excepción a favor de la afiliada, reconociendo el reintegro del 50% de los gastos incurridos, conforme liquidación de Auditoría Médica";

Que analizados los argumentos de la presentación de la ciudadana Belavi, es dable advertir que al momento en que la afiliada solicitó la cobertura de una práctica médica que en virtud de las Leyes Nacional N° 26.862 y Provincial N° 13.357 el IAPOS se encontraba obligado a cumplir, la misma era soltera, pero desde el IAPOS se le imponía la condición de afiliar a su pareja para brindarle la cobertura total solicitada, lo que determinó la cobertura parcial del tratamiento médico realizado, y el posterior agravio de la ciudadana ante este Organismo;

Que dicha exigencia cercena el derecho a la salud de la afiliada pues -y acompañando el razonamiento de la recurrente- no puede el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social basándose en una Disposición Interna contrariar o limitar el derecho a la salud otorgado a los afiliados obligatorios, en el presente caso exigiendo la afiliación compulsiva de su concubino;

Que en este sentido, debe tenerse en cuenta que es el mismo IAPOS quien otorga la facultad de afiliación a concubinos/as a través de su propia reglamentación -Decreto N° 298/97- que aprueba el reglamento afiliatorio, el que textualmente establece en el Inciso c.1) del Art. 2º del Capítulo I denominado "De los Beneficiarios": "El titular soltero,.....que conviviera bajo el trato de marido y mujer podrá afiliar a su concubino....." y continúa diciendo "...que el concubino se halle totalmente a cargo del titular y no sea beneficiario de obra social alguna, que no posea ingresos de ningún tipo...", extremos éstos que no se configuraban en el caso in exámine al mes de Diciembre de 2013, dado que su pareja revestía la condición de monotrobutista y por ende, era beneficiario de los servicios una obra social del sistema nacional;

Que si bien la recurrente informó que actualmente ha modificado su estado civil, no obstante ello entendemos que la contradicción observada en la Disposición N° 069/13 -"Normativas de Cobertura para los Procedimientos de Reproducción Humana Médicamente Asistida"- que aplica el IAPOS puede afectar inclusive a otros afiliados titulares obligatorios solteros que pretendan la cobertura de las prácticas médicas establecidas en la Ley N° 26.862, por lo que consideramos relevante recomendar a la obra social provincial que se modifique esa reglamentación suprimiéndose tal condición;

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de los normado por la Ley Nº 10.396, atendiendo fundamentalmente al cumplimiento estricto por parte del organismo provincial involucrado, de la Ley Nº 26.862 y su Decreto Reglamentario;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) adopte las medidas tendientes a modificar la Disposición Nº 069/13 en lo pertinente a los "Criterios de Inclusión" contenidos en el Anexo II, suprimiendo el acápite que textualmente reza: "Por definición de condición vincular, ambos integrantes de la pareja deben ser afiliados al IAPOS", en estricta adecuación a lo normado por el Capítulo I "De los Beneficiarios" -Artículo 2º- punto c.1 - del Decreto Provincial N° 298/97 que aprueba el régimen afiliatorio al IAPOS.-

ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social -[redacted]- y a la interesada.

ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº290
SANTA FE, 25 de septiembre de 2014

VISTO:

Las actuaciones que tramitan por expte. 1004-102.664/14, y;

CONSIDERANDO:

Que, en las presentes actuaciones la Asociación Sindical de Personal de IAPOS solicita intervención con motivo del aumento del valor de los coseguros en concepto de órdenes asistenciales dispuesto por la Obra Social a través de Disposición Nº 000014 del Instituto Autárquico de Obra Social de fecha 19 de marzo de 2014, a efectos de que se la deje sin efecto o modifique en base a las consideraciones que a continuación se exponen;

Que, manifiestan en su presentación que dicha Disposición afecta en forma directa y abusiva el acceso a las prestaciones de consultas médicas de los afiliados. Expresan que siendo el coseguro un recurso más de la obra social, su incremento podría justificarse en el supuesto de insuficiencia de los mismos para atender las prestaciones, pero no sería éste el caso en virtud de que las cuentas de la obra social arrojarían superávit. Cuestionan también el artículo 2º de la normativa que determina la forma de ajuste de los coseguros a partir del mes de abril de 2015, el que consistirá en un aumento del 2% de la asignación de la categoría 3 del agrupamiento administrativo del Decreto-Acuerdo Nº 2695/83, en el mes de abril de cada año venidero. No encuentran razonabilidad en relacionar el valor del coseguro con los aumentos de salarios, por cuanto el aporte personal de los afiliados y la contribución patronal del Estado ya representan un porcentaje de los sueldos de los trabajadores. Asimismo, no consideran razonable relacionar el aumento del valor del coseguro a la categoría 3 del Escalafón de la Administración Pública, pues esta representa una asignación superior a la que perciben una masa numerosa de asalariados y de jubilados y pensionados;

Que, asimismo plantean la preocupación porque la norma establece la caducidad en el término de 60 días de los bonos de consulta, lo que obligaría a los afiliados a requerir un mayor gasto y tiempo para la compra mas frecuente de los mismos, entre otros fundamentos;

Que, desde este Organismo se remite en fecha 28/3/14 el Oficio Nº 24.418 al Director Provincial de IAPOS, a través del cual se trasmitió la preocupación por el alto porcentaje que implica el aumento, manifestándose que "por el contexto económico actual es necesario criterios de gran prudencia en la aplicación de aumentos por la afectación del ingreso de los afiliados, particularmente los de menores recursos, y por la repercusión que los aumentos pueden tener en el ámbito general de la economía";

Que, además, se solicitó en carácter de urgente : 1) copia completa del Expte. Nº 15.301-0095.248-0; 2) Se informen los parámetros que determinaron el porcentaje de aumento dispuesto por Disposición Nº 00014/14; 3) se informe el estado contable de la Obra Social al cierre del ejercicio 2013. Finalmente, en virtud de la inminencia de la entrada en vigencia de la Disposición cuestionada, se peticionó al Director que analice la 4) posibilidad de suspender la entrada en vigencia de la misma;

Que, en fecha 7/4/14 se recibió respuesta de IAPOS por la cual se manifiesta que respecto a la finalidad de la implementación de coseguros, la Ley 8288 en su art. 8º refiere a los mismos como " la participación que corresponde a los afiliados en el costo de las diferentes prestaciones. Estos no son periódicos como los aportes personales a cargo de los afiliados, sino que se encuentran asociados al consumo efectivo de la prestación. "En dicho marco, lo objetivos de los coseguros no se limitan sólo a contribuir al financiamiento del sistema, sino que también actúan como reguladores del consumo, en casos inducidos por la propia oferta prestadora";

Que, sigue la respuesta expresando que " el valor prácticamente simbólico al que había quedado la orden de consulta con un coseguro de $5, resultaba funcional a prácticas distorsivas en las que determinados prestadores solicitaban la entrega de más de una Orden por consulta realizada, lo cual _sin implicar un significativo esfuerzo económico para el afiliado_ conducía al IAPOS al pago del valor completo de consultas no realizadas pero presentadas al cobro. El establecimiento de la nominalidad para la Orden y de un plazo de vigencia para su presentación al cobro, permite implementar controles efectivos que limitan este tipo de prácticas abusivas por parte de los prestadores";

Que, se remite adjunto a la respuesta, balance y resultado del ejercicio 2013, que arroja como superávit la suma de $ 237.111.039,52;

Que, posteriormente, IAPOS emite la Disposición Nº 000044 en fecha 3 de julio de 2014, modificatoria de la Disposición Nº 0014/14. Se modifican los artículos 2º y 4º. El art. 2º modifica el art. 1º de la Disposición General Nº 0015/06 en lo referente a los valores de las consultas médicas individuales y las Consultas médicas chequeras x 5, estableciéndose a partir del mes de abril de 2015 , como modalidad de determinación del valor de dicho coseguro, la suma equivalente al 18% del valor de las consultas médicas conforme al arancel determinado por el Instituto vigente al mes de diciembre del año inmediato anterior. El valor se redeterminará anualmente , en el mes de abril de cada año. El art. 4º establece que el expendio de las órdenes de consulta en forma nominal (apellido y nombre el paciente o del titular del grupo familiar) será con vencimiento a los 60 días de la fecha de su emisión y con un plazo máximo de presentación del prestador, ante esta Obra Social de 60 días desde la utilización de la orden. La vigencia de las órdenes de consulta que se encontraren vencidas podrá prorrogarse por única vez por 60 días a partir de la fecha que el afiliado se presente ante las bocas de expendio, solicitando dicha prórroga. Las órdenes de consulta con fecha de expendio anterior a la presente modificación (pero aún no vencidas) vencerán el 30/09/14, pudiéndose prorrogar su validez conforme a la modalidad detallada anteriormente;

Que en fecha 24 de Julio ASPI se presenta nuevamente ante esta Defensoría con ampliación de queja y expresa disconformidad con la nueva Disposición de IAPOS . Se agravian: 1) de los fundamentos de la Disposición que fija el incremento en el 18% del valor de lo que IAPOS paga la orden , ya que expresa en los Considerandos " puede alcanzarse el mismo propósito expresado en el párrafo anterior vinculando la actualización del valor de la orden a consutla a la evolución que presente el valor de la consulta médica". Se quejan de que IAPOS insista en que el problema del valor de la orden de consulta es un problema de recursos. Expresan al respecto que esto no es veraz porque IAPOS tiene superávit desde el año 2008 hasta el ejercicio 2013; 2) La Disposición deja fuera de consideración a los pasivos y enfermos crónicos; 3) que es arbitrario que las órdenes de consulta puedan validarse POR UNA VEZ Y POR 60 DÍAS DESDE SU PRESENTACIÓN; 4) Que el avance por el expendio de órdenes en cajeros del Banco de Santa Fe no resulta efectivo ya que la validación solo es ante las bocas de expendio; 5) se agravian de que por la anterior Disposición las órdenes asistenciales adquiridas con fecha de expendio anterior a la misma (o sea 19/03/14) mantendrían su vigencia hasta su total consumo. Luego, por la actual Disposición se vuelve a modificar, dándole vencimiento a aquellas el día 30/09/14 y con posibilidad de prórroga por 60 días más por única vez. Las órdenes con fecha anterior a la Disposición Nº 044 (3/7/14) y no vencidas , vencerán el 30/09/14, pudiéndose prorrogar por 60 días más desde el día de su presentación. Finalmente, solicitan expresamente se investigue y se adopten las medidas que correspondan ante la medida del IAPOS que afecta el acceso a las prestaciones de consulta médica de los afiliados y se cite a IAPOS, Gremial Médica y ASPI;

Que, este Organismo considera razonable que se establezca un mecanismo de actualización de los valores de las órdenes de consulta o prestación. Sin embargo los niveles de superávit del IAPOS _ desde 2008 a 2013_ sumado al aumento de los salarios y aportes patronales, sugieren una fórmula más benévola para el afiliado en general porque aquí se trata del derecho a la salud y no de una mera variable del mercado. Tampoco se ha tenido en cuenta a los sectores más vulnerables, como jubilados y pensionados, pacientes con enfermedades crónicas;

Que, no puede dejar de tenerse presente que los valores autorizados a las Obras Sociales del Sistema Nacional de Salud a nivel nacional por la Superintendencia de Servicios de Salud son de $ 4 para órdenes de consulta y $5 para órdenes de prestaciones, pese a que los aportes de los trabajadores pertenecientes al sistema nacional de obras sociales son variados, afrontando las mismas inclusive la cobertura de todos los monotributistas, quienes tributan un monto fijo que recién a partir del 1/09/14 fue aumentado a $233 por mes;

Que, en ese marco de referencia, el aporte promedio que por cada afiliado recibe el IAPOS es significativamente superior, y su actualización periódica se encuentra garantizada de forma automática por los incrementos salariales del sector público provincial;

Que, según expresamente lo reconoce, el IAPOS intenta "restringir la compra de órdenes médicas" para "evitar distorsiones cometidas por los prestadores". El Director reconoce que la medida persigue " recaudación económica" y "regular la demanda", porque los profesionales lo han utilizado como "cobro de un plus encubierto". En este sentido, el Director General de Prestaciones A/C de IAPOS, a fs. 39, manifiesta que "...los objetivos de los coseguros no se limitan sólo a contribuir al financiamiento del sistema, sino que también actúan como reguladores del consumo, en casos inducidos por la propia oferta prestadora." Resulta entonces claramente desatinada la medida para el fin que se persigue; e inadmisible el efecto adverso que puede resultar en relación a la prevención, como criterio esencial de la medicina actual, por lo que resultan objetables los argumentos tenidos en cuenta para la decisión;

Que, respecto al argumento que funda la necesidad de mayor recaudación económica para posibilitar actualizar los valores de los aranceles que reclaman los médicos, el mismo resulta vacuo e insustancial si se contrasta con los estados contables del IAPOS. El otro argumento dirigido a la necesidad de "regular la demanda para evitar distorsiones" merece también una objeción porque un posible retraso de aranceles reconocido a los prestadores en todo caso es un problema de gestión del organismo que no pueden soportar los afiliados, a quienes se impone un aumento de costos (de $ 5 a $18 en el término de 6 meses) y un sistema de vencimiento de las órdenes con engorroso proceso de extensión de su validez. No es descabellado pensar que en el transcurso de tiempo que va desde la compra de la orden por parte del afiliado hasta la presentación por parte del prestador, pueden suceder múltiples vicisitudes que conlleven al "vencimiento" de aquella; lo que significará mayores gestiones para la secretaria del prestador; y al afiliado tener que volver a adquirir otra orden, movilizarse hasta el consultorio del prestador, etc;

Que, se pretende evitar el almacenamiento de las órdenes. En realidad creemos que la mayoría de los afiliados compran órdenes cuando efectivamente las necesitan, y puede que se adquieran algunas adicionales para su eventual utilización ante una urgencia de modo de que se pueda acudir sin demoras al médico. Por lo tanto el "vencimiento" no es propio ni aplicable a un sistema de cobertura de salud, por el contrario es antagónico con el principio de solidaridad y sentido común. Nos preguntamos cuál es el perjuicio que causaría a la obra social que un afiliado utilice una orden el día 60 o 70;

Que, si lo que se quiere evitar es que los médicos exijan dos o más órdenes de consulta a sus pacientes, conducta que merece reproche moral e inclusive sanción por ser ilegal, la salida no puede ser castigar al más débil que es el afiliado. Tampoco puede dejar de decirse en este punto que otro tema que no ha podido ser revertido es el cobro de plus a los afiliados por parte de gran parte de los profesionales. En forma continua se reciben en este Organismo consultas al respecto. Y si bien IAPOS ha implementado en forma reciente un sistema de denuncias, éste no resulta suficiente por cuanto no todos las personas están dispuestas a denunciar a su propio médico, y luego seguir siendo atendidas por el mismo. Deberían evaluarse la posibilidad de efectuar controles de oficio;

Que, a este se le impone entonces aumento del valor de la orden y se le pone además fecha de vencimiento, como si acaso la salud fuese programable o predecible. Podríamos plantear también que podría llegarse al absurdo de que el afiliado compre 3 o 4 órdenes para el caso de requerirlas, pero si no las necesitara realmente, deberá usarlas igual para no perder el dinero invertido en su compra;

Que, en orden a lo expuesto, entendemos que es la propia Obra Social la que debe instrumentar mecanismos de control y fiscalización sobre sus prestadores y no sobre el afiliado;

Que, creemos que todo aumento debería responder a evaluaciones y estudios técnicos fundados en los costos reales de las prestaciones , la situación institucional y la estricta necesidad, por tratarse de un sistema solidario y ser la salud un derecho humano fundamental;

Que, la presente se emite en uso de las facultades conferidas por la Resolución Nº 132 de fecha 22/04/14 de este Organismo que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y el Denfensor del Pueblo Adjunto- Zona Norte- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO ZONA NORTE

R E S U E L V E N :

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presentación de marras en virtud de lo dispuesto por los arts. 1,22 y concordantes de la Ley Nº 10.396.

ARTÍCULO 2º: Recomendar al Director Provincial del IAPOS, [redacted] que se revean las Disposiciones Nº 000014 del 19/3/14 y Disposición Nº00044 del 3/7/14 del Instituto Autárquico de Obra Social.

ARTÍCULO 3º: Recomendar al Director Provincial del IAPOS que evalúe eliminar el vencimiento de las órdenes de consulta.

ARTÍCULO 4º: Recomendar al Director Provincial del IAPOS que evalúe establecer un mecanismo de actualización de los valores de coseguros fundado en estudios técnicos sobre los costos reales de las prestaciones, la situación Institucional y la estricta necesidad, por tratarse de un sistema solidario y por ser la salud un derecho humano esencial.

ARTICULO 5º: Recomendar al Director Provincial de IAPOS se analice la implementación de controles de oficio sobre los prestadores.

ARTÍCULO 6º: Notificar la presente Resolución al Director Provincial del Instituto Autárquico de Obra Social - IAPOS - , al Ministro de Salud de la Provincia y a la interesada.

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCION Nº 312
SANTA FE, 20 de noviembre de 2014

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente Nº 01004-107128/14; y

CONSIDERANDO:

Que el peticionante, [redacted], con domicilio en calle Pavón Nº 5324 – de la ciudad de Santa Fe, en su condición de afiliado al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social compareció a la Defensoría del Pueblo en representación de su esposa - [redacted] quien reviste el carácter de afiliada discapacitada de la precitada obra social, con diagnóstico de demencia no especificada conforme lo indica el Certificado de Discapacidad que acompañó oportunamente y se encuentra agregado a los actuados (fs. 3);

Que manifestó el recurrente haber iniciado reclamo ante el IAPOS a los fines de obtener la cobertura de Hogar, solicitud que se encuentra registrada bajo el Expediente Nº 15301-0108130-5 y dentro del que se resolvió que por aplicación de la Disposición Nº 003/1996 referida a la autorización de subsidio por geriátrico, sólo le concederían como beneficio de excepción la suma de $ 2.000, fundado en el relevamiento social efectuado al requirente;

Que se agravia de la decisión adoptada y recurre a esta Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo provincial requerido, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta y la consecuente autorización para la cobertura de hogar primigeniamente solicitada;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio Nº 24842 de fecha 27/08/14 al Director de Prestaciones del IAPOS - [redacted] exponiendo la problemática expuesta por el afiliado y solicitando que la intervención del área de Discapacidad del IAPOS, procediendo al correcto encuadre del pedido en la Ley Nº 24901 "Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a Favor de las Personas con Discapacidad", a la cual la Provincia adhirió oportunamente, concediéndole a la afiliada cobertura total;

Que en tal sentido, "la Ley Nº 24.901 instituye un sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad, contemplando acciones de prevención, asistencia, promoción y protección, con el objeto de brindarles una cobertura integral a sus necesidades y requerimientos (art. 1). En lo que aquí concierne, dispone que tendrán a su cargo, con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la ley, que necesiten los afiliados con discapacidad (art. 2). Entre estas prestaciones se encuentran las que tienen la finalidad de cubrir requerimientos básicos esenciales de la persona con discapacidad (art. 18). Además, la norma citada contempla la prestación de servicios específicos, enumerados al sólo efecto enunciativo en el capítulo V, que integrarán las prestaciones básicas que deben brindarse a las personas con discapacidad, en concordancia con criterios de patología (tipo y grado), edad y situación socio-familiar, pudiendo ser ampliados y modificados por la reglamentación (art. 19). También establece prestaciones complementarias (cap. VII) de: cobertura económica (arts.33 y 34); apoyo para facilitar o permitir la adquisición de elementos y/o instrumentos para acceder a la rehabilitación, educación, capacitación o inserción social, inherente a las necesidades de las personas con discapacidad (art. 35); atención psiquiátrica y tratamientos psicofarmacológicos (art. 37); cobertura total por los medicamentos indicados en el art. 38; estudios de diagnóstico y de control que no estén contemplados dentro de los servicios que brinden los entes obligados por esta ley (art. 39, inc. b). La amplitud de las prestaciones previstas en la Ley Nº 24.901 resulta ajustada a su finalidad, que es la de lograr la integración social de las personas con discapacidad (cfr. arg. arts. 11, 15, 23 y 33) " J.O. C/ Swiss Medical S.A.s/ Incidente de Apelación" dictado por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, en fecha 9/08/2013)". Entendemos que dicho fallo resulta de aplicación inexorable en el caso que nos ocupa;

Que ulteriormente se reiteró la solicitud expuesta, mediante la remisión de los Oficios Nº 28493 de fecha 17/09/14 y Nº 28524 de fecha 25/09/14, ambos al funcionario prealudido, sin que se obtuviera respuesta alguna a dichos requerimientos;

Que las actuaciones en cuestión se encuentran radicadas en la Dirección de Asuntos Jurídicos del IAPOS desde el 16/09/14 sin que se registre movimiento ulterior alguno;

Que, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido -Director General de Prestaciones del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48º de la Ley 10396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50º de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables

con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley Nº 10.396;

Que amén de la necesidad de que desde el IAPOS se resuelva en forma inmediata la solicitud incoada por la afiliada -en mérito a su condición de discapacitada-, no debe soslayarse la necesidad de que la obra social provincial reconsidere el tratamiento que otorga a las solicitudes de Subsidio por Geriátrico. En nuestro entendimiento, deben diferenciarse las solicitudes de geriátrico en las cuales el afiliado no ostenta condición de discapacidad, las cuales pueden ser encuadradas en la Disposición Nº 003/96 y cuyo otorgamiento resulta facultativo del organismo; de los pedidos de cobertura de geriátrico acompañados de Certificados de Discapacidad que contengan como orientación prestacional la de Hogar, ya que a nuestro entender, apoyados en la jurisprudencia mencionada, resultan de cobertura obligatoria , como en el caso que nos ocupa;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) adopte las medidas tendientes a dar inmediata respuesta a la solicitud incoada por la afiliada [redacted], y que tramita por Expediente Nº 15301-0108130-5, en el marco de la legislación vigente y aplicable.-

ARTICULO 2º: Recomendar al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) adopte las medidas tendientes a dar tratamiento y resolución diferenciada a las solicitudes de cobertura de geriátrico acompañados de Certificados de Discapacidad que contengan como orientación prestacional la de Hogar, aplicando el alcance de la Ley 24.901 y prestando la cobertura obligatoria para dichos requerimientos.

ARTICULO 3º: Notificar la presente resolución al señor Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social [redacted]- y al interesado.

ARTICULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº320
SANTA FE, 20 de noviembre de 2014

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente Nº 01004-107338/14; y

CONSIDERANDO:

Que la peticionante, [redacted], con domicilio en calle [redacted] – de la ciudad de Rafaela (Provincia de Santa Fe), compareció a la Defensoría del Pueblo exponiendo la mora en resolver lo peticionado a través del Expediente Nº 00413-0014031-3 caratulado: '[redacted]" y solicitando la intervención de ley a los fines de obtener el decisorio administrativo correspondiente;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio Nº 24835 de fecha 25/08/14 al señor Subsecretario de Recursos Humanos de Innovación Organizacional del Ministerio de Educación de Santa Fe- [redacted] exponiendo la problemática expuesta por la [redacted] y solicitando la intervención correspondiente, a los fines de obtener la agilización del trámite iniciado;

Que ulteriormente se reiteró la solicitud expuesta, mediante la remisión del Oficio Nº 28495 de fecha 17/09/14 al funcionario prealudido, sin que se obtuviera respuesta alguna a dichos requerimientos;

Que, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido -Subsecretario de Recursos Humanos de Innovación Organización del Ministerio de Educación de Santa Fe- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48º de la Ley 10396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50º de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que se verificó a través del Sistema de Información de Expedientes la radicación del expediente precitado en el Área de Salud y Trabajo de la Universidad Nacional de Rosario (UNR) desde el 23/10/14;

Que no obstante a ello, en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, y teniendo en cuenta la fecha de iniciación del trámite (21/05/13) y la relevancia social del mismo, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley Nº 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar a la Subsecretaría de Recursos Humanos de Innovación Organizacional del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe adopte las medidas tendientes a brindar una respuesta al reclamo incoado por la [redacted], y que tramita por Expediente Nº 00413-0014031-3, en el marco de la legislación vigente y aplicable, informando a este Organismo lo resuelto.

ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Subsecretario de Recursos Humanos de Innovación Organizacional del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe -[redacted]- y a la interesada.

ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº 326
SANTA FE, 20 de noviembre de 2014

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente Nº 01004-107195/14; y

CONSIDERANDO:

Que la peticionante, [redacted], con domicilio en calle [redacted]– de la Comuna de Tacural (Departamento Castellanos - Provincia de Santa Fe), compareció a la Defensoría del Pueblo exponiendo que aproximadamente a 15 metros de su vivienda se encuentra localizado un basural a cielo abierto donde se depositan los desechos de la localidad y cuyo método de reducción es la quema, lo que provocó en una oportunidad el incendio de los fondos de su casa. Acompaña a tales fines fotografías que acreditan lo manifestado;

Que se agravia de ello por los perjuicios ocasionados -entre los que se encuentra la salud de sus hijos- y solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de remediar la problemática descripta;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio Nº 24824 de fecha 20/08/14 al señor Subsecretario de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe [redacted] exponiendo el tenor de la denuncia recibida y solicitando la intervención correspondiente en el marco de la Ley Provincial Nº 13.055 "Concepto de Basura Cero para la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos";

Que en fecha 27/08/14 se remitió el Oficio Nº 28843 al Consejo Provincial de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable (COPROMA) de igual tenor que el precitado, sin que se recibiera respuesta alguna a los requerimientos efectuados;

Que ulteriormente se reiteró la solicitud al señor Subsecretario de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, mediante la remisión del Oficio Nº 28486 de fecha 15/09/14 , sin que se verificara respuesta y/o intervención respecto del tema en análisis;

Que, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido -Subsecretario de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48º de la Ley 10396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50º de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que los hechos denunciados por la ciudadana agraviada resultan violatorios de normativas tales como la Ley Provincial Nº 11.872 que resulta modificatoria de la Ley Nº 10.867 y que textualmente reza: "Prohíbese en todo el territorio provincial el desmalezamiento, por medio del fuego y la instalación de cualquier tipo de depósito a cielo abierto, público o privado, de residuos sólidos, urbanos, industriales o de cualquier otra naturaleza, proclives a la combustión, autocombustión y generación de humos o gases, que pudieren ocasionar riesgos al tránsito en las rutas provinciales y nacionales, y en vías ferroviarias que atraviesan la Provincia, sin que a los mismos se los trate con técnicas que impidan estas consecuencias", la Ley Provincial Nº 11.717 de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable y la Ley Provincial Nº 13.055 sobre Gestión de Residuos Sólidos Urbanos;

Que en mérito a lo expuesto supra y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad y la relevancia social del mismo, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley Nº 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;
LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, adopte las medidas tendientes a verificar la existencia del basural a cielo abierto y el método de reducción por quema en la Comuna de Tacural (Departamento Castellanos) y, tal en caso, disponga las acciones y/o sanciones previstas en el marco de la legislación vigente y aplicable.

ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe -[redacted]; al señor Subsecretario de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe -[redacted]- y a la interesada.

ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº 051
SANTA FE, 13 de Febrero de 2014.

VISTO:

El Expediente Nº 2-006347/13, iniciado en virtud de una nota remitida por correo electrónico y dirigida al Defensor del Pueblo, en la cual una ciudadana de la localidad de Alcorta denuncia ausencia de unidades de refuerzo en el servicio de transporte público de pasajeros prestado por la Empresa General Alcorta en el corredor que abarca Rosario-Elortondo-Rosario los días viernes y/o vísperas de feriado y/o los días domingo (momento en el que se produce el retorno de los estudiantes a la ciudad de Rosario), y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, la presentante de la queja denuncia la falta de unidades de refuerzo en el servicio de transporte público de pasajeros prestado por la Empresa General Alcorta en el corredor que abarca Rosario-Elortondo-Rosario los días viernes y/o vísperas de feriado y/o los días domingo (cuando se produce el retorno de los estudiantes a la ciudad de Rosario), y solicita la intervención de esta Institución a los fines de obtener una respuesta que resuelva sus problemas por parte de las autoridades responsables de ello;

Que, la persona que da inicio al expediente cabeza de esta resolución brinda, mediante correo electrónico, un relato pormenorizado de los padecimientos que ha venido sufriendo ante la falta de unidades que refuercen el servicio público de pasajeros en horarios y días que, por distintas razones, ven incrementada la demanda por parte de los usuarios;

Que, ante la iniciación del expediente, se remite Nota al Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe (07/05/2013) haciéndole saber los inconvenientes denunciados y, a su vez, se libra Oficio Nº 0873 (09/05/13), solicitándole que informe: " 1) Si la Empresa Central Alcorta, implementa los debidos refuerzos en el Servicio Rosario-Elortondo-Rosario, los días: viernes y/o días previos a un

feriado y/o días domingo cuando se produce el retorno de estudiantes a la ciudad de Rosario; 2) Medidas adoptadas o que se adoptarán a los efectos de que los ciudadanos cuenten con un servicio público acorde a sus necesidades, en las vísperas de feriados y fines de semana, y días domingos, especialmente en las localidades de Máximo Paz, Santa Teresa y Alcorta; (fs. 3)

Que, en fecha 21 de Octubre de 2013, y mediante Nota N° 3414/13, el Sr. Subsecretario de Transporte, [redacted], nos informa que: "...respecto de los servicios pertenecientes a la Empresa Central Alcorta,...según nuestros registros se han recibido denuncias de usuarios, a las cuales se les ha otorgado el trámite pertinente y se han realizado actas de infracción sobre el particular. No obstante lo citado, y a la luz de lo expuesto, se continuarán realizando los controles rutinarios y le solicitamos que de persistir denuncias sobre el tema, se nos informe nuevamente (sic., fs. 4);

Que, es dable destacar una vez más, que el derecho a la calidad y eficiencia de los servicios públicos es un derecho constitucional (Cfr. artículo 42 de la Constitución Nacional);

Que, dado que según los dichos del propio Subsecretario de Transporte provincial han existido otras denuncias del mismo tenor, sólo nos resta recomendar a dicha Subsecretaría que continúe con el controles de rigor del servicio de transporte público de pasajeros a los fines de asegurar el estricto cumplimiento del mismo, con los estándares de calidad exigidos por la normativa regulatoria de la materia y que la comunidad merece;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley Nº 10.396).

ARTÍCULO 2º: Recomendar a la Secretaría de Servicios Públicos de la Provincia de Santa Fe que continúe realizando los controles pertinentes para garantizar la prestación del servicio en las condiciones mandadas por la normativa, llevando a cabo las acciones de su competencia, dentro del territorio provincial, respecto al servicio público de pasajeros -interurbano- en general, y el prestado por la empresa Central Alcorta en los corredores que unen a las localidades reseñadas supra, en particular.

ARTÍCULO 3º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 112
SANTA FE, 1 de Marzo 2014

VISTO:

El Expte. N° FUN-196/12 iniciado en virtud de la presentación realizada, en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por la Asociación Vecinal "Barrio Villa del Sol" y O.N.G. 1823 de Funes que solicita se interceda ante quien corresponda a los fines que se ejecute la obra necesaria para la ampliación, completamiento y construcción de la red de desagües cloacales en la Zona Catastral N° 5 y cuyo proyecto ejecutivo se encuentra aprobado por Aguas Santafesinas S.A. (ASSA.), y;

CONSIDERANDO:

Que, si bien la problemática planteada en la queja referida, en principio, trasciende la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley N° 10.396), dado que involucra temas atinentes al ámbito municipal, es menester intervenir en el tema en lo que pueda involucrar como responsables a Organismos Públicos provinciales, tales como, el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente y/o a Aguas Santafesinas S.A.;

Que, como lo hemos repetido en cada una de las oportunidades en que hemos tenido la posibilidad de hacerlo, es una de las características esenciales de la Defensoría del Pueblo servir de nexo entre los ciudadanos y las autoridades públicas a los fines de brindar una respuesta acorde a sus necesidades y reclamos, amén de tratar de resolver, dentro de sus posibilidades y como una intervención de buenos oficios, el problema individual de la manera más satisfactoria;

Que, en fecha 25 de Julio del año 2012, se presenta, en esta Defensoría del Pueblo provincial, la Presidenta de la Asociación Vecinal "Barrio Villa del Sol" y O.N.G. 1823 de Funes y solicita a su titular, mediante nota, su intercesión ante quien corresponda a los fines que se ejecute la obra necesaria para la ampliación, completamiento y construcción de la red de desagües cloacales en la Zona Catastral N° 5 de Funes y cuyo proyecto ejecutivo se encuentra aprobado por Aguas Santafesinas S.A. (ASSA.) y realizado por la Empresa Ingeniería Activa, acompañando abundante documental sobre el particular. En la nota referida
relata los serios inconvenientes que padecen los vecinos de esa zona, los cuales ven afectada su salud y calidad de vida por la falta de agua potable, napas friáticas a la altura de los contrapisos de las viviendas, contaminación, pozos ciegos que deben ser desagotados constantemente por el nivel de las napas, humedad constante, etc. y;

Que, notas del mismo tenor han sido presentadas en cada uno de los organismos y ante cada una de las autoridades involucradas en la cuestión y cuya participación es relevante en la búsqueda de la solución al conflicto;

Que, en fecha 18 de Septiembre de 2012, se solicita, mediante Oficio N° 0646 dirigido al Ministerio de Aguas, servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia, información acerca de la problemática abordada en esta queja;

Que, en el Sitio Web de Aguas Santafesinas obra agregada como novedad la firma de un Convenio Marco entre la Municipalidad de Funes y ASSA. a los fines de comenzar a tender las redes cloacales domiciliarias en esa ciudad. El mismo está destinado a desarrollar el Programa Solidario e Integrador de Desagües Cloacales, con el objetivo de dotar de desagües a la totalidad del ejido urbano, en cuatro etapas constructivas. El acuerdo, según lo reseñado en la noticia, establece que los sectores de desarrollo del programa serán determinados en conjunto por el Municipio y la Empresa, fijándose las distintas etapas en función del Plan Director de Saneamiento elaborado por ASSA.;

Que, el acercamiento entre las partes es alentador para la solución de la cuestión en un futuro cercano y en función de lo que había manifestado, en dos oportunidades,el Gerente de la Unidad Técnica de Aguas Santafesinas S.A., Ing. Gustavo Actis, en cuanto a que "...correspondería promover la participación del Municipio de Funes en estas actuaciones..." (Notas N° 8996 y 0168);

Que, luego del relato precedente resta, por una parte, recomendar al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente y a Aguas Santafesinas S.A.^ arbitre los medios a su disposición -y dentro de la esfera de competencia y el grado DE responsabilidad que le cabe en la solución de la problemática aquí tratada-, a los fines de dar satisfacción al legítimo reclamo de los usuarios dado que se encuentran en juego derechos humanos tan caros a la ciudadanía como lo son el Derecho a la Salud y el Derecho al Agua potable y el Saneamiento; y, por la otra, como una intervención de buenos oficios y al solo efecto de colaborar en la solución definitiva de la cuestión descripta y que afecta a una importante cantidad de vecinos de dicha localidad, instar a la Municipalidad de Funes a que
realice las actividades que son de su competencia para que, en coordinación con los demás actores involucrados, se pueda arribar a la concreción de tal objetivo;

Que, es importante resaltar que, mediante la Resolución 64/292 del 28 de Julio de 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el Derecho Humano al Agua y al Saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. Dicha Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos. Por su parte, en noviembre de 2002, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptó la Observación General N° 15 sobre el derecho al agua. El artículo 1.1 establece que "El derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna". La Observación N° 15 también define el derecho al agua como el derecho de

cada uno a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso personal y doméstico, (cf. sitio web de Naciones Unidas);

Que, si bien, como ya lo sostuviéramos en el comienzo de esta Resolución, la Defensoría del Pueblo provincial no cuenta con competencia para conocer en cuestiones atinentes a la órbita de la Administración Municipal, como mera intervención de buenos oficios, se decidió remitir copia de la presente, tanto al Concejo Deliberante -para su conocimiento y mediación, en el caso pe así considerarlo-, como a la Sra. Intendenta de la Municipalidad de Funes, a sus efectos;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Declarar parcialmente admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 59, sgts. y ce. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2°: Recomendar al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente y a Aguas Santafesinas S.A., arbitren los medios a su disposición -y dentro de la esfera de competencia y el grado de responsabilidad que les cabe en el conflicto-, a los fines de dar satisfacción al legítimo reclamo de los usuarios, dado que, como fue expresado precedentemente, se encuentran en juego derechos humanos fundamentales.

ARTÍCULO 3°: Enviar copia de la presente Resolución al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente y a Aguas Santafesinas S.A., a sus efectos.

ARTÍCULO 4°: Enviar copia de la presente Resolución a la Sra. Intendenta de la Municipalidad de Funes y al Honorable Concejo Municipal a los fines que tomen conocimiento de los fundamentos vertidos y, en el caso de considerarlo pertinente, instrumenten lo necesario para brindar una solución definitiva al planteo formulado.

ARTÍCULO 5°: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 6°: Comunicar lo resuelto a la Peticionante, (cfr. Art. 65° de la Ley 10.396)

ARTÍCULO 7°: Regístrese, comuniquese y archívese.

