INFORME ANUAL

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

TOMO 1
2012

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

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

Instituto Internacional del Ombudsman

Federación Iberoamericana deL Ombudsman

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

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

Dra. Analía Isabel Colombo
Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes

Dr. Luciano Agustín Leiva
Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte

Informe Anual
Edición - 2012 | Santa Fe, Argentina.

Compilación, redacción y coordinación editorial:
Dirección de Consultoría Técnica - Zona Norte y Zona Sur
Diagramación interior, diseño de tapa y fotografía: *Enzo Rodríguez Suárez*

Eva Perón 2726, CP (3000) - Santa Fe, Argentina.
Telefax: (0342) 457 3904 / 3374
prensa@defensorsantafe.gov.ar

Pasaje Álvarez 1516, CP (2000) - Rosario - Santa Fe, Argentina.
Telefax: (0341) 472 1112 / 1301
info@defensorsantafe.gov.ar

http://www.defensorsantafe.gov.ar

INFORME ANUAL 2012 / TOMO 1

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

DEFENSORÍA
DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

Indice

TOMO 1

PARTE 1

07. Introducción

11. **CAPÍTULO I**

Actuación del organismo ante las distintas temáticas. Casos más relevantes.

Actuación en Salud

Actuación en Discapacidad

Actuación en Medio Ambiente

Actuación en Educación

Actuación en Seguridad Social

Actuación en Seguridad Vial

Actuación en Servicios Públicos

Actuación en materia habitacional

Constitución de Bien de Familia

Actuación ante Registros Civiles

Actuación ante la Administración Provincial de Impuestos

Actuaciones destacadas ante diversos Organismos

Servicio de Catastro e Información Territorial/ Adm. Provincial de Impuestos

Municipalidad de Santa Fe

Ministerio de Desarrollo Social

Dirección Provincial de Drenajes y Retenciones

Dirección de Transporte de la Provincia

Ministerio de la Producción

Ministerio de Economía

Cuestiones Particulares

Actuación en Derechos del Consumidor

Actuación para la Preservación Patrimonial y Defensa de los

Derechos Culturales
Delegaciones del Interior de la Provincia
Relatoría y Análisis Normativo

213. **CAPÍTULO II**
Centros de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delitos
Centro de Asistencia a la Víctima Zona Norte
Área de Género y Trata de Personas
Centro de Asistencia a la Víctima Zona Sur

251. **CAPITULO III**
Centros de Mediación y Resolución de Conflíctos Pablo Benetti Aprossio
Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Zona Norte
Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Zona Sur

269. **CAPITULO IV**
Estadísticas
Defensoría del Pueblo
Delegaciones

PARTE 2
309. **CAPITULO V**
Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes
de la Provincia De Santa Fe

Presentación
Introducción
Origen y Construcción de una Nueva Institucionalidad
A. Antecedentes
B. Los Principios
C. Marco normativo
D. Estrategia de Acción
E Metodología de Diseño
F Manual Organizacional y Protocolo de Intervención
Escucha y Atención Integral

Promoción de Derechos
Trabajo en Red
Monitoreo
A. Monitoreo del sistema de Infancias
B. Monitoreo del Estado de Derechos. Construcción del Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe.
Líneas de Intervención para el Año 2013

381. **ANEXOS PARTE 2**
I. Marco Normativo
II. Manual Organizacional
III. Producción de Promoción y Comunicación
IV. Prensa
V. Resoluciones y Opiniones Consultivas
VI. Acuerdo DNNYA UNICEF

TOMO 2

Política Comunicacional, Extensión y Relaciones Institucionales

Introducción

A los Honorables Señores Legisladores:

Como Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y en virtud de lo establecido por los artículos 70, subsiguientes y concordantes de la Ley de Creación del Organismo Nº 10.396, vengo a presentar el Informe Anual correspondiente a la gestión desarrollado desde el 1º de enero de 2012 al 31 de diciembre del mismo año.

En el mencionado período se plantearon 35.743 quejas por ciudadanos de esta provincia e inclusive de otras, lo que significa un crecimiento respecto al año anterior. A ello ha contribuido seguramente la apertura de nuevas Delegaciones en el interior de la Provincia, como fue en las ciudades de Santo Tomé, Laguna Paiva, Esperanza, San Justo, Arroyo leyes y Fray Luis Beltrán.

El Informe que presentamos, como se verá en el desarrollo de sus distintos Capítulos, contiene las gestiones desarrolladas durante el año 2012 en cumplimiento de las competencias asignadas por el marco legal, así como las efectuadas en forma oficiosa, y que responden a necesidades de la ciudadanía. Se observará la gestión de cada una de las Áreas de la Defensoría y los resultados de sus acciones, pudiéndose verificar que se han obtenido resultados favorables en gran porcentaje de los casos planteados. La descripción de los casos relevantes que han pasado por el Organismo, las Resoluciones emitidas, nos permiten mostrar cómo operamos frente a situaciones cotidianas, a efectos de que se comprenda realmente nuestro funcionamiento ante la gran diversidad de temáticas que se nos presentan, así como los obstáculos que enfrentamos en algunas situaciones. Y además, no puedo dejar de expresar en este punto, que sin perjuicio de la resolución favorable de las mismas, en cada uno de los casos se ha brindado contención y atención personalizada por parte del plantel profesional y técnico de la Defensoría.

Es una característica de nuestro Organismo, la atención inmediata y personal que recibe cada ciudadano que concurre ante nuestras Oficinas.

En el año 2012 hubo algunas modificaciones positivas en el funcionamiento; así por Resolución Nº 087 se creó la División de Auditoría Interna para la Sede Santa Fe, con la finalidad de brindar mayor calidad en el trámite de las quejas recibidas. La misma comenzó a funcionar en el mes de junio y posibilitó realizar un seguimiento más detallado de las causas ingresadas. Además, se le asignaron a esta División facultades de analizar el curso otorgado a los trámites, proponer las modificaciones y/o ampliaciones que considere pertinentes, elevando en forma mensual un informe del estado de los expedientes. Esta información permite tener un inmediato conocimiento de la gestión y realizar estadísticas comparativas entre las distintas áreas y su evolución. En el mes de agosto, dado los favorables resultados obtenidos desde su implementación, se dictó la Resolución Nº 165, por la cual se extendieron las funciones de la División de Auditoría Interna a las Delegaciones del Interior Zona Norte. En relación con éstas, se logró mantener un contacto permanente a fin de articular el trabajo en conjunto con la Sede del organismo.

En consonancia con la importancia que han ido adquiriendo en los últimos años los Derechos de los Consumidores, mediante Resolución N° 031/2012 procedí a crear la "Dirección General de Defensa de derechos de Usuarios y Consumidores" con competencia para entender en el tratamiento de todas las quejas que ingresen a la Institución referidas a la problemática, que involucren la posible vulneración de los derechos del consumidor. Así también le incumbe la tarea de difundir estos derechos, organizando y/o participando en talleres y seminarios. La creación de un área específica de Consumidor, ha proporcionado a lo largo del año 2012, la posibilidad de brindar no solamente determinadas respuestas o soluciones a los casos concretos, sino que se ha podido profundizar en las causales detectadas como irregularidades y conforme a ello efectuar sugerencias, consejos, opiniones dirigidos al público que testimonian la realidad imperante en el mercado de consumo.

A fines del año próximo pasado pudimos concretar el relanzamiento del Proyecto ARTEFE, con un concurrido acto que se realizó en el Centro Cultural Roberto Fontanarrosa de la ciudad de Rosario. En una primera etapa, se procedió a firmar convenios de adhesión y reciprocidad cultural con cada Municipio y Comuna de 9 Departamentos del sur provincial, a los fines de que éstos puedan exponer sus obras, de manera dinámica, esquematizada y totalmente gratuita, en el primer Museo Virtual de Arte Santafesino, que constituye la única base de datos sobre el patrimonio artístico provincial capturado en imágenes digitales acompañadas por biografías y datos técnicos relevados por expertos en las artes visuales.

En el año 2012 se realizó por segundo año consecutivo el proyecto "La Defensoría Junto a los Vecinos", consistente en asistir con un equipo interdisciplinario a cada uno de los Ocho Distritos de la Municipalidad de Santa Fe, de manera tal que los vecinos que viven en esas

zonas puedan formular sus quejas y consultas, sin necesidad de trasladarse a la Sede del Organismo, evitando de ese modo una pérdida de tiempo y dinero.

Asimismo la Defensoría del Pueblo organizó la Tercer "Feria de Organizaciones Sociales", evento que tuvo lugar en el mes de septiembre y en el cual un centenar de ONG´S, Asociaciones Civiles sin fines de lucro y Organismos Estatales, expusieron en un día a la población en general, el trabajo que silenciosamente realizan durante todo el año en aras a un determinado bien común.

Como otra arista de su política de acercamiento a los vecinos, durante el pasado año la Defensoría del Pueblo también concretó la colocación de un Buzón de la Vida en la Delegación que la institución tiene en la localidad de Funes. La intención es avanzar con este mecanismo en todas las Delegaciones que la institución tiene en el interior provincial. La instalación de este dispositivo para denuncias sobre narcotráfico y la trata de personas recibió incluso el respaldo de todos los Defensores del Pueblo del país nucleados en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).

Como mención destacada debo decir que en el año 2012 comenzó a funcionar dentro de la Defensoría del Pueblo, la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, institución que tiene como misión la promoción y protección de los derechos de las infancias y adolescencias de la provincia de Santa Fe. El 8 de marzo de 2012 la Dra. Analía Colombo asumió el cargo de Defensora Provincial. No puedo dejar de expresar mi satisfacción al respecto, porque Santa Fe es la primera provincia argentina en designar Defensora con competencias específicas en niñez y adolescencia, tal como lo establece la Ley Nacional 26.061, quedando nuestro Organismo a la vanguardia del Sistema de Protección y Promoción de Derechos.

Un motivo de orgullo para la provincia de Santa Fe y que trasciende la esfera propia de la Defensoría del Pueblo, es la representación en los distintos organismos nacionales e internacionales que agrupan a los Ombudsman, máxime teniendo en cuenta que las respectivas elecciones fueron realizadas por Defensores del Pueblo de todo el mundo, en claro reconocimiento a la tarea desempeñada por la Institución en estos 22 años de existencia.