RESOLUCIÓN N°119
SANTA FE, 21 de marzo de 2014

VISTO:

El Expediente N°2-012075/13, y su acumulado, Expediente N°2-015658/13, en virtud del cual se presentan los peticionantes y solicitan que se interceda ante las autoridadescompetentes, debido a problemas de inseguridad en el Barrio Belgrano de Rosario, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra en parte referida a organismos públicos provinciales, recayendo dentro de la esfera de competencia deesta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396);involucrando además, temas atinentes al ámbito municipal que no son de competencia de
nuestro organismo;

Que, la nota que da inicio al expediente menciona "tuve que asistir en - varías oportunidades a la seccional correspondiente a mi zona que es la seccional 14 (...) en una primera oportunidad para radicar una denuncia por otro arrebato sufrido por una de mis hijas en calle Guatemala al 1100 al volver de su trabajo (...) junto con mi hija consultamos si con los datos facilitados se puede esperar algún resultado de la denuncia (...) la mirada (...) de funcionario fue la respuesta, no pasa nada, esto esta así. no tenemos como enfrentarlo, a los dos días nuevamente otro hecho frente a mi domicilio y por la noche, la misma modalidad y el mismo objetivo arrebato callejero de bolso y pertenencias a otra mujer joven (y así durante todo el día y todos los días) me moviliza hacia la comisaria 14(...)y así
fue que me atendieron (...) y entramos en un discurso de naturalización del delito callejero por las limitaciones de infraestructura y recursos humanos y materiales que a toda vista se perciben en el edificio de la seccional (...) la seccional tiene en su parte trasera (es una vieja casona) un penal para detenidos con capacidad para unas 20 personas mas o menos ...en estos momentos tienen alojados 60 detenidos (...) no tienen personal para patrullar (...) esta y como comprenderá es una denuncia desesperada de un ciudadano que ha visto deteriorándose permanentemente su estilo de vida y el de toda mi familia, mi hija menor involucrada en los acontecimientos relatados presa del pánico y tratando de mudarse hacia el centro de la ciudad, mi hija mayor ya se mudo por la misma problemática y nuestro hijo del 33 años haciendo trámites para irse del país ...y junto a mi esposa no podemos hacer otra cosa que angustiarnos cada día un poco más. en los barrios el estilo de vida actual es malo.Hemos perdido todo tipo de derechos y ni hablar de garantías ...el deterioro del marco deinseguridad en el que vivimos implica la reducción de todos nuestros derechos y realmente y
en forma desesperada hago esta presentación y con cierto escepticismo creo que cumplo mínimamente con mi obligación ciudadana de reclamar por mis derechos" (fs. 1 a 3);

Que, ante la presentación escrita, se contactó telefónicamente al iniciador para que delimite un radio aproximado en el cual se circunscribe la problemática planteada, surgiendo que la zona especialmente afectada es la comprendida por las calles Guatemala, Provincias Unidas, Forest y Mendoza (fs. 4);

Que, en virtud de ello, y en consideración a los nuevos datos aportados al expediente, en fecha 19/10/13 se remite el Oficio N°1016 al Jefe de Policía, en ios siguientes términos "La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe dentro del Expediente N° 2-012075/13 ha dispuesto dirigir a Ud. el presente en el marco de ¡a queja por inseguridad en la zona de la Seccional N°14 de Rosario. El ciudadano reclamante informa que se reiteran a diario los asaltos en la zona, a comercios y transeúntes, refiriendo haber sufrido gran cantidad de robos su familia y amigos, en calle Guatemala al 1100/1200. Refieren escuchar cotidianamente los gritos de los asaltados desde su casa. Por todo ello, manteniendo en reserva los datos personales del ciudadano que se presentó ante este organismo, se remite copia de su presentación, solicitando que en el plazo de 15 días proceda a informar las medidas adoptadas o que se adoptarán en referencia a la problemática de inseguridad y falta de patrullaje policial en el radio comprendido entre las
calles Guatemala, Provincias Unidas, Forest y Mendoza (Barrio Belgrano) de Rosario" (fs.5);

Que, en fecha 07/11/13 se remite Oficio Pronto Despacho N°1071 instando a la contestación del pedido de informes cursado (fs. 7);

Que, en fecha 2 de diciembre de 2013 se recibe contestación del Oficio remitido, mediante Nota N°1272/13 firmada por el Secretario de Seguridad Pública del Ministerio de Seguridad, repartición a la que había sido girado el expediente por el Jefe de Policía;

Que, se adjunta a dicha contestación el Memorándum N°2343/13, por medio del cual se instruye a la Agrupación Unidades de Orden Público y a la Agrupación Cuerpos, la realización de intensivos patrullajes durante las 24 horas del día, con balizas encendidas QTH esporádicas y prolongadas en la cuadrícula determinada por Provincias Unidas - Mendoza - Guatemala - Provincias Unidas, brindando efectiva presencia policial, seguridad y vigilancia a fin de evitar la comisión de hechos delictivos y/o contravencionales, hacia las personas, inmuebles y negocios (fs. 29);

Que, se citó al iniciador para informarle la contestación recibida, refiriendo el mismo que ha notado un considerable cambio en la situación de inseguridad, manifestando que ha visto el patrullaje policial a baja velocidad por las calles de la cuadrícula mencionada, haciendo conocer su satisfacción con la medida adoptada (fs. 37 vta.);

Que, el pedido de informes fue enviado previamente a la recepción de una queja por inseguridad de otro vecino del Barrio (Expediente N°15658/13 iniciado en fecha 28/11/13). En esta queja se acompañó gran cantidad de antecedentes que refieren a una problemática profunda de inseguridad en la cuadrícula delimitada por la calles Estados Unidos, Chubut, Pampa y Méjico, con especial incidencia en la esquina de calle Nicaragua y Pje. Hudson;

Que, en una de las notas acompañadas a este nuevo expediente, firmada por unos treinta vecinos en febrero de 2013, se lee "Somos vecinos de barrio Belgrano, que vivimos entre las calles Neuquén, Nicaragua, Montevideo y México, incluyendo pasaje Hudson, a metros del policlínica San Martín. Queremos explicar que somos todos, los abajo firmantes, vecinos que tenemos familia, hijos, abuelos, nietos, hermanos ... todos con le necesidad imperiosa de vivir en armonía entre sí y principalmente en paz a la hora de ir a nuestro hogar, luego de un largo día de trabajo, niños que llevar a la escuela, turnos con los médicos, largas colas para pagar nuestros impuestos ...y todo aquello que puede realizar cualquier ciudadano común que se precie como buen ser humano. Pero... eso que todos queremos y necesitamos, ya hace tiempo que no podemos tener... por ejemplo a la hora de salir o regresar a nuestra casa somos asediados por vándalos que nos roban aún en nuestra puerta, o de camino a tomar el micro ya que para hacerlo debemos caminar seis cuadras hasta calle Mendoza con los riesgos que ello implica, u ocho cuadras si lo tomamos por Provincias Unidas, no hay día que no escuchemos o seamos testigo de un arrebato, por calle Brasil esquina Chubut, parada de la línea 153 negra, pero generalmente la misma, aunque usemos el sistema de aviso provisto por el ente, no pasa siempre a horario o directamente no pasa. Hace meses en la esquina de Nicaragua y pasaje Hudson se juntan varios jóvenes de muy dudosa reputación a tomar bebidas alcohólicas, fumar cigarrillos comunes y marihuana, compran droga y la consumen, orinan los frentes de las casas a cualquier hora del día y por la noche también mantienen relaciones sexuales sin el más mínimo decoro, ya que todas estas prácticas se realizan a la vista de todos los vecinos sin que al menos los padres de los menores en cuestión hagan algo, ya que en el grupo se encuentran menores y mayores. Esto no sucede esporádicamente, ocurre casi todos los días en cualquier horario. Los vecinos en ocasiones para pasar por el lugar si no son robados deben pagar peaje, aquellos que vivenjustamente en la esquina deben pasar el suplicio de no poder salir o entrar sin tener que sortear a estos individuos, que en algunos casos se trata de vecinos que lejos de avergonzarse por su conducta se burlan y además amenazan, cuyos padres fueron hablados para que tomen cartas en el asunto pero manifiestan no saber qué hacer o directamente apoyan la actividad de sus hijos porque así no molestan dentro de la casa. Hay que tener presente que no sólo son muchachos y chicas de la cuadra, sino que además cada uno trae gente de otra parte, juntándose así autos extraños en algunos casos son vehículos de alta gama, motos de todo tipo y dudosa procedencia, que vienen a cualquier hora y especialmente de noche y los hacen bramar por el pasaje no dando respiro en toda la noche, y por último llega jueves a domingo y ponen la música a todo volumen que vecinos de otras manzanas no soportan, se puede imaginar lo que viven las familias del lugar. En la cuadra no quieren entrar los repartidores de farmacia, ni las emergencias médicas, no podemos recibir amigos, familiares... lo que se le ocurra, estamos atados de pies y manos ante una situación que puede llegar a arruinar la vida de cualquier familia de las que se menciona en el principio de la nota, ya que varios se acercaron en muchísimas oportunidades para hablar con losjóvenes, con casi todos ellos, pero es como si nada les importara, terminan siendo amenazados en la puerta de su casa y como si fuera poco, preso en la misma ya que no sabe qué va a pasar cuando tiene que salir. Esta situación no es desconocida por la seccional que corresponde porque durante muchísimo tiempo los vecinos vienen llamando al 911, que si hay registros lo pueden comprobar, y a la GUM, y no hay respuesta, se supone que ante semejante disturbio ya sea una fuerza u otra debiera poder actuar primando la seguridad y tranquilidad de un sector del barrio que está siendo avasallado por la falta de buen juicio de unos cuantos (...). Por todo lo expuesto pedimos por favor que quien tenga la facultad de controlar la actividad de los individuos en la vía pública, comprenda nuestra angustia y necesidad de recobrar el barrio que teníamos y que vinimos forjando con muchos años de convivencia ya que muchos de nosotros vivimos aquí de cuando esto era todo campo, son varias generaciones de familia que pusieron su hombro para que este viejo y querido barrio sea un lugar para vivir en paz" (fs. 14 y 15);

Que, de las presentaciones acompañadas, surge que la preocupación de los vecinos se vincula en primer lugar con la gran cantidad de hechos delictivos cometidos a diario en su barrio, y en segundo lugar, con la necesidad de acciones concretas por parte del Estado Provincial y del Estado Municipal, en los distintos aspectos relacionados con la problemática existente en el barrio;

Que, en ese sentido, los vecinos plantean que se necesitan acciones particulares con incidencia en el corto plazo; y acciones más generales con incidencia en el mediano y largo plazo. Destacan como medidas de incidencia en el corto plazo, la necesidad de mayor presencia policial y patrullaje, la actuación conjunta entre fuerzas provinciales y municipales en cuanto a la utilización legal del espacio público, medidas de control del tránsito de motovehículos, control de los negocios que venden sustancias prohibidas o alcohol a los menores de 18 años, modificación de recorridos de las líneas del transporte público de pasajeros que ingresan al barrio, abordaje de la situación de una gran masa de jóvenes que no estudia ni trabaja, entre otras (fs. 13, 18, 19, 20, informe a fs. 25). Con incidencia en el mediano y largo plazo, surge que coinciden en que se requieren acciones de prevención de la violencia y el delito basadas en el trabajo sobre la compleja trama de circunstancias sociales e individuales que llevan a la criminalidad;

Que, en cuanto a las medidas particulares con incidencia en el corto plazo, el mayor patrullaje policial dispuesto por el Memorándum N°2343/13 es una muestra de la efectividad de tal medida en el Barrio involucrado, lo que podría complementarse, según exponen los vecinos, con acciones del Estado Municipal en lo que refiere al control de la utilización del espacio público, control de los comercios del barrio, controles de tránsito, modificación de recorridos de las líneas de transporte público de pasajeros, entre otras;

Que, en relación a la prevención del delito en el barrio mediante acciones generales y con incidencia en el mediano y largo plazo, la postura de los vecinos es coincidente con los criterios tenidos en cuenta por los Poderes Ejecutivo y Legislativo provinciales, en las Leyes N°13.121 y N°13.297, y en los Decretos N°3445/12, N°3637/12, N°3973/12 y N°1199/13 (fs. 42 a 64);

Que, en este sentido la Ley N°13.297 declaró la emergencia en materia de Seguridad Pública en todo el territorio de la Provincia de Santa Fe, con la finalidad primordial de lograr y garantizar la protección integral de la vida y los bienes de las personas;

Que, abordando cada una de las problemáticas planteadas por los vecinos en la queja, a la luz de las disposiciones legales vigentes, cabe referir que, en cuanto a la situación edilicia de las comisarias del Barrio Belgrano de Rosario (Seccionales 14° y 22°), la Ley N°13.297 expresamente establecía en su texto original en el artículo 2° inciso "d", que "El Ministerio de Segundad deberá llevar adelante las siguientes acciones (...) d) Reparación edilicia de dependencias policiales". Que, al respecto, por Decreto N°3445/12, el Poder Ejecutivo veta el artículo por su forma, pero compartiendo el concepto vertido por los legisladores, considerando "acertado proponer se autorice a este Poder Ejecutivo a adoptar todas las medidas necesarias tendientes a la elaboración de programas específicos que aborden la situación edilicia de los inmuebles donde funcionen dependencias de las fuerzas de seguridad" (párrafo 15 de los considerandos del Decreto N°3445/12), autorización que se plasmó en la norma promulgada por el Decreto N°3973/12, artículo 1°);

Que, por otra parte, los considerandos del Decreto N°l 199/13, dan cuenta de la complejidad que representa el fenómeno de la violencia y el delito como expresiones de la conflictividad social llevada al extremo; la necesidad del abordaje coordinado entre el Estado Provincial y los entes locales a los fines de trabajar y abordar los distintos aspectos que conforman dicha complejidad; y la constante referencia al invalorable aporte que, para esos fines, tiene la participación ciudadana en la diagramación y puesta en práctica de los programas de seguridad pública democrática;

Que, pueden resumirse estos tres aspectos interrelacionados en: 1) complejidad de los fenómenos de violencia y delito, por su configuración a través de distintas condiciones (individuales, sociales, económicas, políticas y culturales) que producen efectos diversos y diferentes en cada individuo y contexto, y se retroalimentan de manera particular en cada realidad individual, familiar y barrial; 2) La insoslayable necesidad de que las distintas esferas estatales, cada una de ellas en el marco de su competencia, adopten medidas en lo macro (Provincial) y en lo micro (Municipal/Comunal), y a su vez en una doble dirección, por un lado general (contexto social y cultural) y por el otro particular (realidad individual y familiar); 3) La participación de los propios involucrados en los procesos de: a) detección de causas complejas que conllevan a la violencia y el delito; b) generación de propuestas razonables para transformar las causas de la violencia y el delito, en condiciones para la paz social y el civismo; c) acciones de puesta en práctica y seguimiento de las políticas implementadas;

Que, estos criterios son los que se deprenden del espíritu de toda la norma-

tiva provincial vigente en materia de emergencia en seguridad; así, el citado Decreto N°l 199/13 considera "Que la Ley de Ministerios N°12.817 en su artículo 19° establece que es competencia del Ministerio de Seguridad de la Provincia (...) inc. 1 Establecer y ejecutar, en coordinación con los otros ministerios, un programa de participación ciudadana en prevención del delito y coordinar un sistema de actuación conjunta con la policía de la provincia en la detección y solución de problemas que puedan llevar a la criminalidad (...)

Que en cumplimiento de tales facultades y en el marco de la emergencia en seguridad declarada por la Ley 13.927, como en la observancia de políticas integrales y de integración con los diferentes niveles de Gobierno para hacer frente a los problemas actuales que presenta la problemática de la seguridad, se ha planteado la posibilidad de crear un Programa Provincial que posibilite la cohesión y el trabajo conjunto de las autoridades provinciales y locales en materia de Prevención Social de la Violencia y del Delito en Gobiernos Locales. En efecto, la mencionada norma de Emergencia, expresamente contempla en su artículo 1° inciso c), la posibilidad de ....'La implementación de Programas de Vinculación y Coordinación Institucional con los Municipios y Comunas, con organismos estatales descentralizados y autárquicos, en relación a sus competencias propias y que influyen en el fortalecimiento de la seguridad pública....' con la finalidad primordial de lograr y garantizar la protección integral de la vida y los bienes de las personas (...) Que la pretendida integración, se fundamenta en la necesidad de lograr un involucramiento transversal de los diferentes niveles de Gobierno, entendiendo que la coordinación y cooperación de la provincia con los municipios y comunas es una tarea central a fin de acercar las herramientas necesarias para el fortalecimiento de las capacidades indispensables en los funcionarios locales y miembros de la sociedad civil organizada, para el diagnóstico, diseño, formulación, puesta en marcha de las políticas pública en materia de Seguridad Democrática y Prevención Social de la Violencia y el Delito. Ello, teniendo en cuenta que es necesaria la participación directa de los ciudadanos, de los funcionarios y actores sociales locales, para un abordaje más acabado de la materia, entendiendo que nadie mejor que quienes conviven día a día en un territorio determinado para realizar aquellas propuestas de soluciones posibles a los problemas locales "; (considerandos Decreto Provincial N°1199/13);

Que, el planteo de los vecinos refleja una grave problemática, y está presentado de manera tal de permitir la inferencia de datos de diagnóstico de causas, así como posibles soluciones;

Que, continúan los considerandos del Decreto 1199/13 diciendo "Que no debe perderse de vista que las ciudades constituyen campos de relaciones y conflictos sociales permanentes debido a la diversidad de personas e intereses que conviven en ellas, y que el conflicto es un elemento consustancial y casi naturalizado con la ciudad, por lo que no podría pretenderse en modo alguno su desaparición total sin recaer para ello en ambiciones de marcado tinte autoritario (...) Que así, teniendo presente que no puede hablarse de una única causa de la violencia y el delito, sino que se trata de fenómenos que reconocen multiplicidades de factores generadores o impulsores (personales -consumo de drogas, deserción escolar-, violencia doméstica, ambientales -hacinamiento, pérdida de espacios públicos, carencia de iluminación- y de contexto -altos niveles de inequidad, modelos de desarrollo excluyeme-) y que, pese a la cantidad de estudios sobre el tema, aún no se ha logrado definir de manera clara, única y unívoca las prácticas más adecuadas para disminuir su magnitud, es que se hace necesaria la participación de quienes están más cerca del conflicto, quienes conocen el conflicto en su ciudad, los problemas diarios en materia de Seguridad Democrática y las necesidades locales en materia de prevención de la violencia y el delito (...) Que, la experiencia adquirida a nivel provincial a través de diferentesproyectos que involucran las diversas aristas que componen y dan forma al concepto de
Seguridad, muestra que bien coordinadas, las tareas de control y prevención generan resultados efectivos. El conocimiento directo y profundizado de los problemas de Seguridad que aquejan a al población es un elemento imprescindible en materia de Seguridad Democrática, y es absolutamente necesario tomarlo en cuenta para el diseño de planes de acción que busquen focalizar las intervenciones en aquellos territorios o personas que más lo necesitan, siendo los Gobiernos locales y los miembros de cada comunidad en particular los actores preventivos por excelencia al ser los portadores de aquellos conocimientos necesarios para elegir, direccionar, articular y coordinar las medidas orientadas a mejorar la calidad de vida urbana (iluminación, espacios públicos, transporte) con aquellas directamente vinculadas a la prevención social de la violencia y el delito (prevención del consumo de drogas y alcohol, violencia doméstica, entre otros (...) Entendiendo que son los propios miembros de cada comunidad quienes están en mejores condiciones de vislumbrar y poner de resalto los problemas, conflictos y situaciones que los aquejan en materia de Seguridad; (Considerandos del Decreto 1199/13);

Que, la queja de los vecinos se vincula justamente con el pedido a las autoridades provinciales y municipales, de actividades de prevención y control que, estando bien coordinadas, den resultados efectivos. Y hacen su pedido desde el conocimiento directo y profundo de los problemas de seguridad que los aquejan, pretendiendo que se focalicen las intervenciones, para mejorar su calidad de vida, en lo relativo al patrullaje policial, al transporte (recorridos de líneas de transporte urbano y control vial en intersecciones clave del barrio y de conexión con otros barrios), la iluminación, la utilización de los espacios públicos, la inserción escolar y el abordaje del consumo de drogas y alcohol;

Que, en palabras de los vecinos, "Solicitamos tomen medidas para erradicar definitivamente a quienes se instalan en las esquinas de Nicaragua y Pasaje Hudson a molestar, que el barrio sea patrullado con regularidad para evitar los arrebatos, que los vecinos sean atendidos y correspondidos cuando llaman al 911, sepan que no es nuestra intención molestar con reclamos innecesarios, que lo de hoy es un grito de auxilio a quien le corresponda atender esta situación. Creemos que con patrullas de la policía y de la GUM, disuadiendo a los integrantes de estos grupos a pernoctar en las esquinas, sería de gran ayuda, reitero que los mismos suelen ser de diez o más personas, menores y adultos, que en ocasiones pasan toda la noche y hasta cuando tenemos que salir a trabajar algunos vecinos deben pagar peaje. También solicitamos por este medio el ingreso de otra línea de colectivo que tenga una frecuencia regular, por ejemplo la línea 142 negra que pasa por calle Mendoza cuando viene del oeste podría regresar por Nicaragua hasta Montevideo y salir por Guatemala nuevamente a Mendoza, esta línea cubriría ampliamente las necesidades de quienes utilizan o necesitan llegar al policlínica San Martín, tanto pacientes como personal médico, enfermeros, etc, y desde el centro podría ingresar por Colombia y regresar a Mendoza por Estados Unidos, como verán serían unas pocas cuadras que darían otra vida a los habitantes de esta parte del barrio. Gran parte de los arrebatos se da cuando caminamos hasta Mendoza o Provincias Unidas a tomar el colectivo, sería un respiro para muchos" (fs. 18), y, "los vecinos que viven dentro del radio mencionado, se ven acosados diariamente por grupos de hombres y mujeres que se instalan en esquinas como la de Nicaragua y Pje. Hudson a beber diferentes bebidas alcohólicas a fumar marihuana y otras yerbas, a drogarse (consumen y venden) (...) en ocasiones junto a ellos suelen encontrarse niños de muy corta edad, de meses o que apenas caminan y que lloran de hambre y de sueño mientras las madres o quien sea que los traen beben, fuman y se drogan (...) les venimos pidiendo puntualmente por lo que ocurre en Nicaragua y Pje. Hudson, que por favor liberen la zona en el buen sentido de la palabra, quitando de las calles esta gente que estádeteriorando tremendamente la calidad de vida de los vecinos" (fs. 19);

Que, atento a ello, corresponde recomendar al Jefe de Policía que continúe con las medidas adoptadas en el Memorándum N°2343/13, y extienda similares acciones de prevención a la Esquina de calle Nicaragua y Pje. Hudson de Rosario y la cuadrícula delimitada por calles Estados Unidos, Chubut, Pampa y Méjico de Rosario;

Que, asimismo, un abordaje integral de la problemática, requiere la adopción de acciones de distinta índole, vinculadas, y coordinadas, entre los distintos Ministerios Provinciales y la Municipalidad de Rosario, para incidir positivamente sobre las causas de la violencia y el delito;

Que, en ese sentido, el 19/12/13, el Gobernador de la Provincia de Santa Fe presentó en el Salón Blanco de la Sede de Gobierno de Rosario, el "Programa de Intervención Integral en barrios" desarrollado por el Gabinete Social Provincial;

Que, en virtud de ello, corresponde recomendar al Ministro de Gobierno y Reforma del Estado que, en su carácter de Coordinador del Gabinete Social Provincial, incluya la problemática del Barrio Belgrano de Rosario en el "Programa de Intervención Integral en Barrios";

Que, corresponde notificar la presente al Ministro de Seguridad, recomendando que adopte todas las medidas de su competencia, coordinando acciones en todo cuanto fuere posible con la Municipalidad de Rosario, a los fines de la prevención del delito y la seguridad en el Barrio

Belgrano de la ciudad de Rosario, en el marco de las Leyes N°13.121 y N°13.297, y los Decretos N°3445/12, N°3637/12, N°3973/12 y N°1199/13;

Que, el artículo 31° de la Ley Provincial N°10.396 establece que "si la queja se formulara contra personas, actos, hechos y omisiones que no están bajo la competencia del Defensor del Pueblo, o si se formulara fuera del término previsto por el artículo 29, el Defensor del Pueblo estará facultado para derivar la queja a la autoridad competente, informando de tal circunstancia al interesado" (sic). En este sentido, gran parte de la queja refiere al uso de la vía pública, el control de comercios y al transporte -particular y público- dentro de los límites municipales, por lo que cabe derivar la misma a la Municipalidad de Rosario, notificando a la Sra. Intendente Municipal y al Honorable Concejo Municipal de Rosario;

POR ELLO,

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Declarar admisible la queja de referencia en cuanto a lo que refiere a los organismos provinciales involucrados (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley N° 10.396), e inadmisible en referencia a las cuestiones municipales vinculadas al control sobre la utilización del espacio público, controles de tránsito dentro del radio urbano, control de comercios y recorrido de las líneas del transporte urbano de pasajeros.

ARTÍCULO 2°: Recomendar al Jefe de Policía de la Provincia de Santa Fe que continúe y profundice las medidas dispuestas en el Memorándum N°2343/13, extendiendo el intensivo patrullaje policial dispuesto al radio comprendido por las calles Estados Unidos, Chubut, Pampa yJMéjico; focalizando especialmente en la esquina de Nicaragua y Pje. Hudson de Rosario.

ARTICULO 3°: Recomendar al Ministro de Seguridad que, en virtud de los considerandos precedentes y en el marco de las Leyes N°13.121 y N°13.297, y los Decretos N°3445/12, N°3637/12, N°3973/12 y N°1199/13, adopte las medidas conducentes para garantizar la seguridad en el Barrio Belgrano de Rosario, en coordinación con la Municipalidad local y proveyendo la participación de los vecinos involucrados.

ARTÍCULO 4°: Recomendar al Ministro de Gobierno y Reforma del Estado que adopte todas las medidas de su competencia para incluir la problemática del Barrio Belgrano de Rosario en el "Programa de Intervención Integral en Barrios" anunciado durante los últimos días de diciembre de 2013, desarrollado por el Gabinete Social Provincial creado por el Decreto N°063/08.

ARTICULO 5°: Notificar la presente resolución al Sr. Ministro de Seguridad, al Sr. Ministro de Gobierno y Reforma del Estado, y al Sr. Jefe de Policía de la Provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 6°: Conforme artículo 31° de la Ley Provincial N°10.396, derivar la queja referida al control de la utilización del espacio público, el control de los comercios del barrio, los controles de tránsito solicitados y los recorridos de las empresas del transporte público de pasajeros, a la Municipalidad de Rosario, notificando la presente resolución, a la Sra. Intendente Municipal y al Honorable Concejo Municipal, a los fines de que puedan adoptar las medidas de su competencia.

ARTÍCULO 7°: Comunicar a los peticionantes que se encuentra a su disposición la presente Resolución (Cfr. Art. 65° de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 8°: Aprobar todas las actuaciones realizadas por los Funcionarios de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 9°: Regístrese, comuniqúese y archívese.-

RESOLUCION Nº 254
SANTA FE, 27 de agosto de 2014

VISTO:

El Expediente Nº 11155/2014 iniciado de Oficio por esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, en virtud de las facultades consagradas por el art. 24 de su Ley de creación Nº 10396, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia analizada en el presente expediente se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe conforme a los Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396.;

Que, la gran cantidad de siniestros viales que tienen como consecuencia muertes o lesiones de personas, ha sido desde siempre una problemática que preocupa a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, acompañando toda medida que tienda a la prevención de accidentes y a la toma de concientización de la comunidad, pero sin descuidar su esencia como ente de contralor tendiente a evitar que se produzcan desviaciones en el fin propuesto.

Que, la provincia de Santa Fe en la Ley Nº 13133 que adhiere a los términos de la Ley Nacional de Tránsito Nº 24449 y sus modificatorias, se preocupa por remarcar expresamente la competencia provincial en todo lo concerniente a la materia. En este sentido la norma provincial reza: "Se declaran autoridades de aplicación y comprobación de la presente ley, sin perjuicio de las asignaciones de competencia que el Poder Ejecutivo efectúe en la reglamentación, a la Agencia Provincial de Seguridad Vial, a los Municipios y Comunas, a la Subsecretaría de Transporte en lo que respecta a la aplicación de lo dispuesto en los artículos 53 al 58 de la ley Nacional de Tránsito N° 24.449, y a la Dirección Provincial de Vialidad en el marco de lo dispuesto en la ley Provincial N° 12.354".Que, sin lugar a dudas una cuestión central en todo lo relativo al tránsito es aquella tendiente a establecer políticas de prevención consistentes en la ejecución de medidas que tengan por finalidad la disminución de siniestros viales y los resultados negativos de los mismos. Son las provincias las que cuentan con esa potestad, en virtud de tratarse de facultades no delegadas al Gobierno Federal; al respecto nuestra ley provincial consagra: "En lo referente a las funciones relativas a la prevención y control del tránsito y de la seguridad vial en las rutas nacionales y otros espacios del dominio público nacional sometidos a jurisdicción provincial, establécese que las mismas no podrán alterar las competencias reservadas y no delegadas al Gobierno Federal, sin perjuicio de los convenios de colaboración celebrados o que pudieran celebrarse oportunamente con Gendarmería Nacional, la Agencia Nacional de Seguridad Vial o cualquier otro organismo de la Nación".

Que, unos de los mecanismos utilizados para el control del tránsito en las rutas nacionales y provinciales que atraviesan el territorio provincial, son los efectuados mediantes cinemómetros y/o equipos de medición y/o de captación de imágenes con dispositivos electrónicos automatizados o semi automatizados.

Que, la Agencia Provincial de Seguridad Vial -autoridad competente en la provincia de Santa Fe- señala que los controles a través de dispositivos de fiscalización electrónicos ubicados en determinadas localizaciones de alto riesgo, tienen como finalidad primordial reducir el número de víctimas previniendo siniestros causados por maniobras infractoras a las leyes de tránsito y seguridad vial, y contribuyen a educar a la población en ciertas conductas que deberían ser sistemáticas y no ocasionales, respetándose en todo momento y no sólo ante la presencia de estos dispositivos, generando de ese modo una cultura de respeto a las normas y una sólida conciencia vial por parte de todos los actores.

Que, este mecanismo de prevención y control de tránsito en la medida que fue surgiendo y desarrollándose en la provincia, contó con algunas irregularidades que motivaron la intervención de la Defensoría del Pueblo emitiendo recomendaciones a la autoridad de aplicación que fueron receptadas con beneplácito -siendo claro ejemplo de ello, las declaraciones efectuadas respecto a actas de infracciones labradas por la Comuna de Tortugas sobre la Ruta Nacional Nº 9 o los controles realizados por el Municipio de Calchaquí sobre la Ruta Nacional Nº 11- e incluso en algunos casos, dando intervención al Poder Judicial a los fines que se investigue la posible comisión de delitos.

Que, el Gobierno de la provincia de Santa Fe ha ido reglamentando el marco legal al que deben acogerse todos los municipios y comunas que efectúen control de tránsito sobre rutas nacionales o provinciales que atraviesan las distintas jurisdicciones, estableciéndose en este sentido, la necesidad de firmar Convenio previo con la Agencia Provincial de Seguridad Vial .

Que, la Agencia Provincial de Seguridad Vial publica en su página web el listado de comunas y municipios que se encuentran autorizados para efectuar controles de tránsito mediante dispositivos electrónicos, señalando el tipo de infracciones que pueden sancionar, el equipo homologado para tal fin, estado de habilitación y Resolución que lo habilita.

Que, asimismo por Resolución Nº 0030 del 7 de julio de 2011 la Agencia Provincial de Seguridad Vial confeccionó Acta Única de Infracción de Tránsito y Cédula de Identificación cuya utilización y seguimiento serán exclusivos y obligatorios en los procedimientos de control autorizados; se aprobó el denominado Listado de Código de Infracciones de Tránsito y Seguridad Vial Provincial, se fijó la uniformidad de procedimiento a los fines de la implementación de un sistema informático único de registro, seguimiento y pago voluntario de las actas de infracción y se estableció el valor de la Unidad Fija (UF) consistente en el precio de venta al público de un litro de nafta especial que fija el Automóvil Club Argentino y que será mensualmente publicada.

Que, como se puede observar de todo lo desarrollado, la facultad de fiscalización de tránsito propia del gobierno provincial y delegada en algunos casos a municipios y comunas, cuenta con límites claros derivados del plexo normativo existente, lo que tiende a asegurar su fin precautorio y educativo y resultar como garantía a la comunidad ante posibles arbitrariedades e irregularidades en el cobro de multas.

Que, la Defensoría del Pueblo como órgano contralor de la Agencia Provincial de Seguridad Vial recibe las quejas de los ciudadanos ante multas recibidas por posibles infracciones de tránsito, y ese rol le permite observar de manera privilegiada cuales son los errores frecuentes y aquellas particularidades procedimentales que habría que cambiar en aras de perfeccionar el sistema vigente.

Que, conforme a lo descripto en el párrafo que antecede se vislumbra la necesidad de realizar recomendación a la autoridad de aplicación provincial en materia de tránsito, con relación a tres cuestiones puntuales: a) margen de tolerancia para el caso de multas por exceso de velocidad, b) plazo para la notificación de actas de infracciones y c) informar sobre facultad de solicitar el pago de multas en cuotas.

Que, pasando al análisis de la primer cuestión planteada debemos decir que la Ley Nacional Nº 24449 según modificación introducida por Ley Nº 26363, en su artículo 77º, señala cuales deben ser consideradas faltas graves, rezando expresamente el inciso "n": "La violación de los límites de velocidad máxima y mínima establecidos en esta ley, con un margen de tolerancia de hasta un DIEZ POR CIENTO (10%)". En este sentido, se debe recomendar a A.P.S.V. y a las comunas y municipios autorizados para el control de velocidades máximas y mínimas mediantes sistemas automáticos y/o semiautomáticos, que se abstengan de labrar actas de infracción cuando la velocidad registrada se encuentre dentro del margen de tolerancia establecido por la ley aplicable vigente

.Que, con relación a la segunda cuestión planteada, el artículo 143º de la Ley Provincial Nº13.169 establece en su inciso 2º que: "Constatada la presunta conducta infractora y labrada el acta de comprobación, se notificará al presunto infractor, de ser posible, en el lugar de comisión de la infracción, o en su caso, enviando la copia del acta labrada y notificando el beneficio del pago voluntario, si correspondiere según el tipo de conducta infringida. Esta notificación deberá ser despachada dentro de los 60 días corridos de la comisión de la infracción, bajo pena de nulidad"; y en su inciso 6º agrega: "Todas las notificaciones se harán personalmente, por cédula o por otros medios fehacientes. A los efectos del diligenciamiento de las cédulas, podrán designarse funcionarios "ad hoc" entre los empleados de los Municipios y Comunas, y de la Provincia, según corresponda. En ningún caso se podrá utilizar cartas simples o similares, requiriéndose constancia de recepción".

Que, en idéntico sentido el artículo 8 inciso "f" de la Resolución Nº40/10 de la A.P.S.V. establece: "Plazos y formalidades. La notificación del acta/cédula deberá practicarse dentro del plazo máximo de (60) sesenta días corridos contados desde la fecha del acta, bajo pena de nulidad. Todas las notificaciones efectuadas con posterioridad al citado plazo, no serán válidas, caducando de pleno derecho las facultades de juzgamiento de los Municipios y/o Comunas". Asimismo, el inciso "d" del mismo artículo explicita que: "Toda notificación al imputado deberá hacerse mediante cédula de notificación que podrá diligenciarse por notificador ad hoc o por correo postal habilitado por la Comisión Nacional de Comunicaciones en forma tal que permita el conocimiento cierto por aquél. En ningún caso, se podrá utilizar carta simple o similar, requiriéndose constancia efectiva de recepción, entendiéndose por tal, cuando la pieza haya sido entregada al domicilio especificado en la normativa vigente, y la Autoridad disponga de la documentación pertinente que acredite la entrega con indicación de día, horario y lugar de entrega. El acta/cédula deberá estar firmada por los funcionarios del Juzgado de Faltas habilitados al efecto".

Que, respecto a lo dicho precedentemente y teniendo en cuenta la clara disposición legal respecto al plazo perentorio de 60 días corridos para efectuar la notificación contados desde que se constata la infracción, resulta necesario recomendar que se transcriban ambas disposiciones en todas las notificaciones del acta de infracción, para que el ciudadano pueda controlar por sí el cumplimiento de estas disposiciones, y hacer uso de las mismas en su defensa.

Que, asimismo se debe requerir a la autoridad de aplicación que toda acta de infracción que fuera notificada en sobre cerrado, deberá contar con clara identificación del órgano remitente (Agencia Provincial de Seguridad Vial, Comuna o Municipio) y la expresa mención de que el mismo contiene acta y/o cédula de notificación por infracción de tránsito.

Que, finalmente entendemos que, así como se informa al infractor sobre su facultad de acogerse al beneficio del pago voluntario dentro de los 30 días corridos contados desde la fecha de notificación del acta/cédula, teniendo dicho pago el efecto de condena firme en cuanto a la sanción pecuniaria, la Agencia Provincial de Seguridad Vial y/o Municipios y Comunas autorizadas, deberían informar expresamente el derecho que asiste por ley a los infractores, de solicitar ante la autoridad de juzgamiento el pago de la multa en cuotas, siempre que se acrediten escasos recursos para afrontar el monto total de la multa fijada.

Que, esta prerrogativa contemplada en el art. 27 inc. c) y en el art. 28 de la Ley Provincial Nº 13.169, cobra vital relevancia en la actualidad teniendo en cuenta el alto valor de la Unidad Fija (U.F.) derivado del aumento experimentado en el último año del precio de la nafta súper y el monto mínimo de U.F. para las infracciones reglamentadas.

Que, conforme a todo lo expuesto ut supra, se recomienda a la Agencia Provincial de Seguridad Vial como autoridad de aplicación, que se abstenga de labrar actas de infracción cuando la velocidad registrada se encuentre dentro del margen de tolerancia de hasta un diez por ciento (10%) contemplado por ley, transcribiendo el artículo respectivo en toda acta o cédula emitida e instruya a las Comunas y Municipios en tal sentido; asimismo se considera oportuno recomendar que todas las actas de infracción tengan contempladas las disposiciones legales que establecen como plazo máximo el de 60 días corridos contados desde la infracción para emitir Acta/Cédula, con el fin de que el ciudadano pueda controlar por sí la validez del acto administrativo, y hacer uso de las mismas en su defensa; recomendar a la Agencia Provincial de Seguridad Vial y a las Comunas y Municipios autorizados, que en toda notificación de acta de infracción y/o cédula mediante sobre cerrado, se identifique el órgano remitente con expresa mención de que el mismo contiene acta y/o cédula de notificación por infracción de tránsito; y por último se recomienda la expresa mención en el Acta de infracción de la facultad de solicitar ante la autoridad de juzgamiento el pago de la multa en cuotas, señalando los requisitos legales a probar para su procedencia.

Que, la gestión se encuadra en la Resolución Nº 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR al Sr. Subsecretario de la Agencia Provincial de Seguridad Vial se abstenga de labrar actas de infracción cuando la velocidad registrada se encuentre dentro del margen de tolerancia de hasta un diez por ciento (10%) contemplado por ley, transcribiendo el artículo respectivo en

toda acta o cédula emitido, e instruir a las Comunas y Municipios en tal sentido.
ARTÍCULO 2°: RECOMENDAR al Sr. Subsecretario de la Agencia Provincial de Seguridad Vial que todas las Actas de infracción y Cédulas de Notificación labradas por la Agencia Provincial de Seguridad Vial y Comunas y Municipios autorizados por ella, tengan transcritas las disposiciones legales que establecen el plazo máximo de 60 días corridos contados desde la fecha de infracción para la notificación de la misma.
ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR al Sr. Subsecretario de la Agencia Provincial de Seguridad Vial que las actas de infracción que sean notificadas por vía postal mediante sobre cerrados, tengan claramente identificados la autoridad remitente y la expresa mención de que el mismo contiene acta y/o cédula de notificación por infracción de tránsito, e instruir a las Comunas y Municipios en tal sentido.
ARTÍCULO 4°: RECOMENDAR al Sr. Subsecretario de la Agencia Provincial de Seguridad Vial la expresa mención en toda acta de infracción de la facultad de solicitar ante la autoridad de juzgamiento el pago de la multa en cuotas, señalando los requisitos legales a probar para su procedencia, e instruir a las Comunas y Municipios en tal sentido.
ARTÍCULO º: Regístrese, comuníquese, y archívese.

RESOLUCIÓN N° 278
SANTA FE, .12 Septiembre 2014

VISTO:
El expediente N° 2-004511/14 y agregados N° 1004-103363/14 y N° 01004-103388/14; y

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en las quejas referidas se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1 ° y 22°de la Ley 10.396) en lo referido estrictamente a lo actuado por la autoridad provincial;

Que, por expediente N° 2-004511/14- tramita la queja efectuada por el ciudadano Señor quien cuestiona el otorgamiento de asignaciones No Remunerativas y No Bonificables otorgadas por el Poder Ejecutivo Provincial, en el marco de las mesas paritarias con distintos sectores, representados por miembros paritarios gremiales, por el caso UPCN; ATE;AMSAFE; SADOP; FESTRAM entre otros;

Que, el Señor cuestiona al Poder Ejecutivo por ofrecer como parte de la política salarial, sumas fijas de distintos montos y aceptadas posteriormente por los gremios; homologadas luego por la autoridad de aplicación y materializadas en distintos Decretos fundadas en los atributos del artículo 72, inc 1 de la Constitución de la Provincia de Santa Fe;

Que, a su entender la Ley 12469 dice en su artículo 1°: "A partir de la sanción de la presente ley, toda modificación a la política salarial del sector público provincial deberá tener carácter remunerativo, conforme con lo previsto en los Artículos 70 y 71 de la Ley No 6915"; por ende que los legisladores resolvieron obligar legalmente al Poder Ejecutivo a no otorgar sumas en negro alguna;

Que, de este modo y al decir del deponente el Poder Ejecutivo conforme a la ley 12469 debería abstenerse de pagar en el marco de la política salarial -dentro o fuera de paritarias suma alguna con ausencia del carácter remunerativo, dado que de lo contrario se está evitando el traslado a los pasivos provinciales de las sumas resultantes de coeficientes sectoriales, se liquidarán atento al artículo 12 de la ley 6915 y los aportes que correspondan a la Caja de Jubilaciones y a la obra social IAPOS;

Que, además las sumas fijas eluden, según su criterio, los aportes para las obras sociales; aumentando el déficit de la Caja de Jubilaciones -que luego deben sostener la totalidad de los contribuyentes santafesinos- y al LAPOS que se traduce en menor servicio de salud para los empleados activos, pasivos y sus respectivas familias;

Que, en tal sentido, concluye que el Poder Ejecutivo al dictar los actos administrativos que permiten el otorgamiento de sumas No Remunerativas No Bonificables ha violado las leyes provinciales, siendo su accionar contrario a la doctrina y los fallos de la CSJN que han considerado inconstitucionales e inválidos actos administrativos ("Días, Paulo Vicente c/Cervecería y Maltería Quilmes); (Pérez Aníbal Raúl c/ Disco SA), entre otros;

Que, el deponente solicita, entre otras cuestiones, que esta Defensoría recomiende al Poder Ejecutivo rectificar los Decretos dictados y que realice los aportes de ley de las sumas fijas otorgadas a los organismos estatales precitados; que se traslade a los pasivos provinciales los montos otorgados a los activos según artículo 12 de la Ley n° 6915 y modificatorias ; que las sumas fijar ofrecidas y aceptadas por las representaciones gremiales sean tomadas en cuenta para el cálculo del sueldo anual complementario, las vacaciones, las indemnizaciones por fallecimiento, por incapacidad laboral, fijar la base de cálculo para determinar los haberes jubilatorios iniciales y todo lo legislado en tal sentido;

Que, por Expediente W 1004-103363 tramita la presentación efectuada en fecha 16 de abril de 2014 por el Centro de Jubilados y Pensionados de la Municipalidad de la ciudad de Santa fe, quienes vienen a coadyuvar al reclamo formulado por el señor y a formular su propio reclamo respecto de las Municipalidades implicadas en la firma del Acta Paritaria suscripta por los respectivos gobiernos municipales con la Asociación de Empleados Municipales de Santa Fe (ASOEM) y con la Federación Sindical de Trabajadores Municipales de la Provincia de Santa Fe (FESTRAM) que determinaron que los activos percibirían por única vez una suma No Remunerativa,y No Bonifícable y que la misma se trasladaría a jubilados;

Que, al igual que la queja del Señor señala que el dictado de los Decretos del Poder Ejecutivo se efectúa con total desconocimiento del fallo dictado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación el día 4 de junio de 2013 en los autos caratulados "Recurso de hecho deducido por la actora en la causa Díaz Paulo Vicente c/ Cervecería y Malteria Quilmes SA";

Que, en dicho fallo la Corte Suprema de Justicia de la Nación declaró la invalidez de la paritaria celebrada por dicha empresa en la medida en que reconoce conceptos No Remunerativos, advirtiendo que la República Argentina ha ratificado el Convenio n° 95 de la OIT de protección del salario, y que por lo tanto "se obliga internacionalmente a que sus órganos administrativos y jurisdiccionales lo apliquen a los supuestos que ese tratado contemple, siempre que contenga descripciones lo suficientemente concretas de tales supuestos de hecho que hagan posible su aplicación inmediata.. ";

Que, dicho sector pasivo viene a solicitar a esta Defensoría se aconseje al Poder Ejecutivo Provincial, al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia de Santa Fe; al Departamento Ejecutivo Municipal de la ciudad de Santa Fe y a los organismos sindicales involucrados para que rectifiquen los acuerdos paritarios y los decretos firmados en su consecuencia disponiendo que los mismos determinen que dichos pagos sean considerados remunerativos efectivizándose los aportes y contribuciones respectivas a los organismos previsionales;

Que, en Expediente n° 01004-103388/14 obra la queja presentada - en fecha 22 de abril de 2014- por el Comisario Inspector retirado ; al cual se fueron anexando numerosos reclamos de igual tenor y suscriptos por personal policial retirado, quienes vienen a adhieren a lo solicitado por el Centro de Jubilados y Pensionados de la Provincia a través del Señor ; cuestionando en forma específica los Decretos N° 4221/13 y N° 442/14;

Que, dichos deponentes se agravian, por la incorrecta liquidación de sus haberes previsionales, y solicitan a este organismo requiera a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia para que se efectúe una nueva liquidación del período diciembre/13 y enero-febrero/14, abonándose las diferencias resultantes, puesto que a los activos de la Policía se les otorgaron aumentos generales, a pesar de ser definidos como suma fija "No Remunerativa" y "No Bonificable";

Que, a su entender el Poder Ejecutivo al dictar el Decreto 4221/13 (art.7), y al disponer el pago en el mes de diciembre/13 al Personal de la Policía de la Provincia y del Servicio Penitenciario Provincial, de una Asignación No Remunerativa y No Bonifícable y No Acumulativa por cargo de pesos un mil quinientos ($ 1500.-) al personal en actividad, vulneró la Ley 12469. Dicho importe se abonó en forma genérica no diferenciado en si el "cargo" como la responsabilidad de la función que presta, sino

que su interpretación debe hacerse por el empleo y oficio que desempeña circunstancia esta que habilita, por el carácter sustitutivo el haber jubilatorio, para que en el porcentaje equivalente tenga su incidencia en la variación del haber de los pasivos. Se cuestiona de esta forma su legitimidad a la luz de la Ley 12469;

Que, indican que los haberes de las prestaciones de los pasivos son móviles, mediante coeficientes sectoriales aplicados por el Poder Ejecutivo, en función de las variaciones de las remuneraciones del personal activo y los reajuste de los haberes deben ser en "Porcentaje Equivalente" a esas variaciones. Como el Decreto N° 422/14 otorgó para el Suboficial $1.500.-; Oficial/Subinspector/Inspector $1.600.-; Subcomisario/Comisario $2.000.-; Director/Director General $ 3.000.-, la cifra de $1.450.- no refleja el porcentaje equivalente que esta normado;

Que, los decretos que cuestiona éste sector pasivo, y según sus expresiones, los discrimina al no haber sido trasladada la Política Salarial percibidas por el sector activo y en el porcentual equivalente como entienden está legislado. Además es agraviante, la forma diferente con que se trató la misma temática, en diciembre/13, sumas no remunerativas No Bonificables No Acumulativas no se trasladaron al sector pasivo, y en enero-febrero/14 sumas con idéntica imputación, se trasladan a los pasivos pero no en los porcentajes adecuados a la Ley. Esta incongruencia y la no aplicación de porcentajes equivalentes, entienden, configuran una anormalidad en los haberes que se liquidaron al sector pasivo por lo que se requiere de nuestra intervención a los efectos de procurar se abonen las diferencias correspondientes;

Que, agregan a los fundamentos dados en considerando superiores, el Fallo "González, Martin Nicolás c/ Polimat S.A. y otro" de fecha 19 de mayo 2010 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que expresa que "no es posible aceptar que, por medio de un acuerdo colectivo se atribuya carácter no remunerativo a sumas de dinero abonada a los trabajadores en virtud del Contrato de Trabajo y como consecuencia del trabajo prestado por ellos ya que la directiva del at. 103 de la Ley de Contrato de Trabajo, tiene carácter indisponible y resulta la norma mínima de aplicación";

Que, se vuelve a citar el Convenio N° 95 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que caracteriza al salario como la remuneración o ganancia, sea cual fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en efectivo, fijada por acuerdo o por legislación nacional, y debida por un empleador a un trabajador en virtud de un contrato de trabajo escrito o verbal, por el trabajo que éste último haya efectuado o por servicios que haya prestado o deba prestar. Este Instrumento está ratificado por Argentina, y sus órganos administrativos y judiciales obligan su aplicación ya que forman parte de los Tratados a los que la Constitución Nacional les confiere jerarquía superior a las leyes (art. 75 inc. 22 CN);

Que, oportunamente, las quejas fueron diligenciadas a través de la Dirección General de Gestión e Instrucción -Zona Norte de este Organismo, la cual, mediante el instructor a cargo, realizó actuaciones de rigor tendientes a la resolución de los mismos;

Que, esta Defensoría remite Oficio N° 24510/14 al señor Ministro de Gobierno y Reforma del Estado; reiterado mediante Oficio N° 24739/14; donde se puso en conocimiento el cuestionamiento del sector pasivo a los actos dictados por el Poder Ejecutivo que convalidaron el pago de una suma no remunerativa como parte de la política salarial, en violación a lo prescripto por la Ley N° 12469 y se solicitó informe fundado y remisión de copia de los dictámenes de los estamentos técnico y jurídicos que precedieron el dictado de ambos actos administrativos cuestionados;

Que, en fecha 4 de agosto de 2014 se recibe como respuesta a los referidos oficios informe documentado del señor Subsecretario de Recursos Humanos y Función Pública dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Santa Fe; quien expresa lo siguiente:"...que en las paritarias realizadas en el comente año se acordó con los representantes de las Entidades Gremiales un incentivo extraordinario no remunerativo y no bonificable por única vez a todos los agentes activos incluidos en la ley 10052, el cual se hizo efectivo a través del Decreto n° 547/14 y que asimismo se acordó el otorgamiento de una asignación especial no remunerativa por única vez para el sector pasivo beneficiario de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia cuyo monto sería determinado por el Poder Ejecutivo, el cual se hizo efectivo a través del Decreto n° 643/14. Al ser estos de carácter excepcional, no habitual, y no ser por tanto una modificación a la política salarial que impacte a futuro en las remuneraciones normales de personal activo y pasivo, no constituyen unainfracción a lo establecido en la ley n° 12469... ";

Que, se acompaña copia del Acta Acuerdo de Comisión Paritaria Central –Ley 10052, quienes luego de analizadas y debatidos diversos temas se acuerda entre otras cuestiones fijar la política salarial para el año 2014 siendo su primer punto el otorgamiento de un Incentivo Extraordinario, No Remunerativo y No Bonificable; y copia de los informes técnicos de: Dirección General de la Función Pública; Dirección General de Presupuestos y del señor Subsecretario Legal del Ministerio de Economía quien no advierte objeciones de índole legal que formular al acto administrativo;

Que, mediante Oficio N° 24511 de fecha 14 de mayo de 2014 se solicitó al Tribunal de Cuentas de la Provincia de Santa Fe informe respecto a la observación efectuada a los Decretos que se cuestionan (Dctos. N° 543/13 y N° 643/14);

Que, en respuesta se recibe del Tribunal de Cuentas de la Provincia de Santa I Fe Nota N° 46/14 que informa "que en la competencia de control de la Vocalía Jurisdiccional "B" de Sala II y de los primeros niveles de intervención del análisis de legalidad, no se efectuaron observaciones legales a los Decretos citados.'",

Que, en relación a la presentación del Centro de Jubilados y Pensionados de la Municipalidad de Santa Fe - Expte. N° 01004- 103363/14, se efectuaron gestiones oficiosas a las entidades gremiales cuestionadas y a la Caja Municipal de Jubilaciones y Pensiones, ello en virtud del Artículo 22° de la Ley N° 10396;

Que, no obstante lo antes dicho se recibió en fecha 27 de mayo/14 respuesta por parte de FESTRAM de la cual tomamos las siguientes consideraciones "....Cronológicamente los Acuerdos Salariales desde el año 2008 hasta el presente año 2014 contienen aumentos porcentuales sobre la política salarial vigente inmediata anterior, reiterando, siempre con cifras de carácter remunerativo y bonificables. Por otra parte, tal como fuera denunciado por un conjunto de Organizaciones Sindicales integrantes de la CGT y CTA, durante los meses previos a la apertura de las paritarias en el sector público santafesino, la República Argentina y la Provincia de Santa Fe transitaron una situación de excepcionalidad provocadas por sectores económicos que pretendieron poner en riesgo las instituciones democráticas el estado de derecho... En ese contexto, la provincia de Santa Fe sufrió el alzamiento de las fuerzas policiales desafiando no solo la seguridad pública de todos los santafesinos, sino también una presión coercitiva a las instituciones democráticas.;

Que, es en el contexto señalado donde al igual que el Gobierno Provincial se acordó que por única vez otorgar una suma fija No Remunerativa y No Bonificable en compensación a los desfasajes producidos por la particular situación económica del primer bimestre del año; suma que también fue trasladada a Jubilados y Pensionados;

Que, aclara la FESTRAM que "la compensación económica se efectúa por la "particular situación económica" y no como atribución al trabajo prestado, por lo que mal puede mencionarse el Convenio n° 95 de la Organización Internacional del trabajo (OIT) que de ninguna manera se establece que la compensación al sector pasivo deben ser afrontadas por los organismos previs tonales, ya que lo pactado refiere exclusivamente al presupuesto de cada uno de los municipios y comunas, y en tal sentido no puede haber un desequilibrio financiero en los recursos de las Cajas Provincial y Municipal... En cuanto al impacto de este acuerdo paritario sobre la Obra Social IAPOS..tiene un superávit económico de 600 millones de pesos a expensa del déficit prestacional.";

Que, el 11 de junio de 2014 nos responde el Vicepresidente de la Caja Municipal de Jubilaciones y Pensiones quien textualmente expresa"....La Caja, habiendo tomado conocimiento de la forma de retribuir las suma de febrero/14, decidió afrontar con fondos propios el concepto que por ley resultó aplicable, no estimándose en ese momento que la misma sea altamente significativa. No se efectúo reclamo ni administrativo ni judicial debido a que no se ha evaluado como daño el hecho de no haber recibido los aportes y contribuciones efectivos entendiendo que, en un régimen de solidaridad intergeneracional, el hecho excepcional, ameritaba soportar con fondos propios la contingencia mencionada.";

Que, el 1° de julio de 2014 responde el Secretario General de ASOEM quien describe el contexto en que se produce la mesa de acuerdo de la política salarial 2014 y expresa "...luego de una dura lucha por parte de los representantes sindicales que duró muchos días y que requirió la toma de medidas de fuerza, para que se reconozca y se abone una suma fija equivalente a 20% de los haberes netos

de cada trabajador municipal, calculado sobre las sumas sujetas a aportes de la política salarial 2013; suma que se trasladaría a los jubilados y pensionados en los porcentajes establecidos en el régimen previsional. Cabe resaltar que esta institución no desconoce la legislación laboral y la reciente jurisprudencia de la Corte Suprema de justicia Nacional, pero también es cierto que es nuestra obligación defender y proteger el poder adquisitivo de nuestros compañeros trabajadores...En síntesis, consideramos que el planteo de quienes asumen la representación de nuestros compañeros jubilados y pensionados, se encuentran fundamentado en un planteo jurídico que es ajeno a la realidad, por cuanto no acarrea ningún perjuicio real a la Caja Municipal de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia de santa fe, ni vulnera derechos laborales de quienes representan, por el contrario la medida cuestionada es un beneficio directo a los municipales activos y pasivos, por lo cual, la presentación efectuada deviene en un cuestionamiento abstracto. ";

Que, en relación al reclamo que encabeza el Señor Morello el 14 de mayo de 2014 se libraron los siguientes oficios N° 24512 (reiterado por N° 24752); N° 24513 y N° 24514 al Ministro de Gobierno y Reforma del Estado (sin respuesta a la fecha); a la Directora de la Caja de Jubilaciones de la Provincia de Santa Fe; y al Presidente del Tribunal de Cuentas de la Provincia de Santa Fe, respectivamente;

Que, este organismo al trasladar la queja a la Caja de Jubilaciones y Pensiones solicito tomar la debida intervención y de corresponder ordenara el reajuste de los haberes previsionales de los reclamantes;

Que, dicha Caja responde en fecha 12 de junio de 2014, que aplicó las medidas dispuestas en los Decretos N° 422/13, N° 442/14, N° 643/14 y N° 722/14;

Que, en lo referente al sector policial, dicho organismo previsional provincial aplicó lo ordenado por Decreto N° 4221/14 (art. 4°), y mediante planillas de pago del mes de enero/14 se procedió a liquidar el incremento salarial, calculado sobre los haberes abonados en el mes de diciembre de 2013, conforme el artículo 12° de la Ley a N° 6915 (Modificado por el artículo 5° de la ley N° 12464);

Que, respecto al traslado de las sumas fijas dispuestas en el artículo 7 del decreto arriba aludido, nos aclara que las mismas carecen de la condición exigida por la ley previsional para ser consideradas remuneración, en virtud de que no revisten las característica de "habitual y regular", ni que se abonen en retribución de servicios, razón por la cual no son susceptibles de traslado al sector pasivo ya que no pertenecen a una "Política Salarial". Además, nos indica que 'dicho decreto no autoriza a esa Caja de Jubilaciones a proceder conforme lo solicita;

Que, igual sentido interpretativo da la Caja de Jubilaciones al Decreto N° 442714 no es considerado remuneración;

Que, sin embargo nos aclara que el Poder Ejecutivo ordenó mediante el decreto N° 643/14, otorgar una suma fija No Remunerativa y No Bonificable a jubilados y pensionados de ese organismo previsional para compensar los desfases que se hubieran producido en el haber jubilatorio previo a la aplicación de la Política Salarial 2014 y respeto de la Política Salarial del 2014 para el personal comprendido en los Escalafones Policial, Servicio Penitenciario e Instituto Autárquico Provincial de Industrias Penitenciarias (I.A.P.I.P.); fue de aplicación la ordenada porDecreto N° 722714;

Que, en fecha 1 de agosto de 2014 se recibe del Tribunal de Cuentas de la Provincia de Santa Fe Nota N° 48/14 donde se nos informa "que en la competencia de control de la Vocalía Jurisdiccional "B" de Sala II y de los primeros niveles de intervención del análisis de legalidad, no se efectuaron observaciones legales a los Decretos citados.";

Que, esta Defensoría ha de tener presente el contexto que fuera descripto por los Secretarios de FESTRAM y ASOEM, al momento del acuerdo de las políticas salariales; como así también que las Cajas fueron compensadas y/o han consignado que no se ha evaluado daño en un régimen de solidaridad intergeneracional;

Que, en relación al sector policial, ha de recordarse que el Decreto N° 4221/13 fue firmado el día 10/12/2013, día en que las fuerzas policiales habían rechazado la tercera oferta salarial del gobierno, llevaron una contrapropuesta y mantuvieron una reunión en Rosario. El representante del sector policial, Fabricio Abasto, declaró entonces a la prensa: "estamos planteando que los cuatro mil pesos que el gobierno piensa dar entre diciembre y enero (en concepto de bono navideño y uniforme) por única vez, pasen al sueldo. ... que se blanqueen esas cifras. De esa manera, en paritarias iríamos a hablar a partir de un sueldo inicial de 9.600 pesos, y no de 5.600 como es ahora". Con este pedido, los efectivos resignarían el aumento del básico actual de 530 pesos, a partir de la intransigencia del gobierno de ceder en ese aspecto (su incorporación al "sueldo"), pero contraponen la pretensión de que esos cuatro mil pesos a pagar se conviertanenremunerativosybonificables.Fuente:http://vyww.ellitoral.com/index.php/diarios/2013/12/10/politica/PQLI-Q 1 .html. Queda claro que lo que se discutía era un aumento de la remuneración de los trabajadores, más allá de su designación como "bono de fin de año". Pero también, del mismo modo, queda claro que se vivíauna situación excepcionalmente grave en la provincia;

Que, esta Defensoría ha estimado la jurisprudencia arrimada por los deponentes sobre los actos administrativos sindicados como controvertidos a los que sumamos consideraciones normativas que se dan por sentadas, sobre el derecho constitucional; especialmente el art. 14 bis de la C.N., al prescribir lo que dio en llamarse el principio protecterio, y el cual garantiza que "el trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes", "asegurarán al trabajador" derechos y libertades. En lo atinente al salario, retribución o remuneración, de manera directa: "retribución justa", "salario mínimo vital", "igual remuneración por igual tarea", "participación de los trabajadores en las ganancias de la empresa". También lo hace, indirectamente, al mentar el "descanso y vacaciones pagados", la "protección contra el despido arbitrario" y la garantía a los gremios de "concertar convenios colectivos de trabajo". Todo ello, con prescindencia de lo que pueda quedar comprendido en el aseguramiento de "condiciones dignas y equitativas de labor". En lo relativo a los instrumentos internacionales de jerarquía constitucional (Constitución Nacional, art. 75 inc. 22, segundo párrafo), el salario ha ocupado plaza en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (art. XIV), en la Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 23), en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC, arts. 61 y 71), en la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (art. 51 inc. e) y en la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (art. 11 inc. 11 .d). La preocupación de la comunidad internacional en materia de salarios, asimismo,cuenta con antecedentes que precedieron largamente a los textos que acaban de ser enunciados;

Que, de todo lo expuesto, consideramos que las sumas fijas "No Remunerativas" y "No Bonificables" que eufemísticamente han sido definidas como "bono de fin de año" (o cualquier otra similar) no son otra cosa que un "ingreso que percibiere el afiliado en dinero o en especie susceptible de apreciación pecuniaria con motivo de su actividad personal", tal como lo define el propio artículo 70 de la Ley 6915. No está de más recordar el carácter indisponible de los derechos del trabajador, especialmente el derecho a la remuneración;

Que, el restante rasgo distintivo, "su habitualidad y regularidad", es secundario frente al carácter "general" de tales Ítems. Así lo ha sentado la propia CSJN (Salas Pedro Ángel y otros c/ E. Nacional - MD s/ Amparo), remarcando que la "habitualidad" y el carácter "regular", pasan a tener una incidencia secundaria, cuando la asignación que se otorga al personal en actividad revista carácter "general". Entre sus consideraciones el fallo citado dice especialmente "Que los precedentes del Tribunal de los últimos 44 años coinciden en que toda asignación de carácter general u otorgada a la generalidad del personal en actividad, al integrar el sueldo, beneficia el haber del personal retirado." Los fallos del tribunal cimero son múltiples, y buena medida de ellos está invocada por los reclamantes;

Que, asimismo, podría arribarse a igual conclusión por vía de definición negativa; es decir comprobando que las sumas abonadas a los agentes activos no encuadran en ninguna de las excepciones que prevé el art. 71 de la Ley 6915 (asignaciones familiares, viáticos, premio estimulo, gratificación, incentivado, fallas de caja, las indemnizaciones o becas). A lo que cabe agregar que la hipótesis de una distinta naturaleza jurídica tampoco encuentra anclaje en las consideraciones de los decretos analizados. Así la situación resulta que el personal activo recibió sumas fijas entre diciembre de 2013 y febrero de 2014. Mientras que el personal pasivo, para compensar ese desfasaje, recibió una suma única no remunerativa establecida por decreto 643/14;

Que, resulta claro además que una suma fija, para los pasivos, de $1450 para jubilados y $1085 para pensionados no puede guardar la proporcionalidad necesaria para su legitimidad. Por un lado, no respeta la proporcionalidad entre el activo y el pasivo y por otro, noguarda proporcionalidad o graduabilidad del haber por jerarquía entre los propios pasivos, viéndose más perjudicados los

jubilados y pensionados de mayor jerarquía;

Que, es bastante evidente que una suma de dinero que se otorga con carácter"general" al personal del estado, por su labor personal (sin encuadrar en las excepciones del art. 71 ley 6915) no puede dejar de considerarse "remunerativa" por la sola circunstancia de que el P.E. consigne que es "de pago por única vez", la llame "No Remunerativa""No Bonificable", "bono de fin de año" u otra designación similar. Es remuneración y su causa no es otra que el debito laboral de los trabajadores. No es obstáculo a tal consideración que el P.E. lo defina como una compensación que obedece al desfasaje inflacionario, pues si algo se compensa es el atraso de las remuneraciones, vale decir no actualiza otra cosa que el justo valor del salario;

Que, la Corte Suprema de Justicia de la Nación (refiriéndose a los recordados "vales") dijo que "Llamar a dichos vales, en el caso, "beneficios sociales", "prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, no remunerativas"; mutar al trabajador en beneficiario y al empleador en beneficiador; suplantar como causa del crédito o ganancia al contrato de empleo por un acto del empleador ajeno a este último; introducir en un nexo oneroso para ambos celebrantes una suerte de prestación gratuita por parte de una de éstas, el empleador, traduce una calificación que, por repetir los términos de un precedente que guarda con el sub discussio un estrecho grado de vinculación, resulta "poco afortunada, carente de contenido, y un evidente contrasentido" ("Piccirilli c. Estado Nacional", Fallos: 312:296, 300; asimismo: Fallos: 323:1866, 1872);

Que, en las presentes actuaciones se encuentra cuestionado el accionar de distintos organismos, algunos de los cuales no se encuentran comprendidos dentro de la Administración Pública Provincial, y otros frente a los que se han deducido planteos formales, por lo que ha de considerarse que existen limitaciones en relación a los alcances de la competencia y atribuciones de esta Defensoría, determinada en los arts. 1, 24 y 34 inc. d) de la Ley 10.396. Del juego armónico de los mismos se advierte que la competencia y atribuciones institucionales se establecen "frente hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes"; y que versaren sobre cuestiones "que no se encuentren pendientes de resolución administrativa o judicial";

Que, en este sentido, ha de tenerse presente que en algunos casos se involucran competencias municipales y en otros, se encuentran en trámite las vías recursivas legalmente previstas, no estando agotada la instancia administrativa;

Que, no obstante ello, advirtiendo que se encuentran involucrados derechos e intereses colectivos de suma importancia, como lo es la materia salarial y previsional, se ha dado trámite y gestión a las respectivas actuaciones, con las limitaciones del caso, a las que se hace especial mención;

Que, tampoco puede soslayarse la excepcionalidad vivida sobre fines del año 2013 y principios del 2014, dominados por alzamientos policiales, con revueltas y saqueos, en distintas provincias del país, y una fuerte devaluación que impactó en los sectores asalariados. Santa Fe, lejos de ser la excepción, fue una de las jurisdicciones más problemáticas; y tales extremos no pueden escapar a la consideración;

Que, sin perjuicio de ello, se entiende que cabe emitir recomendación al P.E. para que en lo sucesivo, y para todos los sectores de la administración pública, evite la aplicación de sumas No Remunerativas y No Bonificables, tal como lo impone la letra y el espíritu de la Ley 12.469, y demás normativa analizada;

Que, cierto es que los precedentes jurisprudenciales no son obligatorios, ningún particular, ni tribunal alguno, se encuentra constreñido a aplicar la jurisprudencia anterior, de la cual puede apartarse si le parece errónea, no obstante es verosímil suponer que las mismas doctrinas o ideas han de inspirar las decisiones futuras;

Que, la teoría del acto administrativo es seguramente uno de los aportes más importantes que el derecho administrativo ha realizado para la eficiencia y la transparencia del accionar estatal, puesto que encierra en sus fundamentos la intención de encuadrar la manifestación de la voluntad estatal dentro de los parámetros de legalidad, razonabilidad proporcionalidad equidad;

Que, los decretos cuestionados fueron encuadrados en el ejercicio de las atribuciones conferidas al Poder Ejecutivo por el artículo 72°, inciso 1° de la Constitución Provincial;

Que, la actividad discrecional y las decisiones de la administración adoptadas por razones de oportunidad, mérito y conveniencia merecen un cuidadoso y prudente control administrativo y judicial. Resulta es innegable el contenido "político" del Decreto N° 4221/13;

Que, como órgano de contralor externo no se pretende la interpretación en contra de la validez de los actos cuestionados, sino por el contrario lo que se pretende es proteger justamente la elaboración de los principios de estabilidad e irrevocabilidad de los actos;

Que, en la queja que nos atañe hemos de identificar o marcar la raíz la problemática a fin de evitar se torne frecuente, para evitar derive en juicios contra el Estado con su consecuente deber de reparar perjuicios económicos particulares con fondos públicos;

Que, resulta pertinente efectuar las recomendaciones, que en el marco de las facultades conferidas por la ley N° 10396 se le brinda a este organismo, al Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe;

Que, la presente se emite en uso de las facultades conferidas por la Resolución N° 132 de fecha 22/04/14 de este Organismo, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y el Defensor del Pueblo Adjunto- Zona Norte de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1°: Recomendar al Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe que en lo sucesivo y para todos los sectores de la Administración Pública, se evite la aplicación de sumas No Remunerativas y No Bonificables, tal como lo impone la letra y el espíritu de la Ley N° 12.469 y demás normativa analizada en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: Notificar la presente Resolución a los Ministros de Gobierno y Reforma del Estado - [redacted]; de Seguridad - [redacted] y de Economía - [redacted]é-; a la Directora de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia de Santa Fe —[redacted]-; a los señores Secretarios Generales de los Gremios de FESTRAM - [redacted]-; ASOEM - [redacted]-; UPCN - [redacted]; ATE - Sr. [redacted] y a los interesados.

ARTÍCULO 3°: Regístrese, comuniquése y archívese.