Conforme a lo expuesto anteriormente, debo mencionar que la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, ejerce la Vicepresidencia del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO); la Dirección de Asuntos Internacionales del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), cargo al que fui ratificado el 29 de noviembre de 2012, con motivo de celebrarse en la ciudad de Valparaíso, Chile, la II Asamblea General del Instituto Latinoamericano del Ombudsman; asimismo durante el periodo comprendido por el presente informe fui designado Miembro Institucional del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO);

continuando además desde hace 2 años a cargo de la Secretaria del Comité de Defensores del Pueblo de la Región Centro y con la representación en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).

Como corolario de todo lo expresado, deseo señalar que la Defensoría del Pueblo es fundamentalmente una Institución que brega permanentemente por el respeto a los derechos humanos, cuya finalidad principal es la de ser una herramienta fundamental de todas las personas que consideren que algunos de sus derechos han resultado vulnerado.

Quedando a su entera disposición, los saludo atentamente.

Santa Fe, abril de 2012.

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

CAPÍTULO I

Actuación del organismo ante las distintas temáticas. Casos más relevantes

ACTUACIONES EN SALUD

Durante el lapso que va desde el 01/1/12 al 31/12/12, debemos aclarar que en materia de salud se han duplicado los reclamos recepcionados en relación al mismo período de 2011.

En la Zona Norte se han iniciado 474 expedientes de los cuales 232 concluyeron con los respectivos asesoramientos legales y 242 expedientes requirieron de una debida instrucción resolviéndose positivamente más del 93 % de los casos. Es importante resaltar que ese porcentaje de presentaciones se resuelven absolutamente dentro del Área de Salud dependiente de la Dirección de Consultoría Técnica Zona Norte merced a las constantes gestiones personales de cada caso, envío de notas, Oficios, etc., sin necesidad de llegar al dictado de Resolución de Recomendación.

Debemos decir que no ha sido muy significativo el número de presentaciones efectuadas contra Efectores del Sistema de Salud Público Provincial, temas en los cuales el Organismo posee plena competencia. En la Zona Norte se tramitaron 24 expedientes, algunos de los cuales expondremos a modo de ejemplo, sin perjuicio de otros tantos asesoramientos brindados en relación a este Sector de la Salud.

Respecto al Instituto Autárquico de Obra Social (IAPOS), el cual se encuentra también dentro de la esfera de competencia de la Defensoría, se tramitaron en la Zona Norte 44 expedientes, brindándose además numerosos asesoramientos donde no fue necesario iniciar actuaciones.

Las temáticas que más se han presentado en el área, refieren a la falta de cobertura por parte de las diversas obras sociales que componen el Sistema Nacional de Seguro de Salud, el cual no se encuentra dentro de la esfera de competencia material de esta Defensoría. Sin embargo, ello no ha obstado a que se intervenga en forma oficiosa ante las mismas, como lo venimos haciendo desde la creación del Organismo.

La mayoría de las denuncias realizadas contra éstas, radican en el incumplimiento de prácticas que se encuentran incluidas en el Programa Médico Obligatorio. Lo mismo acontece con las entidades de medicina prepaga las que según la ley Nº 26.682, sancionada en el 2011, deben cumplir al igual que las obras sociales con todas las prácticas mencionadas en ese programa, observándose un aumento en su incumplimiento por parte de

determinadas empresas con sede en esta ciudad.

En el año 2012 en la Zona Sur se observó un gran incremento de consultas por tratamientos de Fertilidad Asistida, tanto de baja como de alta complejidad; y sobre Obesidad.

Igualmente se advierte la multiplicidad de consultas en relación a la aplicación de la Ley 24.901 norma que establece el Sistema de Prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad.

Principalmente se denuncian demoras en la autorización de tratamientos de rehabilitación, así como de prótesis y órtesis, las cuales basándose en el plexo legal antes referido que forma parte y amplía la cobertura establecida en el PMO, deben ser cubiertas de forma integral.

Se han realizado gestiones ante las siguientes obras sociales: OSPAT; UPCN; Luz y Fuerza; OSPERSAAMS; OSPRERA; OSPEP; OSSDEB; OSPACP; OSBA; OSPECON; UOM; OSPIV; ATSA; OSPACARP; OSDOP; Obra Social Jerárquicos Salud; OSTRAC; OSECAC; OSPIF; OSTEL; OSPESGA; OSPLAD; ANDAR; OSFICA; OSSACRA; OSPEDYC; Obra Social de Conductores de Camiones y otras.

Igualmente ante las siguientes empresas de medicina prepagas: Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe; SanCor Salud; Amur; Nueva Medicina; OMINT; Medicina Privada; Jerárquicos Salud; OSDE y otras

Al respecto de todo lo anteriormente expresado y a modo de ejemplo, podemos destacar los siguientes casos que reflejan el modo de actuación de este Área de Salud :

Efectores Públicos

Hospital de Niños Dr. Orlando Alassia

-Expte. Nº 1004-031/12. DNNyA. s/Agilización estudio médico.

A mediados del mes de Mayo se presenta un reclamo relacionado con una niña discapacitada, paciente del Hospital de Niños Dr. Alassia a la espera de realización de resonancia de cabeza y estudio encefalograma del sueño, ambos de alta complejidad. Se efectúa un primer contacto telefónico con la Dirección del Hospital desde la cual se expresa que el resonador existente en el nosocomio no se encontraba en condiciones para su uso por un desperfecto técnico pero que estimaban que en 15 días aproximadamente comenzaría a funcionar el nuevo resonador magnético con el que ya contaba el hospital.

Transcurrido ese tiempo nuevamente nos comunicamos con la Dirección reiterando la necesidad de que se le efectúe a la niña lo indicado a la mayor brevedad y se nos informa que evaluada la patología de la niña y la complejidad de los estudios solicitados, estos deberían efectuarse en un Instituto de la ciudad de Rosario encontrándose en tratativas `para obtener allí un turno.

Posteriormente nos comunican que se asignó turno para el día 17/07/12 lo que fue comunicado a la presentante. Posteriormente y en seguimiento nos contactamos con la misma y nos informa que efectivamente le fue practicado el estudio a su hija y que en esos días se le entregarían los resultados correspondientes.

Hospital J. B. Iturraspe

-Expte. Nº 1004-86626/12. s/provisión de medicamento.

El presente reclamo se recepcionó en ocasión de la atención brindada por el Programa de Atención en los Barrios llevado a cabo por esta Defensoría del Pueblo durante el año 2012, y cuyo único propósito es poder acercar los servicios brindados de asesoramiento y gestión a todos los ciudadanos sin excepción.

La ciudadana, domiciliada en el Barrio El Pozo de esta ciudad de Santa Fe, el día 02/08/12 nos manifestó que hacía más de 4 meses que esperaba respuesta sin resultados positivos en relación a la entrega de medicación indicada para su hijo por presentar trastorno de conducta por hiperactividad. Agregaba en su relato que la primera vez se vio obligada a adquirirlo con sus propios medios, pues en la Farmacia del nosocomio le informaron que no contaban con el mismo, argumento que se reitera al momento de su reclamo.

Desde este Área de Salud se tomó contacto en primer lugar con el servicio social del efector desde el cual luego de efectuadas las averiguaciones pertinentes, informa que la falta del medicamento obedecía a que los proveedores del hospital no poseían el mismo.

No obstante ello, comunicó la situación descripta ante la Dirección del Hospital desde la cual manifiestan que se arbitrarán los medios necesarios para proveer la droga requerida.

A la semana siguiente y desde el mismo Sector del nosocomio se informa que se solicitó a otra droguería y que sería remitido a la brevedad.

El 10/08/12 la Jefe de Farmacia del Hospital Iturraspe informa que la medicación indicada se encuentra a disposición para su retiro por la presentante, lo cual le fue notificado. Se concluyen las actuaciones.

Hospital José María Cullen

Ya desde hace varios años se vienen realizando actuaciones por las demoras existentes en la realización de cirugías programadas para ciudadanos que no cuentan con cobertura social por parte del Hospital Cullen de esta ciudad. Si bien en cada uno de los casos planteados a lo largo del año 2012 se ha trabajado en coordinación con la Dirección del mismo _ destacando al respecto la muy buena predisposición del Director, Dr. Francisco Sanchez Guerra_ en busca de una rápida solución, creemos necesario que desde el Ministerio de Salud se deben suministrar al Hospital mayores recursos para solución definitiva al asunto. Ello ha sido solicitado oportunamente a través de diversas Resoluciones emanadas desde este organismo al respecto.

A modo de ejemplo relatamos un par de casos:

-Expte. Nº: 1004-87914/12.

En fecha una ciudadana que manifiesta que su hermano el día 26-06-12 ingresó al Sector Coronarias del Hospital J.M. Cullen, con insuficiencia cardíaca y renal. Estuvo 20 días en es-

tado de gravedad en dicho Sector, hasta que lo pasan a Sala 8 de Cardiología, donde estuvo otros 20 días, involucrándose, a su entender, la parte clínica y neurológica.

Posteriomente le dan el alta con un listado de medicamentos y servicio de ambulancia para dializarse tres veces por semana, pero sin asignarle un médico o una derivación para su seguimiento. Al momento de la presentación no caminaba, no hablaba, no tenía retención de esfínteres, y en proceso de comer solo.

La profesional interviniente tomó contacto en forma inmediata con el área de Servicio Social del Hospital Cullen, con la asistente social que había intervenido en el caso y en fecha 20-09-12, luego de la gestión realizada, confirma que se había asignado al paciente el médico de cabecera solicitado, con lo que da por satisfecho su reclamo.

-Expte. Nº 1004-83583/12- s/Agilización de cirugía.

El 12/04/12 se presenta un ciudadano, paciente del Hospital J. M. Cullen quien presentaba escoliosis grave y se encontraba desde el 29/12/08 -fecha en que se le asignó turno para cirugía indicada por su médico tratante - a la espera de realización de la misma.

Manifestaba que la práctica se demoró en un primer momento pues faltaban las prótesis necesarias pero agregaba que las mismas fueron gestionadas por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación hace más de un año.