RESOLUCION Nº 287
SANTA FE, 19 de setiembre de 2014

VISTO:

El Expte. Nº 2-013328/13 iniciado en virtud de la presentación realizada, en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita se interceda ante quien corresponda a los fines que se contemplen los 'casos sociales' en las localidades en las que, como en Coronda, el servicio de agua potable lo brindan prestadores ajenos a Aguas Santafesinas S.A. (ASSA.), y;

CONSIDERANDO:

Que, si bien la problemática planteada en la queja referida, en principio, trasciende la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley Nº 10.396), dado que involucra temas atinentes al ámbito municipal, es menester intervenir en la cuestión planteada en lo que pueda involucrar como responsables a Organismos Públicos provinciales, tales como el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, Aguas Santafesinas S.A. y/o el

ENRESS.;

Que, como lo hemos repetido en cada una de las oportunidades en que hemos tenido la posibilidad de hacerlo, es una de las características esenciales de la Defensoría del Pueblo servir de nexo entre los ciudadanos y las autoridades públicas a los fines de brindar una respuesta acorde a sus necesidades y reclamos, amén de tratar de resolver, dentro de sus posibilidades y como una intervención de buenos oficios, el problema individual de la manera más satisfactoria;

Que, en fecha 09 de Octubre del año 2013, se recepciona, en esta Defensoría del Pueblo provincial, una nota en la que quien suscribe solicita a la Institución interceda ante las autoridades correspondientes a los fines que en la ciudad de Coronda se contemplen como 'casos sociales' -dado que así se lo hace en todas las localidades en las que el servicio de agua potable es prestado por Aguas Santafesinas S.A.- las situaciones de usuarios que, por distintas razones, no pueden afrontar el pago de un servicio básico e indispensable para la vida y la salud de las personas como lo es la provisión de agua potable y cloacas;

Que, notas del mismo tenor han sido presentadas en cada uno de los organismos y ante cada una de las autoridades involucradas en la cuestión y cuya participación es relevante en la búsqueda de la solución al conflicto;

Que, en fecha 18 de Diciembre de 2013, se solicita, mediante Oficio N° 1119, dirigido al Gerente de Atención al Usuario del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS.), información acerca de la problemática abordada en esta queja;

Que, en respuesta a nuestro requerimiento, el [redacted], Gerente de Atención al Cliente del ENRESS., destaca sobre el particular que: "...no resulta competencia del Ente Regulador la atención de este tipo de cuestiones de corte asistencial -sin perjuicio del rol de colaboración que se le ha asignado en el sistema previsto por el decreto 2141/99-, aunque no se ha desentendido de la cuestión proponiendo al Poder Ejecutivo alternativas para su abordaje.", a la vez que acompaña, "copia del dictamen emitido por esta Gerencia en oportunidad de tomar contacto con el planteo efectuado por el usuario en cuestión, destacando la inexistencia de herramientas al alcance de este ente para acometer este tipo de situaciones derivadas de la debilidad social de aquellos usuarios domiciliados fuera de la zona concesionada." (sic. fs. 5)

Que, asimismo, obra agregado a la contestación del Ente Regulador, el dictamen emitido por la Gerencia de Atención al Usuario en fecha 23 de Octubre de 2013 y dirigido al Gerente Ejecutivo de ese Organismo en el cual, a instancias de la cuestión planteada por la peticionante mediante Expte. N° 01802-0007846-6, se destaca que: "...el programa de casos sociales implementado por el decreto 2141/99 se limita a la asistencia de los usuarios domiciliados en la zona geográfica de prestación de ASSA que es, a su turno, aquella en la que la responsabilidad directa recae sobre el Superior Gobierno de la Provincia. En los hechos, sin perjuicio de la cuestión jurisdiccional existente (competencia municipal y provincial), se evidencia una situación de desigualdad entre los ciudadanos de la Provincia, de acuerdo a dónde estén domiciliados, falla que requiere de ser solucionada en aras de lograr el efectivo goce de los derechos fundamentales de todos los habitantes del territorio de Santa Fe. Por este motivo el Ente Regulador elevó a las autoridades superiores un proyecto con la propuesta de extender el beneficio a todos los usuarios, domiciliados en la zona de jurisdicción provincial y municipal cuya implementación, con las características propuestas u otras que se consideren más convenientes, resolvería la situación planteada.", por ello, "...salvo el mejor criterio del Sr. Gerente Ejecutivo, debería poner en conocimiento del Sr. Ministro del ramo que para solucionar los problemas señalados en la nota del usuario debería extenderse el sistema de asistencia a usuarios en situación de debilidad social a todo el ámbito provincial y que, si así lo entendiere conveniente, podría adoptarse el modelo propuesto por este Ente oportunamente u otro similar." (el resaltado es nuestro, fs. 6)

Que, atento que, por una parte, la empresa Aguas Santafesinas S.A. solo presta el servicio de agua potable y desagües cloacales en algunas zonas de la Provincia de Santa Fe dentro del área concesionada quedando el servicio en manos de otros Prestadores en las demás localidades de la Provincia y, por la otra, que la Ley 11.220, en su art. 2, entre las finalidades de la normativa, contempla,

en su inc. d), proteger los derechos de los Usuarios y conciliarlos con la acción, derechos y atribuciones de las autoridades regulatorias y de los Prestadores, el Estado Provincial tiene las prerrogativas para hacer que, -y según lo normado por la legislación que regula la materia-, las municipalidades y comunas que no se encuentran dentro del área concesionada por Aguas Santafesinas dispensen a sus habitantes un trato igualitario brindando la misma protección ante situaciones de necesidad en paridad de condiciones con las municipalidades abarcadas por el área concesionada y regidas en cuanto a casos sociales por lo estipulado en el Decreto Reglamentario N° 2141;

Que, como el propio Decreto Reglamentario N° 2141, en sus considerandos, reza, "...de conformidad con lo dispuesto por los arts. 7, 8, 9 sgtes y concs de la Constitución de la Provincia, es una responsabilidad ineludible del Estado Provincial realizar todas las acciones necesarias para remover los obstáculos de orden económico y social que limiten el desarrollo y la vida en condiciones dignas"; "... respecto a la zona no concesionada, resulta procedente invitar a los Municipios y Comunas a instrumentar un sistema de compensaciones semejantes al planteado por el presente decreto; además de agregar, en otro tramo, que, "...en razón de la competencia específica, por tratarse de un servicio público, el Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda resulta competente para entender en la materia"... y por ello, "...se estima necesaria la participación de las autoridades municipales o comunales de todo el territorio provincial y del Ente Regulador de Servicios Sanitarias en la administración del sistema, conforme lo establece el mencionado art. 92 y 94 de la Ley 11.220." y que, "...a tales fines, se constituirá una Comisión de Asistencia al Usuario para Casos Sociales, integrada por un representante titular y un alterno, de los Ministerios de Obras, Servicios Públicos y Vivienda, de Hacienda y Finanzas, de la Secretaría de Estado de Promoción Comunitaria, de la Secretaría de Estado de Trabajo, de la Subsecretaría de Municipios y Comunas y del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.". Por tanto, y en razón de lo sintetizado precedentemente y que el mismo Decreto dispone, es menester concluir que existe una obligación indelegable por parte del Estado Provincial de intervenir en la presente cuestión a través de los distintos Ministerios involucrados y del propio ENRESS. a fin de garantizar un trato equitativo a todos los habitantes de la provincia -se domicilien donde se domicilien, y sin importar si es una zona concesionada por Aguas Santafesinas S.A. o no- dado que son iguales ante la ley y, por ende, merecedores de las mismas consideraciones especiales ante las dificultades económicas por las que algunos de ellos atraviesan;

Que, la Ley 11.220 dispone en su art. 1° la regulación de la prestación del Servicio y prevé los sistemas para la autorización de la provisión del Servicio por los Prestadores en todo el ámbito de la provincia de Santa Fe; establece las formas, modalidades, alcances y procedimientos para llevar a cabo la transformación del sector público de agua potable, desagües cloacales y saneamiento, y la privatización del Servicio en el Ámbito de la Concesión, de acuerdo con lo prescripto por el articulo 30 de la ley 10.798 y demás disposiciones de la presente. Asimismo, se prevé un sistema para la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente, y la creación de un organismo competente en la materia. (el subrayado es nuestro). A su turno, el art. 92, y sobre el corte del servicio, dispone: "Previo aviso e intimación fehaciente de pago realizada en el domicilio registrado del inmueble servido, los Prestadores estarán facultados para proceder al corte del Servicio por atrasos en el pago del importe fijado por la respectiva tarifa o tasa, en las circunstancias previstas en las Normas Aplicables, todo ello sin perjuicio del pago de los intereses o recargos que correspondan," … "El Gobierno Provincial, a través del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, las municipalidades y las comunas, podrán ordenar la suspensión de esta facultad, compensando debidamente a los Prestadores.";

Que, se encuentra prevista expresamente la facultad de ordenar la suspensión de corte del servicio en situaciones que ameriten tal decisión por imposibilidad de los usuarios de afrontar el pago del costo de un servicio que es considerado indispensable para la vida y la salud y, como tal, un derecho humano fundamental de la población. Lo dicho lleva, sin cortapisas, a afirmar que no puede depender de decisiones unilaterales de cada municipio y/o comuna -cuya área no esté concesionada por Aguas Santafesinas S.A.- el otorgar o no el beneficio de caso social a aquellos que atraviesan dificultades económicas. Es necesario consensuar criterios entre todas las autoridades llamadas a expedirse sobre la cuestión en pos de brindar un trato igualitario a la totalidad de los habitantes de la provincia, y es el Estado Provincial el que debe realizar las gestiones para arribar a tal objetivo;

Que, lo afirmado en el párrafo precedente responde a la necesidad que el Estado Provincial -como aglutinador de las voluntades de los representantes de las distintas regiones, municipios y comunas que integran el territorio provincial- a través de la Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas -que aparece como la articuladora de las relaciones entre el Gobierno Provincial y los gobiernos municipales y comunales- despliegue los recursos necesarios para permitir el acceso sin discriminación a los beneficios de 'caso social' a todos los habitantes de la Provincia. Tal proceder tiene como finalidad garantizar el real goce de los derechos fundamentales que se encuentran en juego y que son celosamente custodiados por el derecho nacional e internacional;

Que, los derechos humanos a los que, específicamente, se hace referencia en esta resolución se encuentran plasmados en los documentos enumerados en los párrafos siguientes:

1-DERECHO A LA IGUALDAD:

a. Normativa internacional:

Desde esta Institución se ha repetido hasta el cansancio que los Pactos y Tratados Internacionales de Derechos Humanos con jerarquía constitucional, en general y en particular, legislan la igualdad de trato para todos los habitantes. Al respecto, es dable destacar que, "los atributos de la persona humana y la dignidad inherente a la misma por su condición de tal, son los únicos fundamentos para ser acreedor de derechos". Así, la "Declaración Universal de Derechos Humanos", como condensadora de este pensamiento, en su preámbulo, reza: "... los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres;...". En forma similar, todos los demás instrumentos internacionales consagran, en general, "la igualdad de derechos ante la ley de todas las personas sin distinción de raza, color, sexo, idioma, credo y otra alguna", (Preámbulo y art. 2 de la"Declaración Universal de Derechos Humanos"; art. 2 de la "Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre"; Preámbulo y arts. 1 y 24 del "Pacto de San José de Costa Rica"; art. 26 del "Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos"; Preámbulo y art. 15 de la "Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer", entre otros).

b. Normativa nacional:

En el Derecho Interno, -empezando por nuestra Constitución que, en su artículo 16, afirma, categóricamente, la igualdad de todos sus habitantes, toda la legislación apunta a erradicar por completo la cultura de la no inclusión. El art. 75 inc. 22 CN. estipula: "Esta Constitución, las leyes de la Nación que en su consecuencia se dicten por el Congreso y los Tratados con las potencias extranjeras son la ley suprema de la Nación; y las autoridades de cada provincia están obligadas a conformarse a ellas, no obstante cualquiera disposición en contrario que contengan las leyes o constituciones provinciales...". Por su parte, el inc. 23 del mismo artículo 75 ordena: "Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos...". En tanto, la Constitución Provincial, en su art. 8, establece: "Todos los habitantes de la Provincia son iguales ante la ley. Incumbe al Estado remover los obstáculos de orden económico y social que, limitando de hecho la igualdad y la libertad de los individuos, impidan el libre desarrollo de la persona humana y la efectiva participación de todos en la vida política, económica y social de la comunidad". (el resaltado es nuestro);

2- DERECHO HUMANO AL AGUA Y AL SANEAMIENTO:

Que, es importante destacar que, mediante la Resolución 64/292 del 28 de Julio de 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el Derecho Humano al Agua y al Saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. Dicha Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos. Por su parte, en noviembre de 2002, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptó la Observación General Nº 15 sobre el derecho al agua. El artículo I.1 establece que "El derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna". La Observación Nº 15 también define el derecho al agua como el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso personal y doméstico. (cf. sitio web de Naciones Unidas);

Que, es necesario resaltar que la familia por la que se inicia el expediente causa de esta resolución ha sido víctima de un tratamiento que atentó contra su calidad de vida y su salud por parte de la Cooperativa proveedora del agua potable y saneamiento en la localidad de Coronda. La Cooperativa "Coserco" cortó el suministro de agua potable por falta de pago a un grupo familiar compuesto por el matrimonio -cuya mujer estaba embarazada- y una hija de 3 años de edad, y sólo accedió a reconectar el servicio una vez que accedieran a firmar un convenio de pago en cuotas de la deuda; servicio que se volvió a interrumpir por la imposibilidad de cumplimiento de los pagos a los que se habían comprometido. Sólo reconectaron por segunda vez el mismo cuando, gracias al préstamo de un familiar, se cancelara toda la deuda con más intereses, la cual ascendía a $ 2000,00.- (pesos dos mil);

Que, el proceder descripto supra no puede permitirse al amparo de una legislación que pretende, por todos los medios y con toda su fuerza, achicar la brecha de la desigualdad y la exclusión en un mundo global cada vez más complejo. Y el Estado Provincial como garante del cumplimiento de los derechos humanos de sus habitantes debe intervenir con el objeto de evitar y/o, en su caso, hacer cesar tratamientos abusivos como el narrado;

Que, luego del relato precedente resta, por una parte, recomendar al Poder Ejecutivo que arbitre todos los medios a su disposición -dentro de la esfera de competencia y el grado de responsabilidad que le cabe en la solución de la problemática analizada-, a los fines de dar satisfacción al legítimo reclamo de los usuarios, dado que se encuentran en juego derechos humanos tan caros a la ciudadanía como lo son el Derecho a la Salud y el Derecho al Agua potable y el Saneamiento; y, por la otra, como una intervención de buenos oficios y al solo efecto de colaborar en la solución definitiva de la cuestión descripta y que puede estar afectando a otros vecinos de dicha localidad, instar a la Municipalidad de Coronda a que realice las actividades que son de su competencia para que, en coordinación con los demás actores involucrados, se pueda arribar a la concreción de tal objetivo;

Que, es por lo expuesto que se ha decidido remitir copia de la presente resolución tanto al Concejo Deliberante -para su conocimiento y mediación, en el caso de así considerarlo-, como al Sr. Intendente de la Municipalidad de Coronda, a sus efectos;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución Nº 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:
LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1º: Declarar parcialmente admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 59, sgts. y cc. de la ley Nº 10.396.

ARTÍCULO 2°: Recomendar al Sr. Ministro de Aguas Servicios Públicos y Medio Ambiente, arbitre los medios a su disposición -y dentro de la esfera de competencia y el grado de responsabilidad que le cabe en el conflicto-, a los fines de dar satisfacción al legítimo reclamo de los usuarios, dado que, como fue expresado precedentemente, se encuentran en juego derechos humanos fundamentales.

ARTÍCULO 3°: Enviar copia de la presente Resolución al Sr. Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, al Sr. Secretario de la Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas y al Directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS.), a sus efectos.

ARTÍCULO 4º: Enviar, asimismo, copia de la presente Resolución al Sr. Intendente de laMunicipalidad de Coronda y al Honorable Concejo Municipal a los fines que tomen conocimiento de los funda-

mentos vertidos y, en el caso de considerarlo pertinente, instrumenten lo necesario para brindar una solución definitiva al planteo formulado.

ARTÍCULO 5º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 6º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante. (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396)

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº313
SANTA FE, 20 de noviembre de 2014

VISTO:

El Expte. Nº 2-013166/13 iniciado en virtud de la presentación realizada, en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita al IAPOS. la cobertura integral e inmediata de los dos audífonos requeridos por prescripción médica debido a su discapacidad auditiva bilateral, y la Obra Social sólo le cubre el valor de uno de ellos;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1ª y 22ª de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, en fecha 28 de Noviembre de 2013, se presenta una persona, afiliada de la Obra Social IAPOS., solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo a los fines que dicha Obra Social se haga cargo del 100% del valor de los audífonos que se ve en la necesidad de utilizar en pos de su rehabilitación debido a su discapacidad auditiva bilateral. Acompaña, asimismo, copia de la documental que le ha sido requerida por la Obra Social entre las que se cuenta una nota requiriendo la cobertura integral e inmediata de audífonos para ambos oídos, los cuales han sido prescriptos como imprescindibles para su mejor calidad de vida por el médico tratante;

Que, en su presentación, también hace saber que, además de su primigenia nota en la cual solicita al IAPOS la prestación médica correspondiente a dos audífonos PHONAK modelo NAIDA S III SP, presenta otra en fecha 27/09/2013 en la cual da cuenta al IAPOS que dos días antes había sido llamada para tomar moldes de sus oídos y le notifican que SOLO AUTORIZAN UN AUDÍFONO, aduciendo que era por el hecho de no ser profesional, lo que catalogó de trato discriminatorio advirtiendo que haría la presentación ante el INADI.;

Que, ante la falta de respuesta a su pedido recurre a esta Defensoría del Pueblo y el Instructor a cargo del caso le brinda el asesoramiento respectivo lo que la lleva a presentar una nueva solicitud, en fecha 06/11/2013, la cual es respondida por la Obra Social de la siguiente manera: "Se informa que según disposición vigente se reconoce la provisión de un solo otoamplífono según la edad del solicitante". Dicha respuesta se encuentra rubricada por los [redacted] todos ellos médicos auditores del IAPOS., Área Sur;

Que, los antecedentes sobre el particular y el criterio que la Obra Social aplica en el presente tema, relevan a esta Institución de realizar una nueva instrucción sobre el particular, imponiéndose el dictado de una resolución que haga extensivos los fundamentos vertidos en las resoluciones precedentes en el tema. En ese sentido, es dable destacar una vez más:

Que, la Sra. Subdirectora Provincial del IAPOS, en contestación a requerimientos anteriores por el mismo tema, ha remitido copia de las disposiciones generales en que se basa la denegatoria a reintegrar el 100% del valor de los audífonos (Disposición G. N° 000055 del 14/06/2012; Disposición G. N° 0048 del 31/07/1997);

Que, en respuesta a solicitudes ingresadas por otros afiliados que también han debido recurrir a esta Defensoría dado la negativa por parte de la misma obra social a reconocer el total del valor de los dos audífonos, puede leerse, como fundamento, lo siguiente: "...el IAPOS asume el 100% de la cobertura de las prestaciones para discapacidad, de acuerdo a las leyes Nacional N° 24901 y Provincial N° 11814, cuando las mismas se encuentren adecuadamente justificadas por patología referida al contenido del CUD, sometidas al previo dictamen de auditoría del instituto". En dicha cobertura se incluye la adjudicación de audífono, solicitado por prestadores enrolados en la obra social, de acuerdo a patología por CUD."... "...la D.G IAPOS 048/97 regula el otorgamiento de estos elementos: en su artículo 9, incisos a y b, dispone la provisión de un 1 (un) audífono por paciente cada 4 (cuatro) años ,excepto en menores de 12(doce)años o situaciones particulares a criterio de Auditoria Medica". (sic fs. 12/13, Expte. Nº 2-014536/13)

Que, en otro de los párrafos de la respuesta precitada, -y amparándose en algunos trabajos científicos que cita para fundamentar su negativa a la provisión de "dos" audífonos-, se asevera que: "...Dado que el motivo del requerimiento de otoamplífonos es aportar mejoras a condiciones basales de hipoacusia que permitan la mejor comunicación del paciente, no existen evidencias clínicas en estudios de vida real que comprueben científicamente mejoras en los casos de provisión de 2(dos) audífonos como práctica estandard sobre la provisión de 1 (un) audífono en mayores de 15 años (S. Arlinger. Asuvey of public health policy on bilateral fittings and comparison with market trends: The evidence-base required to frame policy. International Journal of Audiology 2006; 45 (Supplemente 1): S45-S48// The Swedosj Council on Technology Assessmente in Health Care. Summary and conclusions of SBU Report: Hearing Aids for Adults. Benefits and Cost (May 2003).

Que, en esa misma línea de pensamiento y, con el objeto de abundar en la argumentación que avale la decisión del IAPOS de reconocer sólo el reintegro del costo de 'uno' de los 'dos' audífonos que los médicos tratantes prescribieran en cada caso, continúa diciendo: "Existen evidencias documentadas de la discontinuidad (hasta el 20 % de los casos) en el uso diario de dos Audífonos por las molestias físicas o estéticas que ellos pueden provocar (L. Hikson. Rehabilitation approaches to promote successful unilateral ande bilateral fittings and avoid inappropiate prescription. International Journal of Audiology 2006; 45 (suppl 1): S72-S77//Guia Clínica Hipoacusia Bilateral en personas que requieren uso de audífono MINSAL Serie Guías Clínicas N° 56, Santiago de Chile, 2007)".

Que, apropiándose de estos argumentos generales con el objetivo de aplicarlos a los casos particulares en estudio, la Sra. Subdirectora del IAPOS., continúa razonando: "Tomando en consideración estos argumentos, la provisión de 1 (un) audífono adicional no aportaría mayor ganancia clínica porcentual, por lo cual se reserva la evaluación de 2 (dos) Audífonos solo para las situaciones específicas mencionadas (ej: niños o adolescentes en edad escolar) o ampliadas a criterios específicos (estudiantes, profesionales con requerimiento pleno de audición-docentes) sujetas siempre a evaluación de Auditoría Médica...";

Que, como ya lo sostuviéramos en resoluciones anteriores de igual tenor, y a efectos de expedirnos, una vez más, sobre sobre la cuestión planteada, debemos considerar que, por un lado, en el Certificado de Discapacidad se lee como diagnóstico: "Hipoacusia mixta conductiva y neurosensorial, bilateral" y, por el otro, el médico tratante, [redacted] apunta en el Certificado Médico que le extiende en fecha 31/10/2013: "[redacted]. Paciente portadora de hipoacusia progresiva perceptiva bilateral con severos trastornos de discriminación del lenguaje. Los test de selección de audífonos indican la necesidad de equipamiento biaural con audífonos PHONAK NAIDA III".

Que, de lo que aquí se trata es de ser coherentes con toda la normativa nacional e internacional que prioriza al ser humano -dotándolo de derechos y garantías, amén de las obligaciones inherentes-, como ser social que vive y se desarrolla en comunidad y que, como tal, cede en pos de una convivencia pacífica cierto grado de libertad al Estado, esperando que éste, como contrapartida, le garantice el mayor bienestar y calidad de vida posibles. Este movimiento internacional que viene creciendo

a través de los años y que reconoce cada vez con mayor especificidad principios, derechos y garantías, -más allá de los inalienables derechos ínsitos en hombres y mujeres por su sola condición de tales-, tiene como objetivo replicarlos ad infinitum para que nadie dude de su operatividad. Las legislaciones de los Estados que han adherido a estos Instrumentos Internacionales y que los han ratificado haciéndolos propios tienen el insoslayable deber de hacerlos cumplir en toda su extensión. Aplicar criterios limitativos como los que abonan estas teorías de las que se hacen eco las autoridades del IAPOS, y que llevan en sí mismas un gen mercantilista y especulativo que pone por sobre la salud e integridad física y psíquica de las personas la cuestión económica, atenta contra los valores que la legislación aludida ampara;

Que, como ya lo sostuviéramos antes de ahora, aquí no se trata de lo que internamente la Obra Social estipule como criterio limitativo de sus responsabilidades en cuanto a la cobertura para sus afiliados sino de lo que la ley manda y, en este caso, la ley manda cubrir la prestación médico asistencial en su totalidad. Así, la ley 24.901, en su art. 2°, estipula: "Las obras sociales, comprendiendo por tal concepto las entidades enunciadas en el artículo 1º de la ley 23.660, tendrán a su cargo con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la presente ley, que necesiten las personas con discapacidad afiliadas a las mismas" (el resaltado es nuestro);

Que, la cobertura parcial de la prestación de salud responde sólo a criterios internos del propio I.A.P.O.S. que, como sus autoridades sostienen en las contestaciones brindadas a sus afiliados en los distintos casos en los que debimos intervenir a pedido de los damnificados por este criterio limitador, "...la D.G. IAPOS 048/97 regula el otorgamiento de estos elementos; en su artículo 9, incisos a y b, dispone la provisión de 1 (un) audífono por paciente cada 4 (cuatro) años, excepto en menores de 12 (doce) años o situaciones particulares a criterio de Auditoría Médica (el subrayado es nuestro). (fs. 12, Expte. Nº 2-014536/13);

Que, además, en el caso concreto no se advierte que, en forma específica, se haya controvertido científicamente el criterio del médico tratante;

Que, según lo hemos aseverado en reiteradas oportunidades, en una sociedad ideal no sería necesario contar con más instrumentos internacionales de protección de derechos humanos puesto que, en los ya existentes, se cuenta con una profusa legislación proteccionista de los mismos sin discriminación de los beneficiarios. Ahora bien, en la realidad cotidiana comprobamos que ésto no es así; todos los días existen actos, actitudes, situaciones y hasta legislaciones internas de los distintos Estados y normativa propia de sus instituciones, que desconocen la igualdad que se pretende garantizar o simplemente "hacen como qué las reconocen";

Que, es por ello, que resulta necesario contar con instrumentos que garanticen de manera específica cuestiones como las abordadas en esta resolución y que tienen que ver con el colectivo social involucrado -que abarca a las personas con discapacidad- cuya situación torna aún más difícil el insertarse en todos los ámbitos de la vida. Es preciso brindar a los involucrados un tratamiento especial que les garantice una protección diferenciada dadas las particulares circunstancias;

Que, como ya lo consignáramos en los párrafos anteriores, el Derecho a un trato igualitario tiene su consagración tanto en el derecho interno como en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos de jerarquía constitucional. Asimismo, en esos mismos órdenes existe una política diseñada especialmente para proteger a las personas con discapacidad. Es así, que podemos encontrar toda una legislación tendiente a brindar protección y garantías para su real goce como, a continuación, se verá:

1-DERECHO A LA IGUALDAD:

a. Normativa internacional:

Desde esta Institución se ha repetido hasta el cansancio que los Pactos y Tratados Internacionales de Derechos Humanos con jerarquía constitucional, en general y en particular, legislan la igualdad de trato para todos los habitantes. Al respecto, es dable destacar que, "los atributos de la persona humana y la dignidad inherente a la misma por su condición de tal, son los únicos fundamentos para ser acreedor de derechos". Así, la "Declaración Universal de Derechos Humanos", como condensadora de este pensamiento, en su preámbulo, reza: "... los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres;...". En forma similar, todos los demás instrumentos internacionales consagran, en general, "la igualdad de derechos ante la ley de todas las personas sin distinción de raza, color, sexo, idioma, credo y otra alguna", (Preámbulo y art. 2 de la"Declaración Universal de Derechos Humanos"; art. 2 de la "Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre"; Preámbulo y Arts. 1 y 24 del "Pacto de San José de Costa Rica"; art. 26 del "Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos"; Preámbulo y art. 15 de la "Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer".

b. Normativa nacional:

En el Derecho Interno, -empezando por nuestra Constitución que, en su artículo 16, afirma, categóricamente, la igualdad de todos sus habitantes, toda la legislación apunta a erradicar por completo la cultura de la no inclusión. El art. 75 inc. 22 CN. estipula "Esta Constitución, las leyes de la Nación que en su consecuencia se dicten por el Congreso y los Tratados con las potencias extranjeras son la ley suprema de la Nación; y las autoridades de cada provincia están obligadas a conformarse a ellas, no obstante cualquiera disposición en contrario que contengan las leyes o constituciones provinciales...". Por su parte, el inc. 23 del mismo artículo 75 ordena: "Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos...". En tanto, la Constitución Provincial, en su art. 8, establece: "Todos los habitantes de la Provincia son iguales ante la ley. Incumbe al Estado remover los obstáculos de orden económico y social que, limitando de hecho la igualdad y la libertad de los individuos, impidan el libre desarrollo de la persona humana y la efectiva participación de todos en la vida política, económica y social de la comunidad".

2-DERECHO A LA PROTECCIÓN INTEGRAL Y EFECTIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Que, en lo que a este tema respecta, existe toda una legislación que, en forma genérica y específica, aborda la problemática de la discapacidad con minuciosidad y precisión dadas las características particulares de las que gozan los interesados, los cuales necesitan una tutela especial por parte del Estado;

Que, es por ello que, más allá del Derecho a la Igualdad de Trato del que son merecedoras todas las personas del género humano -sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social-, que, como ya dijéramos, consagran todos los Tratados Internacionales de Derechos Humanos sobre la base del reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana, se debe dar cuenta de la legislación específica;

a. Derecho internacional: Existe toda una legislación tendiente a la prevención y protección contra el trato discriminatorio hacia las personas con discapacidad por parte de otros individuos y/o de los Estados. Así, el Sistema Interamericano de protección de los Derechos Humanos, en la "Convención Interamericana para la eliminación de todas formas de discriminación contra las personas con discapacidad, en su preámbulo, la enumera: "Convenio sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas de la Organización Internacional del Trabajo (Convenio 159); la Declaración de los Derechos del Retrasado Mental (AG.26/2856, del 20 de diciembre de 1971); la Declaración de los Derechos de los Impedidos de las Naciones Unidas (Resolución Nº 3447 del 9 de diciembre de 1975); el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Resolución 37/52, del 3 de diciembre de 1982); el Protocolo Adicional de la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador" (1988); los Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y para el Mejoramiento de la Atención de la Salud Mental (AG.46/119, del 17 de diciembre de 1991); la Declaración de Caracas de la Organización Panamericana de la Salud; la Resolución sobre la Situación de las Personas con Discapacidad en el Continente Americano (AG/RES. 1249 (XXIII-O/93)); las Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (AG.48/96, del 20 de diciembre de 1993); la Declaración de Managua, de diciembre de 1993; la Declaración de Viena y Programa de Acción aprobados por la Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos (157/93); la Resolución sobre la Situación de

los Discapacitados en el Continente Americano (AG/RES. 1356 (XXV-O/95)); y el Compromiso de Panamá con las Personas con Discapacidad en el Continente Americano (resolución AG/RES. 1369 (XXVI-O/96). Asimismo, el Sistema Universal de protección de los DDHH., a través de su "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad" se ocupa minuciosa y pormenorizadamente de los derechos humanos fundamentales de este colectivo social que durante tanto tiempo estuvo relegado y hoy es reinvidicado con Justicia.

b. Derecho Interno: En lo que respecta a la legislación interna, la Constitución Nacional, en su art. 75 inc. 23, al determinar las atribuciones del Congreso, afirma la necesidad de legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, haciendo expresa mención de las personas con discapacidad. A su turno, la Constitución Provincial en su articulado también reconoce una protección especial (arts. 7, 14, 21);

Que, estamos ante un claro caso de discriminación al restringírsele a la paciente el acceso al derecho a la salud -que se le debe garantizar por ser una persona que tiene una discapacidad que la limita en su vida-, al negarse la Obra Social a proveerle los dos audífonos que por derecho le corresponden. Persistir en esta decisión podría acarrear al IAPOS. una responsabilidad aún mayor si la peticionante decide plantear la cuestión ante los estrados judiciales;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución Nº 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 59, sgts. y cc. de la ley Nº 10.396.

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR al Sr. Director del IAPOS. arbitre todos los medios a su disposición a los fines de proveer a la Sra. [redacted], afiliada N° 1/92455701, de los dos audífonos que le prescribiera el médico tratante por su patología, de acuerdo a las consideraciones realizadas supra.

ARTÍCULO 3°: RECOMENDAR, asimismo, al Sr. Director del IAPOS que se abstenga de aplicar cualquier normativa interna de la Obra Social que regule lo relativo a las prestaciones médicas de sus afiliados con un criterio más limitativo que lo que lo hacen las normas nacionales e internacionales regulatorias de la materia abordada en la presente resolución.

ARTÍCULO 4º: Enviar copia de la presente resolución al Sr. Director del IAPOS., a sus efectos.

ARTÍCULO 5º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 6º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante. (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396)

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº 314

VISTO:

El Expediente Nº 3323/2014, iniciado con motivo de la presentación realizada, en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita que el IAPOS. preste cobertura para cirugía ocular de su hijo discapacitado, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, el quejoso acompaña copia de historia clínica de su hijo donde consta que el mismo es un paciente con discapacidad neurológica y miopía y astigmatismo severo que no le permite usar anteojo aéreo o lente de contacto, por lo cual la única posibilidad que tiene de mejorar la visión es con la colocación de un lente intraocular.

Que, se acompañan constancia de inicio de trámite ante IAPOS en fecha 20/11/2013 registrado en expediente Nº 15303-0070657-5, y copia de informe psicológico del paciente donde se diagnostica retraso mental profundo;

Que, ante la falta de respuesta a la peticionante por parte de la Obra Social, desde esta Defensoría del Pueblo se libra el Oficio N° 0133/14, dirigido al [redacted], Director del IAPOS., solicitándole información acerca de la respuesta que se le diera o dará, al pedido de cobertura de cirugía ocular iniciado en fecha 20/11/2013 iniciado por el Sr. [redacted] y que diera origen al expediente Nº 15303-0070657-5; y en que normativa sustentan la respuesta de ese reclamo;

Que, en fecha 27 de mayo de 2014, motivado en la falta de respuesta por parte del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS.) a nuestro requerimiento, se libra el Oficio de Pronto Despacho N° 0211, reiterando los términos del Oficio N° 133/14 e instando su urgente contestación;

Que, atento que hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna, y de acuerdo a lo mandado por la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396), se impone realizar algunas consideraciones. En lo que respecta a la actuación del Defensor del Pueblo ante la Administración Pública y en pos de brindar una solución a las tribulaciones sufridas por los ciudadanos que reclaman su intervención para hacerlas cesar, el Art. 38 de dicha ley, estipula que: "Admitida la queja, el Defensor del Pueblo promoverá la oportuna investigación formando expediente sin fórmulas rituales en el que constarán los antecedentes y las pruebas aportadas. A esos efectos, el Defensor del Pueblo o sus adjuntos estarán facultados para: a) Solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, la opinión de los funcionarios actuantes y todo otro elemento que, a su juicio, estime útil a los efectos de la fiscalización;..." "Art. 39. Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen..."; "Art. 50: La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras" (sic);

Que, por todo lo expuesto en los párrafos anteriores, se considera necesario hacer saber al Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe la falta reiterada de respuestas a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo por parte del Instituto Provincial de Obra Social (IAPOS.), la cual es considerada una práctica entorpecedora de su labor;

Que, en otro orden de cosas, es dable destacar que a esta Defensoría del Pueblo le está vedado intervenir en cuestiones atinentes a la Administración Pública Provincial cuando sobre el particular se encuentren pendientes de resolución recursos administrativos y/o acciones judiciales o se iniciaren estando la queja en trámite. (arts. 34 y 36, Ley 10.396);

Que, más allá de lo previamente consignado, y con el sólo fin de contribuir al rápido esclarecimiento de lo planteado en la presente tramitación, creemos importante que quien sea el responsable de decidir sobre el particular, se expida a la mayor brevedad sobre la problemática en cuestión. La morosidad en el tratamiento y la resolución del mismo puede acarrear a los interesados graves perjuicios difíciles de reparar en un futuro y a la Administración Pública posibles responsabilidades judiciales por su proceder defectuoso;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución Nº 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del

Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;
POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22.62 sgts. y cc. de la ley Nº 10.396.
ARTÍCULO 2º: De acuerdo a las consideraciones consignadas supra, NOTIFICAR al SR. MINISTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, la falta de respuesta a los pedidos de informe de la Defensoría del Pueblo provincial por parte del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social, a los fines que tome conocimiento de tal proceder y ordene medidas, en el caso de así considerarlo.
ARTÍCULO 3º: Remitir copia de la presente Resolución al Sr. MINISTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, a sus efectos.
ARTÍCULO 4º: Solicitar al Sr. Director de la Obra Social I.A.P.O.S., informe a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe lo actuado por esa Dirección en el presente caso, resolviendo, a la mayor brevedad posible, los trámites administrativos pendientes, en el supuesto que aún continúen en ese estado. (arts. 38, 39, 50 y cc. Ley 10.396).
ARTÍCULO 5º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.
ARTÍCULO 6º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).
ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese, y archívese.

RESOLUCIÓN N° 315
SANTA FE, 20 Noviembre 2014

VISTO:
El Expediente N° 14616/2012, iniciado con motivo de la presentación realizada, en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita que el IAPOS preste cobertura para su tratamiento de fertilización asistida, y;

CONSIDERANDO:
Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible; Que, la quejosa acompaña copia del reclamo efectuado en la Obra Social IAPOS. en fecha 19/9/2013 solicitando la cobertura total del tratamiento de fertilización asistida. Acompaña en copia nota cursada al IAPOS; presupuesto para procedimiento de fertilización asistida; instrucciones para la fertilización asistida; estudios radiológicos; nota del [redacted], Médico Ginecólogo Especialista en Medicina Reproductiva, donde señala que el procedimiento para el tratamiento de infertilidad sería de alta complejidad (ovodonación), a raíz de la edad de la mujer (45 años); asimismo se agregan copias de análisis bioquímicos y estudios por imágenes.
Que, ante la falta de respuesta a la peticionante por parte de la Obra Social, desde esta Defensoría del Pueblo se libra el Oficio N° 1027/13, dirigido al [redacted], Director del IAPOS., solicitándole información acerca de la respuesta que se le diera, en su caso, al reclamo incoado por la Sra. [redacted] (Afiliado Titular [redacted]), y

al que se hiciera referencia en el párrafo anterior, además de la normativa en que fundara la negativa al pedido en el caso de haber resultado de ese modo;
Que, en fecha 07 de Noviembre de 2013, motivado en la falta de respuesta por parte del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS.) a nuestro requerimiento, se libra el Oficio de Pronto Despacho N° 1057, reiterando los términos del Oficio N° 1027/2013 e instando su urgente contestación;
Que, atento que hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna, y de acuerdo a lo mandado por la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396), se impone realizar algunas consideraciones. En lo que respecta a la actuación del Defensor del Pueblo ante la Administración Pública y en pos de brindar una solución a las tribulaciones sufridas por los ciudadanos que reclaman su intervención para hacerlas cesar, el Art. 38 de dicha ley, estipula que: "Admitida la queja, el Defensor del Pueblo promoverá la oportuna investigación formando expediente sin fórmulas rituales en el que constarán los antecedentes y las pruebas aportadas. A esos efectos, el Defensor del Pueblo o sus adjuntos estarán facultados para: a) Solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, la opinión de los funcionarios actuantes y todo otro elemento que, a su juicio, estime útil a los efectos de la fiscalización;..." "Art. 39. Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que ajuicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen..."; "Art. 50: La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras" (sic);
Que, por todo lo expuesto en los párrafos anteriores, se considera necesario hacer saber al Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe la falta reiterada de respuestas a los requerimientos del Defensor del Pueblo por parte del Instituto Provincial de Obra Social (IAPOS.), la cual es considerada una práctica entorpecedora de su labor;
Que, en otro orden de cosas, es dable destacar que a esta Defensoría del Pueblo le está vedado intervenir en cuestiones atinentes a la Administración Pública Provincial cuando sobre el particular se encuentren pendientes de resolución recursos administrativos y/o acciones judiciales o se iniciaren estando la queja en trámite, (arts. 34 y 36, Ley 10.396);
Que, más allá de lo previamente consignado, y con el sólo fin de contribuir al rápido esclarecimiento de lo planteado en la presente tramitación, creemos importante que quien sea el responsable de decidir sobre el particular, se expida a la mayor brevedad sobre la problemática en cuestión. La morosidad en el tratamiento y la resolución del mismo puede acarrear a los interesados graves perjuicios difíciles de reparar en un futuro y a la Administración Pública posibles responsabilidades judiciales por su proceder defectuoso;
Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;
POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
Y EL DEFENSOR ADJUNTO - ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1°: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgts. y ce. de la ley N° 10.396.
ARTÍCULO 2°: De acuerdo a las consideraciones consignadas supra, NOTIFICAR al SR. MINISTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, la falta de respuesta a los pedidos de informe del Defensor del Pueblo provincial por parte del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social, a los fines que tome conocimiento de tal proceder y ordene medidas, en el caso de así considerarlo. rovincia de Santa Fe Defensoría

del Pueblo
ARTÍCULO 3°: Remitir copia de la presente Resolución al Sr. MINISTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, a sus efectos.
ARTÍCULO 4°: Solicitar al Sr. Director de la Obra Social I.A.P.O.S., informe a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe lo actuado por esa Dirección en el presente caso, resolviendo, a la mayor brevedad posible, los trámites administrativos pendientes, en el supuesto que aún continúen en ese estado, (arts. 38, 39, 50 y ce. Ley 10.396).
ARTÍCULO 5°: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.
ARTÍCULO 6°: Comunicar lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65° de la Ley 10.396).
ARTÍCULO 7°: Regístrese, comuníquese, y archívese.

RESOLUCION Nº 319
SANTA FE, 20 de Noviembre de 2014

VISTO:

El Expte. Nº 2-016506/13 iniciado en virtud de la presentación realizada, en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita se interceda ante el IAPOS. a los fines de obtener una respuesta favorable a su pedido dado que solicitó la autorización para que a su hijo de un año y medio de edad se le puedan realizar implantes cocleares en ambos oídos en forma urgente -dado que sufrió meningitis y los médicos refieren que el riesgo que la cóclea se osifique es muy grande lo que impediría un implante futuro-, y la Obra Social sólo le autoriza uno de ellos;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1ª y 22ª de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, en fecha 20 de Diciembre de 2013, se presenta una nota en las oficinas de esta Defensoría del Pueblo a través de la cual una afiliada de la Obra Social IAPOS., además de hacer un relato pormenorizado de la problemática familiar que la acucia debido a las distintas patologías sufridas por su hijo nacido en forma prematura y que hoy cuenta con 13 meses de vida, explica que los profesionales de la salud que han asistido al niño -el cual sufrió una meningitis en septiembre de 2013 que se sumó a los problemas de salud que ya padece- le han referido que por su neuropatía auditiva y la meningitis es primordial realizar los implantes cocleares en ambos oídos a la mayor brevedad dado que se cuenta con un gran riesgo de que se osifique la cóclea complicando la realización del implante;

Que, el Instructor a cargo del caso se comunicó con autoridades del IAPOS, las cuales le informan que si bien la opinión de los auditores locales del IAPOS. es a favor de realizar los dos implantes cocleares conjuntamente, la Delegación Santa Fe del Organismo autoriza sólo un implante por vez aduciendo que la probabilidad de la osificación de la cóclea es muy baja;

Que, a los fines de reforzar los fundamentos del pedido inicial acerca de la necesidad de realizar los dos implantes cocleares simultáneamente se envía nota del Especialista que atiende al niño;

Que, dado que la iniciadora del expediente informa que presentará una Acción de Amparo ante los estrados judiciales y que dicha circunstancia inhibe a esta Defensoría del Pueblo de continuar interviniendo, se decide remitir los actuados a los fines de dictar la resolución respectiva;

Que, más allá de lo antedicho y debido el celo profesional que siempre ha inspirado a esta Institución, la cual ha puesto como norte de su trabajo el velar por la más profunda e integral protección y respeto por los Derechos y Prerrogativas de las personas humanas por su sola condición de tal y, en el afán de lograr para quienes lo necesitan la respuesta más acorde a sus necesidades y

reclamos, el Instructor a cargo del caso se comunicó, una vez más, telefónicamente, con la iniciadora de las actuaciones a los fines de tomar conocimiento del resultado final del reclamo. La peticionante le relata que el IAPOS con el objetivo de evitar que prosperara la medida de amparo se presenta ante el Juez y pone en conocimiento del mismo que el implante coclear para uno de los oídos ya se encuentra autorizado y que el segundo se hará en una etapa posterior en su caso, lo que lleva a que el Juez del amparo lo desestime considerando que no existe una violación de derechos por parte de la Obra Social;

Que, en fecha 12/05/2014, el Instructor a cargo del expediente toma conocimiento a través de autoridades del IAPOS. que Auditoría del Organismo no variará su decisión en lo que respecta a autorizar un implante coclear por vez, circunstancia que ya le ha sido notificada al médico tratante y aceptada, asimismo, por la afiliada al IAPOS. y parte interesada en la realización de dicha práctica médica;

Que, hacemos extensivas, una vez más, las consideraciones vertidas en resoluciones anteriores que abordaban problemáticas similares a la presente, donde queda claramente expresado el criterio que esta Defensoría del Pueblo sostiene sobre el particular;

Que, es por todo lo expuesto en los considerandos de las resoluciones precedentes que fueron notificadas a la Obra Social y que damos por reproducidos a fin de evitar repeticiones innecesarias, corresponde recomendar al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social autorice la realización de los implantes cocleares en ambos oídos a la mayor brevedad;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución Nº 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;
POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:
ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 59, sgts. y cc. de la ley Nº 10.396.
ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR al Sr. Director del IAPOS. arbitre todos los medios a su disposición a los fines de autorizar a Ciro, el niño que requiere los dos implantes cocleares en forma conjunta que le prescribiera el médico tratante por su patología, dicha práctica, de acuerdo a las consideraciones realizadas precedentemente.
ARTÍCULO 3°: RECOMENDAR, asimismo, al Sr. Director del IAPOS. que se abstenga de aplicar cualquier normativa interna de la Obra Social que regule lo relativo a las prestaciones médicas de sus afiliados con un criterio más limitativo que lo que lo hacen las normas nacionales e internacionales regulatorias de la materia abordada en la presente resolución.
ARTÍCULO 4°: Enviar copia de la presente resolución al Sr. Director del IAPOS., a sus efectos.
ARTÍCULO 5º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.
ARTÍCULO 6º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante. (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396)
ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº 321
SANTA FE, 20 de noviembre de 2014

VISTO:

El Expediente Nº 2-009105/13 en virtud del cual se presenta el Colegio de Kinesiólogos, Fisioterapeutas y Terapistas Físicos de la Provincia de Santa Fe, informando sobre el dictado de un curso denominado "Auxiliar en Kinesiología", en un instituto privado de Rosario, en presunta contravención a la

normativa vigente;

CONSIDERANDO:
Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, a fs. 1 y 2 el presidente del Colegio referido presenta nota de fecha 02/07/13 en la que manifiesta "El Instituto (…) se encuentra dictando el curso de Auxiliar en Kinesiología. El mencionado curso no puede ni debe ser dictado ya que la Ley 3830 establece en su artículo 4 que les está PROHIBIDO a los profesionales Kinesiólogos LA DELEGACIÓN DE LAS FUNCIONES PROPIAS DE LA PROFESIÓN EN PERSONAS CARENTES DE TÍTULO PROFESIONAL HABILITANTE, es decir que la profesión de Kinesiólogo, Fisioterapeuta y Terapista Físico es de carácter indelegable. No se puede considerar que el mencionado curso de 12 meses a razón de $250 a $300 mensuales pueda explicar en qué consiste la profesión, porque de ello se encargan las respectivas universidades. La carrera de Licenciatura en Kinesiología es de grado universitario con una carga horaria de 3500 horas cátedra, en forma teórica y práctica. Una vez graduado el profesional para poder ejercer la profesión se debe matricular en el Colegio profesional, abonar la cuota mensual, inscribirse en la AFIP y abonar en la Caja del Arte de Curar la Jubilación y la Obra Social, por lo que el dictado del curso genera una serie de perjuicios en los matriculados que represento generando una competencia absolutamente desleal. Además los alumnos que realicen el curso, que según la publicidad tienen LA MEJOR SALIDA LABORAL, no podrán trabajar en el área de la salud y si así lo hacen serán denunciados por infracción al art. 208 del Código Penal (Ejercicio Ilegal de la Medicina)".

Que, a fs. 3 luce informe en el cual consta que se evaluó el caso entre el Área de Defensa del Consumidor Zona Sur de la Defensoría y el Departamento de Gestión e Instrucción, habiéndose impreso copia de la publicidad realizada en internet por el instituto cuestionado, concluyendo los profesionales intervinientes que "se detecta posible incumplimiento de la Ley Nacional Nº 24.806. Se decide entre las Áreas de Gestión e Instrucción y el Área de Defensa del Consumidor Zona Sur, oficiar al Ministerio de Educación, a los fines de tener certeza sobre si la capacitación cuenta con aprobación oficial, y sobre el carácter de los certificados otorgados".

Que, a fs. 9 en fecha 30/07/13 se remite el Oficio Nº 0976 al Director Provincial de Enseñanza Privada, solicitando que informe: "Si el curso de Auxiliar de Kinesiología que se dicta en el "Instituto San Lorenzo", con domicilio en calle San Lorenzo 1666 de Rosario, cuenta con resolución habilitante de vuestro ministerio; 2) En caso afirmativo al punto 1, acompañe la documentación relativa a dicha aprobación; 3) Si el título y/o certificado que otorga dicha capacitación tiene carácter oficial y/o reconocimiento oficial; 4) Toda otra consideración que estime de interés respecto al curso de Auxiliar de Kinesiología que se dicta en el "Instituto San Lorenzo" de Rosario" .

Que, a fs. 10 en fecha 09/08/13 se envió la Nota Nº 1551 al Presidente del Colegio iniciador del reclamo, en los siguientes términos: "La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe ha dispuesto dirigir a Ud. la presente a los fines de solicitarle que: 1) acompañe copia de la publicidad que menciona en su nota referida al curso de Auxiliar en Kinesiología; 2) informe si han realizado presentaciones ante el Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe. En su caso cuáles, número de expediente generado, etc".

Que, a fs. 14 por nota fechada 28/08/13, el Director Provincial de Enseñanza Privada contesta al requerimiento cursado informando que "el denominado INSTITUTO SAN LORENZO" con domicilio en calle San Lorenzo Nº1666 de la ciudad de Rosario, no se encuentra registrado ante este Servicio Provincial de Enseñanza Privada como entidad educativa oficial de gestión privada, por ende no cuenta con autorización para funcionar como tal" .

Que, a fs. 16 se agrega Nota de fecha 21/10/13 cursada por el presidente del Colegio Profesional iniciador de la queja, manifestando: "1) Se intentó formular denuncia ante la Dirección General de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe y no fue aceptada por tratarse de una persona jurídica y no de una persona física consumidor; 2) Adjunto copia de publicidad, donde se manifiesta una inmediata salida laboral; 3) Adjunto copia de nota a la Dirección Provincial de Educación, Producción y Trabajo de la Provincia de Santa Fe".

Que, a fs. 17/18 se acompaña copia de la publicidad donde surge que "estos cursos tienen la mejor salida laboral" y se publicita al Curso de Auxiliar en Kinesiología con el título "Nuevos Cursos ÁREA SALUD - Certificados Avalados – Ministerio de Salud de la Nación".

Que, a fs. 22 obra copia de la nota enviada por el Colegio iniciador a la Dirección Provincial de Educación, Producción y Trabajo de la Provincia de Santa Fe (CU649349138);

Que, en virtud de observarse en el sitio web del Instituto San Lorenzo mención a Disposición Nº 238/2009 de la Dirección Provincial de Educación Técnica, Producción y Trabajo dependiente del Ministerio de Educación de la provincia, se decidió cursar Oficio Nº 307 del 29/7/2014 al Director de tal repartición, donde se le solicita que informe: 1) tratamiento otorgado a la nota emitida por el Colegio de Kinesiólogos, Fisioterapeutas y Terapistas Físicos de la Provincia de Santa Fe, 2da Circunscripción, mediante carta certificada de correo argentino, CU64934913-8, recibida en fecha 2/9/13; 2) si el curso de Auxiliar de Kinesiología que se dicta en Instituto San Lorenzo de Rosario cuenta con Resolución habilitante del Ministerio de Educación; 3) si el título y/o certificado que otorga dicha capacitación tiene carácter de oficial y/o reconocimiento oficial; 4) toda otra consideración que estime de interés respecto al curso de Auxiliar de Kinesiología que se dicta en el "Instituto San Lorenzo" de Rosario; 5) acompañe copia fiel de la Disposición Nº 238/09 dictada por esa Dirección Provincial.

Que, en respuesta del Oficio recibido la Dirección Provincial de Educación Técnica, Producción y Trabajo acompaña copia fiel de la Disposición Nº 238/09 e informa que el "Instituto San Lorenzo" no cuenta con el aval ministerial (certificado oficial) de esta Dirección Provincial para el dictado del curso de "Auxiliar en Kinesiología".

Que, en cuanto a la Disposición Nº 238/09 de la Dirección Provincial de Educación Técnica, Producción y Trabajo, lo primero que se debe remarcar es que se dicta en el marco de un expediente iniciado por el "Instituto de Computación San Lorenzo" de calle 27 de febrero Nº 6540, siendo que el nombre y domicilio difieren al señalado en la página web del Instituto denunciado.

Que, suponiendo que estamos en presencia del mismo Instituto, la Disposición Nº 238/09 referenciada no hace mención al curso de Auxiliar de Kinesiología y aprueba al Instituto de Computación San Lorenzo los proyectos que a continuación se detallan: Operador de PC; Diseñador de Base de Datos; Introducción al Análisis de Sistemas Computarizados; Introducción a la Publicidad Gráfica; Reparador de PC; Asistente de Estudio Jurídico; Capacitación en Diseño y Animación 3D; Auxiliar en Liquidación de Remuneraciones con PC y Operador de PC básico.

Que, una cuestión que no se puede soslayar en el análisis de la validez del curso de Auxiliar en Kinesiología, es lo consagrado en el considerando de la citada Disposición Nº 238/09, donde expresamente se rechaza el dictado de los cursos de Auxiliar de Farmacia y Auxiliar en Nutrición, en virtud de no contar con el aval de los Colegios Profesionales correspondientes conforme a lo dispuesto en la Resolución Ministerial Nº 502/08, lo que sería aplicable por analogía al curso de Auxiliar de Kinesiología.

Que, la Ley Nacional Nº 24.806 establece que "toda persona y/o institución de propiedad privada destinada a la enseñanza, que dicte cursos presenciales, semipresenciales o a distancia, o cualquier otra forma de prestación de los mismos, deberá en la difusión de sus servicios, cumplir con los siguientes requisitos: (…) hacer constar en toda su publicidad, en forma destacada, que el título y/o certificado que extienden no tiene carácter de oficial" (artículo 1º inciso "b" Ley 24.806);

Que, entonces, la publicidad realizada por el Instituto en su sitio de internet, no se adecúa a la normativa vigente, sino que por el contrario da a entender que se trata de una capacitación con certificación oficial, lo que implicaría la violación de la Ley Nacional Nº 24.806 y el ejercicio de publicidad engañosa;

Que, la Ley Nacional Nº 24.806 dispone asimismo que en caso de que los sujetos regulados por la misma "no contaran con el reconocimiento oficial, deberán brindar al interesado información veraz, por medio de acta notificativa, en la que deberá constar: 1) Clase de título y/o certificado que se entrega; 2) Que no habilita para ejercer la docencia oficial o privada o cualquier otra profesión cuya carrera o curso sea dictada por establecimientos de enseñanza de Nivel Inicial, Educación General Básica, Nivel Polimodal o Nivel Superior y que estén reconocidos oficialmente, o para continuar estudios

superiores" (artículo 1º inciso "c" Ley 24.806);

Que, conforme a todo lo expuesto ut supra, corresponde recomendar al Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe que adopte todas las medidas de su competencia a los fines de que el Instituto San Lorenzo no continúe con el dictado del curso de Auxiliares de Kinesiología, ya que conforme a lo consagrado en la Resolución Ministerial Nº 502/08 se establece que las capacitaciones relacionadas con especialidades colegiadas deben presentar el aval del Colegio Profesional correspondiente; asimismo, cabe recomendar a la Dirección General de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe, que inste formal expediente a los fines de controlar que la publicidad de los cursos que realiza el Instituto San Lorenzo de Rosario se adecúe a la normativa vigente; garantizando que a todos los interesados en las capacitaciones sin certificación oficial se les brinde información veraz por medio de acta notificativa, tal como lo dispone la Ley Nacional Nº 24.806;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución Nº 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley Nº 10.396).

ARTÍCULO 2º: Recomendar al Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe que adopte todas las medidas de su competencia a los fines de que el Instituto San Lorenzo no continúe con el dictado del curso de Auxiliares de Kinesiología, hasta tanto no cumpla con toda la reglamentación vigente en la materia.

ARTÍCULO 3º: Recomendar al Dirección General de Comercio Interior y Servicios de La Provincia de Santa Fe que proceda a iniciar formal expediente a los fines de determinar si el "Instituto San Lorenzo", con domicilio en calle San Lorenzo 1666 de Rosario, realiza su publicidad (considerando como elemento fundamental de la misma los nombres otorgados a cada capacitación) conforme los estándares de claridad y veracidad establecidos en las disposiciones de las Leyes Nacionales Nº24.806 y Nº24.240, incluyendo como práctica de información adecuada y veraz, el acta notificativa que se prevé para las capacitaciones sin reconocimiento oficial (artículo 1º inciso "c" Ley 24.806). En caso contrario, arbitre todas las medidas de su competencia a los fines de aplicar las respectivas sanciones y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.

ARTÍCULO 4º: Comunicar al peticionante que se encuentra a su disposición la presente Resolución (Cfr. Art. 65º de la Ley Nº 10.396).

ARTÍCULO 5º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCION Nº 325
SANTA FE, 20 de noviembre de 2014

VISTO:

El Expediente Nº 2-002234/12, iniciado con motivo de la presentación realizada por una persona que reclama el resarcimiento económico por pérdida de alimentos -debido a los reiterados y prolongados cortes de suministro de energía eléctrica por parte de la EPE. durante la época estival-, mediante la entrega de kilovatios gratuitos -según resolución 133/1011 de 2011-, y la modificación de fases de la P/H ubicada en Callao 274 (Bauen 27) para evitar cortes abruptos y prolongados en los pisos superiores, ascensores y bomba de agua, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1ª y 22ª de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, en lo que aquí respecta debemos decir que, en fecha 22 de Febrero de 2012, se presenta una persona domiciliado en calle [redacted] de la ciudad de Rosario, con el objeto de iniciar un reclamo ante esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, solicitando el resarcimiento por pérdida de alimentos y compensación debido a los reiterados y prolongados cortes de suministro de energía eléctrica por parte de la EPE. durante la época estival;

Que, asimismo, manifiesta que presentó notas a la EPE. en fecha 03/01/2012, 17/01/2012 y 30/01/2012, haciendo conocer a la Empresa los reiterados cortes de suministro de energía eléctrica, con mención de fechas y horarios, y solicitándole el resarcimiento de los daños que le fueran ocasionados por los mismos.

Que, en fecha 08 de Febrero de 2012, y con motivo de los reclamos incoados por la usuaria del servicio, la Empresa Provincial de la Energía, emite una respuesta en la cual le comunica que: "se procedió a solicitar pedido de informe sobre lo sucedido, al Área Operación y Control de Redes -Distribución Rosario-, que manifiesta que los hechos que se produjeron en los días por Ud. reclamados fueron en BAJA TENSIÓN. Según las normas vigentes expresadas en la Resolución n* 133/10 relacionada con el tema de la referencia (Bonificación demanda no abastecida) se contempla únicamente los casos en los cuales los cortes hayan sido de Media Tensión y no de Baja Tensión como en el caso de su reclamo. Por lo antedicho, lamentamos la imposibilidad de acceder a efectuarle reintegro o compensación alguna.", la cual le es notificada, lo que la llevó a presentar una nota de rechazo ante la EPE., en fecha 22 de Febrero de 2012 y, además, solicitar la intervención de esta Defensoría del Pueblo provincial;

Que, el día 11 de Junio del 2012, se envía el Oficio N° 0512 al Jefe de la Oficina comercial sita en Bv. Oroño 1260, en el cual se solicita información acerca de la respuesta dada a la peticionante, [redacted], tanto en lo que respecta a su solicitud de resarcimiento por pérdida de alimentos y compensación por cortes de energía prolongados y reiterados durante la época estival, como en cuanto a la modificación de las fases de la propiedad horizontal ubicada en calle [redacted] de Rosario. En fecha 15/10/2012 se envía el Oficio de Pronto Despacho N° 0669 debido a la falta de contestación por parte de la Empresa al primeramente remitido;

Que, nuevamente, nos encontramos ante la situación que la EPE., unilateralmente, decide o no hacer lugar al reclamo de los usuarios sin fundamentos ciertos y constatables. No existe un procedimiento que permita al damnificado hacer valer su reclamo, aportar pruebas o solicitar las mismas por parte del supuesto generador del daño, es decir, la empresa prestataria del servicio;

Que, es por ello entonces que, una vez más, nos vemos en la necesidad de reafirmar lo sostenido en las resoluciones que, con precedencia, se dictaron desde esta Institución. Así, la Resolución N° 240, de fecha 29 de Noviembre de 2012, condensa en sus Considerandos el criterio que la Defensoría del Pueblo viene sosteniendo sobre ésta y otras problemáticas que involucran tanto a la Empresa Provincial de la Energía -como prestadora de un servicio público en forma monopólica- como al numeroso grupo de usuarios que, como público cautivo, sufre los sinsabores de la falta de respuestas a sus reclamos;

Que, con el objeto de evitar reiteraciones innecesarias que repliquen ad infinitum los argumentos que ya han sido esgrimidos en más de una oportunidad damos por reproducidos los mismos, de los cuales la Empresa tiene cabal conocimiento dado que se enviaron copias de dicha resolución oportunamente;

Que, por otra parte, y como ya lo repitiéramos en cada ocasión en la que hemos tenido oportunidad de expedimos sobre el particular, no resulta una cuestión menor la falta de

respuesta satisfactoria a la usuaria por parte de la EPE. dado que, el incumplimiento o el cumplimiento deficitario por parte de la Empresa Provincial de la Energía -prestadora del servicio de energía eléctrica en la Provincia- puede generar responsabilidades al Estado Provincial, con el consiguiente desembolso económico en detrimento del Erario Público, en el caso que los usuarios decidan acudir a la Justicia en busca de compensación por los daños sufridos;

Que, por último, considerando que a la fecha no hemos tenido conocimiento de modificaciones y/o toma de medidas que hayan cristalizado alguna de las medidas recomendadas por esta Defensoría del Pueblo en distintas resoluciones dictadas al efecto, solicitamos tenga a bien, el Directorio de la Empresa, informar en tiempo razonable lo actuado a partir de las recomendaciones dadas. Esto se enmarca, una vez más, en lo normado por la Ley 10.396 de Creación de la Defensoría del Pueblo, cuyos artículos, al respecto, rezan así: "Art. 62. El Defensor del Pueblo podrá formular con motivo de sus investigaciones, advertencias, recomendaciones, recordatorias de sus deberes legales y funcionales, y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos los responsables estarán obligados a responder por escrito en el término máximo de un mes". "Art. 63. Si formuladas las recomendaciones dentro de un plazo razonable, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informara al Defensor del Pueblo de las razones que estime para no adoptarlas, éste podrá poner en conocimiento del Ministro del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones sugeridas". "Art. 64. Si tampoco así obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los casos en que considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución y esta no se ha conseguido".;

Que, es dable destacar que la respuesta enviada desde la Asesoría Letrada de la Empresa Provincial de la Energía a los requerimientos repetidos en cada una de las ocasiones en que nos vimos en la necesidad de expedirnos sobre la problemática que aquí se ventila -y que se reitera en los párrafos precedentes- no satisface lo recomendado por esta Defensoría en el sentido de brindarles a los usuarios un procedimiento accesible y que, a su vez, les permita hacer valer sus derechos y contrastar los dichos de la prestadora hasta hoy incuestionables, salvo en el fuero judicial, a la sazón, procedimiento lento y costoso para la mayoría de los perjudicados. El instructivo interno de la Empresa glosado en la respuesta como contrapartida a dichas recomendaciones es, a nuestro entender, profundamente técnico, de difícil comprensión para el público en general que es lego en estas lides y plagado de instrucciones y regulaciones complejas a las que los usuarios deben adaptarse para estar en condiciones de realizar un reclamo que se torne viable, amén de la casi nula difusión y en lenguaje accesible de dichas reglas en detrimento, una vez más, de los indefensos usuarios;

Que, consideramos que se torna imprescindible realizar una campaña de difusión en toda la Provincia con el fin de informar cabalmente a los usuarios acerca de las precauciones y recaudos que deben tenerse en cuenta a la hora de realizar la instalación eléctrica como condición imprescindible para que la EPE. reconozca los daños en caso de que los mismos ocurran;

Que, finalmente debemos aclarar que la gestión se encuadra en la Resolución Nº 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE:

R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 62 sgts. y cc. de la ley Nº 10.396.

ARTÍCULO 2º: De acuerdo a las consideraciones consignadas supra, RECOMENDAR A LA EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA DE SANTA FE, arbitre todos los medios a su disposición a los fines de brindar, a la brevedad, un procedimiento que le permita a la damnificada probar sus dichos y obtener una reparación justa al daño sufrido, en el caso de así corresponder.

ARTÍCULO 3°: Remitir copia de la presente Resolución al Sr. PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA, y al SR. MINISTRO DE AGUAS, SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE, a sus efectos.

ARTÍCULO 4°: Solicitar al Directorio de la EPE. informe a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe lo resuelto por la Empresa tanto en relación con el establecimiento de un procedimiento más simple, contradictorio y que permita a los usuarios controvertir los dichos de la Prestataria, si corresponde, como en lo que respecta a una campaña de difusión masiva para dar a conocer a los usuarios del servicio de energía eléctrica los requisitos que se deben cumplir al realizar la instalación como condición para que la EPE. reconozca los daños, en caso de que sucedan. (arts. 62/64, Ley 10.396).

ARTÍCULO 5º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 6º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese, y archívese.

RESOLUCION Nº 327
SANTA FE, 20 de noviembre de 2014

VISTO:

El Expediente Nº 14004/14 y sus acumulados 388/14; 1534/14 y 5368/14 en virtud de los cuales se presentan a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe los peticionantes, solicitando se interceda ante la Subsecretaría de Transporte dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe, por incumplimiento de las empresas de transporte público de pasajeros de la obligación de otorgar pasajes gratuitos a las personas discapacitadas, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja de referencia es de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 24º de la Ley Nº 10.396), deviniendo la misma admisible;

Que, en los casos particulares sujetos a análisis por ésta Institución, se presentan cuatro personas con discapacidades acreditadas por Certificado Único de Discapacidad (Ley Nacional Nº 24901), quienes manifiestan que las empresas de transporte público de pasajeros sistemáticamente les niegan el derecho de viajar gratuitamente en clara violación a lo consagrado en la Ley provincial Nº 9325 modificada por ley 12355.

Que, resulta conveniente transcribir lo dispuesto en la citada ley provincial, la cual en su art. 18 expresa: "Las empresas de transporte de colectivo terrestre sometidas al control de la autoridad provincial deberán transportar gratuitamente a las personas con discapacidad a cualquier destino que deban concurrir por razones familiares, asistenciales, educacionales, laborales o de cualquier otra índole. La reglamentación establecerá las comodidades que deban otorgarse a los discapacitados transportados, las características de los pases que deban exhibir y las sanciones aplicables a los transportistas en caso de inobservancia de esta norma. La franquicia será extensiva a un acompañante en caso de necesidad documentada".

Que, en los últimos años se fueron repitiendo las quejas de las personas discapacitadas que viajan asiduamente y se les niegan sus derechos de hacerlo de forma gratuita, siendo varias las empresas denunciadas y sin importar el trayecto a realizar, hecho que motivó su especial tratamiento en Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), y en virtud de lo allí resuelto ésta Defensoría dicto Resolución Nº 241 del 2/11/2007, donde se recomendó a los Concejos Deliberantes de todas las ciudades de nuestra Provincia y a los Presidentes Comunales, la sanción de Ordenanzas o Resoluciones, que establezcan la obligatoriedad de la instalación de un afiche en las ven-

tanillas de expendio de pasajes que funcionan en cada una de las Terminales de Ómnibus existentes en sus respectivas ciudades y localidades -el cual en una primera instancia fueron suministrado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe- a fin de informar a las personas con discapacidad sobre las condiciones en que deben otorgarles los pasajes gratuitos.

Que, asimismo en su artículo 2º, se recomendó a los Departamentos Ejecutivos Municipales y a los Presidentes Comunales de la Provincia, que luego de promulgar las referidas Ordenanzas o Resoluciones, se arbitren a través de los Organismos Municipales y/o Comunales pertinentes, las medidas necesarias para la implementación y cumplimiento de estas normas por parte de las empresas de transporte público de pasajeros que operan en las terminales de ómnibus de su jurisdicción.

Que, en idéntico sentido y a raíz de persistir las quejas presentadas por personas discapacitadas y Organizaciones que defienden los derechos de las mismas, en el año 2009 la Defensoría del Pueblo continuó las gestiones ante la Comisión Nacional de Regulación de Transporte y éste Organismo nacional fue contundente al expresar que "no hay cupo máximo para discapacitados en el transporte de pasajeros".

Que, a pesar de las actuaciones que se fueron realizando, debemos decir que lamentablemente persisten las denuncias contra empresas que rehuyen a cumplir con su obligación de transportar gratuitamente a personas discapacitadas y a un acompañante en el caso que así lo requieran.

Que, en ese sentido vemos imprescindible que la Subsecretaria de Transporte profundice en las terminales de ómnibus la difusión de los derechos vulnerados, y además, y primordialmente, aumente los controles de las empresas de transporte de pasajeros a los fines de garantizar el pleno cumplimiento de la normativa provincial y sancionar a las empresas que obstaculicen el ejercicio del derecho que ampara a todas las personas discapacitadas.

Que, en conexión a lo detallado precedentemente, en la actualidad recibimos quejas y consultas respecto al motivo particular por el cual algunas empresas de transporte público de pasajeros niegan el pase gratuito a los discapacitados, fundada en la inexistencia de acompañantes en los casos que el Certificado Único de Discapacidad lo contemple; las empresas interpretan esta situación como un deber del discapacitado de ser acompañado, y ante la concurrencia sin el respectivo acompañante niegan la venta del pasaje. Que, el Decreto Nº 1969 reglamentario del Art. 18 de la Ley Provincial Nº 9325 modificada por Ley Nº 12355, establece textualmente: "Cuando en el certificado de Discapacidad constara la necesidad de 1 (un) acompañante, ante la presentación del mismo, el beneficiario debe viajar acompañado de 1 (una) persona mayor de edad, alcanzando esta última los beneficios consignados en el artículo 1º (ser transportado gratuitamente)". El apartado entre paréntesis nos corresponde.

Que, sin lugar a dudas la discusión viene por la aplicación del término "debe", cuya interpretación es utilizada por las empresas de transporte para denegar el pasaje gratuito a los discapacitados que pretendan viajar sin acompañantes.

Que, a nuestro entender las empresas realizan una interpretación literal de la norma que se contrapone al fin perseguido por la misma y que está claramente detallado en los considerandos de dicho Decreto, donde se desprende de manera diáfana que el fin es facilitar el ejercicio del derecho de viajar gratuitamente a las personas con discapacidades.

Que, en sus considerandos el Decreto señala que el mismo surge a raíz de las dificultades verificadas para la utilización del servicio por parte de las personas con discapacidades estableciéndose un régimen mas laxo, consagrando que sólo basta con la presentación del Certificado de Discapacidad no siendo más necesario tramitar la credencial ante la empresa respectiva y estableciendo la inexistencia de cupo o limitación en cuanto a la cantidad de personas con discapacidad por unidad de transporte que deban tener acceso a la gratuidad en este sentido, como así también que su acompañante pueda hacerlo sin restricciones (la negrita me corresponde).

Que, por lo dicho, se puede afirmar sin temor a equivocarnos que en ningún caso la falta de acompañantes puede obstar al ejercicio del derecho de viajar gratuitamente por parte de las personas discapacitadas, su negación bajo ese pretexto implica una violación a la norma que merece de idéntico reproche a la negativa bajo cualquier otra causa.

Que, sin perjuicio de lo antes analizado, y a pesar que a nuestro entender resulta incontrovertible la norma en cuanto a que el término "debe" impone una obligación a las empresas de transporte, para el caso que los discapacitados quieran viajar con acompañante y su Certificado así lo contemple, y de ninguna manera una limitación a su derecho, creemos conveniente una modificación del Anexo Único reglamentario del artículo 18º de la Ley Nº 9325 modificado por Ley Nº 12355, redactando el artículo 2º de la siguiente manera: "Cuando en el certificado de Discapacidad constara la necesidad de 1 (un) acompañante, ante la presentación del mismo y siempre que sea voluntad del beneficiario y lo exprese en ese sentido, puede viajar acompañado de 1 (una) persona mayor de edad, alcanzando esta última los beneficios consignados en el artículo 1º, debiendo las empresas de transporte de pasajeros garantizar tal derecho".

Que, conforme a todo lo expuesto ut supra, se recomienda a la Subsecretaría del Transporte que profundice los controles a las empresas de transporte público de pasajeros sujetas a las leyes provinciales en la materia, a los fines que cumplan con su deber de otorgar a los discapacitados, y en su caso a un acompañante, el derecho de viajar gratuitamente cualquiera que fuera el motivo del viaje; asimismo deviene necesario recomendar la aplicación de sanciones a aquellas empresas que nieguen tal derecho; por último, se estima pertinente recomendar a la Subsecretaría del Transporte y a la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad la modificación del Anexo Único reglamentario del artículo 18º de la Ley Nº 9325 modificado por Ley Nº 12355, redactando el artículo 2º de la siguiente manera: "Cuando en el certificado de Discapacidad constara la necesidad de 1 (un) acompañante, ante la presentación del mismo y siempre que sea voluntad del beneficiario y lo exprese en ese sentido, puede viajar acompañado de 1 (una) persona mayor de edad, alcanzando esta última los beneficios consignados en el artículo 1º, debiendo las empresas de transporte de pasajeros garantizar tal derecho".

Que, la gestión se encuadra en la Resolución Nº 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: DECLARAR admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgts. y cc. de la ley Nº 10.396.

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR al Sr. Subsecretario de Transporte que profundice los controles a las empresas de transporte público de pasajeros sujetas a las leyes provinciales, a los fines que cumplan con su deber de otorgar a los discapacitados, y en su caso a un acompañante, el derecho de viajar gratuitamente cualquiera que fuera el motivo del viaje.

ARTÍCULO 3°: RECOMENDAR al Sr. Subsecretario de Transporte la aplicación de sanciones a aquellas empresas que nieguen el derecho de viajar gratuitamente a toda persona que presente Certificado Único de Discapacidad y/o a su acompañante, en los casos que así esté contemplado y sea deseo del discapacitado, cualquiera que fuera el motivo del viaje.

ARTÍCULO 4º: RECOMENDAR al Sr. Subsecretario de Transporte y a la Subsecretaria de Inclusión para Personas con Discapacidad la modificación del Anexo Único reglamentario del artículo 18º de la Ley Nº 9325 modificado por Ley Nº 12355, redactando el artículo 2º de la siguiente manera: "Cuando en el certificado de Discapacidad constara la necesidad de 1 (un) acompañante, ante la presentación del mismo y siempre que sea voluntad del beneficiario y lo exprese en ese sentido, puede viajar acompañado de 1 (una) persona mayor de edad, alcanzando esta última los beneficios consignados en el artículo 1º, debiendo las empresas de transporte de pasajeros garantizar siempre tal derecho"

ARTÍCULO 6º: APROBAR todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 7º: COMUNICAR lo resuelto a los Peticionantes (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 8º: Regístrese, comuníquese, y archívese.