Expresaba también que se le había fijado nuevamente fecha para cirugía en Diciembre de 2011, pero tampoco le fue practicada la misma, argumentándosele en esta oportunidad de que "el quirófano no se encontraría en condiciones". Solicitaba ser derivado a otro Hospital, lo cual según manifestaba, debía ser autorizada por el Jefe del Dpto. Traumatología del mismo hospital.

Su mayor preocupación radicaba en que desde el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación se habían comunicado con él exigiéndole que se realice la cirugía a la brevedad, de lo contrario perdería la reserva de las prótesis.

Con la urgencia del caso se remitió Oficio a la Dirección del Hospital a efectos informara sobre la cuestión planteada y además se le solicitaba que en caso de no pudiera llevarse a cabo la misma en ese Hospital, se informarán alternativas para atender la patología del recurrente, o en su defecto si existía posibilidad de derivación a otro efector.

Que luego de varias gestiones telefónicas desde este Área de Salud y no obstante haber reiterado la solicitud a través de un nuevo oficio, ante la falta de respuesta e impuesto de la importancia de la problemática en cuestión el Sr. Defensor del Pueblo consideró conveniente emitir Resolución Nº 113 del 28/06/12 a través de la cual recomendó al Director del Hospital J M Cullen arbitre en forma urgente las medidas necesarias tendientes a la efectivización de la cirugía al presentante. En fecha 12/07/12 se recepcionó respuesta del Servicio de Traumatología del Cullen la que refería que ya se había entrevistado al paciente indicándosele actualización de exámenes complementarios y además se expresaba que se asignaba la realización para el mes de Septiembre de 2012, lo que finalmente sucedió. Se concluyen las actuaciones.

Hospital Iturraspe

-Expte. Nº 1004-86684/12. s/Agilización de cirugía.

La presentante, paciente del Hospital J. B. Iturraspe, fue derivada por su médica tratante al Hospital Cullen pues debía realizarse en forma urgente -según resumen de historia clínica acompañada al momento de presentarse ante esta Defensoría el 02/08/12 -, tiroidectomía total por presentar nódulo mixto de 51 mm en lóbulo izquierdo de tiroides.

Al solicitar turno en el Hospital Cullen, se le informa que se le asignaría fecha de cirugía para dentro de seis o siete meses, lo que le generaba amplia preocupación.

Desde el Área de Salud de esta Defensoría del Pueblo se solicitó a la Dirección del Hospital a través de oficio se evalúe la situación descripta a efectos de darle solución a la mayor brevedad posible. El 10/08/12 se contactó la presentante e informó que se le había asignado turno para la intervención quirúgica requerida para el día 12/08/12, lo que efectivamente ocurrió. Se concluyen las actuaciones

Hospital Gumersindo Sayago

-Expte. Nº 1004-85207/12. s/Provisión medicamento específico para su patología.

La presentante manifestaba que su esposo, paciente del Hospital Gumersindo Sayago, por padecer de E.P.O.C severo se encontraba bajo oxigenoterapia domiciliaria por efisema pulmonar. Su médica neumonóloga le había prescripto una medicación específica: Spiriva, por considerar que dicha droga era indispensable para su afección.

Agregaba que el hospital oportunamente le informó que se encontraba fuera de vademécum y sin existencia en la farmacia del mismo. Es por ello que solicitó urgente intervención.

Ese mismo día (13/06/12), desde este organismo se requirió información ante dicho hospital, desde el cual se informó que se había remitido el caso por segunda vez -ante reiteración del pedido médico- a consideración de la Comisión Provincial del Medicamento.

Seguidamente se ofició a dicha Comisión solicitando que en virtud de que el paciente se encontraba sin medicación, se evalúe a la mayor brevedad el pedido, a efectos de evitar consecuencias dañosas para el paciente, informándonos lo resuelto al respecto.

Se recepciona respuesta a través de la cual se informa que ya se había remitido al nosocomio una consideración técnica respecto a la terapéutica, no concordante con la solicitud del médico prescribiente. Sin embargo, se dejaba a criterio del médico tratante en vista de la condición clínica del paciente decidir la utilización de la droga llamada tiotropio. Posterirmente y en contacto directo con la Dirección del efector se informa que se cumplimentaría con la provisión solicitada. Todo lo cual fue posteriormente confirmado por la presentante. Se concluyen las actuaciones.

Centro de Salud de Arroyo Leyes- SAMCo de Rincón

-Expte. Nº 1004- 87.478/12 y glosado Nº 87.638/12.

La recurrente se presenta y manifiesta que no consigue turno para su hijo de 13 años, que requiere de atención psicológica, según se le aconsejara desde la escuela donde asiste.

El grupo familiar reside en Arroyo Leyes , donde el Centro de Salud carece de ese tipo de atención, por lo que recurrió al SAMCo de Rincón a solicitarla. Desde el mismo se le informa que no tienen turno por largo tiempo por lo que solicita intervención.

Desde este Organismo se efectuaron numerosas gestiones. En primer lugar se efectuó comunicación con la psicóloga a cargo del SAMCo de RIncón, quien informó que la recurrente debía ser derivada por el Centro de Salud correspondiente a su domicilio a efectos de ser atendida en ese efector. Asimismo, solicitamos para corroborar la necesidad de tratamiento , informe de la Escuela donde concurre el niño, obteniendo informe de la psicopedagoga que se entregó a la recurrente . Posteriormente , se le solicitó que concurra con el mismo ante al médica encargada del Centro de Salud de Arroyo Leyes y que solicite la derivación al SAMCo de Rincón, lo cual se hizo desde el mismo. Pese a todas estas diligencias, seguía sin que se le otorgue turno.

En consecuencia, desde esta Defensoría se remite Oficio al SAMCo de Rincón para que informe con cuántos profesionales psicólogos cuenta, informándose que son dos . Una concurre dos días por semnada y la otra 4 días. Sin embargo , afirman que debido a la gran demanda , ese servicio se encuentra desbordado, lo cual los obliga a tomar los turnos en lista de espera.

Ante el tenor de la respuesta, se solicita intervención a la Dirección Provincial de Salud Mental de la Provincia, consultando sobre las alternativas disponibles para el abordaje de estas necesidades.

Posteriormente, se inicia expte. Nº 87.638/12 con la presentación del Centro de Atención Primaria de la Salud Nº 13 de Arroyo Leyes y por la Comuna de Arroyo Leyes en la que se expresa que en virtud de la existencia de complejos casos con profundos problemas familiares , la sociedad demanda un psicólogo para el Centro de Salud . Manifiestan que desde el año 2009 vienen solicitandolo a distintas autoridades de salud : Coordinadora de Salud de la Sub región de la Costa nodo Santa Fe, Ministro de Salud, Secretaria de Salud, Coordinador del Nodo de Salud Santa Fe, y a la Dirección Provincial de Salud Mental , no obteniendo respuesta de ninguno de ellos.

Por razones de directa conexidad se glosan para su tramitación ambas actuaciones. Luego se remite Oficio Nº 22.957 al Nodo de Salud Santa Fe por el cual se traslada la problemática referida por la Comuna y el Centro de Salud, e informandole además la respuesta obtenida del SAMCO de Rincón, que reconoce el desborde del servicio de psicología y su imposiblidad de absorber todas las demandas. Se responde que la consulta fue canalizada por ante la Dirección Provincial de Salud Mental por ser el área con competencia para aportar información al respecto.

Que se remitieron los Oficios : Nº 23.054 y 23.116 a dicha Dirección respondiendo en fecha 06/12/12 que a partir de ese día comenzaba a prestar servicios una psicóloga en el Centro de Salud Rincón Norte y Rincón Potrero, brindando además detalle de los días y horarios de atención como el teléfono para solicitar turnos por parte de cualquier interesado. Se notifica la misma al CAPS Nº 13 y a la recurrente en primer término. Se concluyen las actuaciones conexas.

Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe

Las actuaciones referidas a continuación se inician a fines del año 2011 y se concluyen en 2012 pero por la temática involucrada se considera relevante su mención.

-Expte. Nº1004-78764/11. s/Faltante de tiras reactivas en Hospitales Públicos y Centros de Salud de la ciudad de Santa Fe.

Las actuaciones refirieron a la problemática suscitada con el faltante de tiras reactivas las cuales son necesarias para los pacientes diabéticos que se atienden en los mismos. El requerimiento se fundamentaba con la presentación de una paciente del Centro de Salud del Barrio Chalet, a quien desde allí se le informó que no podían proveerle las tiras. También recibió la misma respuesta en ocasión de concurrir al Centro de Salud de Barrio San Lorenzo.

En esa oportunidad, desde el área de Salud se tomó contacto con la Dirección de Atención Primaria de Salud, desde la cual se ofreció solución para el caso concreto, mediante el envío de una profesional al domicilio de la recurrente para tomarle las respectivas muestras de sangre. No obstante haberse arribado a una solución, se consideró pertinente Oficiar a la Subsecretaría de Salud de la Provincia de Santa a efectos se informen los motivos del faltante de las tiras reactivas y medidas adoptadas para reanudar su provisión (ver Oficio 22241/12 fs. 7 y posterior reiteración a través de Oficio Nº 22320/12. Se recepciona respuesta de la cual se desprende según informe de la Dirección de Bioquímica, Farmacia y Droguería central se realizó una gestión de compra que tramita por Expte. Nº 00501-0112971-3 caratulado como URGENTE el cual a ese momento ya había sido adjudicado y en trámite administrativo para la entrega del producto.

Posteriormente desde el Área se efectuó el seguimiento del expediente ante distintos Departamentos del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe, para culminar las gestiones con la ratificación desde el Dpto. Liquidación de Gastos de la conclusión del expediente de adquisición de tiras reactivas. Con las gestiones efectuadas y con los resultados arribados, se decide la conclusión de las actuaciones.

Instituto Autárquico Provincial de Obra Social - IAPOS

Como ya se expresó, la obra social provincial se encuentra incluida en la competencia de esta Defensoría del Pueblo. El año 2012 se caracterizó por el aumento del número de reclamos recibidos, duplicando los del año 2011, los cuales versaron sobre distintas temáticas como ser: demoras en autorización de prácticas para afiliados discapacitados; en trámites de reintegros; en provisión de prótesis y órtesis entre otras cosas.