RESOLUCION Nº 328
SANTA FE, 20 de noviembre de 2014

VISTO:

El Expediente 14715/13, en virtud del cual se presenta a esta Defensoría del Pueblo la peticionante y solicita intervención ante la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo por problemas derivados de irregularidades en la construcción de las Torres sitas en Vuelta de Obligado y Flamarión, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja de referencia se encuentra comprendida dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley Nº 10.396), por lo que la misma deviene admisible;

Que, en el expediente se acompaña copia de la Resolución Nº 172 del 29/7/2008 de esta Defensoría del Pueblo, donde ante el planteo presentado por adjudicatarios de esas viviendas en virtud de las deficiencias e irregularidades observadas, ante la falta de respuesta de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, se resolvió recomendar a la Directora que instrumente los mecanismos contemplados por la normativa vigente para resolver de manera inmediata la petición planteada por los recurrentes;

Que, se agrega informe del Director General de Asuntos Jurídicos de la D.P.V.yU. de fecha 18/02/1999 donde dictamina que independientemente de la ejecución de las garantías, si la obra necesita reparaciones, se deberá hacer el presupuesto de los trabajos y contratar su ejecución. Asimismo y respecto al pago de las cuotas por parte de los adjudicatarios, expresa que la postura de la D.P.V.yU. debe ser la exigencia de que todos abonen la totalidad de las cuotas en cumplimiento de sus obligaciones;

Que, obra copia de Nota enviada a la Defensoría el 27/6/2008 donde se informa que el expediente iniciado ante la D.P.V.yU. se encuentra reservado en razón de causa judicial que se inició contra la aseguradora para la ejecución de las pólizas por la rescisión de la obra que operó contra la contratista GYFSA;

Que, el 12/11/2013 desde la Defensoría se establece contacto con el Área Jurídica de la D.P.V.yU. de Rosario, y afirman no tener conocimiento respecto al expediente consultado;

Que, en fecha 20/11/2013 se envía Oficio Nº 1093 al Director de la D.P.V.y U. a los fines de que informe: 1) Si se han realizado o se realizarán obras de mejoras en las torres mencionadas; 2) En caso afirmativo, cuales, detallando características principales y plazo de ejecución de las mismas; 3) Si se ha incluido al barrio mencionado en el "Programa de Esfuerzo Compartido para el Mejoramiento Barrial"; 4) Toda otra consideración que estime de interés en relación a las obras vinculadas al mejoramiento edilicio de las unidades habitacionales que fueron ejecutadas deficientemente por la empresa contratista;

Que, ante la falta de respuesta al Oficio cursado, en fecha 21/2/2014 se envía Pronto Despacho;

Que, mediante escrito de fecha 19/2/2014 la Directora General Delegación Zona Sur de la D.P.V.y U. contesta Oficio e informa que los reclamos oportunamente formulados originaron expediente Nº 15201-0048783-5, encontrándose el mismo desde el 2/9/99 en el Poder Judicial en el Juzgado de origen. Agrega que en dichas actuaciones se adjuntó relevamiento realizado en cada una de las unidades que integran el conjunto de 84 viviendas y se confeccionó un computo y presupuesto de las tareas a realizar para subsanar los problemas denunciados, en esas instancia la empresa contratista G. y F.S.A. había presentado quiebra, por lo que se solicitó la rescisión del contrato. Termina el informe expresando que el barrio Vuelta de Obligado y Flamarión no se halla incluido en el "Programa de Esfuerzo Compartido para el Mejoramiento Barrial" para el año en curso;

Que, como se desprende de lo descripto anteriormente estamos en presencia de una problemática que tiene su origen en el año 1997 cuando los adjudicatarios de las viviendas de la Torre sita en Vuelta de Obligado y Flamarión de la ciudad de Rosario, hacen presentación ante el Ministerio de Obras Públicas por irregularidades en la construcción de las viviendas;

Que, ya en el año 1999 el Director de Asuntos Jurídicos de Vivienda y Urbanismo de la provincia, dictaminaba que se debían efectuar las obras de mejoras independientemente de la ejecución de las garantías, como así también los adjudicatarios continuar con el pago de las cuotas no pudiendo eximirse en virtud de los vicios y defectos constructivos;

Que, en la actualidad conforme a lo informado por la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo al tiempo de contestar el Oficio cursado por esta repartición, el problema persiste ya que las obras no fueron ejecutadas por encontrarse pendiente juicio contra la empresa contratista;

Que, entendemos que los vecinos adjudicatarios no pueden esperar la resolución de un conflicto que se encuentra en sede judicial, para que se le de solución a los problemas de infraestructura que vienen padeciendo desde hace más de 15 años;

Que, atento a la existencia de Resolución recomendatoria de esta Defensoría del Pueblo y no existiendo modificación en el estado de las viviendas que fuera denunciado oportunamente ante esta repartición, corresponde reiterar y refrendar todo lo resuelto en la Resolución Nº 172 del 29/07/2008, donde se recomendó a la Directora General de Vivienda y Urbanismo de la Provincia de Santa Fe: "...instrumentar los mecanismos contemplados por la normativa vigente para resolver en forma inmediata la petición planteada por los recurrentes -Expte. Nº 15201-0048783-5 Tema: Irregularidades en las viviendas -Adjudicatarios- Obras Torres GYFSA S.A. -Plan 84 Viviendas- Vuelta de Obligado Nº 4765 de Rosario...";

Que, una cuestión que no podemos soslayar en el análisis del presente expediente donde una problemática se extiende a lo largo del tiempo sin solución a la misma, es la carencia de efecto vinculante de las Resoluciones del Defensor del Pueblo, es decir, con el acto recomendatorio culmina el trámite administrativo de la queja presentada, no contando el mismo con efecto imperativo que permita exigir su cumplimiento;

Que, en virtud de todo lo expuesto ut supra, corresponde reiterar a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo de la provincia de Santa Fe que instrumente todos los mecanismos contemplados por la normativa vigente, a los fines de resolver de manera inmediata los problemas edilicios existentes en las Torres de Vuelta de Obligado y Flamarión de Rosario, conforme a lo dictaminado por el Director General de Asuntos Jurídicos de la D.P.V. y U. el 18/2/1999 y sin perjuicio del desenlace del juicio iniciado a la empresa contratista; asimismo, se estima pertinente recomendar a la Secretaria de Estado del Hábitat que analice la posibilidad de incluir en el próximo año a las Torres de Vuelta de Obligado y Flamarión de Rosario al "Programa de Esfuerzos Compartido para el Mejoramiento Barrial";

Que, la gestión se encuadra en la Resolución Nº 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley Nº 10.396).
ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo que utilice todas las herramientas que obran en su poder para realizar con celeridad las refacciones indispensables para resolver de manera inmediata los problemas edilicios existentes en las Torres de Vuelta de Obligado y Flamarión de Rosario.
ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR a la Secretaria de Estado del Hábitat que analice la posibilidad de incluir en el próximo año a las Torres de Vuelta de Obligado y Flamarión de Rosario al "Programa de Esfuerzos Compartido para el Mejoramiento Barrial".
ARTÍCULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

Parte II

Introducción

Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe se creó el 8 de marzo de 2012, en el marco de la implementación de la Ley de Promoción y Protección Integral 12.967. Desde entonces, asumimos la responsabilidad de darle vida y sentido a esta nueva institución.

Los comienzos son muy bellos, están llenos de impulsos, son la semilla de todo lo puede suceder. Y el inicio de este camino estuvo acompañado de fortaleza, decisión y participación. Si bien nunca se crea de la nada, no se contaba con experiencias similares de las cuales aprender. Pero era sabido con claridad que la creatividad y el trabajo en red acompañarían siempre. Porque se debía ir más allá del horizonte de posibilidad que planteaban las legislaciones sobre los derechos de la niñez y la adolescencia. Estaba el desafío y la oportunidad de aportar a un cambio cultural, urgente y necesario, centrado en la integridad y el interés superior de las niñas, niños y adolescentes.

Se han transitado tres años de trabajo, y el impulso del inicio sigue presente. Porque es el día a día el tiempo y espacio oportuno para que los cambios se manifiesten. Muchas cosas han sido aprendidas haciendo, porque ese es el modo de conocer. La vivencia, la experiencia, hace posible la transformación. Paso a paso se ha construído, queda mucho por recorrer, pero bastante ha sido transitado.

Se está en la mitad del primer mandato que gestiona y lleva adelante esta Defensoría. El desempeño cotidiano de los equipos interdisciplinarios de las Áreas de Atención Integral y de Promoción y Monitoreo de Derechos posibilita hacer balances del recorrido y planificar el trayecto a futuro.

La niñez y adolescencia santafesinas compete y compromete a todas las personas adultas. Con distintas responsabilidades, familiares, vecinos, educadores, referentes comunitarios, trabajadores del Estado, funcionarios, estan involucrados en la vida y desarrollo de las y los habitantes más pequeños de la provincia.

Desde que nacen y son muy pequeñitos los niños y niñas entran en contacto con enfermeros y médicos, reciben su DNI, se alimentan y crecen en un entorno donde habitan otras personas, son parte de un ambiente, asisten a instituciones educativas, clubes, centros culturales, espacios verdes y forman parte de colectivos, radios y organizaciones comunitarias. Son sus derechos humanos a la salud, a la identidad, a la familia y la vida comunitaria, al ambiente saludable y sustentable, a la educación, al juego, la cultura, el deporte y la recreación, a la participación y expresión. Y son también múltiples puertas de entrada por las que los distintos actores del Sistema Provincial de Infancias ingresan a sus vidas. Para garantizar su efectivo cumplimiento y para detectar, conocer, transformar, sus vulneraciones. Esta es su red de contención y debe actuar como tal. Saber qué hace la Defensoría y dónde esta, con qué recursos cuenta, cómo se puede potenciar, a quién puede pedir ayuda cuando ya se agotaron todas las instancias propias.

Se necesita reconocer que hay que aprender a hacer de otro modo para que la red funcione. No son entidades aisladas; las niñas, niños y adolescentes son integralidades. Por eso es voluntad de la Institución seguir apostando a reonocer las interrelaciones, desarrollar en la complejidad del entramado la flexibilidad, la progresividad, la coordinación, la interdependencia, la solidaridad, el dinamismo, la globalidad, la participación responsable. Sólo la lógica relacional lleva a redescubrir el lugar que corresponde a cada uno en el conjunto.

La red contiene a los agentes de un proceso de cambio. Un cambio de paradigma en niñez y adolescencia que sólo puede materializarse en las prácticas. Un cambio de construcción social y cultural donde las voces de las niñas, niños y adolescentes sean las primeras escuchadas y tenidas en cuenta. Un proceso que media entre lo inmediato y lo mediato, lo cercano y lo lejano, lo privado y lo público, lo individual y lo organizativo, lo personal y lo social.

Hay preguntas recurrentes. ¿Qué obstaculiza los cambios? ¿Qué en cada uno, qué en lo ajeno? Si se cree que las acciones ya no tienen sentido, no hay proceso posible.

Para salir de la proclama, la normativa, la verdad codificada, el discurso, la fragmentación, e ingresar en la construcción colectiva de la demanda, necesariamente hay que cambiar. Concentrarse en el hacer, en la creatividad que potencia las prácticas, en la solidaridad que se sostiene aportando cada uno su parte.

Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe continuará el esfuerzo en hacer que lo que da sentido a la Institución, sea, se ancle, se multiplique.

CAPITULO 1: Atención Integral

Dentro de la organización operativa de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (DNNA), el Área de Atención Integral recepciona todas las presentaciones de situaciones de carácter tensional, que involucran a niños/as y jóvenes de menos de 18 años.

Estas presentaciones, espontáneas o derivadas, son escuchadas inicialmente desde la perspectiva del solicitante, y es en el trabajo de análisis posterior a la escucha del equipo profesional interviniente, que se determina la existencia o no de una vulneración y/o violación de derecho, los responsables de tal vulneración y las causales que confluyen en las mismas. Este análisis posibilita una primera clasificación de dichas presentaciones en ASESORAMIENTO o QUEJA.

El criterio sobre la que se sustenta esta clasificación se construye a partir de la escucha tanto de los solicitantes como de los demás adultos involucrados. En estas aparecen indicadores de desgarros de los vínculos familiares, confusión en cuanto a la nueva legislación vigente y del sistema de protección al que da lugar, como también la distribución de responsabilidades entre los organismo del estado, dejando a los niños/as inmersos en una conflictiva situación donde se afectan y vulneran sus derechos, la respuesta que se requiere en muchos de esas situaciones se resuelve brindando orientación y/o ASESORAMIENTO para que el solicitante recurra y/o siga determinadas acciones que le permitan canalizar su demanda. Mientras que en otras, estos indicadores adquieren una gravedad y profundidad tal que exigen la intervención de organismos del Estado provincial y/o municipal específicos, los cuales habiendo tomado conocimiento la demora o la arbitrariedad en la implementación la transforma en si misma una vulneración de derecho, exigiendo una involucración de este organización.

El análisis de los datos registrados (expe-

dientes) en ambas sedes, Santa Fe y Rosario, en el año 2014, muestra que se recepcionaron un total de 955 situaciones, 395 en Santa Fe y 560 en Rosario: de las cuales el 36% se registra como Asesoramientos y el 64% como Quejas.
La mayoría de estas presentaciones tiene su origen en las dos grandes ciudades de la Provincia (Rosario y Santa Fe) mientras que un número muy reducido proviene de las localidades de menor densidad poblacional que se asientan en el interior provincial.

Todos estos datos muestran una curva ascendente en cuanto a las presentaciones que se realizaron en esta institución durante los años anteriores (2012 – 2013) de lo cual se puede inferir que esta Defensoría ha logrado construir un espacio de referencia en el contexto de los organismos estatales y de la sociedad civil que se ocupan de la infancia.

Queda como desafío poder extender el ámbito de influencia concreta de la institución a todo el territorio provincial.

Otro dato que surge de las escuchas de las presentaciones muestra una tendencia a considerar: la existencia de patrocinio legal, sea desde la Defensoría General de Tribunales o privado, o consultas en el ámbito de tribunales, (Defensoría, Ministerio Público de la Acusación, Secretaría de Violencia Familiar) desde donde cada vez con más frecuencia son derivados, y que permite inferir una progresiva judicialización de los conflictos familiares, produciendo la paradoja, puesto que lo que se lleva como intento de resolución, sólo agudiza el problema, ya que al ser convocados los organismos responsables (DPPPDNNAF Y Servicio Local), la ausencia de una escucha singular de la situación, la suma desarticulaciones, con la consecuente pérdida de credibilidad (prestigio) de los mismos, genera un retorno a las prácticas que se pretendía acotar con las leyes nacional y provincial que ponen los derechos de los niños en el centro de las intervenciones.

En cuanto a la forma de ingreso de las presentaciones, podemos caracterizarlas según quien la realiza:
• mayoritariamente las mismas han sido formalizadas por particulares. Dentro de esta modalidad son sensiblemente superiores **las espontáneas** realizadas por familiares, vecinos, profesionales y los mismos jóvenes que conocen a través de la página web, o por otras personas, en relación a las que llegan **por derivación** de otras instituciones, (centro de salud, Ministerio Público, comisarias, escuelas, ong).
• En un menor número se encuentran aquellas situaciones formalizadas por las instituciones (de salud, educación, justicia, de desarrollo social).
• Y muy por debajo de estas se encuentran aquellas situaciones que son abordadas de oficio, esto es cuando la DNNA inicia actuaciones al tomar conocimiento de alguna situación de estado público.

El otro dato interesante a analizar es la forma o medio a través del que se efectiviza la presentación:
• es así que más de la mitad de las presentaciones se realizan en forma personal,
• al que le siguen en una menor media las recibidas vía telefónica y dentro de esta modalidad, llama la atención la cantidad de llamadas que son anónimas, y que aún aclarado que se mantiene la confidencialidad conforme lo estipulado en la legislación vigente, persisten en la posición del anonimato creando mucha dificultad para la intervención, en términos de determinar su grado de credibilidad. Esto lleva a replantear el abordaje de los llamados anónimos y la responsabilidad de quien denuncia hechos gravísimos de violaciones de los derechos de niñas, niños y adolescentes.
• otra modalidad de ingreso de las situaciones es por medio de oficios judiciales, notas de instituciones, cédulas, y redes sociales.
Estos datos se pueden leer en articulación con las motivaciones que sustentan los pedidos de intervención, según sean hechos por los particulares o por las instituciones discriminando los asesoramientos y las quejas.

En cuanto a los asesoramientos, por presentaciones de particulares con los siguientes temas en orden decreciente:
1°) En primer lugar, régimen de visitas y/o cuota alimentaria; reclamo de tenencia por otro familiar por supuesta falta de cuidados parentales.
2°) Pedido de atención por adicciones, abandono de la escolaridad, maltrato de las fuerzas de seguridad y abandono del hogar, de púberes o adolescentes.
3°) Trámite de documentación, sea DNI o documentación tardía, tramitaciones de Asignación Universal por Hijo e inscripciones irregulares de los nacimientos.
4°) Reclamo a obras sociales por incumplimiento de la normativa en la entrega de elementos y acompañantes en situaciones de discapacidad.

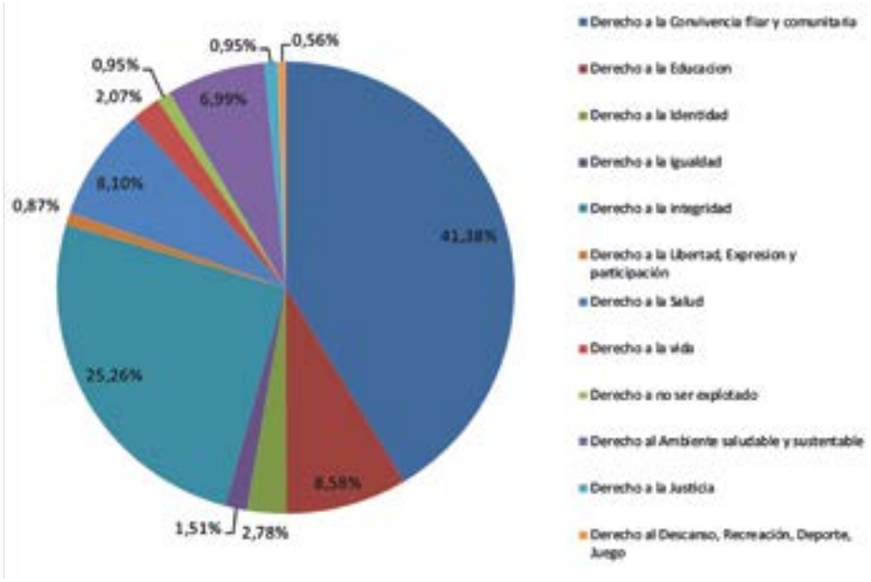
Cuando la presentación proviene de las instituciones:
1°) Pedido de asesoramieto intervención en denuncias y pedidos de ME en caso de abuso sexual, maltrato, y/o falta de cuidados parentales.
2°) Pedido de asesoramiento para el abordaje de situaciones de violencias, familiar, instucional, de calle, entre pares.

En lo que a las quejas refiere, si son formalizadas por particulares aparece:
1°) El tema del maltrato y abuso sexual asociada a la medida de protección excepcional tomada por la Dirección de Niñez,
2°) Se encuentran los reclamos por la mala atención de los equipos del 2do nivel ante situaciones de falta de cuidados parentales, vivienda, y adopción.
3°) El abandono escolar, violencia en el ambito escolar e integración de niños con discapacidad.

Los motivos de las quejas efectivizadas por las instituciones:
1°) Son en relacion a la toma de medidas excepcionales: demora en la implementación, falta de seguimiento, condiciones de alojamiento, revinculación y adopción.
2°) Cuestiones relacionadas al ámbito educativo, violencia entre pares, abandono escolar, integración planteados desde las escuelas o desde los equipos socio-educativos.
3°) Problemas de vivienda y/o desalojos individuales o colectivos.

A continuación se presentan los casos atendidos por la Defensoría según derechos y temas vulnerados.

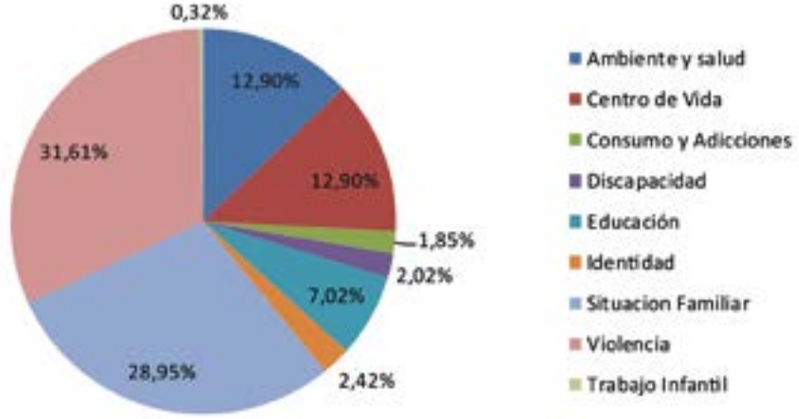
Casos atendidos por la Defensoría de niñas, niños y adolescentes según derecho vulnerado (en porcentaje). Provincia de Santa Fe. 2014



Fuente: Registro Unificado de casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe

Del total de casos atendidos por la Defensoría en 2014 se evidencia que los derechos más vulnerados fueron el **Derecho a la Convivencia Fliar y Comunitaria** con el 41,38% y en segundo lugar el **Derecho a la Integridad** con el 25.26%. Le siguieron en importancia el **Derecho a la Educación** con el 8,58% y el **Derecho a la Salud** con el 8,10%.

Casos atendidos por la Defensoría de niñas, niños y adolescentes según tema (en porcentaje). Provincia de Santa Fe. 2014



Fuente: Registro Unificado de casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe

En relación a los temas de los casos recibidos por la Defensoría, se observa que los más trabajados fueron la **Violencia** con el 31.61% y la **Situación familiar** con el 28,95%. Le siguieron en importancia los temas de A**mbiente y Salud** y **Centro de vida** ambos con el 12,9%.

INTERVENCIONES:
Tomado conocimiento de la situación, se delinea, atendiendo a la singularidad de cada situación, el abordaje estableciendo los pasos a seguir, identificando los adultos responsables, los organismos del estado, tanto del 1er como del 2do nivel que lo están haciendo o deberían intervenir, a los fines de efectivizar el seguimiento y monitoreo de las intervenciones.
Esto se realiza mediante diversas técnicas: entrevistas, visitas domiciliarias, participación en reuniones interinstitucionales, tanto organizadas por otra institución como por la Defensoría, participación en audiencias en Juzgados de Familia,
Las intervenciones concretas de esta Área se pueden evaluar desde un punto de vista cuantitativo a través de los oficios enviados requiriendo informes a los organismos denunciados de vulnerar derechos de niñas, niños y adolescentes.
De los mismos fueron remitidos en Rosario 365, en Santa Fe 285, totalizando 650 en el año.

Los destinatarios de los mismos fueron: Ministerio de Desarrollo Social (Subsecretaría Niñez, Adolescencia y Flia, Dirección de Vivienda, Ministerio de Educación (escuelas y equipos socio-educativos), Ministerios de Salud (centros de salud., hospitales, clínicas, sanatorios, obras sociales), Ministerio de Seguridad (Dirección de Seguridad Comunitaria, comisarías,) Ministerio de Justicia (Subsecretaría Asuntos Penales) municipalidades (equipos locales, desarrollo social, Dirección de Infancia, Area atención Violencia de Género,) ANSES, Secretaria de DDHH.

RESPUESTAS:
En relación a las respuestas de los requerimientos efectuados por esta Defensoría surge de nuestros registros el dato en donde se pone de manifiesto **la poca colaboración** de los organismos del Estado provincial en brindar la información requerida incumpliendo la obligación que le es impuesta por medio del articulado de las leyes provinciales 12.967 y 10.396. En tal sentido del total de oficios enviados durante el año 2014, aproximadamente el 50% son dirigidos a las Direcciones de Promoción y Protección de Derechos de NAyF, tanto de la 1° como de la 2° circunscripción, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social. Y el 50% restante, son remitidos al Ministerio de Salud, clínicas, sanatorios, obras sociales y municipalidades.

De todos los oficios enviados surge que sólo fueron respondidos un 40 % en Rosario y un 20% en la sede Santa Fe. La DPPPDNAF tiene el mayor porcentaje de oficios no contestados. Estos datos exigen de parte del equipo de este organismo de control, un mayor esfuerzo al momento de intervenir en las situaciones que se presentan, al tener que articular por fuera de la DPPDNAF y en las organizaciones de la sociedad civil posibles soluciones a los problemas de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.
Esto posibilitaría una lectura en dos líneas: por un lado, del desconocimiento en las instituciones a la que se oficia de sus responsabilidades legales, pero también la necesidad de generar, desde la Defensoría, acciones que profundicen la marca de organismo de control otorgada por las leyes vigentes, al resto de las instituciones que se ocupan de la infancia.

Desde una evaluación cualitativa se puede inferir que los obstáculos que dan origen a las presentaciones citadas anteriormente, podrían encuadrarse en los siguientes items.
Conflictiva familiar: En relación a este tema, se observa que la generalidad de las presentaciones son encuadradas en la

violencia intra-familiar generada por los adultos a cargo de los niños quedando los mismos inmersos en esta conflictiva y afectando su derecho a la convivencia familiar y comunitaria. Es de notar el entrecruzamiento que existe entre estas denuncias de violencia familiar y la solicitud por parte de alguno de los progenitores de la tenencia de los niños. En este punto, en muy pocas ocasiones los organismos intervinientes (sea la autoridad administrativa o el Poder Judicial) escucha al niño/a que está inmerso en esa situación.
A esta situación conflictiva se suma la ausencia por parte del Estado de organismos competentes que logren a partir de la escucha singular de la situación generar un orden que permita disminuir la escalada de violencia familiar y resguardar a los niños del conflicto de los adultos.

Algunas de las situaciones de violencia familiar, sobre todo en las que los niños son víctima directamente de maltratos por parte de alguno de sus progenitores o de ambos, han arribado a este Defensoría como consulta o pedido de asesoramiento legal por parte de las instituciones educativas, que se encuentran en medio del desarrollo de su actividad con niñas/os con signos de violencia. Es de notar aquí, la falta de información y referencias técnico-jurídica con la que se encuentran los establecimientos educativos, sobre todo aquellos que trabajan con grupos sociales más vulnerables. En este caso las intervenciones son generalmente del equipo socio educativo del Ministerio de Educación y no así de la Dirección Provincial de Niñez, dificultándose la articulación entra ambos organismos del Estado provincial.
En relación a las solicitudes de guarda y adopción de niños/os que han pasado por una medida de protección excepcional previa, puede decirse que una vez judicializada la situación no existe por parte del Estado un acompañamiento ni de las familias de origen, ni las solidarias, ni las posibles adoptantes, constatándose en muchas ocasiones que se exigen arbitrariamente acomodamientos de los adultos a partir de criterios moralistas y generales, no sustentados en el análisis del entramado particular de las causales sociales, económicas, culturales, políticas, subjetivas, de la situación a la que se refiere, lo que contribuye en muchas ocasiones al fracaso de la misma.

Maltrato: Con respecto a las situaciones de maltrato en la cuales son víctimas los niños/as, las quejas presentadas en esta Defensoría dan cuenta que estas situaciones salen a la luz por la denuncia o requerimiento de intervención que hacen personas ajenas al vínculo familiar del niño/a víctima como son los vecinos, establecimientos educativos u organismos del primer nivel de intervención. Generalmente este maltrato se focaliza en la falta de cuidados básicos para los niños por parte de sus progenitores, y otras veces puede llegar a ejercerse violencia física sobre ellos que en algunos casos han puesto en riesgo de vida a los niños. Los sindicados suelen ser sus propios progenitores (madre-padre) o quienes deben cuidar del niño en el ámbito familiar al que pertenece, padrastro, madrastra, abuelo, abuela, etc. Ahora bien, las intervenciones del primer nivel de Sistema de Protección Integral de los Derechos del Niño suelen resultar insuficientes, en tanto se dilatan las decisiones por ausencia de recursos económicos destinados a resolver cuestiones relativas a vivienda, apoyos económicos para alimentación, salud, educación de los niños, si no se toma una Medida de Protección Excepcional por parte de la Autoridad Administrativa provincial. También se presenta la dificultad del alojamiento en un ámbito familiar alternativo de estos niños/as que han sufrido maltrato.

En cuanto a las situaciones de abuso sexual y maltrato puede decirse que las mismas se producen dentro del ámbito familiar y las denuncias llegan a esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes luego de no haber tenido respuesta favorable de parte de los organismos del 1er y 2do nivel y también ante la falta de información de a dónde dirigirse para denunciar tales hechos.

Problemáticas Político-Sociales: El problema de vivienda se presenta como uno de los más importantes dentro de esta categoría de clasificación de las quejas. Las situaciones de desalojo a familias que tienen a cargo niñas, niños y adolescentes son numerosas. Estas situaciones llegan a nuestro conocimiento al momento de producirse el lanzamiento de la familia ordenado por el juzgado interviniente, generalmente la propia familia afectada se acerca a la institución y otras veces los Defensores Penales la anotician de la situación en los juicios de usurpación. Es habitual ver la falta de asesoramiento legal y defensa técnica durante todo el proceso judicial que tienen quienes se acercan a esta institución a pedir ayuda. Asimismo, en varios casos se omite la intervención del abogado del niño/a y menos aún se posibilita que se lo escuche y que su opinión sea tenida en cuenta en el juicio de desalojo.
A nivel estatal se observa la gran dificultad de articulación entre los organismos encargados de brindar las soluciones habitacionales de la población. Entre otras cuestiones, la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo no participa en las citaciones que los juzgados intervinientes hacen para abordar el tema de vivienda antes de producirse el desalojo.
También dentro de esta categoría de problemáticas sociales han aparecido situaciones en donde niños/as y adolescentes mantienen un circuito de calle casi en forma permanente, y las articulaciones entre el organismo municipal de atender la situación de calle con la Dirección Provincial de Niñez son muy escasas.

Salud: Cuando se pone la mirada en el tema de salud, se observa cómo la problemática del consumo de drogas por parte de adolescentes no tiene un abordaje integral por parte del Estado provincial articulando con las ONG avocadas al tema. La falta de organismos del Estado que puedan abordar la situación y la no respuesta a los requerimientos de los familiares de estos adolescentes por parte de la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia hace que estas situaciones terminen siendo judicializadas y sean los jueces de familia quienes deban proveer a medidas cautelares de protección de personas.
Con respecto a las quejas relacionadas con las obras sociales, las mismas se centran en la falta de cobertura por parte de estas sobre todo cuando el niño, niña o adolescente encuadra en la Ley de Discapacidad.

Educación: En este tema, la cuestión de la violencia entre pares se produce en el ámbito de la escuela; se observa la impotencia de las instituciones escolares para abordar estas situaciones.
Se han recibido quejas relacionadas con la reducción horaria de alumnos, o el transporte escolar donde es notable que los dificultades en los canales de diálogos entre la autoridades y/o lo equipos profesionales y los padres de la comunidad educativa.
Se señala también como actividad que posibilita articulación con el Área de Monitoreo, la concurrencia a instituciones de alojamientos de niños/as, y dependiente de Justicia Penal Juvenil (IRAR).
Marcándose en este sentido, las graves falencias tanto en lo edilicio, la organización y del recurso humano de las mismas.

A manera de cierre, se podría marcar que lo que surge del trabajo permite inferir que desde la reforma que ha dado lugar las sanciones de la leyes atinentes a la infancia, no se ha logrado construir un referente institucional heredero de la autoridad simbólica que recaía en la figura del juez de menores, apareciendo los organismos del sistema proteccional totalmente ineficaces a la hora de ordenar situaciones de particulares y de los demás organismos estatales (salud, educación, vivienda, etc.) que permitan diluir aquellas causales de vulneración de los derechos de la niñez.

CAPITULO 2: Promoción y Monitoreo

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

El **Área de Promoción y Monitoreo de Derechos**, bajo el rol de prevención, tiene como horizonte una sociedad donde nunca más se vulneren los derechos de ninguna niña, niño ni adolescente en la Provincia.

En todos los proyectos que se impulsan, se promueve la participación de las y los chicos, incorporando las perspectivas de género, ambiente y diversidad cultural y cruzando distintos lenguajes artísticos, desde el paradigma de la comunicación para la transformación social.
Desde el área se trabaja articuladamente entre las instituciones del Estado, las organizaciones sociales y las empresas con responsabilidad social.

La Promoción de Derechos se materializa en acciones de:
• Incidencia en ámbitos de decisión e implementación de políticas públicas en vistas a gestar políticas integrales de niñez y adolescencia desde el enfoque de derechos.
• Generación de espacios para el intercambio y aprendizaje de experiencias.
• Difusión, concientización y formación en el nuevo paradigma de protección integral.
• Seguimiento y comunicación del avance en acceso a derechos en el territorio provincial.
• Producción de información relevante, campañas y materiales, particularmente dirigidos a la población de niñas, niños y adolescentes.

La labor de Monitoreo se define como una tarea de vigilancia a través de la garantía, desde una posición proactiva y articuladora, de búsqueda de esquemas de cooperación para la consolidación del Sistema Provincial de Infancias.

Para llevar a cabo la estrategia de promoción y monitoreo, la Defensoría ha creado una herramienta que permite que todas sus acciones se asienten en la construcción de información fiable, ancladas en la triangulación de fuentes y metodologías, que en su conjunto permitan mejorar el conocimiento sobre la realidad de las infancias y juventudes de toda la Provincia. Esta herramienta es el Observatorio de Derechos de la niñez y la Adolescencia, el cual nace con el apoyo de **UNICEF Argentina** en abril de 2013.

El Observatorio es para la Defensoría -en su rol de garante de derechos- una herramienta fundada en el desarrollo de información y conocimiento sobre los derechos de niñas, niños y adolescentes. Su objetivo principal es que el conjunto de actores del Sistema de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y la sociedad civil de la Provincia de Santa Fe cuenten con información clave sobre niñez, adolescencia y género, mejorando sus capacidades de diseño, movilización, ejecución y evaluación de las políticas públicas en la materia.

Para lograrlo, en el primer año de trabajo se puso como meta institucionalizar el Observatorio como la herramienta de promoción y monitoreo de la Defensoría. Para concretarlo se plantearon dos resultados. Por un lado, el desarrollo de una matriz de indicadores para el monitoreo de la situación de los derechos y políticas dirigidas a niñas, niños y adolescentes. Y por otro, lograr el reconocimiento del mismo por parte de los actores del Sistema de Protección Integral de la Provincia de forma de lograr su cooperación para consolidar la herramienta. Estos resultados se han visto materializados en el transcurso del año 2013.

En su segundo año el Observatorio, como estrategia del área de promoción y monitoreo, se ha puesto como objetivo contar con información y conocimientos específicos sobre el estado de situación de los derechos de niñas, niños y adolescentes a través de la transversalización de fuentes, lenguajes y voces, así como producir acciones de incidencia sobre actores clave a través de distintas estrategias de comunicación y difusión de conocimientos.

LÍNEAS DE TRABAJO DEL ÁREA DE PROMOCIÓN Y MONITOREO

Para el logro de estos objetivos se establecieron como principios metodológicos de este Observatorio el diálogo y la retroalimentación de las perspectivas cualitativas y cuantitativas. Para ello se llevan adelante distintas líneas de trabajo que se vinculan entre sí y que se encuentran cruzadas por la estrategia de Comunicación Institucional que desarrolla la Defensoría.

- Estado de situación de los derechos de niñas, niños y adolescentes de la Provincia de Santa Fe. Herramienta Devinfo.
- La voz de las niñas, niños y adolescentes.
- Líneas estratégicas de Monitoreo:
- Presupuesto público. Análisis de la Inversión Social en Niñez y Adolescencia y su impacto distributivo.
- Instituciones del sistema de protección. Focalización en el Sistema de Justicia Penal Juvenil y Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales.
- Medios de Comunicación.
- Estrategias de incidencia sobre actores clave: convenios de colaboración, Mesas de trabajo, Ronda Ronda, Ciclos de formación abiertos a la comunidad y para públicos específicos, participación en congresos, seminarios.

Estado de situación de los derechos de niñas, niños y adolescentes de la Provincia de Santa Fe. Herramienta Devinfo: El Observatorio desarrolla un componente asentando en la construcción de un Sistema de Información en base al Software Devinfo (un sistema de carga y consulta virtual brindado por UNICEF), recopilando información estadística generada por fuentes oficiales, que pueda dar cuenta del estado de situación de los derechos de la niñez y la adolescencia.

Durante el transcurso de 2013 se desarrolló una base de datos organizada desde un enfoque de derechos, contando con información estadística brindada desde los distintos ministerios con competencia en materia de niñez y adolescencia. La información que se encuentra hoy disponible en la página del Observatorio (www.observatoriosantafe.gob.ar) es fruto de una visión integral de los derechos, la construcción en red e intersectorial, que permitió y permite establecer acuerdos para avanzar en generar información de calidad.

Las dimensiones en las que aparecen agrupados los indicadores en el Sistema de Información son las siguientes: Indicadores Básicos, Derecho a la Vida, Derecho a la Salud, Derecho a la Educación, Derecho a un Ambiente Saludable y Sustentable, Derecho a la Protección/Integridad, Derecho a la Igualdad, Derecho a Recibir el Máximo de los Recursos de los que dispone el Estado, Derecho a la Identidad, Derecho al Descanso, Recreación, Deporte y Juego, Derecho a la Libertad de Expresión y Participación.

La base de datos tiene indicadores con desagregación provincial, departamental y por localidad. También se puede encontrar información desagregada según grupos de edad, sexo, área rural o urbana, nivel de ingresos. En ambos casos su nivel máximo de desagregación está en función de la disponibilidad de los datos conseguidos.

A lo largo de 2014 se continuó actualizando y sumando información a la base de datos a partir de la generación de reuniones con referentes de los distintos ministerios. Se realizaron nuevas reuniones con el Ministerio de Salud (Sala de situación), con el Ministerio de Seguridad, Subsecretaria de Niñez, Adolescencia y Familia, Ministerio de Justicia (Dirección de Justicia Penal Juvenil) y con Educación. A su vez, a través del intercambio con el equipo de Evaluación y Monitoreo de UNICEF se suma información que desde el área recomiendan. De parte del equipo del Observatorio se va realizando un constante seguimiento de información oficial que van publicando INDEC, IPEC y los distintos ministerios que funcionan como fuente. Entre los relevamientos cargados se encuentran: ENAPROSS (Encuesta Nacional sobre Protección y Seguridad Social) del año 2011 del Ministerio Nacional de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; ENNYS (Encuesta Nacional de Nutrición y Salud) del año 2004-2005 del Ministerio de Salud de la Nación; EPH (Encuesta Permanente de Hogares) del año 2012 del INDEC; Censo Nacional de Hogares, Población y Vivienda del año 2010; ECPI (Encuesta Complementaria de Pueblos Indígenas) del año 2004-2005 del INDEC; Módulo sobre actividades de Niñas, niños y adolescentes de la Encuesta Anual de Hogares Urbanos 2012 del INDEC; MICS (Encuesta sobre condiciones de vida de niñez y adolescencia) de UNICEF Argentina. Cabe destacar que las fuentes empleadas suman más de 30 entre las que se encuentra la misma Defensoría de Niñas, niños y adolescentes, donde desde el Área de Atención Integral se lleva un registro de los casos sobre vulneración de derechos que llegan a la Institución. Además, cabe mencionar que los resultados de los monitoreos de Medios y de Inversión Social en Niñez y Adolescencia que lleva adelante el Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia también se incorpo-

ran como fuente.