En materia de provisión de audífonos para personas discapacitadas, tal como lo señalamos con mayor profundidad en el informe anual del año 2011 en el cual Defensoría fijó opinión al respecto, en el año 2012 la obra social provincial mantiene su postura de reconocer un

solo audífono a las personas que cuentan con certificados de discapacidad que reflejan sus hipoacusias bilaterales. Ello motivó que el Sr. Defensor del Pueblo debiera nuevamente recomendar en cada uno de los reclamos recibidos por parte de afiliados el íntegro cumplimiento de la ley Nacional Nº 24.901. (Resoluciones 139/12; 140/12 y 185/12)

En la Zona Sur, las gestiones realizadas ante el I.A.P.O.S han tenido un porcentaje de resolución positiva similar los años anteriores. Se han superado en forma notoria los conflictos generados por dualidad de criterios ante casos similares. Por otra parte, durante el año se hizo más fluida la relación con el Área Auditoría, lo que posibilitó aumentar la celeridad de la resolución de los casos planteados ante la Defensoría.

Los reclamos más frecuentes han sido:

- Indeterminación e inseguridad en la entrega de prótesis, tanto nacionales como importadas.
- Turnos para intervenciones quirúrgicas urgentes.
- Demoras en los reintegros.
- Atraso de pagos a los asistentes sociales y terapéuticos.

Finalmente se destaca la predisposición del personal del Instituto Provincial (área Afiliaciones y área Farmacia), tanto en la Zona Sur como en la Zona Norte, que con mucha premura solucionan los casos planteados desde la Defensoría.

Algunos casos destacados:

-Expte. Nº 1004-83914/12. s/Derivación y cobertura trasplante de córnea en Centro de ciudad de Buenos Aires.

Se recibe una presentación desde nuestra Delegación San Justo en la cual un afiliado de la obra social provincial de 42 años de edad, solicita intervención ante la misma a efectos se le autorice trasplante de córnea.

En la misma se refería que en 2010 fue sometido a intervención quirúrgica de urgencia (queractectomía y recubrimiento conjuntival en ojo izquierdo -ojo único por perforación corneal), la cual se realizó en la ciudad de Buenos Aires, con cobertura desde IAPOS vía reintegro.

Posteriormente en el año 2011 se le reconoció también en la ciudad de Buenos Aires un estudio médico de alta complejidad.

Manifestaba que para continuar con el tratamiento, el médico que lo atendía en esta ciudad, lo derivó para evaluación de trasplante de córnea a la Clínica Malbrán de la ciudad de Buenos Aires, lo cual había sido denegado por la obra social.

Esta Defensoría remitió oficio al IAPOS por el cual se solicitó se reconsidere el pedido de derivación y cobertura de la intervención que corresponda.

Desde la Dirección de Prestaciones de la obra social se contestó que previo a emitir dictamen final, el afiliado debía efectuar interconsulta con un profesional indicado por el mismo

IAPOS en la ciudad de Rosario por lo que se coordinó con la misma el otorgamiento del turno respectivo. Dicha entrevista se produjo a comienzos del mes de Junio de 2012, y dicho profesional ratificó que el paciente debía operarse de trasplante de córnea en ojo izquierdo por su médico tratante en la ciudad de Buenos Aires, lo que hizo constar en documentación entregada al afiliado, quien la presentó a esta Defensoría. Se procedió a remitir la misma al Departamento derivaciones de la obra social para que se dictamine sobre la autorización solicitada. Días después se comunica el afiliado con este Área de Salud e informa que desde el IAPOS le manifestaron que se autorizó la práctica requerida. Se concluyen las actuaciones.

-Expte. Nº 033/12 DNNyA. s/ Demoras en autorización de tratamiento de rehabilitación para niño discapacitado.

Al momento de su presentación ante esta Defensoría en fecha 10/05/12 una afiliada de IAPOS, refería que desde hacía dos meses había solicitado a esa obra social autorización de tratamiento de rehabilitación para su hijo de 5 años de edad discapacitado. De acuerdo al certificado de discapacidad acompañado el niño presentaba diagnóstico de hemiplejía infantil.

El expediente por el cual tramitaba la solicitud se encontraba en Comisión de Discapacidad desde el mes de abril de 2012 sin movimiento ulterior.

Desde el Área de Salud conjuntamente con la Defensora de Niños/as y Adolescentes y en el marco de las facultades conferidas por la ley 12.967 se remitió oficio a la Dirección del IAPOS solicitando se agilice el trámite autorización del tratamiento amparado por la Ley 24.901.

Posteriormente se informa que han sido autorizadas las prestaciones de rehabilitación solicitadas para el afiliado para todo el año 2012. Además informan que de persistir la necesidad de continuar con el tratamiento para el próximo año, se deberá presentar la correspondiente renovación, todo lo que fue debidamente notificado a la presentante. Se concluyen las actuaciones.

-Expte. Nº 1004-84624/12. s/ Falta de respuesta solicitud de cobertura de tratamiento en Instituto Laboral.

La presentación efectuada por la madre de una afiliada de IAPOS discapacitada, que solicitó mediante nota en el mes de Abril la cobertura de tratamiento para la misma en un Instituto de Formación Laboral de esta ciudad y hasta el momento de concurrir a esta Defensoría desde la obra social no se le había brindado respuesta alguna.

Se remitió Oficio a la Dirección del IAPOS por el cual se solicitó se informe a la brevedad -en virtud de lo normado por el art. 23 sgtes y ccdtes de la Ley Nº 24.901- el trámite dado al pedido de la recurrente y/o en su caso lo resuelto al respecto.

Se reclamó respuesta al mismo en varias oportunidades. Posteriormente, se contacta la presentante y expresa que recepcionó nota del Instituto en la que se manifestaba que de no tener pronta resolución de IAPOS, se procedería a no permitir el ingreso al el día siguiente a su hija, como también a otros afiliados de IAPOS. Situación ésta que fue inmediatamente notificada al Director de Prestacio-

nes de la obra social, quien se avoca al tema e informa que se autoriza la cobertura solicitada.

Finalmente se recibe formal respuesta, en la que además de ratificar lo mencionado anteriormente, se informan los extremos de documentación a acreditar en el caso de solicitarse la autorización de continuación para el siguiente año.

-Expte. Nº 90024/12. s/demora en entrega de implante vertebral pediátrico.

El 28/11/12 se recepciona para su instrucción reclamo contra el IAPOS por demoras en provisión de implante vertebral de titanio pediátrico solicitado para un menor discapacitado. El niño de 5 años de edad requería de corrección espinal mediante cirugía por presentar escoliosis rápidamente progresiva con oblicuidad pélvica importante. La cirugía de alta complejidad indicada, tenía como objetivo corregir la deformidad e impedir la progresión, todo ello según resumen de historia clínica acompañada en las actuaciones.

La madre manifestaba que IAPOS había provisto un implante el cual fue rechazado por el médico tratante de su hijo, pues "el mismo era para una persona adulta". Por ello hacía un mes y medio se encontraba a la espera de la correcta provisión.

Ese mismo día se remite Oficio al Director del IAPOS solicitándole intervenga en la cuestión planteada y se agilice la entrega del implante adecuado para poder efectuar la cirugía al niño a la mayor brevedad. Posteriormente se recepciona respuesta desde la Dirección de Prestaciones del IAPOS a través de la cual se informa que desde el Área Compras se logró un acuerdo entre el médico cirujano y la Ortopedia para la provisión del mismo. Se notifica a la recurrente el tenor de la misma. Se concluyen las actuaciones.

-Expte. Nº 1004-90182/12. s/demora en entrega de medicamentos.

El día 03/12/12 se presentó un afiliado de IAPOS de 50 años de edad con diagnóstico de Hepatitis C desde el año 2007. Manifestaba haber efectuado tratamiento con la siguiente medicación: Interferon y Rivabirina con respuesta parcial por lo que su médico le indicaba además comenzar con una nueva droga: Incivo. Solicitó la autorización al IAPOS hacía un mes, sin respuesta alguna. Inmediatamente se efectuaron las gestiones pertinentes a efectos de averiguar el motivo de la demora, en contacto con la Auditoría Farmacéutica de IAPOS, desde la cual evalúan el pedido y para dar lugar al mismo, solicitan que el afiliado presente informe médico que precise período de tratamiento ya efectuado y además que se describa en forma detallada que no se había obtenido hasta el momento mejoría, lo que se informó al presentante, y cumplimentó ese mismo día.

El 04/12/12 desde IAPOS se informa que se ha dado lugar a la cobertura de la medicación solicitada. Se concluyen las actuaciones.

Programa Incluir Salud -ex- ProFe-

En el período que refleja el presente informe debemos destacar que se estableció un canal de comunicación con la Auditoría Médica de la Delegación Santa Fe del Programa Incluir

Salud lo que facilitó la instrucción y resolución en forma positiva de la mayoría de los reclamos recepcionados de parte de los afiliados a dicho Programa.

Las consultas recibidas en 2012 refirieron a bajas producidas de beneficiarios en la afiliación del programa por detectarse afiliación en otras obras sociales; agilización de medicamentos; de tratamientos especiales; cobertura de prácticas médicas para discapacitados, etc.

Empresas de Medicina Prepaga

Con el dictado de la nueva Ley de Medicina Prepaga, y sus decretos reglamentarios (Nº1991 y 1993/2011) han aumentado en el período bajo análisis las quejas y consultas de manera muy considerable.

Se observa a través de las consultas y casos recibidos que muchas de estas entidades siguen escudándose para negar prestaciones de cumplimiento obligatorio, en contratos de adhesión oportunamente firmados por sus asociados que contienen cláusulas leoninas. Esto significa que aunque estén firmados por los adherentes, ello no basta pues no basta el simple conocimiento de los mismos sino que requieren la específica aprobación escrita, atendiendo a las graves consecuencias que de las mismas pueden derivarse. Esta es la situación por ejemplo es la que se suscita cuando el asociado contrae una grave patología que requiere de medicación y tratamientos de alto costo, y en ese caso la Prepaga invoca cláusulas donde el asociado asume el pago de altos coseguros o inclusive otras donde se excluye la cobertura prestaciones previstas en el Programa médico Obligatorio.

Desde la Zona Sur se advierte que la mayoría de los problemas surgen por la mala información que brindan estas empresas al usuario. Se expresa que en numerosos casos las personas creen haber ingresado a una empresa de medicina pre-paga, pero en realidad, esta es solamente una gerenciadora de la nueva Obra Social Sindical por la cual optaron. En realidad han efectuado una opción de cambio de Obra Social ante la SSSalud, optando por una obra social que tiene vinculación con una empresa de medicina prepaga que gerencia sus servicios.

En estos casos, se comienza siempre verificando los datos del interesado por internet ante Anses y SSSalud. Identificada la Obra social Sindical a la que pertenece quien consulta, se les explica la realidad de los hechos y que han accedido a los beneficios de la Prepaga mediante el pago de una cuota adicional al descuento de que se les realiza obligatoriamente de sus haberes.

Aclarada esta situación se brinda el asesoramiento pertinente, y según el tipo de tema planteado se realiza una gestión personal del Instructor, o se deriva a mediación. En situaciones de extrema gravedad se asesora sobre cómo pueden recurrir a la Justicia.

También agrega la Zona Sur Sur que muchos problemas surgen con las declaraciones juradas de salud que debe llenar la gente para ingresar a la Empresa de Medicina Prepaga. En la mayoría de los casos las personas informan que la misma fueron completadas por el "promotor"; quien pese a estar informarle de enfermedades pre existentes que padecen no las

declaran a efectos de poder asociar sin problemas al ciudadano. Al cabo de un tiempo cuando el asociado requiere de atención médica, la empresa pretende darlo de baja aduciendo que se cometió un fraude al completar la misma, ocultando maliciosamente una enfermedad o lo que es peor negar haber padecido y/o padecer una patología. Estos casos los trabaja directamente el instructor, comunicándose con la Empresa, y basándose en la responsabilidad que les cabe a ellos por la conducta del promotor, que el contrato se celebró en condiciones que deben ser respetadas y cumplidas por ambas partes.

Es el área donde los perjudicados más deben recurrir a la justicia, para lograr el reconocimiento de su derecho.

Se describen a continuación algunos de los casos resueltos favorablemente:

Plan de Salud del Sanatorio Médico Quirúrgico Santa Fe S.A

-Expte. Nº 1004-81248/12. s/ Negativa de cobertura de tratamiento de hemodiálisis.

El día 02/01/12 se presenta una ciudadana manifestando preocupación ante la negativa expresa por parte de la prepaga a brindar la cobertura de tratamiento de hemodiálisis crónica indicada con urgencia para su esposo de 58 años de edad.

La urgencia radicaba en que se trataba de un paciente con DBT -HTA e insuficiencia renal crónica, síndrome urémico estadio V. Todo ello pese a que tanto la presentante como su esposo, estaban asociados a la entidad Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe S.A. desde el año 2004 y también pese a que la práctica médica denegada se encontraba incluida en el Programa Médico Obligatorio. También relataba que desde el Plan verbalmente se le sugirió como alternativa renunciar al mismo para así poder acceder a la cobertura médica a través de un efector público.

En la misma fecha desde esta Defensoría se remitió oficio a la empresa a efectos se informen -en virtud de las leyes 24.754 y 26.682- motivos que fundamentaban la negativa a brindar la cobertura indicada con urgencia para el asociado y asimismo se solicitó reconsideración de la cuestión planteada.

El 05/01/12 se recepcionó respuesta a través de la cual el Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe informa que brindará en forma inmediata la cobertura de la prestación de diálisis crónica al asociado, lo que fue notificado a la presentante. Se concluyen las actuaciones.

Red Argentina de Salud

-Expte. 1004- 90117/12. s/falta de cobertura medicación oncológica.

La presentación fue efectuada el 03/12/12 por una ciudadana oriunda de la localidad de Humberto Primero, Provincia de Santa Fe, quien lo hacía en representación de su esposo, Afiliado al Plan Especial Convenio de la empresa de medicina prepaga mencionada.

El mismo fue operado el 21/02/12 de tumor cerebral con diagnóstico Gliobastoma G IV. Según resumen de historia clínica que se adjuntó se le efectuó radioterapia al concurrente con medicación oncológica completando el tratamiento el 24/04/12. Por recidiva de Gliobastoma debió ser operado nuevamente el 17/09/12 continuando con la toma de medicación indicada para su patología.

Ante la falta de respuesta a la misma, su médica oncóloga tratante en la ciudad de Rosario, le indica tratamiento combinado con otras dos drogas, detalladas en prescripción médica acompañada, de las cuales solicitó la autorización a la prepaga a mediados del mes de Octubre sin tener respuesta.

Ante la demora en su provisión y por la urgencia en el cuadro de salud de su esposo y la necesidad de comenzar con el tratamiento, solicitó intervención de esta Defensoría .

Analizado el planteo, se ofició con la urgencia que el caso merecía, a la prepaga Red Argentina de Salud -delegación Rafaela- solicitando se reconsidere el pedido a favor del asociado, teniéndose en cuenta lo establecido en el caso específico por la Disposición Nº 4390/10 de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT).

El 07/12/12 se recepcionó respuesta a través de la cual se manifiesta el criterio médico de esa Red en relación al cuadro de salud del asociado, no obstante no coincidir con el tratamiento indicado por la médica tratante, decidieron reveer la decisión denegatoria y acceder a brindar la cobertura de la medicación indicada a partir de esa fecha, lo que fue inmediatamente notificado a la presentante. Se concluyen las actuaciones.

Mutual Jerárquicos Salud

-Expte. Nº 1004-89719/12. s/falta respuesta a cobertura medicación para Esclerosis Múltiple.

Asociada a esa Prepaga desde el año 2005, domiciliada en la localidad de Centeno, Provincia de Santa Fe, quien se presentó el 13/11/12 ante esta Defensoría y solicita intervención ante la misma a efectos se le reconozca la medicación indicada para su patología.

La misma presentaba diagnóstico reciente de Esclerosis Múltiple, por lo que su médico tratante -según copia de prescripción que se acompañaba- le indicó tratamiento con una drogas específica la que por su alto costo le era imposible adquirir por sus propios medios. Manifestaba que había solicitado su cobertura a la prepaga, sin tener respuesta a la fecha.

En tal supuesto se decidió la remisión de oficio a la entidad solicitando se informe a la mayor brevedad la resolución adoptada por esa entidad en el caso y de resolverse negativamente, solicitábamos también conocer su fundamento.

Habiendo transcurrido un breve lapso desde nuestra solicitud (2 días), se comunica la apoderada legal de la entidad manifestando que se dará la cobertura solicitada, por lo cual se concluyen las actuaciones.

Obras Sociales Nacionales

Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados – PAMI

En relación a los reclamos referidos a la Obra Social PAMI, en la Zona Norte, el año 2012 también se caracterizó por un aumento de los mismos en cuanto a las demoras de autorización desde Sede central de tratamientos por vía de excepción y tratamientos especiales.

Asimismo, existen evidentes demoras en relación a la provisión de prótesis solicitadas por los afiliados a ese Instituto. Diariamente se efectúan gestiones ante los distintos departamentos de la Unidad de Gestión Local Nº XV con sede en Santa Fe, destacando la predisposición de colaboración con este organismo principalmente desde la Dirección de Prestaciones; del Sector Medicamentos y del Área Legales. También se toma contacto con las distintas agencias de PAMI del interior de la provincia cuando el caso así lo amerita y con los distintos estamentos de la sede central en Buenos Aires.

En la Zona Sur la gran cantidad de reclamos que se presentaron en el organismo, y en virtud de la importancia de los mismos para las personas involucradas, hizo muchas veces necesaria la gestión de buenos oficios ante el organismo nacional. En ese marco las gestiones realizadas ante PAMI durante el 2012 se pueden calificar de muy positivas, producto de la interacción mantenida en el marco de la mutua colaboración con el organismo. Así se han podido solucionar casos urgentes, de riesgo social y aquellos que presentan una llamativa morosidad al momento de su recepción en la Defensoría. Durante el año 2012 se ha producido el cambio de Delegado Interventor, habiéndose logrado con las nuevas autoridades una norma de conducta basada en la colaboración permanente.

Los temas más frecuentes reclamados ante PAMI han sido:

- Prótesis, nacionales e importadas. Canalización por vía de excepción
- Internaciones geriátricas y neuropsiquiátricas. Respuestas muy positivas ante nuestros reclamos en casos urgentes y estados de indefensión debido a las gestiones realizadas ante el área geriatría y neuropsiquiatría a nivel PAMI central (dónde se determinan las internaciones).
- Solicitud de asistente terapéutico y domiciliario.
- Gran cantidad de quejas por intervenciones quirúrgicas demoradas.
- Cuestiones vinculadas al área afiliaciones.

Una situación de gran relevancia durante el año 2012, ha sido el traspaso repentino de pacientes de los policlínicos PAMI I y PAMI II a otros efectores, lo que provocó problemas de traslados, morosidad en los turnos, cambios de médicos de cabecera y especialistas, problemas por atención en lugares diferentes a matrimonios de jubilados, problemas con la falta de historias clínicas al realizar las primeras consultas en los nuevos efectores asignados, etc. A partir de la recepción de gran cantidad de reclamos al respecto, se realizó reunión con funcionarios de PAMI, los que adoptaron diversas medidas, siendo la más importante la apertura de una oficina especial para atender estos reclamos y considerar casos para reafiliación a PAMI I o PAMI II de acuerdo a la situación específica (patología con tratamiento continuado, proximidad de domicilio, etc).

La decisión de traspaso de afiliados a otros efectores, se adoptó desde PAMI central a los fines de descongestionar a los policlínicos PAMI I y PAMI II de Rosario, y manifestaron los funcionarios a cargo que la medida es a los fines de adecuar el funcionamiento de la entidad a disposiciones de orden internacional (O.M.S.) en materia de relación entre pacientes afiliados y camas de internación disponibles, agilización de los tiempos de atención, etc.

A continuación se exponen algunos de los casos más relevantes y resueltos favorablemente:

-Expte. Nº 1004-81419/12: s/Demoras en provisión de leche especial.

Se contacta telefónicamente una ciudadana quien manifiesta imposibilidad de poder acercarse al organismo y solicita intervención ante PAMI. La misma expresaba que su esposo de 83 años de edad, afiliado de PAMI, por indicación médica debía consumir y lo venía haciendo hacía un mes leche especial medicamentosa. De su relato se desprendía que pese a haber presentado la receta a mediados del mes anterior, al momento de contactarse con esta Defensoría (11/01/12) todavía no se había efectivizado su entrega, como tampoco se le brindaba información al respecto en el 0800 facilitado por la misma obra social.