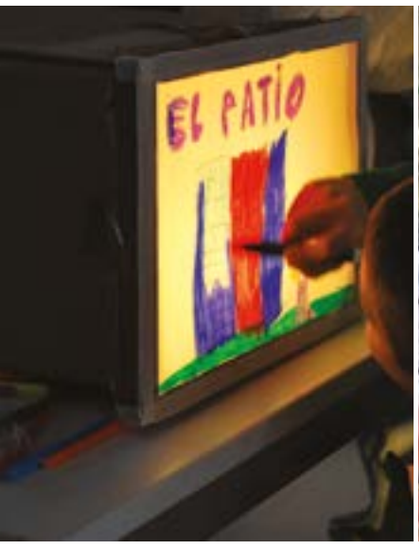
La cantidad de indicadores cargados hasta el momento en la Base de Datos son 275 siendo realizada la última actualización en Diciembre de 2014.

La Voz de niñas, niños y adolescentes

Frente a un contexto normativo en cuya letra se remarca el reconocimiento de derechos y el abordaje sociocultural de las niñas, niños y adolescentes como sujetos activos, se observa que los ámbitos institucionales para su expresión y participación siguen siendo reducidos o inexistentes.

Aplicar los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes implica generar un cambio en las actitudes, en las expresiones, en las disponibilidades, de las personas que trabajan en instituciones comprometidas con la niñez y la adolescencia. Se debe tener apertura, flexibilidad y compromiso para escucharlas/os; tomar en cuenta sus prioridades y sus opiniones sobre lo que les sucede, ven y sienten. Bajo esta mirada, los marcos institucionales tienen la potencialidad para promover, contribuir y apoyar la organización de niñas y niños para que conozcan sus derechos y puedan participar en la toma de decisiones e incidir en los representantes del Estado. Es decir, debe transitarse un camino de transformación cultural que dé lugar a prácticas institucionales que construyan mecanismos, a través del trabajo en red, para que las y los chicos puedan crecer siendo y sintiéndose protagonistas de su vida personal y colectiva.

La voz de las niñas, niños y adolescentes nació como una línea de acción en el marco de la Campaña Provincial para la Prevención del Maltrato hacia niñas, niños y adolescentes desarrollada por el Observatorio en el año 2013. No obstante, se ha convertido en una línea de trabajo para el Observatorio, como una fuente más, en el tejido de la información que produce, con el objeto de generar conocimientos, propuestas, recomendaciones y opiniones consultivas desde la Defensoría.



Las primeras iniciativas de "La Voz" se llevaron adelante en distintos ámbitos y en articulación con diversos actores, haciendo foco en las propuestas que desde el Estado se abren para escuchar la voz de las y los chicos. Por un lado en cuatro escuelas públicas de Rafaela y cuatro escuelas públicas de Reconquista, en el marco de la implementación del Programa de Salud Sexual Integral "De ESI se habla", en articulación con el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud y la Universidad Nacional del Litoral. Por otra parte, con los jóvenes en conflicto con la ley penal en situación de encierro, en el marco de los talleres literarios que se dictan en el IRAR. Otra instancia se desarrolló en el marco del "Primer Congreso de los Chicos. Hablemos de la Felicidad", en articulación con el Ministerio de Innovación y Cultura, el Ministerio de Desarrollo Social y el Ministerio de Educación. Además, se compartió un taller de Derechos para Jóvenes y un taller de Derechos para niñas y niños, diseñados e implementados por la Defensoría en conjunto con las y los adolescentes del Programa Jóvenes y Memoria que lleva adelante el Museo de la Memoria de la Municipalidad de Rosario y con las niñas y niños del Proyecto Socioeducativo El Patio de la ciudad de Santa Fe. Por último, en las jornadas por la semana de la juventud y en la votación del Presupuesto Participativo Joven en articulación con la Dirección de Políticas de Juventud de la Municipalidad de Rosario y el Gabinete Joven del Gobierno de Santa Fe .

En este segundo año de trabajo, "La voz de los que tienen voz", como se denomina esta línea institucional, viene a convertirse en un canal de amplificación de las percepciones y opiniones a partir de la articulación de la Defensoría con los ámbitos gubernamentales en los que se permite la apertura de canales de comunicación con las infancias y juventudes. "La Voz" se convierte en una estrategia transversal en cada uno de los componentes del Observatorio, permitiendo abrir a chicas, chicos y jóvenes canales institucionales de expresión y participación en cada eje de trabajo, de forma de escuchar y conocer qué piensan y sienten, qué les sucede, cuáles son sus preocupaciones y cuáles sus propuestas. Sus voces son integradas a las distintas fuentes de información sobre la niñez y adolescencia santafecinas, tanto para la elaboración de informes como para el diseño y ejecución de materiales y herramientas de incidencia y comunicación.

La modalidad que asumió en 2014 este componente, se basó en el arte colaborativo. El arte, la creatividad y el juego son canales de comunicación que propician que las y los chicos sean emisores de sus propios mensajes, aquello que piensan, sienten y quieren decir. Esto debe reforzar y acompañar la exigibilidad de los derechos a la expresión, el juego, la recreación, que debe garantizarse en espacios y talleres de educación formal y no formal.

En este sentido, durante mayo se participó del Proyecto UNESCO "Ventana a la Diversidad". Las y los jóvenes del Programa Jóvenes y Memoria de Rosario, estudiantes de séptimo grado de la Escuela Bilingüe Com Caia de Recreo y las niñas y niños del Proyecto Socioeducativo El Patio de Santa Fe, integraron una propuesta de lenguaje audiovisual colaborativo de la que participaron distintos países del mundo.

Con una modalidad similar se realizaron talleres de creación colectiva en los espacios de participación de niñas, niños y adolescentes mencionados, en el Centro Residencial ANIDE de San Lorenzo y en el Centro de Día EL Limonero de Rosario. Entre todas las chicas y chicos se construyeron el calendario y las efemérides 2015, dos soportes de comunicación institucional que la Defensoría realizó a partir de las ideas, palabras e imágenes construidas por ellas y ellos.

Asimismo, se continuó la articulación interinstitucional en el marco de la implementación del Programa "De ESI se habla", realizando entrevistas con adolescentes en Rosario, San Lorenzo, Alto Verde y Venado Tuerto.

También dentro de la línea de La Voz, se acompañó durante todo 2014 el diseño y la implementación del Proyecto Futbol Net en la ciudad de Rosario. Futbol Net es un proyecto que impulsa la Fundación FC Barcelona, el cual se desarrolla en distintos lugares del mundo. La Defensoría de Niñas, Niños y

promover la perspectiva de género en las niñas, niños y adolescentes. La implementación del mismo se desarrolló durante los meses de abril a diciembre de 2014.

Adolescentes fue convocada por UNICEF Argentina para sumarse a la implementación local del proyecto.

El proyecto FutbolNet usa el futbol como herramienta para educar en valores a niños y jóvenes. En Argentina, este proyecto se desarrolló incorporando la perspectiva de derechos de la infancia y sumando la experiencia de UNICEF, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, la Secretaría de Desarrollo Deportivo del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Santa Fe y la Fundación Leo Messi, en la utilización del deporte como herramienta de protección y promoción de derechos, siendo la ONG INSGENAR, la organización que llevaría adelante la ejecución del proyecto.

La experiencia se llevó adelante en dos escuelas del Barrio La Tablada, uno de los barrios priorizados por el Ministerio de Desarrollo Social. Las escuelas fueron la Escuela Media N° 551 Sonia Beatriz González Abalos y la Escuela Primaria N° 6430 Isabel la Católica. Ambas desarrollan sus actividades en un mismo edificio durante los turnos mañana y tarde. El proyecto se orientó a estudiantes de 5°, 6° Y 7° grado, y 1° y 2° año tanto varones como mujeres, ya que uno de los objetivos principales del proyecto ha sido

Líneas estratégicas de Monitoreo

> El marco normativo de la Defensoría indica la necesaria tarea de control del Sistema de Protección y Promoción que la institución debe asumir. A través de su Observatorio, asume este rol bajo una perspectiva que entiende al seguimiento y a la evaluación, no como el planteo de lo que está mal sino y fundamentalmente, como el ejercicio de un control proactivo y propositivo que promueva el aprendizaje mutuo y conjunto, la coordinación e integralidad, entendiendo que bajo esta modalidad se intenta plasmar lo que el enfoque de derechos plantea en términos de valores o principios.

Con la intención de pensar integralmente al sistema de protección y promoción es que surgen distintas líneas de monitoreo, que abonan, complejizan la mirada y complementan al sistema de información estadística que implica la herramienta Devinfo. La línea del monitoreo del Presupuesto Público y de las instituciones del sistema de protección surgieron teniendo en cuenta la necesidad de ver con más detenimiento la capacidad estatal y su desempeño para garantizar los derechos de niñas, niños y adolescentes. La focalización para el análisis en las instituciones del Sistema de Justicia Penal Juvenil y Niñas, Niños y Adolescentes sin cuidados parentales tiene que ver, por un lado, con los vacíos de información encontrados en el sistema de información en torno a las acciones desarrolladas, y por otro, y sobre todo, por el trabajo que desarrolla el Área de Atención Integral en términos de su trabajo diario de atención de casos que permiten dar cuenta del funcionamiento del sistema y en él, de las instituciones que lo conforman.

El surgimiento del Monitoreo de Medios de Comunicación tiene su origen también en los casos abordados desde el área de atención integral, comprendiendo el rol fundamental que asumen los medios en la construcción de discursos y relatos que revictimizan y estigmatizan a las infancias y juventudes.

En este sentido, con la idea de seguir aportando a una mirada integral, que no compartimentalice la realidad, sino que permita el entrecruzamiento de estas miradas y problemáticas, es que se desarrollan estas líneas de monitoreo con el fin de enriquecer el accionar de la Defensoría, a través de la construcción de conocimientos que permitan incidir tanto a nivel de las instituciones del sistema de protección, como en los decisores e implementadores de políticas sociales y políticas presupuestarias junto con periodistas y trabajadores de medios de comunicación.

• Monitoreo de la Inversión Social en niñez y adolescencia.

Durante el año 2014 se ha continuado el trabajo iniciado en el año 2013 en relación al análisis de los presupuestos públicos provinciales. Cabe destacar que lo relativo a Inversión Social ha generado gran impacto y los análisis arribados, los cuales forman parte del Primer Informe del Observatorio, han sido usados como insumos por numerosas organizaciones. En vistas a continuar la serie se ha obtenido la información y desagregación correspondientes al año 2013. Esto permitirá conocer el Gasto público Social provincial dirigido a niñez para los años 2003 a 2013 tanto a valores corrientes como constantes de 2003. Para deflactar la serie a valores del año base 2003 se emplea el Índice de Precios al Consumidor de la Provincia de Santa fe. También se presentará 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 podrá indagar en el presupuesto ejecutado del año 2013 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).

El proceso de cuantificación del Gasto Público Provincial destinado a la Niñez y Adolescencia 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 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.

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 fue necesario solicitar a cada uno de los Ministerios una mayor desagregación de las mismas. De esta forma, se requirieron no sólo los montos devengados sino también las especificidades de cada programa, fundamentalmente los beneficiarios a los que van dirigidos.

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.

Otro aspecto a destacar del año 2014 ha sido el inicio de otra línea de análisis con relación al presupuesto público provincial, a través del estudio de la incidencia del Gasto Público Social dirigido a niñez. Para ello, en coordinación con UNICEF, se ha llevado a cabo una instancia de formación en Rosario, a cargo de profesionales de IELDE (Instituto de estudios perteneciente a la Universidad de Salta) con el cual UNICEF viene trabajando esta temática, así como también se desarrolló una visita del equipo de la Defensoría a Salta durante una semana para conocer la metodología de trabajo.

En vistas a cruzar el trabajo realizado en esta línea con los otros componentes desarrollados desde el área Promoción y Monitoreo es que se solicitó mayor desagregación de las categorías programáticas específicamente de los Ministerios de Obras Públicas, Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de 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. Esto es así dado que en el 2014 el área ha definido profundizar su trabajo en todo lo concerniente al Sistema de protección y sus situaciones de máxima gravedad.

• Instituciones del sistema de protección. Dispositivos institucionales para Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales.
Tras el primer año de trabajo del Observatorio, el juego de los distintos lenguajes y fuentes utilizadas nos dio las señales para poner en marcha un proceso de monitoreo focalizado en los aspectos más críticos detectados del Sistema de Protección. El entrelazamiento de los indicadores que se generan desde el accionar del área de Atención Integral, así como el trabajo de investigación y análisis de los indicadores relativos al derecho a la protección con los que cuenta el Observatorio, junto con la base documental recopilada y las percepciones y opiniones relevadas a través de la voz de niñas, niños y adolescentes dan inicio al proceso de monitoreo del sistema de justicia penal juvenil y de los derechos de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

En su sentido tradicional, el término monitoreo refiere a un acto de observación realizado a lo largo de un período de tiempo de manera constante o intermitente, una investigación puntual sobre la realidad social, planificada y sistemática desde la cual se aborda un fragmento de dicha realidad social de acuerdo a un esquema predefinido. Es importante considerar que el fin de un monitoreo es producir cambios en la realidad investigada, es decir que se trataría de "un elemento de acción asumido en función del interés público" (IIDH, 2004: 15).

La metodología desarrollada por el Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia para desarrollar estos dos procesos de monitoreo involucra modalidades complementarias que suponen metodologías diferenciadas. La primera modalidad está basada en técnicas de monitoreo "tradicional", sus actividades tienen carácter presencial e incluye técnicas de recolección de información, elementos conceptuales e insumos procedentes de fuentes diversas que permitan construir un diagnóstico de situación a partir de evidencia, incorporando los aportes de todos los actores que forman parte activa en las instituciones incluidas en la indagación sobre el cumplimiento de los derechos humanos dentro del sistema de protección de la niñez y la adolescencia.

La segunda modalidad incluida en esta metodología es el análisis de política pública desde el enfoque de derechos y tiene inicialmente carácter no presencial, si bien contempla la eventual reali-

zación de entrevistas o visitas puntuales a referentes de un programa para contrastar datos. Esta modalidad toma como objeto de análisis a políticas, programas y/o proyectos destinados a la protección y promoción integral de niñas, niños y adolescentes, buscando dar cuenta de los esfuerzos estatales para cumplir con sus obligaciones de respetar, proteger y garantizar sus derechos, respetando estándares de los derechos humanos y los principios de interdependencia, indivisibilidad y universalidad de los mismos.

En el caso del monitoreo relativo a niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, el Observatorio ha desarrollado durante el 2014 un Plan de trabajo que garantice la implementación de herramientas metodológicas apropiadas para conocer de manera integral la situación de todos los centros residenciales de la Provincia (oficiales y convenidos), como así también las condiciones y percepciones de todos los actores: autoridades y referentes provinciales; directivos, trabajadores, actores externos y niñas, niños y adolescentes de los centros residenciales.
Este plan de trabajo ha involucrado, como primer paso, la elaboración de un Marco Lógico donde se plasman los objetivos, herramientas metodológicas, dimensiones de análisis, actividades de monitoreo y proyección del cronograma de visitas a los centros residenciales seleccionados para una primera etapa. Se ha elaborado un diagnóstico preliminar sobre la situación de Centros Residenciales en la provincia, el cual ha sido construido a partir del relevamiento de actuaciones o situaciones abordadas por los Equipos de Atención Integral de la Defensoría de ambas Delegaciones, registros periodísticos, información relevada en el marco de la Comisión Ad Hoc, entrevistas con referentes del Equipo de Fortalecimiento de la DPPDNAyF de Rosario y visitas a algunas instituciones. Como criterios de selección se consideraron, la distribución territorial de los centros residenciales (norte y sur de la provincia), el tipo de gestión (centros residenciales oficiales o en convenio con la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia), y la población de niñas y niños atendida, por género y edades.

Las dimensiones definidas para el relevamiento de información sobre los dispositivos de protección de Niñas, Niños y Adolescentes sin cuidados parentales son:

1. Funcionamiento del sistema. Toma de decisiones. Criterios institucionales de toma de decisiones (medidas excepcionales de protección de derechos, separación de la niña o niño de su núcleo familiar de origen, alojamiento en centro residencial, inclusión en programa Familias Solidarias. Controles de legalidad). Circulación de la información y coordinación entre los distintos niveles y actores del sistema.
2. Características de los centros residenciales. Condiciones materiales. Recursos humanos.
3. Análisis del programa Familias Solidarias desde el enfoque de los Derechos Humanos.
4. Información económica presupuestaria relativa al sistema de protección de la Provincia, específicamente en el campo de la niñez y adolescencia.
5. Situación de niñas, niños y adolescentes: Cómo se traduce el interés superior del niño en las decisiones del sistema y las intervenciones socioeducativas en dispositivos alternativos de cuidado. Acceso a derechos. Acceso a la información de NNA y sus familias sobre su situación de alojamiento en dispositivos de cuidado alternativos. Derecho a la participación y a ser oído. Participación de niñas y niños en la toma de decisiones referidas a su situación; proyecto de vida individual y familiar.
6. Tratamiento del tema a través de los medios de comunicación.

En el mes de julio, la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes emite la Resolución N° 191 del 10 de julio de 2014 que da inicio al Monitoreo de Centros Residenciales. Simultáneamente se inició el trabajo de campo, que se mantuvo a lo largo de todo el segundo semestre 2014 e incluyó entrevistas a los referentes de las siguientes instituciones:
• Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.
• Dirección Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, en las ciudades de Santa Fe y Rosario.
• Equipos de Monitoreo y Fortalecimiento de Centros residenciales oficiales y convenidos en Rosario.
• Equipo Fortalecimiento en Santa Fe.
• Delegación en Nodo Reconquista de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.
• Servicio Local, dependiente de la Municipalidad de Reconquista.

Se realizaron visitas programadas y entrevistas in situ a sus referentes en los siguientes centros residenciales oficiales y en convenio con la SDNAyF:
• Hogar Colonia Astengo. Alvear. Entrevista a la Dirección.
• Hogar Granja Lanfranco Ciampi. Rosario. Entrevista a la Dirección.
• Asociación Hogar de Tránsito para Niñas "Doña Pina". Reconquista. Entrevista con Acompañantes Terapéuticos y Cuidadoras.
• Hogar de Niños "Jesús de Nazareth". Moussy, Avellaneda. Entrevista con Dirección, Equipo profesional y Cuidadoras.
• Asociación Ayuda a la Niñez Desprotegida A.N.I.D.E. San Lorenzo. Entrevista con la Comisión Directiva de la Asociación, Dirección del Centro Residencial y equipo profesional.

La metodología diseñada para el relevamiento de información incluye la realización de grupos focales con trabajadores de los centros residenciales y con las niñas y niños residentes, en instancias separadas y con técnicas diferenciadas. Hasta el momento se avanzó en estas instancias (grupos focales con cuidadoras y grupos focales con niños y adolescentes) con el Centro Residencial A.N.I.D.E. de la ciudad de San Lorenzo, con el cual se completó todo el trabajo de campo previsto en esta etapa.

También en el marco del Monitoreo, el equipo participó del Primer Encuentro Interprovincial de Acogimiento Familiar realizado en Rosario y organizado por la SDNAyF de la Provincia. Allí pudieron relevarse e intercambiar experiencias de otras provincias en relación al acogimiento familiar y establecer contactos con integrantes de los equipos de Familias Solidarias de Rosario y Santa Fe, programas incluidos en las tareas de monitoreo y evaluación de políticas públicas, con quienes se planifican futuros encuentros.

Durante el año 2015 se continuará con los relevamientos iniciados en 2014, abordando cada centro residencial hasta completar todas las etapas previstas con cada uno de ellos (relevamiento de documentación, visitas periódicas, recorrido por las instalaciones, entrevistas a referentes, grupos focales con trabajadores y con niñas y niños). Los centros residenciales incluidos en el relevamiento 2015 son 13, seleccionados según los mismos criterios definidos inicialmente. La articulación de equipo de Monitoreo con el Área de Atención Integral de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes será permanente como hasta ahora, orientada al análisis de situaciones y derivación de casos de vulneración de derechos detectados a través de estos relevamientos.

• Instituciones del sistema de protección. El Sistema de Justicia Penal Juvenil de la Provincia de Santa Fe.

En igual sintonía metodológica se ha situado el Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil, el cual se ha propuesto intensificar, darle integralidad y sistematicidad a la metodología que se venía desarrollando a través de los espacios de escucha desarrollados por el área de Atención Integral de la Defensoría. Este proceso pretende generar un análisis y evaluación integral de los dispositivos institucionales del sistema de Justicia Penal Juvenil, de acuerdo con lo establecido por la normativa internacional y constitucional de DDHH en la materia. El proceso de Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil se extiende, a partir de lo que establece la Resolución N° 191 del 10 de julio de 2014, tanto a las instituciones dependientes de la Dirección de Justicia Penal Juvenil de toda la provincia, así como a las alcaldías que existen en la provincia donde se alojan a jóvenes menores de edad y a las unidades de alojamiento de mujeres jóvenes dependientes del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe.

La incorporación de métodos y técnicas de Monitoreo de los Derechos Humanos con carácter integral y la realización de un análisis de programas y proyectos alternativos a la privación de libertad desde el enfoque de derechos humanos, permitirá contar con información de calidad sobre las condiciones de alojamientos de los jóvenes en conflicto con la ley penal pero también acerca de las trayectorias de circulación de los mismos a niveles institucionales: ingresos y egresos, derivaciones a programas alternativos, en libertad, semi-abiertos, otros. Los principios que rigen el Monitoreo y Análisis está definidos desde un posicionamiento sostenido por la Defensoría acerca de lo que debe incluir un sistema de justicia penal juvenil respetuoso del nuevo paradigma de promoción y protección de derechos: el principio de especialidad en la materia, el principio de proporcionalidad en relación a la edad de punibilidad y el daño cometido, con atención en la situación de vulnerabilidad que vivencia la o el adolescente; el fortalecimiento del registro estadístico sistemático sobre la población atendida por la Dirección de Justicia Penal Juvenil y la pertinencia jurídica, un aspecto fundamental a considerar en la protección integral de los derechos de las y los adolescentes y jóvenes, referido a las condiciones de su acceso la justicia.

En el primer semestre de 2014 se elaboró el marco lógico del Monitoreo, donde se plasmaron los objetivos, herramientas metodológicas, dimensiones de análisis, actividades de monitoreo y proyección del cronograma de trabajo. Se ha definido metodológicamente realizar el monitoreo utilizando dos metodologías complementarias: un relevamiento presencial, con técnicas y procedimientos propios de la investigación cualitativa, y un análisis de política pública desde el enfoque de derechos, el cual se centrará en los programas que trabajan con adolescentes no privados de libertad. Se trabajó con los profesionales del área de Atención Integral y Asesoría de la Defensoría que sostienen el espacio de escucha con adolescentes y jóvenes alojados en el Instituto de Recuperación del Adolescente de Rosario (IRAR) para convenir la adaptación de la metodología prevista en el monitoreo a dicho espacio, de modo que puedan relevarse características del acceso a derechos de los jóvenes que se encuentran privados de libertad. Éstas se vinculan principalmente a la salud, sus trayectorias de vida previas al ingreso, recorridos vinculados al reingreso al medio cerrado, redes familiares y sociales.

Las dimensiones definidas para el relevamiento de información sobre el Sistema de Jussticia Penal Juvenil son:

1. Funcionamiento del Sistema. Articulaciones con otros actores institucionales y poderes del Estado provincial.
2. Condiciones materiales de alojamiento de adolescentes y jóvenes con privación de libertad.
3. Económica presupuestaria.
4. Recursos humanos de gestión de la Dirección, Servicio Penintenciario, Policía provincial asignados a los establecimientos cerrados que alojan adolescentes y jóvenes infractores.
5. Registros del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe.
6. Situación de los jóvenes: acceso a derechos.
7. Tratamiento de los adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley penal en los medios de comunicación.
8. Análisis de programas y políticas públicas de libertad asistida – programas en libertad.

Con base en la información brindada por la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil sobre la población atendida en el año 2013 en todos los dispositivos del sistema (establecimientos cerrados, alcaidías, semi-abiertos y programas en libertad), se comenzó la sistematización de las trayectorias institucionales dentro del sistema penal juvenil de los adolescentes y jóvenes, para visualizar los motivos de ingreso, permanencia en los dispositivos y programas, modalidades de egreso, nivel de escolaridad alcanzado y referentes familiares.

El Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil inició sus tareas de relevamiento en campo en el mes de julio de 2014. Dentro del mapa institucional de la Dirección Provincial pertinente, se definió focalizar las tareas de relevamiento intensivo en el Instituto de Recuperación del Adolescente de Rosario (IRAR) por diversos motivos. Por un lado, atendiendo a la vinculación que con este establecimiento sostiene la Defensoría desde el año 2012 a través de la presencia del equipo de Atención Integral, por otro, dada la particular situación institucional que atraviesa el mismo por tratarse del único establecimiento cerrado para jóvenes privados de libertad en el sur de la provincia, lo que supone grandes complejidades en relación con su proyecto institucional y, especialmente, en lo que refiere a la población de adolescentes y jóvenes allí alojados: su acceso a derechos, su condición de vulnerabilidad al ingreso y luego de su egreso de la institución, sus trayectorias en el sistema y la falta de un marco legal adecuado al paradigma de la protección integral, como aspectos más críticos.

El trabajo de campo iniciado en julio de 2014 ha incluido entrevistas a los referentes de las siguientes instituciones:

• Subsecretaría de Asuntos Penales de la Provincia de Santa Fe. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
• Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil.
• Coordinación Sur de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil.
• Programa de Libertad Asistida de Rosario.

Se realizaron visitas y entrevistas in situ a referentes en las siguientes instituciones:

• Dirección del Instituto de Recuperación del Adolescente de Rosario (IRAR).
• Subdirección de IRAR, perteneciente al Servicio Penitenciario de la Provincia.
• Coordinación del Equipo Profesional del IRAR.
• Coordinación del Área de Educación de IRAR.
• Referente médico y espacio de enfermería del Área de Salud de IRAR.
• Referentes operativos del Equipo de Acompañantes Juveniles de IRAR.

• Equipo de trabajo de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil en la ciudad de Reconquista.
• Alcaidía de la ciudad de Reconquista. Dependencias de la Policía de la Provincia de Santa Fe. Recorrido por los espacios de detención de jóvenes.
• Visita al Nuevo Establecimiento de Puertas Abiertas situado en la localidad de Alvear, en el marco de la inauguración del dispositivo que será de régimen semi-abierto y alojará adolescentes de 16 a 18 años.

Asimismo, se realizaron observaciones en actividades dentro de IRAR:
• Participación en la reunión de la Comisión de Seguimiento de la institución, en calidad de veedores por parte de la Defensoría.
• Actividades con jóvenes y acompañantes juveniles en el espacio de huerta.
• Reuniones de trabajo de los equipos de Acompañantes Juveniles.

Los grupos focales completados hasta el momento han sido:
• Grupo focal con equipo profesional de IRAR. Dos instancias.
• Grupo focal con equipos de acompañantes juveniles de IRAR. Dos instancias.

Las recorridas por los espacios de alojamiento de adolescentes y jóvenes tienen, a partir de los definido en el monitoreo, un carácter sistemático. A través de las mismas, la Defensoría cuenta con un insumo de primera mano sobre las condiciones de alojamiento y acceso de los jóvenes a derechos fundamentales como la salud, educación, recreación, demandas cotidianas diversas y situaciones subjetivas vinculadas al contexto de encierro. Se prevé continuar con esta línea de trabajo atendiendo a su pertinencia, tanto para el Monitoreo como para las actuaciones que son competencia de la Defensoría ante situaciones de vulneración de derechos que exigen un conocimiento cercano de las problemáticas mencionadas.
Durante el año 2015 se continuará con las tareas programadas para el Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil, completando todas las instancias de relevamiento previstas para IRAR, con especial atención al desarrollo de grupos focales con jóvenes alojados. Las mismas tareas de relevamiento de información (documentación, visitas periódicas, recorrido por las instalaciones, entrevistas a referentes, grupos focales con trabajadores y con jóvenes) se realizarán en los establecimientos cerrados de la ciudad de Santa Fe, así como visitas a instituciones semi-abiertas y análisis de programas en libertad.

En el caso de ambos Monitoreos ya se cuenta con los registros desgrabados de trabajo de campo realizado hasta el momento, en el caso del Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil ya se ha avanzado en una primera sistematización y análisis de situación del IRAR. Si bien el proceso de monitoreo supone una tarea constante, será a través de las devoluciones que la Defensoría realice -con base en el análisis de la información relevada- que deberán generarse metas para revisar el efectivo cumplimiento de derechos de la niñez y la adolescencia.

El objetivo final de ambos procesos de monitoreo es generar evidencia para la formulación de propuestas de transformación institucional tanto para los dispositivos de alojamiento de adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley penal, junto con los programas socioeducativos alternativos a la privación de libertad, así como para los centros residenciales y programas relacionados con la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

• Monitoreo de Medios de Comunicación
Desde el surgimiento de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe y en consonancia con lo que plantea el nuevo paradigma de protección y promoción de derechos de la niñez y adolescencia, parte del trabajo de la institución, está puesto en promover la importancia de una comunicación democrática y con enfoque de derechos de la niñez y adolescencia. Por eso, el Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia de Santa Fe –inicialmente como componente de la Campaña Provincial para la Prevención del Maltrato hacia Niñas, Niños y Adolescentes del año 2013– ha gestado la línea del Monitoreo de Medios de Comunicación que tiene como objeto de estudio el universo de representaciones que los medios de comunicación construyen sobre niñez y adolescencia.

Los medios de comunicación son uno de los agentes claves para lograr la sensibilización de la sociedad sobre los derechos de la niñez y la adolescencia, y para aportar elementos de análisis y denuncia para el pleno cumplimiento de los mismos. Así también, ejercen un rol fundamental a la hora de confeccionar la agenda pública de temáticas a priorizar. A partir de este rol crucial que asumen los medios de comunicación en la construcción de una democracia, es que el Observatorio se propuso observar y analizar a los medios de comunicación respecto del uso de la imagen y la identidad de niñas, niños y adolescentes, el lenguaje empleado, la importancia de la no estigmatización y la necesidad de darle voz a las chicas y chicos cuando esto no requiera justamente vulnerar su intimidad.
La estrategia de este monitoreo se ha plasmado en tres líneas de trabajo:
• Acciones para incidir sobre algunas prácticas de los medios de comunicación a través de la articulación institucional (Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA), Defensoría del Público, Poder Judicial, Empresas de Medios, Unicef Argentina).
• El monitoreo de medios a través de diversas metodologías de investigación y clasificación que permiten un análisis no sólo cuantitativo sino cualitativo de las coberturas periodísticas que tienen como protagonista directa o indirectamente a niñas, niños y adolescentes.
• Sensibilización, formación y mesas de trabajo con periodistas, comunicadores, trabajadores de prensa y autoridades de empresas de medios con el objetivo de aportar la construcción de una cultura periodística con enfoque de derechos en niñez y adolescencia.
La capacidad de incidencia se ha manifestado en situaciones puntuales –cuya actua-

ción puede ser de oficio o a través de una queja de una o un ciudadano- donde la cobertura de los medios de comunicación pone o podría poner en riesgo el interés superior de las y los niños. Esta incidencia se realiza a través de articulaciones y comunicaciones con el Poder Judicial, redacciones y productoras, la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA) y la Defensoría del Público, logrando a través de esta coordinación reorientar el tratamiento que desde los medios de comunicación se realiza.

El monitoreo de medios posee dos objetivos: por un lado, conocer si las niñas, niños y adolescentes son parte de la agenda y, por otro, registrar cómo son mencionados por la prensa.

La Ley nacional de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (26.061), la Ley provincial de niñez (12.967) y la ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (26.522) son el marco normativo para la realización de este relevamiento de noticias.

Durante el año 2013 se realizó un primer relevamiento exploratorio cuyas metas fueron realizar un diagnóstico acerca de la difusión de informaciones vinculadas a niñez y adolescencia, así como también reconocer la presencia de esos contenidos en la agenda de los principales diarios impresos de la Provincia (La Capital, El Ciudadano, Rosario 12, El Litoral y Diario Uno), analizando en qué fuentes se basaban dichos contenidos (si existe diversidad de voces, actores y sujetos y por ende, equilibrio informativo), cuáles eran las fuentes prioritarias consultadas, la profundidad de las coberturas y si éstas contribuían a la promoción y defensa de los derechos. Y a partir de ahí, se gestaron estrategias para brindar herramientas a las y los periodistas y trabajadoras/es de prensa de manera que aportasen a la puesta en práctica de una comunicación responsable y con enfoque de derechos.
El estudio no apuntó sólo a destacar la cantidad de notas sobre chicas y chicos que aparecen en los medios. Lo que también importó al momento de analizar fue la calidad de la información construida.

De forma de seguir profundizando el seguimiento de los medios de comunicación, este año, a diferencia del anterior, centrado en los medios de comunicación gráfica de la Provincia, se desarrolla - con el apoyo tanto de UNICEF como del AFSCA y la Defensoría del Público- un monitoreo orientado a los medios de comunicación audiovisual, centrado en los noticieros del mediodía y la noche de los canales de aire de las ciudades de Rosario (Canal 5 y El Tres) y Santa Fe (Canal 13 y Canal 9), en el abordaje de noticias relacionadas con infancias y juventudes.

La metodología implementada surgió de una capacitación brindada por el equipo de la Defensoría del Público de la Nación. El monitoreo de noticieros se lleva a cabo de forma trimensual, durante el período de un año (de septiembre de 2014 a septiembre de 2015) y apunta a recabar información cualitativa y cuantitativa sobre los programas noticiosos emitidos por los canales de aire de las ciudades de Rosario y Santa Fe.

Estas actividades de monitoreo son acompañadas con la organización de espacios de trabajo con los actores involucrados en el desempeño de los medios de comunicación, mostrando los resultados relevados de forma de promover a través de estos ámbitos otros modos de comunicación inclusiva, que aporten a la construcción del derecho a la información, fundamental a la hora de pensar la consolidación de la democracia.

Estrategias de incidencia sobre actores claves: informes, convenios de colaboración, Mesas de trabajo, Ronda Ronda, talleres, piezas de promoción de derechos e información, Ciclos de formación abiertos a la comunidad y para públicos específicos, participación en congresos, seminarios.

Informe 2013. Observatorio de los Derechos

A través de la información estadística y documental recopilada por el Observatorio durante los primeros meses del 2014 se elaboró el Primer informe del Observatorio (http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/obs-informe.pdf). Este primer informe que recoge las lecciones aprendidas del camino transitado, tuvo por objetivo generar información pertinente y de calidad para incidir en las políticas públicas que atañen al cumplimiento del derecho a la protección a través del diálogo entre la información estadística obtenida junto con abordajes teóricos, lenguajes artísticos y la voz de niñas, niños y adolescentes, fruto del análisis y puesta en diálogo de las líneas de acción que dan vida y movimiento constante a este Observatorio.

Este informe se concentra en realizar una mirada profunda sobre los temas de mayor importancia para la labor de la Defensoría. Si bien se ha logrado contar con información sumamente valiosa en relación al derecho a la educación y a la salud, el informe concentra su atención sobre las situaciones de mayor vulnerabilidad de niñas, niños y adolescentes, siendo que aquellas son las que interpelan directamente a las instituciones a revisar sus prácticas y responsabilidades. Se trata de niñas, niños y adolescentes que requieren una protección especial debido a las circunstancias por las que están atravesando. Las temáticas en las que se puso foco han sido niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, jóvenes en conflicto con la ley penal y trabajo infantil, cruzando en cada apartado la labor realizada por la Defensoría en relación a cada una de estas problemáticas. Esta información ha sido la base para que en la publicación se abordase la problemática de la violencia, la cual cruza a las temáticas trabajadas, complejizando la perspectiva de análisis de forma de evitar estigmatizaciones y esquematizaciones al pensar la pobreza, la vulnerabilidad, la exclusión social y sus impactos en la vida de niñas, niños y jóvenes. Es así que se trabajó sobre los distintos contextos y ámbitos donde se genera la violencia, reflexionando sobre las imágenes que muchas veces se reproducen fundamentalmente sobre los más jóvenes, desbaratando las relaciones directas entre pobreza, juventud, violencia, adicciones y criminalidad. Este trabajo tuvo como principal objetivo contribuir a complejizar las miradas, a asumir las especificidades de cada problemática, en síntesis, a generar aportes

para pensar políticas integrales en el abordaje de temáticas tan complejas.

En vistas a que el informe no quede como una letra estanca y un espacio ocupado en la biblioteca, se puso en marcha una estrategia de comunicación que incida en los distintos actores según sus roles y responsabilidades. No sólo se desarrolló una presentación del informe a cada una de las autoridades provinciales, sino también se llevó adelante una presentación pública de los análisis arribados traducidos a un lenguaje artístico. http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/presentamos-el-primer-informe-del-observatorio-de-los-derechos-de-la-ninez-y-la-adolescencia.html
Esta presentación fue acompañada con un taller de capacitación para el uso de la herramienta Devinfo donde presentamos la base de datos construida a lo largo del año a través de la colaboración de todos los participantes a dicho taller, conformado por referentes de los distintos Ministerios del Gobierno Provincial junto con representantes del Gobierno Municipal.

En el marco de este taller y presentación es que recibimos un renovado compromiso de las autoridades y referentes provinciales, en tanto que las acciones que ponemos en marcha se utilizan para generar estrategias consensuadas para lograr que la integralidad, la universalidad, exigibilidad y la participación se traduzcan en prácticas y realidades.

En igual sintonía es que se llevó a cabo la presentación de este informe en la Casa de Santa Fe en la Provincia de Buenos Aires http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/el-1-informe-anual-del-observatorio-se-presento-en-buenos-aires.html, la cual contó con la presencia del Gobernador de la Provincia de Santa Fe y Andrés Franco, representante de UNICEF Argentina, quien se despedía de sus funciones en Argentina.