Inmediatamente tomamos contacto con el Dpto. Medicamentos de la UGL XV PAMI Santa Fe, desde el cual se nos informa que de los registros relacionados con el afiliado solo obraba un retiro y que la receta correspondiente al mes de enero presentada el 15/12/12 había sido autorizada el 20/12 informándosenos la droguería adjudicada en el caso concreto desde el Centro de Autorización de Medicamentos Oncológicos y Tratamientos Especiales (Camoyte). Posteriomente se toma contacto con el Camoyte solicitando se reclame ante el laboratorio adjudicado la rápida provisión.

Ese mismo día desde Camoyte informan que habiéndose contactado con la Droguería desde la misma remitían a la Farmacia la leche solicitada para el afiliado. Se informa telefónicamente de todo lo actuado a la ciudadana, previo a verificar con la misma al día siguiente la efectivización de la entrega se concluyen las actuaciones.

-Expte. Nº 1004-81582/12. s/cobertura de oxigenoterapia.

El 23/01/12 concurre una ciudadana manifestando que su padre, de 78 años de edad, afiliado de PAMI, había solicitado ante la obra social PAMI la provisión de mochila de oxígeno, la cual le había sido prescripta por su médico por padecer de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y fibrosis pulmonar.

En esa oportunidad, la recurrente expresaba que la obra social rechazaba el pedido argumentado que algunos de los estudios presentados no estaban actualizados. Concretamente se le requería "actualizar" el siguiente estudio: Test de la Marcha de 6 minutos siendo que el mismo le fue realizado en fecha 1/11/11. Al solicitar turno para realizarlo nuevamente, debía esperar tres meses, tiempo demasiado prolongado para la patología que padecía su padre. Solicita intervención a efectos se agilice el trámite.

En gestión oficiosa, desde el área de salud se tomó contacto telefónico con el Area Legales de PAMI UGL XV, imponiéndolos del reclamo, como asimismo y por la urgencia referida, se le solicitó agilización del trámite de autorización.

Seguidamente se contacta con el Area de Salud el Director de Prestaciones de la obra social y manifiesta que atendiendo al pedido de agilización efectuado se comunicó con la presentante a quien le expresó que , para evaluar a la brevedad la procedencia o no de la

autorización de la práctica de oxigenoterapia para su padre era necesario contar como mínimo con los resultados de una gasometría arterial (consistente en estudio de laboratorio el cual no implica demoras para su realización) el cual le fue efectuado al afiliado ese mismo día.

Al día siguiente la presentante informó que habiendo presentado el estudio solicitado ante PAMI se procedió a autorizar la mochila de oxígeno solicitada, la cual le sería entregada en plazo no mayor a 72 horas, lo que efectivamente ocurrió el día 25/01/12, verificado esto se concluyen las actuaciones.

-Expte. Nº 1004-81336/12. s/Agilización en provisión de audífonos.

A mediados del mes de Marzo de 2012, se presenta una joven quien lo hace en representación de su abuelo, de 75 años de edad, afiliado titular de PAMI quien se encontraba desde el mes de septiembre de 2011 a la espera de la provisión audífonos indicados por su médica, sin respuesta positiva. Desde PAMI le referían que "había demoras de hasta un año" en los trámites de provisión de audífonos.

Desde el área de salud en gestión oficiosa se toma contacto telefónico con el Área Provisión de Audífonos de la sede central de PAMI planteándose el reclamo y solicitando agilización de la entrega de los elementos requeridos.

Desde dicho sector se informa que se procedió a incluir al afiliado en la nómina de entrega de audífonos para los meses de mayo-junio, lo que finalmente aconteció en 29/06/12. Se concluyen las actuaciones.

Por la misma temática de audífonos y con resultados positivos se instruyeron también los expedientes Nº 1004-82717/12; 1004-85016/12; 1004-87309/12.

-Expte. Nº 1004-85338/12. s/demora en provisión de stent con droga y stent convencional.

El día 21/06/12 se recibe la presentación de la esposa de un afiliado de PAMI, quien se encontraba internado hacía más de 15 días en un Sanatorio a la espera de la provisión desde PAMI de un stent con droga y otro convencional. En contacto telefónico con la presentante amplía su preocupación relatando que desde el Sanatorio se le había solicitado el pago en moneda extranjera de una suma determinada para realizar la práctica médica que su marido requería, suma con la cual no contaba, evaluando a ese momento solicitar un préstamo en una entidad financiera. En primer lugar se le brindó el correspondiente asesoramiento legal puesto que en el caso concreto no se debía abonar concepto alguno ya que la práctica indicada a su cónyuge se encontraba incluida en el Programa Médico Obligatorio.

En segundo término, y en la misma jornada se remitió Oficio al Area de Prestaciones de la obra social solicitando se agilice la provisión en tiempo y forma de las endoprótesis solicitadas para el afiliado.

Ese mismo día se recibió comunicación del Área legales de PAMI informándose que -acusando recibo de la solicitud efectuada desde esta Defensoría- se habían autorizado los mismos y se procedía con carácter de urgente a su adquisición, los cuales según estimaban estarían a disposición a más tardar por la tarde o al día siguiente para su colocación. Todo fue debidamente comunicado a la presentante.

A los pocos días, la recurrente se contacta con este Área de Salud informando que el sábado 26/06/12 le fue realizada con éxito la cirugía a su esposo quien ya se encontraba en su domicilio. Se concluyen las actuaciones.

- Expte. Nº 1004-85778/12. s/ falta de respuesta a solicitud de provisión de silla de ruedas especial.

El 03/07/12 se recibe desde la Delegación Rafaela del organismo un reclamo relacionado con la falta de respuesta desde el PAMI al pedido de un afiliado de que se le provee una silla de ruedas especial reforzada. Dicha solicitud encontraba su fundamento en el peso aproximado del mismo de 130 kg.

En primera instancia se verifica que el expediente por el cual se tramitaba la solicitud se encontraba desde el 23 de Mayo de 2012 sin movimiento ulterior alguno en la División Traumatología y Fisiatría Nivel Central de PAMI.

Seguidamente se tomó contacto con el Área Legales de la Unidad de Gestión Local XV de esta ciudad de Santa Fe a quien se solicitó informe al respecto y asimismo se agilice el trámite de provisión, comprometiéndose a ello.

Se comunica la asesora legal de la UGL XV Santa Fe e informa que el expediente referido ya había sido remitido desde la división mencionada en el segundo párrafo a la Subgerencia de Prestaciones Especiales, pasando por Insumos Médicos y desde allí se remitió con la premura que el caso ameritaba a Santa Fe.

El 05/07/12 nuevamente se toma contacto con el Área Legales de PAMI Santa Fe. En esa oportunidad informan que la solicitud pasó a licitación para posterior adquisición de la silla de ruedas con características técnicas específicas indicada para el afiliado. Y el 16/07/12 se comunica el nombre de la Ortopedia adjudicada, todo lo que fue informado al recurrente.

Posteriormente la esposa del afiliado telefónicamente informa que desde la Ortopedia ya se había coordinado con ellos la entrega de la silla de ruedas para el día 31/07/12. Ese mismo día la cónyuge del afiliado ratifica que se efectivizó la entrega y que la misma fue aprobada por el médico por lo que con los resultados obtenidos se concluyen las actuaciones.

- Expte. Nº 1004-85899/12. s/solicita cobertura de transporte escolar para sus hijos discapacitados.

La presentación se inicia por una afiliada titular de PAMI, quien lo hace en representación de sus dos hijos, ambos discapacitados.

Expresa que la Obra Social le reconocía el transporte para uno solo de sus hijos, quienes concurrían diariamente a un Centro de Día de esta de esta ciudad de Santa Fe. Desde la obra social le manifestaban que dicha medida se fundamentaría en una reglamentación interna del Instituto.

Desde el Área de Salud se remitió, en gestión oficiosa, nota al Director Ejecutivo Local de la UGL XV de PAMI a efectos se informe si efectivamente existía negativa de transporte para uno de los hijos de la afiliada, y en caso afirmativo, se revea la resolución atento a que la prestación de transporte es prevista por la Ley Nº 24.901 de prestaciones básicas para las personas con discapacidad.

Se reclama respuesta ante Legales, desde la cual solicitan que la afiliada presente presupuesto de remis donde se incluya el transporte para ambos hijos y otro presupuesto de un transporte particular a efectos de comparar costos y posteriormente adoptar una resolución al respecto. Hecho éste que fue cumplimentado por la misma y que también acompañó en copias ante esta Defensoría.

Se recepciona respuesta en la que se informan los montos expresados en pesos - "por kilómetro y con un máximo de 2 Km diarios" - hasta los cuales se ofrecía el traslado ya sea en taxi y/o remis siempre y cuando estos se "adecúen" a los valores mencionados, los que de acuerdo a interpretación de esta instrucción no se acercaban a los aranceles que en ese momento y por Resolución del Ministerio de Salud de la Nación se instituyeron para las prestaciones a favor de las personas con discapacidad, lo que fue manifestado desde esta Defensoría en un primer lugar al Área Legales como asimismo al Departamento Discapacidad del Instituto para Jubilados y Pensionados .

Posteriormente, se comunica la asesora legal de PAMI y verbalmente manifiesta que el auditor médico de Discapacidad había evaluado nuevamente el caso indicando se dé cobertura total del transporte- lo que posteriormente se materializa formalmente a través del dictado por parte de la Dirección Ejecutiva de la UGL Santa Fe de la Disposición Nº 3614 cuya copia obra en las actuaciones. Con todas las gestiones efectuadas, se concluye el expediente.

-Expte. Nº 1004-85592/12. s/demora en provisión de devalvulador.

El 27/06/12 se recepciona reclamo de un ciudadano domiciliado en la ciudad de Esperanza, Provincia de Santa Fe, quien lo hace en representación de su esposa afiliada a PAMI.

En esa oportunidad expresaba que la misma presentaba diagnóstico de insuficiencia vascular gangrena 1º dedo del pie, encontrándose a la espera desde el 11/06/12 de que PAMI le provea devalvulador de vena safena interna para By Pass Femoropoplíteo in situ indicado con carácter de urgente por su médico tratante, todo ello según prescripción médica que en copia se acompañaba en las actuaciones.

Desde este Area de Salud se consulta el destino del expediente por el cual tramitaba en la obra social dicha solicitud, arrojando como resultado que se encontraba en Dirección de Prestaciones de esa Unidad de Gestión Local XV Pami Santa Fe.Con dicha información, y con carácter de urgente en la misma jornada se remitió oficio a esa Dirección solicitándose se agilice la provisión del elemento solicitado. Siendo las 13,50 hs. del mismo día miércoles 27/06/12 se contacta con este Area la asesora legal de PAMI informando que ya se había ordenado la compra del devalvulador y que el mismo estaría a más tardar a disposición de la beneficiaria el siguiente día viernes, todo lo que fue debidamente informado al presentante.

A primera hora del día 29/06/12 se toma contacto con el recurrente quien informó que la prótesis requerida ya le había sido entregada. Se concluyen las actuaciones.

-Expte. Nº 1004-86902/12. s/demoras en provisión de cardiodesfibrilador.

Siendo las 11,30 hs se presentó el día 08/08/12 una ciudadana quien manifestaba que su madre se encontraba desde el 16/07/12 internada en un Sanatorio de esta ciudad a la espera de provisión desde la obra social PAMI de cardiodesfribrilador implantable. La misma, de 68 años de edad, paciente con antecedentes de miocardiopatía chagásica portadora de marcapaso VVI.

La urgencia referida por su médico en resumen de historia clínica acompañada, se fundamentaba en que la misma presentaba episodios de taquicardia ventricular sostenidas con requerimiento de cardioeversión eléctrica. Por ello, solicitaba imperiosamente la llegada del dispositivo.

Con la urgencia que el caso ameritaba, luego de verificar que el expediente de solicitud de provisión se encontraba en la Sede Central de PAMI, más precisamente en la División Compras no programadas desde el 06/08/12, ese mismo día, se tomó contacto directo con esa división desde la cual se informó que el trámite se encontraba "para la firma de la Gerente de compras" , por lo que se comunicó la urgencia y riesgo de vida existente en el presente caso, solicitando además su agilización. Minutos después, desde Compras de PAMI Sede Central se informó que se había "firmado" la orden de compra correspondiente como asimismo el nombre del prestador adjudicado para la provisión. Además, según estimación el dispositivo se estaría entregando a más tardar al día siguiente en el Sanatorio donde la afiliada se encontraba internada, lo que fue comunicado a la reclamante.

Al día siguiente y en contacto con la misma, nos informó que efectivamente se había entregado el cardiodesfibrilador y que en esa misma jornada le sería implantado a su madre. Se concluyen las actuaciones.

- Expte. Nº 1004-88548/12. s/falta de respuesta a solicitud de provisión de endoprótesis aórtica.

El reclamo es efectuado por una ciudadana domiciliada en la ciudad de Esperanza quien lo hacía en representación de su madre, de 90 años de edad, afiliada al PAMI. Manifestaba que desde principios del mes de septiembre la misma se encontraba a la espera de provisión de endoprótesis aórtica sin novedades desde la obra social. Agregaba que por su edad, y la condición en que se encontraba, su calidad de vida desmejoraba día a día.

Ese mismo día, se efectúa en gestión oficiosa contacto con la Dirección de Prestaciones de PAMI Santa Fe a quien se manifesta la urgencia del pedido y asimismo la agilización de su provisión, comprometiéndose a ello desde esa Dirección.

Al día siguiente el Director de Prestaciones informa que se autorizó la provisión lo cual había sido también comunicado a la presentante. Se concluyen las actuaciones.

- Expte. 1004-88632/12. s/demoras en provisión de stent.

La presentante, afiliada de PAMI quien según estudio médico acompañado padecía lesión severa de tronco de coronaria izquierda distal, arteria DA ovcluida crónica proximal con visualización posterior de vaso de fino calibre y cx con lesión ostial. Manifestaba en ocasión de concurrir a esta Defensoría el 09/10/12 que se encontraba desde el mes de junio de 2012 a la espera de la provisión de stent.

Ese mismo día se efectuó gestión solicitando agilización ante la Dirección de Prestaciones Médicas de PAMI quien luego de efectuadas las averiguaciones pertinentes y evaluada la urgencia del caso, manifestó que se autorizaba la endoprótesis. No obstante se comprometió a informar el nombre del prestador adjudicado, porque el médico cirujano debería establecer fecha de cirugía.

Al día siguiente se comunica lo que antecede lo que a su vez fue informado a la presentante.

La afiliada fue intervenida el 05/12/12. Se concluyen las actuaciones.

-Expte. Nº 88845/12. s/demora en entrega de bolsas de colostomía y demás elementos.

La recurrente, afiliada de PAMI -quien era paciente ostomizada- requería mensualmente, según prescripción médica, del uso de un determinado número de bolsas de colostomía y de pastas niveladoras.

Manifestaba que desde PAMI verbalmente le informaban que había demoras en la entrega de los elementos y con respecto de las pastas niveladoras indicadas, esa obra social en el mes de septiembre y octubre le había reducido las unidades, todo ello sin expresar razón alguna.

Se remitió Oficio al PAMI solicitando se informen los motivos que provocarían las demoras y reducción referidos.

Asimismo, se solicitó se arbitren los medios necesarios para que se regularice la entrega en tiempo y forma de todo el material solicitado por la afiliada.

El día 06/11/12 desde PAMI Sector Enfermería se informó que a fines del mes de Octubre se habían entregado todos los elementos solicitados a la afiliada en las cantidades solicitadas y con el compromiso de evitarse demoras en el futuro. Lo que fue ratificado por la presentante al momento de ser consultada desde esta Defensoría, concluyéndose así las actuaciones.

Medicamentos

Como se expresara en la introducción del presente informe, en relación a la Obra Social PAMI y a la temática Medicamentos hubo un creciente número de reclamos relacionados con demoras en autorización de tratamientos y demoras en su entrega ya sea se trate de patologías oncológicas como de otras patologías especiales. En algunos casos se advierte falta de coordinación y debida información a los afiliados sobre la documentación específica a presentar en cada solicitud de inicio de tratamientos, lo que conlleva que al pretender subsanar estas omisiones se prolon-

guen los plazos de efectivo inicio de los mismos afectando la salud de los beneficiarios.

Asimismo, en atención a cada caso en particular, ante las demoras producidas y a efectos de facilitar a los afiliados el cumplimiento en tiempo y forma de sus tratamientos, desde esta Defensoría se trabaja en coordinación con el Banco de Drogas de la Provincia.

A modo de ejemplo relataremos el siguiente caso:

-Expte. Nº 87431/12. s/agilización de trámite de autorización de medicamento

Se recepcionó desde nuestra Delegación en la ciudad de Coronda el 27/08/12 una consulta de un afiliado de PAMI, a través de la cual refería que hacía más de 30 días había iniciado expediente solicitando la medicación Inmunoglobulina G endovenosa sin tener respuesta alguna desde la obra social.

En la misma jornada desde este area se tomó contacto con la Unidad de Enlace con Defensorías de PAMI, desde la cual una vez impuestos de la demora referida por el afiliado, se comprometieron a averiguar el estado de trámite de dicha solicitud.

Al día siguiente desde la Unidad antes citada se informa que para poder evaluar la procedencia de la autorización de la droga solicitada debía previamente el afiliado presentar resultados de estudios que en detalle nos fuera remitida a esta Defensoría vía fax y fuera comunicada inmediatamente al afiliado. Obstáculo éste que fue cumplimentado por el afiliado y luego se reiteró la necesidad de agilización en la resolución del caso. Se informa que el medicamento fue autorizado por el departamento Medicamentos de PAMI. Posteriormente también se efectuó seguimiento y pedido de agilización también en el Centro de Autorización de Medicamentos Oncológicos y Tratamientos Especiales (Camoyte) desde el cual se informa Droguería asignada y tiempo estimado de entrega de la droga, todo lo que era notificado al presentante, quien posteriormente confirma la recepción de la misma. Se concluyen las actuaciones.

La nómina que sigue refiere a expedientes relacionados con la misma temática instruídos desde el Area con resultados positivos: Exptes: Nº 1004-81249/12; 1004-8133/12; 1004-81419/12; 1004-81581/12; 1004-82407/12; 1004-83708/12; 1004-83738/12; 1004-84529/12; 1004-86233/12; 1004-86765/12; 1004-88543/12; 1004-89511/12; 1004-89701/12; 1004-89703/12; 90194/12; 1004-90812/12.

Prótesis

-Expte. Nº 1004-81336/12. s/ presunta demora en entrega de prótesis.

En el mes de Enero de 2012 se presenta una ciudadana cuyo esposo, afiliado de PAMI domiciliado en la ciudad de Coronda había solicitado la entrega de prótesis de cadera, la cual -según documentación acompañada - ya en el mes de Noviembre había sido autorizada y adjudicada a un prestador sin que se remitiera la misma.

Analizado el planteo, se tomó contacto telefónico con la empresa prestadora y adjudicada por el PAMI con sede en la ciudad de Buenos Aires desde la cual se informa que la remisión

no era posible hasta tanto el médico cirujano no notifique formalmente la fecha de cirugía, situación que fue puesta en conocimiento de la presentante. En tal sentido se le sugirió entrevistarse con el médico a esos efectos.

Posteriormente la recurrente comunica que el profesional haría uso de licencia por lo que estimaba que la cirugía sería realizada en el mes de Marzo, lo que luego es confirmado por el prestador adjudicado.

En seguimiento el día 19/03/12 la presentante nos informa que su cóyuge ya había sido operado. Se concluyen las actuaciones.

En el mes de Diciembre del año 2012 se recepcionaron varios casos de demoras en provisión de prótesis por parte del PAMI. En algunos casos, las demoras partían de la misma obra social en relación a la autorización inicial, en otros las prótesis ya autorizadas por la sede central de la obra social y las demoras partían del prestador adjudicado. Y por último las demoras eran ocasionadas por la falta de asignación de fecha de cirugía por parte de los médicos tratantes. De todo ello fue impuesto el Director Ejecutivo Local de la Obra Social.