Jornada de Prevención sobre Cyberbulliyng y Grooming

Durante el mes de mayo la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes, Analía Colombo, participó de una Jornada de Prevención sobre Ciberbulliyng y Grooming convocada por la Diputada Nacional por el PS, Elida Rasino. La Defensora participó de un panel junto con la concejala Viviana Foresi y la directora del Instituto Municipal de la Mujer, Andrea Travaini. También estuvieron presentes el diputado nacional del GEN, Fabián Peralta, el fiscal nacional Ricardo Sáenz, y el licenciado Arístides Álvarez.
Sobre este tema a trabajar, la Defensoría elaboró un material impreso para la prevención del acoso virtual y la promoción de un uso seguro y responsable de las redes sociales, el cual fue distribuido a todas las escuelas de la Provincia en articulación con el Ministerio de Educación.

Talleres con Periodistas – Monitoreo de Medios de Comunicación

• Cuando las chicas y chicos son noticia.

En el mes de agosto se realizó un nuevo taller para periodistas y trabajadores de prensa en la ciudad de Santa Fe. En la actividad se presentó el decálogo de las 10 Buenas Prácticas a la hora de informar sobre chicas, chicos y adolescentes y la base Devinfo, herramienta para ser utilizada por los trabajadores de medios de comunicación para la consulta de fuentes de información oficial, actualizada y veraz que sirva para mejorar la calidad de las noticias producidas.
La jornada taller fue organizada por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe en conjunto con UNICEF Argentina y la Defensoría del Público. Contó con la presencia de 25 periodistas y trabajadoras/es de prensa de Santa Fe, Reconquista y Rafaela responsables de prensa y comunicación de distintas áreas de Gobierno.

El eje de trabajo fue: ¿Cómo construir desde los medios de comunicación una mirada con enfoque de derechos sobre la niñez y la adolescencia?
Participaron como capacitadores los periodistas Hugo Muleiro, miembro de la Defensoría del Público, y Horacio Cecchi, del diario Página 12.

Prácticas periodísticas y Derechos Humanos

En igual sentido, en octubre de 2013 se desarrolló en articulación con la Defensoría del Pueblo y ADPRA (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina) una jornada para periodistas y responsables de comunicación de las Defensorías del Pueblo del país. El encuentro se orientó a trabajar en relación al enfoque de derechos y las prácticas periodísticas. En dicha jornada que duró dos días se trabajó una metodología en la cual a partir del análisis de notas periodísticas se indagó y reflexionó sobre el respeto de los DDHH a la hora de informar. De este encuentro participó María Jose Ravalli, Especialista de Comunicación, junto con Martín de Paula del área de Monitoreo y Evaluación, ambos de UNICEF mostrando tanto la herramienta Devinfo, como instrumento a la hora de consulta de fuentes para periodistas y trabajadores de áreas de comunicación, así como reflexionando en torno al respeto por los derechos de la niñez y adolescencia desde los medios nacionales.

Audiencia Pública por Derechos Comunicacionales de niñas y niños.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes participó en el mes de mayo de la Audiencia Pública de la Región Centro convocada por la Defensoría del Público para debatir con chicas y chicos sobre los derechos comunicacionales de niñas, niños y adolescentes. La actividad se llevó a cabo en el Teatro Dante de la localidad de Casilda y contó con la participación de adolescentes y jóvenes de Entre Ríos, Córdoba, La Pampa, Santa Fe y Rosario.

Día de la Diversidad Cultural – Ventana a la Diversidad

Durante el mes de mayo se celebró el Día de la Diversidad Cultural con la proyección de los trabajos realizados por niñas y niños del proyecto socieducativo El Patio (de Santa Fe) y adolescentes de barrio Tablada, Las Flores, Las Delicias, Puente Gallego y Granada (de Rosario) que participan del programa Jóvenes y Memoria del Museo de la Memoria, iniciativa impulsada desde la línea de trabajo denominada La Voz de Niñas, niños y adolescentes.

La actividad se llevó a cabo en el Museo de la Memoria y contó con la participación de la Defensora Analía Colombo, Itxiar Rubio y Guillermo Maceiras del proyecto "Ventana de la Diversidad", Viviana Nardoni, subdirectora del Museo de la Memoria, y Diego Padilla de la ONG IRIPAZ de Guatemala.

Pero, sin duda, los principales protagonistas de la jornada fueron los adolescentes de los distintos barrios de la ciudad de Rosario que vieron su producción audiovisual "1boca2ojos" basada en un poema de un autor guaraní.

El trabajo quedó subido a la web (www.abrituventana.org) luego de un intercambio en teleconferencia con jóvenes de Perú y de España que también forman parte del proyecto colaborativo.

Participación de la Defensoría de Niñas, Niños y adolescentes en instancia de formación al personal de Justicia Penal Juvenil

Durante el mes de mayo, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa participó de la capacitación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia destinada a personal del área de Justicia Penal Juvenil. La jornada de trabajo se llevó a cabo el martes 20 de mayo por la mañana en la Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, y por la tarde en la sede de Gobernación en la ciudad de Rosario. En el panel estuvieron presentes el Ministro de Justicia de Santa Fe, Juan Lewis, la Doctora Laura Musa especialista en Derecho de Infancia, la Defensora Analía Colombo, y la Subsecretaria de Asuntos Penales, Débora Cotichini. Los ejes de este encuentro fueron: "El Sistema de Protección Integral de Derechos de niñas, niños y adolescentes" y "La experiencia del Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia de la Provincia de Santa Fe".

Presentación en la legislatura de la propuesta de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes para que Santa Fe sea la pionera en la nueva ley de convivencia escolar

Durante el mes de mayo la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes presentó ante la Legislatura la Propuesta Nro. 2 para que la Provincia de Santa Fe adhiera a la ley Nacional Nº 26.892 para la promoción de la convivencia y el abordaje de la conflictividad social en las instituciones educativas.

En el encuentro realizado en presidencia de la Cámara de Diputados estuvieron presentes el Defensor del Pueblo adjunto, Luciano Leiva, el presidente de la Cámara, Luis Rubeo, y los legisladores Joaquín Blanco, José Tessa, Patricia Gazcué, Oscar Urruty, Germán Mastrocola, Alicia Gutierrez, Federico Reuteman, Verónica Bennas, Inés Bertero, Griselda Tessio, Rosario Cristiani.

Según destacó la Defensora Analía Colombo, la Ley nacional (que se basa en los principios estipulados por la Convención sobre los Derechos del Niño y las leyes 26.061, de Protección Integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, y 12.967 de Promoción y Protección integral de Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes) se destaca por "su enfoque preventivo y mirada integral sobre la temática". Al mismo tiempo que muestra "una mirada positiva respecto del abordaje de la problemática de referencia realizando un aporte a la convivencia".

La presentación de la Defensora ante la Legislatura la Propuesta es de adherir a la Ley nacional N° 26.892 que se titulará: "LEY PARA LA PROMOCION DE LA CONVIVENCIA Y EL ABORDAJE DE LA CONFLICTIVIDAD SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS". "De esta manera la Provincia de Santa Fe sería pionera en adherir a la legislación y eso iría en consonancia con las anteriores legislaciones aprobadas en materia de niñez y adolescencia", sostuvo la Defensora.

La iniciativa fue recibida de forma positiva por todos los legisladores presentes que destacaron "compartir la misma mirada y los mismos objetivos planteados por la Defensoría en relación a abordar la problemática desde una perspectiva integral".

La legislación reafirma, entre otros, los principios de: "respeto y aceptación de las diferencias, el rechazo a toda forma de discriminación, hostigamiento, violencia y exclusión en las interacciones entre los integrantes de la comunidad educativa, incluyendo las que se produzcan mediante entornos virtuales y otras tecnologías de la información y comunicación, la resolución no violenta de conflictos, la utilización del diálogo como metodología para la identificación y resolución de los problemas de convivencia, el respeto por las normas y la sanción de sus transgresiones como parte de la enseñanza socializadora de las instituciones educativas, la contextualización de las transgresiones en las circunstancias en que acontecen, según las perspectivas de los actores, los antecedentes previos y otros factores que inciden en las mismas, manteniendo la igualdad ante la ley, el derecho del estudiante a ser escuchado y a formular su descargo ante situaciones de transgresión a las normas establecidas".

Convenio de pasantía curricular Facultad de Ciencia Política UNR y UAI

Durante todo el año 2013 se volvieron a sumar pasantes de la Carrera de Ciencia Política tanto de la Universidad Nacional de Rosario como de la Universidad Abierta Interamericana. En total fueron 6 pasantes, de las cuales 5 de ellas se sumaron al equipo del Monitoreo de Medios de Comunicación para realizar tareas de visionado del material y carga de datos para su clasificación. Otra de las pasantes se sumó a la sistemati-

zación y desarrollo del Sistema de Registro único de Casos de la Defensoría, mediante el cual se registrarán los casos que aborda el área de Atención Integral.

Firma de convenio con la Defensoría del Público

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe firmó un convenio de cooperación con la Defensoría del Público de la Nación con el objetivo de impulsar y fortalecer institucionalmente los derechos de las audiencias, especialmente cuando se trata de niñas, niños y adolescentes.

En el acuerdo de colaboración se hace mención al compromiso de asistencia recíproca en cursos, seminarios, conferencias, estudios, investigaciones, consultoría, capacitación, asistencia técnica y asesoramiento son los principales ejes de acción que llevarán a cabo los organismos.

El convenio firmado por la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Analía Colombo, y la Defensora del Público, Lic. Cynthia Ottaviano, se fundamenta en "la defensa y protección de los principios de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual y en especial de la niñez y la adolescencia".

Con ese objetivo los organismos se comprometieron a:

• Implementar acciones para desarrollar proyectos de promoción relacionados con la defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, particularmente el derecho a la comunicación audiovisual.

• Tareas de investigación, informes de incumbencias, trabajos de campo, de transferencia de conocimientos y asesorías en temas específicos.

• Diseñar estrategias para la organización de campañas de promoción sobre los mecanismos de protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes de la Provincia de Santa Fe, y en particular los derechos humanos vinculados a los servicios de comunicación audiovisual.

• Promover la toma de conciencia de los niños, niñas y adolescentes y el conocimiento de la legislación y las prácticas institucionales, de los instrumentos internacionales de derechos humanos, para lograr su efectiva aplicación.

Por otra parte, el organismo provincial derivará a la Defensoría del Público cualquier consulta, reclamo o denuncia que reciba relacionada a los medios audiovisuales. En tanto la Defensoría del Público brindará asistencia técnica y colaboración en lo relacionado con los principios y derechos de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual vinculados a niñez y adolescencia, incluyendo la capacitación al personal de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Acuerdos con AFSCA y empresas de televisión

También en el marco del Monitoreo de Medios de Comunicación se comenzó a articular desde la Defensoría con las sedes de Rosario y Santa Fe de la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA) para obtener las grabaciones de los noticieros de los canales de aire de ambas ciudades para analizar durante 2014-2015 según la metodología estipulada por el monitoreo. También se realizaron gestiones con los departamentos de prensa y gerenciales de las empresas de medios (Telefé, El Tres, Canal 9 de Televisión Regional) para ponerlos en conocimiento del alcance y objetivo del monitoreo iniciado desde la Defensoría y solicitar aquellos materiales que por distintos motivos no pudieron ser registrados por el personal fiscalizador de AFSCA.

Acuerdo con el Centro de Investigaciones en Mediatizaciones (CIM)

En el mes de diciembre de 2013, el CIM dependiente de la Universidad Nacional de Rosario y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe han firmado un acuerdo por el cual se ponen a disposición de los miembros del Centro las producciones de contenido, investigaciones e informes publicados que se desprendan de los distintos monitoreos vinculados a infancia, adolescencia y juventud y que se llevan adelante desde el surgimiento de la institución. También se invitó a través del acuerdo a la comunidad toda a consultar el Sistema de Información del Observatorio (a través de la base de datos DevInfo) que permite conocer la situación de las niñas, niños y adolescentes que viven en Santa Fe. Asimismo ambas instituciones se comprometieron a brindarse apoyo e iniciar tareas conjuntas en materia de investigación.

Presentación de la Defensoría y del Observatorio en formación de futuros supervisores del Ministerio de Educación.

En el mes de julio la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Analía Colombo, participó del Ciclo de Formación para Aspirantes al Cargo de Supervisores organizado por el Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe. Colombo expuso en el Módulo 3 de la capacitación: "El/La supervisor/a como garante de derechos". "Desde uno de los roles de esta Defensoría que es el de controlar al Sistema de Protección de Infancia entendemos a la supervisión como un espacio plural de referencia. Es decir, participativo, de acuerdos y no de imposiciones, de reflexión y de escucha. Y ese modo de hacer es válido para que todas y todos los que sean llamados a supervisar lo pongan en práctica en cada una de sus áreas", expresó la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes.

Presencia del Observatorio en el Congreso de la Democracia de la UNR

En septiembre de 2014 la Defensoría a través de su Observatorio participó de dos paneles en el marco del Congreso a la Democracia. Ambas ponencias fueron convocadas por el Seminario de Infancia/s, Sociedad y Época, de la Facultad de Psicología, desde dicho Seminario se está participando de una investigación sobre el Sistema de Protección Integral en la Escuela de Trabajo Social. Una de las mesas se presentó el trabajo desarrollado por la línea del Monitoreo de Medios, presentando la metodología de relevamiento y los principales resultados del primer relevamiento desarrollado en la prensa gráfica de la Provincia de Santa Fe. La otra instancia de participación estuvo orientada a presentar la experiencia del Observatorio, en torno al proceso de construcción de información pública en su herramienta Devinfo, remarcando vacíos e inconsistencias de información relevada en el proceso, remarcando la importancia de contar con información sistemática, desagregada y constante para el diseño, seguimiento, implementación y evaluación de políticas públicas.

Reunión con el Secretario Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.

La Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, Analía Colombo, y el Defensor Adjunto Zona Norte, Luciano Leiva, se reunieron el lunes 8 de septiembre con el Secretario Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Dr. Gabriel Lerner.

En la reunión, realizada en la ciudad de Buenos Aires, se trataron temas vinculados a

niñez y adolescencia que hacen a la labor diaria de ambas instituciones: niñas y niños sin cuidados parentales, funcionamiento del registro de guarda con fines adoptivos, programa de acogimiento transitorio como Familias Solidarias, la situación de jóvenes infractores de la ley penal y su acceso a la Justicia, temas que fueron ejes centrales del trabajo de la Defensoría durante el año 2013.

En el encuentro, a su vez, la Defensora le entregó al funcionario el 1° Informe Anual del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de Santa Fe que surge de un convenio con UNICEF Argentina y se manifestó la voluntad de continuar el vínculo de cooperación entre ambos organismos para el cumplimiento efectivo de los derechos de niñas, niños y jóvenes de Santa Fe.

Participación en el IV Congreso de Salud Pública.

Durante el mes de noviembre, la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, participó del Congreso de Salud realizado en la ciudad de Santa Fe. La Defensora expuso sobre la "Integralidad como movimiento para el cambio cultural en Salud".

Jornada Debate Inversión social en niñez y adolescencia. El interés superior de las niñas, niños y adolescentes en el presupuesto provincial.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes realizó en noviembre de 2014 una jornada de debate sobre el interés superior del niño en el presupuesto provincial. La actividad se llevó a cabo en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Rosario y participaron la defensora Analía Colombo, Sebastián Waisgraiss, encargado de Monitoreo de UNICEF Argentina, Augusto Comisso, de la Secretaría de Planificación y Política Económica del Ministerio de Economía de Santa Fe, María Florencia Álvarez Picco, licenciada en Economía y miembro del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de Santa Fe.

Los asistentes al Debate fueron diversos, desde estudiantes interesados en la temática hasta funcionarios del gobierno así como miembros de organizaciones sin fines de lucro con injerencia en niñez y adolescencia.

La Jornada consistió en una presentación de los resultados alcanzados por el Observatorio en relación al análisis y cuantificación de la Inversión en niñez y adolescencia presentando la evolución de las erogaciones presupuestarias que el gobierno provincial ha destinado a este colectivo desde 2003 hasta 2012, tanto el monto total así como por niño. También la relación de estos gastos con el PBG, el Gasto público total, el gasto público social y finalmente su comparación con lo destinado por el promedio de las provincias del país.

El referente del Ministerio de Economía desarrolló la importancia de observar el presupuesto empleando otra mirada y la intención de continuar trabajando en conjunto para lograr mayores desagregaciones de las categorías programática presentes en el presupuesto.

El referente del Área de Monitoreo y Evaluación de UNICEF resaltó el rol central de la Defensoría en la articulación entre actores de distintos Ministerios vinculados a niñez y adolescencia y planteó el desafío de avanzar en cómo incidir en los decisores públicos para que los temas de niñez estén en la agenda sabiendo que el espacio fiscal es acotado.

A partir de esta primera Jornada Debate se propone para el año 2015 replicar esta primera experiencia generando previamente vínculos con cátedras de diferentes carreras interesadas en la temática.

Presentación de la Propuesta N°3 de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes.

En el mes de noviembre, la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes, Analía Colombo, presentó una propuesta a la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe para que arbitre los medios y de las instrucciones pertinentes a los jueces del fuero penal, civil y comercial que tengan que ordenar desalojos de un inmueble o terreno ocupado por familias en las que convivan personas menores de 18 años y a su vez para que pueda convocar a los organismos nacionales, provinciales y municipales en vías de buscar una solución, con el primer decreto de trámite, ya sea civil o penal.

La Propuesta N°3 emitida por la Defensoría surge de las quejas recibidas en la institución por situaciones donde existiría una orden judicial para desalojar por la fuerza pública a familias enteras con niñas y niños, dejándolos en situación de calle y extrema vulnerabilidad.

En este sentido, la propuesta de la Defensoría expresa que la Justicia a través de los magistrados debe garantizar previamente mecanismos de emergencias consistentes en el alojamiento alternativo provisorio para niñas, niños y adolescentes y su grupo familiar. La garantía deberá surgir de la propuesta de los organismos estatales que arbitren las políticas de vivienda y hábitat sean provinciales, municipales o comunales, o ser exigida por orden judicial, como condición para ordenar el lanzamiento". Esto es, con el primer decreto de trámite y previo a efectivizar las órdenes de lanzamiento.

Los poderes ejecutivos provinciales y municipales deberán a través de sus Ministerios o Secretarías respectivas, generar mecanismos de emergencia para propiciar las alternativas de alojamiento adecuadas según la familia o grupos de familias objeto de medidas judiciales de desalojo. Estas podrán consistir en ayudas económicas para alojamientos provisorios o ayudas económicas para adecuación de viviendas que puedan ser utilizadas para alojamiento de las familias.

Seminario Taller de Cuidados Perinatales

El 17 de diciembre de 2013, el Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe, la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, la Municipalidad de Rosario participaron del lanzamiento del Seminario Taller

"Actualización en cuidados perinatales". La actividad de la que participaron profesionales y trabajadores de Salud de la Provincia contó con el apoyo de UNICEF.
El Seminario - Taller (que se cursará durante el año 2015) tiene tres ejes transversales: los procesos de atención y cuidados críticos, el enfoque de los derechos humanos de la niñez, el cuerpo y el lenguaje en relación al propio trabajo.

Convenios y Acuerdos Marco

La Defensoría y el Programa de Agricultura Urbana de Rosario establecieron un acuerdo marco para la promoción del derecho a la alimentación saludable, que se plasmó en el aporte por parte de la Defensoría de la impresión de 150 agendas huerteras y en la distribución por parte del Programa junto con las mismas el juego sobre alimentación saludable elaborado por la Defensoría.
La Defensoría y el Centro Residencial ANIDE de San Lorenzo, establecieron un acuerdo marco para la instalación de una ludoteca destinada a las niñas y niños que allí residen. Dicha iniciativa surge del Monitoreo realizado en las instituciones, donde se pudo observar que el derecho al juego y la recreación es poco tenido en cuenta.
En este mismo sentido, y en el marco del monitoreo al Sistema de Justicia Penal Juvenil, se entabló un acuerdo con el IRAR para instalar allí una biblioteca orientada a los jóvenes alojados en la institución.

Comunicación Institucional

SITIO WEB: En 2014 se renovó la imagen del sitio web de la Defensoría, acorde al crecimiento en la producción de contenidos y la incorporación del sitio del Observatorio. Asimismo, se desarrolló "Tu espacio", una sub web destinada a adolescentes, niñas y niños que será lanzada a principios de 2015.

MUÑECAS LUPITA: En articulación con los emprendimientos cooperativos que se desarrollan en el Centro Cultural El Obrador de Rosario, se confeccionaron muñecas artesanales de tela. Las mismas son reproducciones de Lupita Altavista, un personaje creado por el área para representar la mirada "con ojos de niño" del Observatorio. Estas muñequitas conforman el kit de regalos institucionales exclusivamente seleccionados para dar a conocer a la Defensoría en otros ámbitos y organizaciones nacionales e internacionales.

MATERIALES AUDIOVISUALES DESARROLLADOS: Continuando con la importancia otorgada al registro de las actividades relevantes para su posterior sistematización y viralización, durante el año se realizaron los siguientes materiales audiovisuales:
– Presentación del Primer Informe del Observatorio.
– Registro y Edición de "Mitos", en articulación con el Programa de Educación Sexual Integral.
– Talleres de Derechos Humanos con periodistas, en el marco del Monitoreo de Medios y la Red de Comunicadores de ADPRA y FIO.

MATERIALES GRÁFICOS DESARROLLADOS: Se diseñó, editó, imprimió y distribuyó el Primer Informe Anual del Observatorio y se subió al sitio web una versión digital para su libre descarga. Se produjo, diseñó, imprimió y distribuyó en todas las escuelas de la Provincia un material para la prevención del acoso y violencia en redes sociales.
A fin de año, se elaboró el calendario 2015 con la participación de niñas, niños y adolescentes y se distribuyó a toda la base de datos de la Defensoría. A su vez, se reimprimieron las siguientes producciones de la Defensoría: Material sobre las 10 buenas prácticas periodísticas para comunicar para

y con niñas, niños y adolescentes; folleto sobre qué hacer en caso que te demore la Policía; Juego sobre Alimentación Saludable.
EFEMÉRIDES; Las efemérides 2014 fueron creadas a partir de frases expresadas por niñas, niños y adolescentes en distintos ámbitos de participación de la Defensoría. La estética elegida fue la similar a dibujos infantiles, realizados y coloreados a mano.

REDES SOCIALES: Las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube) fueron más que nunca a lo largo del año amplificadores de los mensajes institucionales de la Defensoría. La comunidad de Facebook superó los 3.000 contactos y en el perfil de la institución en esa red social se compartieron los flyers de efemérides, el calendario de derechos 2015, las fotos de las actividades institucionales tanto organizadas por la Defensoría como aquellas a las que se asistió como invitados o participantes. Además, se articuló a través de las mismas (sobre todo en Twitter y YouTube) con otros organismos para multiplicar y replicar campañas y mensajes con los que se comparte y adhiere en el hacer institucional.

Medios de Comunicación y Prensa

Difusión de la Presentación del Informe del Observatorio
http://www.rosario3.com/noticias/Miramos-y-escuchamos-con-atencion-a-los-ninos-de-Santa-Fe-20140627-0023.html
http://www.sinmordaza.com/noticia/245054-unicef-y-defensoria-presentan-informe-sobre-derechos.html
http://www.diariocastellanos.net/noticia/primer-informe-del-observatorio-de-los-derechos-de-la-ninez-y-la-adolescencia
http://www.elciudadanoweb.com/el-estado-pisa-en-zapatillas/

Difusión de la Campaña de Prevención de Ciberdelitos
http://www.ellitoral.com/index.php/id_um/105402-disenan-un-instructivo-para-prevencion-del-ciberdelito?otras_interior
http://www.elciudadanoweb.com/la-defen-

soria-de-la-ninez-esta-en-campana-contra-ciberdelitos/
http://archivo.derf.com.ar/despachos.asp?cod_des=633038&ID_Seccion=126&fecemi=30/09/2014&Titular=distribuyen-folletos-para-prevenir-del-ciberdelito.html

Difusión del informe del Monitoreo de Medios de Comunicación
*http://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2014/08/09/nosotros/NOS-09.htm*l

Difusión de la Propuesta N° 1
http://www.unosantafe.com.ar/policiales/La-trata-de-nios-el-trasfondo-de-la-proliferacion-de-soldaditos-20140710-0074.html
http://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/Un-informe-oficial-revelo-que-en-los-bunkers-de-droga-solo-trabajaban-nios-20140426-0024.html

Difusión de la Propuesta N°2
http://www.unosantafe.com.ar/santafe/Propone-que-Santa-Fe-sea-la-pionera-en-la-nueva-ley-de-convivencia-escolar-20140508-0016.html
http://www.rosario3.com/noticias/Proponen-que-Santa-Fe-se-sume-a-la-nueva-ley-de-convivencia-escolar-20140508-0005.html
http://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2014/05/08/politica/POLI-02.html

Difusión de la Propuesta N°3
http://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2014/11/23/politica/POLI-04.html
http://www.elciudadanoweb.com/unas-20-familias-vuelven-a-penar-por-el-riesgo-de-desalojo/
http://www.lacapital.com.ar/contenidos/2014/10/22/noticia_0035.html

Acciones de la Defensoría en el caso de los mellizos de Zavalla
http://carloshaquim.com/article/desaparicion-de-bebes-mellizos-en-santa-fe-el-defensor-del-pueblo-puso-en-practica-el-protocolo-de-busqueda-de-personas/175/
http://www.unosantafe.com.ar/santafe/Mellizos-desaparecidos-de-Zavalla-la-Defensoria-de-Nios-Nias-y-Adolescentes-explico-en-Diputados-la-actuacion-del-organismo-20140911-0053.html
http://www.rosario3.com/noticias/Mellizos-robados-Defensoria-de-la-Ninez-respondio-a-Diputados-20140911-0045.html
http://notife.com/375629-mellizos-de-zavalla-la-defensoria-de-ninos-ninas-y-adolescentes-expilco-en-diputados-la-actuacion-del-organismo/
http://www.pagina12.com.ar/diario/suplementos/rosario/10-45762-2014-09-12.html

Acciones de la Defensoría con respecto al IRAR
http://www.rosario3.com/noticias/La-defensora-de-ninos-y-adolescentes-recorrio-el-lrar-20140808-0037.html
http://www.lacapital.com.ar/policiales/Duro-comunicado-judicial-por-los-traslados-del-lrar-20140809-0014.html

Trabajo en Red

Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe consideramos que para promover el respeto por los derechos de niñas, niños y adolescentes se requiere necesariamente del trabajo articulado entre distintos actores y el intercambio continuo con instituciones que defienden los derechos humanos, que permita generar conocimiento a través de experiencias colaborativas y trabajo conjunto.

Se realiza esta tarea entendiendo que con la mirada amplia y la participación de distintos actores es posible desarrollar una estrategia que persiga el crecimiento pleno de las y los más pequeños como sujetos de derechos.
Con las redes se busca entablar un tejido de relaciones entre distintos actores, donde se estimule no sólo la participación sino también la provisión de información. Así, la comunicación y el intercambio de aportes circulan en el entramado. Esto permite conocer mejor y en más profundidad la situación de las niñas, niños y adolescentes en la Provincia, en el país y a nivel mundial, así como también saber sobre el cumplimiento de sus derechos.

Apostando a esta lógica del trabajo en red, es que la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe participa a nivel internacional, Regional y Local, de diversos espacios de cooperación y articulación interinstitucional.

A su vez actúa en clave de desarrollo y fortalecimiento de las redes interinstitucionales a partir de la reflexión e identificación de estrategias con perspectivas múltiples.

Acciones a nivel Internacional

FEDERACION IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN - (FIO): Durante el mes de Octubre de 2014, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, participó del XIX Congreso "Los Sistemas Regionales de protección de DDHH" y de la Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en la ciudad de Distrito Federal, México. Allí, se presentó el trabajo que la Defensoría desarrolló durante el año 2014, se difundieron los materiales institucionales y se plantearon los nuevos desafíos propuestos para 2015.

En este mismo encuentro se participó de la VI Asamblea de la Red de Niñez y Adolescencia que tuvo como eje pensar líneas de acción que posibiliten trabajar articulada y coordinadamente, con el fin de contribuir a proteger y promover los derechos de niñas, niños y adolescentes en temas de interés común de dicha Red. En este encuentro se evaluó la implementación del Plan de Trabajo correspondiente al período 2014 y plantearon los ejes de trabajo para 2015.

Durante 2014, la Defensoría ha trabajado para dar seguimiento al Punto 2 del Plan de Trabajo de la Red de Niñez y Adolescencia, "Identificación de Buenas Prácticas en materia de Niñez y Adolescencia". Los miembros de la Red han optado por las siguientes buenas prácticas: Guía Técnica y Metodológica para la elaboración de Informes Defensoriales en Infancia y Adolescencia. El objetivo general de esta guía es caracterizar, diagnosticar, describir o actualizar el conocimiento sobre la situación de Derechos Humanos de una población específica, de niños, niñas y adolescentes, de tal manera que pueda aportar elementos para el análisis y fortalecimiento de la política pública que aborda la problemática estudiada, desde el enfoque de Derechos, género e interculturalidad.

Con el fin de realizar aportes para la producción de este documento recopilador de las experiencias de los diferentes países, la Defensoría ha elaborado un Manual de Buenas Prácticas para la redacción de Informes Defensoriales.

Esta labor destaca la necesidad de fortalecer y resaltar la elaboración de Informes Defensoriales, en tanto que se constituyen en un recurso incidente de la Acción Defensorial, que desde la producción de conocimiento técnico y riguroso apunta a proteger el ejercicio de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes. La motivación del documento fue la de generar un manual que satisfaga criterios básicos de tratamiento adecuado de información cuantificable, así como también reconozca la importancia de emplear

los insumos de las actividades diarias que desarrolla la Defensoría a fin que en los informes se plasme la pluralidad, universalidad, integralidad y participación.

De esta forma con el manual se buscó la identificación de una serie de buenas prácticas reconocidas por los miembros del Grupo de Trabajo de la Defensoría como beneficiosas y efectivas a partir de la experiencia y aprendizaje. Los aportes del manual pueden ser relevantes para otros organismos o dependencias, sin embargo es importante destacar que estas prácticas deberán ser seleccionadas y adaptadas de acuerdo a las propias necesidades, prioridades y recursos con los que se cuente.

Además, en dicha sesión se ha designado a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe para la coordinación y administración del mejoramiento del repositorio de la Red. La idea es generar una estructura de carpetas de contenidos con los instrumentos de protección generados por cada Estado, con el objetivo de facilitar la búsqueda de materiales y de visibilizar de mejor manera el trabajo realizado por las Instituciones de Derechos Humanos en temas de niñez y adolescencia.

A su vez, la Ciudad de Rosario, Santa Fe, ha sido aprobada por los integrantes de la Red, como Sede de la próxima reunión y realización de un taller que tiene como objetivo desarrollar las capacidades de los miembros, a efectos de dotarlos de herramientas teóricas y metodológicas para el desarrollo de sistemas de monitoreo, vinculados a Derechos de Niñez y Adolescencia. El mismo se llevará a cabo durante el año 2015.
Los desafíos para el 2015 de la Red de Niñez y Adolescencia se centran en tomar como eje central de su Plan de Trabajo la investigación referente a los Adolescentes en conflicto con la Ley Penal.

INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN - DEFENSOR DEL PUEBLO (ILO)
Dirección del Área de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes
La Defensoría también forma parte de dicho Instituto, cuyos objetivos principales son generar conciencia en los pueblos de la región de los derechos que le consagran las constituciones y las leyes de sus respectivos Estados, promoviendo el perfeccionamiento de sus respectivos sistemas jurídicos políticos en el marco de absoluto respeto por la heterogeneidad de las culturas y regímenes legales y garantizar el respeto por los derechos humanos.
En la Asamblea General del ILO celebrada en la Ciudad de México en noviembre de 2013, se designó como Directora del Área de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del ILO, a la Defensora del Pueblo Adjunta y Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, la Dra. Analía Colombo.

Acciones en el ámbito nacional
ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA - (ADPRA)
La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina nuclea a todos los Ombudsman de más de treinta Defensorías municipales, provinciales y la de la Nación Argentina, lo que marca la importancia de su expansión y la relevancia de su alcance territorial.

En marzo de 2014 la Defensoría participó del Primer Plenario Anual de la Asociación. La reunión se llevó a cabo en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Nación, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En noviembre del mismo año estuvo presente en el IV Plenario que se realizó en la ciudad de La Matanza. Los temas que se abordaron fueron los relativos al cumplimiento integral de la Ley Nacional 26.657 de Salud Mental; la creación de la red de usuarios y consumidores de A.D.P.R.A., y las medidas adoptadas en distintos Municipios relativas a la instalación de telefonía celular, entre otros.

Al interior de dicha Asociación, surge la Red de Infancia, la cual se ha consolidado con el fin de potenciar el trabajo entorno a la garantía de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Así, desde 2012, se ha trabajado mancomunadamente entre las Defensorías integrantes de la red para generar una cultura promotora de los derechos de la niñez y la adolescencia. Se constituye con la finalidad de consolidar dentro y fuera de ADPRA un ámbito específico para la defensa, exigibilidad y garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes del país. Sus principales objetivos son la creación de espacios especializados en la defensa de estos derechos en las Defensorías del Pueblo provinciales y municipales, y el fortalecimiento de los roles y competencias en aquellas que ya se encuentran en funcionamiento.

Esto se hace necesario para hacer frente a una realidad en la niñez y la adolescencia, donde la violencia, la exclusión y la vulnerabilidad dan cuenta de las dificultades para garantizar los derechos velados en las leyes. La potencialidad de la gestión y el trabajo en red aparece como una estrategia del rol de defensa y garantía. Este es el eje de trabajo de la Red Nacional de Infancia de ADPRA. Para poder seguir en este camino de trabajo hacia la plena garantía de los derechos de niñas, niños y adolescentes, se presentaron dos propuestas para el año 2015. Una, destinada a mejorar la comunicación y el lenguaje para referirse a niñas, niños y adolescentes, y otra, con el fin de mejorar las relaciones y el contacto intrared.
En la actualidad se utilizan algunos términos que hacen referencia al viejo Paradigma Tutelar y los cuales es preciso repensar entendiendo a las y los niños como sujetos de derecho. Un ejemplo de ello es la palabra Infancia. La misma deriva del latín infans, que significa mudo, incapaz de hablar, que no habla. Esta manera de nombrar ha construido sentido durante siglos, anclándose en distintas prácticas. Así, las y los chicos han sido históricamente excluidos de los ámbitos públicos de expresión y participación. Sus opiniones no solo no se han tenido en cuenta en el mundo adulto, sino que no se han generado los canales para preguntárselas.

A partir de la Convención Universal de los Derechos del Niño en 1989, se reconocen los derechos humanos de las y los habitantes más pequeños del mundo. Esta legislación internacional comienza a nombrarlos como "sujetos de derechos", ampliando el concepto de ciudadanía a la niñez y la adolescencia, otorgándole sus derechos a expresarse, participar y reclamarlos ante el Estado y la sociedad en libertad. En Argentina se ratificó inmediatamente -en 1990- y fue incorporada a la Constitución Nacional con la reforma de 1994 pero recién en 2005 se sancionó la Ley Nacional de Protección Integral 26.061.

En el marco de esta nueva concepción cabe preguntarse qué palabras es necesario desterrar para referirse a niñas, niños y adolescentes. Por lo expuesto anteriormente, se considera que Infancia no es la forma más adecuada para nombrar a una Red que considera a las y los niños como sujetos de derechos. La forma más apropiada para llamarla es Red de Niñez y Adolescencia.
La segunda propuesta apunta a resolver las dificultades que implica generar un inter-

cambio presencial, ya que la mayor parte de las oportunidades se hace imposible que las Defensorías manden representantes de la Red.

Para incentivar el intercambio de ideas, recursos, cooperar y articular para gestar posibles soluciones conjuntas a problemáticas en común, se propone la creación de una red de intercambio virtual.

Esta herramienta posibilita fortificar y enriquecer los lazos entre los integrantes de la Red. Permite generar un intercambio continuo de la labor cotidiana de cada integrante de la Red, así como también, compartir bibliografía de referencia sobre la Niñez y la Adolescencia. Otra fortaleza de este instrumento es que posibilita moderar debates entre los usuarios para abordar temáticas específicas y planificar actividades conjuntamente.

Implementar las propuestas anteriormente expresadas, supone un desafío para la Red, y dará sus frutos en las actividades que se desarrollen en el año 2015, y en la posibilidad de seguir fortaleciéndose. Las niñas, niños y adolescentes son hoy, y es necesario potenciar los lazos de la Red para trabajar estratégicamente en la garantía de sus derechos.

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

Zona Norte
Eva Perón 2726 - (S3000BVP) Santa Fe
Tel. (0342) 4573904 - 4573374
prensa@defensorsantafe.gov.ar

Zona Sur
Tucumán 1681 - (S2000AVB) Rosario
Tel. (0341) 4721112/13
info@defensorsantafe.gov.ar

www.defensorsantafe.gov.ar

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

Zona Norte
Eva Perón 2726 - (S3000BVP) Santa Fe
Tel. (0342) 4573904 - 4573374
info@defensorianna.gob.ar

Zona Sur
Italia 321 - (S2000AVB) Rosario
Tel. (0341) 4721587 / 88 / 89
info@defensorianna.gob.ar

www.defensorianna.gob.ar