Otras Obras Sociales Nacionales – Ley 23.660

En materia de consultas relacionadas con obras sociales nacionales -las que caen bajo la órbita de control de la Superintendencia de Servicios de Salud, organismo con sede en la ciudad de Buenos Aires- se asesora en primer término sobre la posibilidad de reclamar ante la misma a través del procedimiento Resolución Nº 075/98 formulario B. No obstante ello, y a efectos de brindar una rápida respuesta en la mayoría de los casos, desde esta Defensoría del Pueblo también se le ofrece a los recurrentes la posibilidad de efectuar previamente gestión oficiosa ante los citados agentes de seguro de salud, a lo que la mayoría de los ciudadanos accede.

Al respecto, no podemos dejar de mencionar que por Decreto Nº 366/12 del PEN se transfiere a la Administración de Programas Especiales, más conocida como APE -organismo descentralizado del Ministerio de Salud de la Nación creado por Decreto 53/98 cuya función es actuar como reaseguro o apoyo financiero de los Agentes del Seguro Nacional de Salud utilizando para ello los recursos del Fondo Solidario de Redistribución para programas especiales es decir alto costo y baja incidencia- a la órbita de dicha Superintendencia, siendo posteriormente y por Decreto 1198 también del año 2012 esta Administración de Programas Especiales absorbida dentro de la estructura organizativa de aquella.

La siguiente es una breve síntesis a modo de ejemplo de la casuística relacionada con obras sociales nacionales que se atienden e instruyen a diario en forma oficiosa desde el Área Salud.

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

-Expte. Nº 1004-81555/12. s/ Autorización de tratamiento de rehabilitación.

A mediados del mes de Enero de 2012 se presenta una ciudadana de la localidad de Monte

Vera quien lo hace en representación de su hijo discapacitado, menor de edad afiliado a la obra social Unión Personal Civil de la Nación.

El menor de seis años con diagnóstico de hipoacusia neurosensorial bilateral. Desde el año 2009, la Obra Social – a instancias de gestiones solicitando agilización de trámite de autorización efectuadas desde esta Defensoría -le venía brindando la cobertura del Tratamiento Conductual bajo Modalidad ABA (Análisis Conductual Aplicado).

En dicha oportunidad, manifestaba una vez más que el neurólogo había indicado la continuación del tratamiento durante todo el año 2012, en virtud de los resultados favorables obtenidos hasta ese momento. Lo que se desprendía de resumen de historia clínica acompañado.

La presentante había presentado toda la documentación necesaria a esos efectos ante la Delegación de esa obra social en Santa Fe en 22/12/11 a los fines de que no se interrumpiera el mismo, lo que en los hechos ya había ocurrido. Agregaba que, desde la Delegación solo le informaban que habían remitido toda la documental pero hasta esa fecha no había respuestas sobre su procedencia.

En dicha oportunidad, se remitió nota a la sede central de la obra social en gestión oficiosa a efectos de evitar se siga demorando el comienzo de la rehabilitación aludida para el menor, solicitando se arbitren los medios necesarios para agilizar la autorización de la prestación referida. Además se tuvo en cuenta que en el año 2012 el niño, comenzaba a cursar el primer grado en escuela común.

El 16/02/12 se recepciona respuesta desde el Agente de Seguro de Salud en cuestión a través de la cual se informa que se ha aprobado la totalidad del tratamiento requerido, lo que fue notificado a la presentante. Se concluyen las actuaciones.

-Expte. Nº 034/12 DNNyA. s/solicita cobertura pañales.

El día 17/05/12 llega a este Área de Salud a efectos de su instrucción, una presentación efectuada ante la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. La misma consistía en un reclamo contra la obra social citada efectuado por la madre de una niña discapacitada, afiliada a esa obra social.

Según Certificado de Discapacidad que se adjuntaba en copia en las actuaciones su hija de 14 años de edad presentaba el siguiente diagnóstico: Retraso Mental Grave. Epilepsia.Cuadriplejía flácida. Por su patología, su médico le indicaba el uso de pañales. Expresaba que había solicitado su provisión ante la Delegación de la obra social Santa Fe y la misma le fue rechazada.

Evaluado el caso, se remite nota a la presidencia de la obra social con sede en la ciudad de Buenos Aires en la que se solicitó se reconsidere la solicitud efectuada por la recurrente y en su defecto, se informen los fundamentos de la negativa. Dicho pedido fue fundamentado por lo establecido por el art. 18 ssgtes. y concordantes de la Ley Nº 24.901.

Asimismo, en esa oportunidad efectuamos contacto telefónico con el Asesor Legal de dicho agente de salud, quien se comprometió a evaluar el caso y contestar a la mayor brevedad.

El día 29 de Mayo se contactó el mismo e informó que habiéndose analizado por la obra social el padecimiento que aquejaba a la niña, se había decidido autorizar la provisión de los pañales solicitados, lo que fue ratificado posteriormente con la recepción de formal respuesta. Se concluyen las actuaciones.

-Expte. Nº 035/12 DNNyA. s/solicita agilización de autorización tratamiento y pago a prestadores.

A fines de Mayo de 2012 y también desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se remitió al Área para su instrucción la presentación efectuada por la madre de una niña discapacitada de tres años de edad. Su diagnóstico: Hemiplejia espástica desde los 6 meses de vida, por lo que venía recibiendo tratamiento de rehabilitación en un Instituto Privado de la ciudad de Santa Fe. El inconveniente radicaba en que hasta ese momento desde la obra social no se le había autorizado renovación del tratamiento para 2012 y además temía que ante la falta de pago de la obra social desde Noviembre de 2011 los profesionales del Instituto que atendían a su hija dejaran de hacerlo.

Se remitió Oficio a la Sede Central de la obra social solicitando se arbitren los medios para agilizar todo lo solicitado por la recurrente. Además se tomó contacto con el asesor legal de UPCN quien impuesto de la situación se comprometió a informar al respecto.

El día 19/06 el asesor legal de UPCN nos informa que se autorizó la renovación de tratamiento para la niña y que se abonaron las sumas adeudadas a los profesionales que la atienden. Ante ello, nos comunicamos con la presentante, quien ratificó lo que antecede.

Obra Social de Acción Social de Empresarios

-Expte. Nº 1004- 87.519:

En fecha 29/08/2012, se presenta un ciudadano quien solicita nuestra intervención en gestión de buenos oficios ante la Obra Social de Acción Social de Empresarios. Manifiesta que por padecer Síndrome de Wolff y presentar actualmente episodios de arritmia, se le indicó la realización de una ablación por radiofrecuencia, y se encuentra a la espera de la autorización de la práctica por parte de la Gerenciadora de su Obra Social, VISITAR. Agrega que a pedido de ésta presentó en fecha 03-08-12 el resultado del estudio por la misma requerida: exámen electrofisiológico. Verbalmente se le expresó que se le autorizaría la práctica con el profesional médico de esta ciudad de Santa Fe, debido a que su prestador médico, que lleva a cabo este tipo de intervenciones en la ciudad de Rosario se encontraba de viaje.

Inmediatamente se efectuaron gestiones telefónicas ante la Gerenciadora en Santa Fe y Rosario, llevando a su conocimiento la situación descripta y requiriendo su colaboración en la pronta resolución del caso. Posteriormente se libró Oficio Nro. 22931 de fecha 29-08-12, dirigido a Auditoría Médica Gerenciadora Visitar al mismo fin.-

En fecha 23-10-12 se nos confirma, tras numerosas gestiones telefónicas complementa-

rias, que se procedería a la cobertura por parte de Visitar, del procedimiento de ablación por radiofrecuencia. Aclarando que por haber actualmente inconvenientes con los prestadores locales, se están realizando los trámites correspondientes para realizar dicho procedimiento con otros prestadores de la Red Visitar.

Obra Social del Personal de la Actividad del Turf (OSPAT)

-Expte. Nº 1004-81577/12. s/Demoras en provisión de medicación oncológica a su hijo.

El día viernes 20/01/12 se presenta una ciudadana, afiliada a la obra social OSPAT quien se agraviaba por las demoras en la entrega por parte de aquella de la medicación oncológica requerida para su hijo de 11 años de edad.

El niño se encontraba internado en un sanatorio de esta ciudad de Santa Fe con asistencia respiratoria mecánica y según resumen de historia clínica debía recibir una vez por semana la medicación, pero la misma le era entregada desde OSPAT con demoras de 4 a 5 días lo que le ocasionaba desfasaje en el tratamiento.

Agregaba que ese mismo día debía recibir la dosis correspondiente a esa semana y la misma aún no le había sido provista. Desde el agente de salud le referían que recién la próxima semana le sería remitida la misma.

En la jornada se remite Oficio en gestión oficiosa y con carácter de urgente a OSPAT a través del cual se solicitaba que teniendo en cuenta la especial patología del menor y los argumentos médicos que se adjuntaban en copia en las actuaciones se informen motivos que fundamentaban las demoras expresadas, como también se solicitó se arbitren los medios para evitar las mismas en el futuro. Luego de ello, se tomó contacto con la presentante quien informó que ese mismo día viernes, le fue entregada la medicación por lo que pudo ser suministrada a su hijo en tiempo y forma.

Solo restaba esperar que las próximas entregas se realizaran de la misma manera, por lo que desde este área de salud se decidió reservar las actuaciones para su seguimiento.

A tales fines el 03/02/12 se toma contacto con la recurrente quien expresa que le entregaron toda la medicación necesaria y requerida para cumplimentar el tratamiento indicado a su hijo, el cual concluía el día 20 de febrero de 2012.

Con las gestiones efectuadas y habiéndose agotado en forma positiva el reclamo planteado, se decidió la conclusión de las actuaciones.

-Expte. Nº 041/12 DNNyA. s/ traslado en ambulancia a Hospital Garrahan y de ayudante terapéutico.

El día 30/05/12 se presentó una afiliada a esa obra social manifestando que su hijo de 2 años de edad con diagnóstico de Epilepsia y Parálisis cerebral Infantil traqueostomizado, debía asistir el 05/06/12 al Hospital Garrahan en la ciudad de Buenos Aires a control. Para ello, la médica tratante del Hospital de Niños de Santa Fe indicaba que dicho traslado debía

efectuarse en ambulancia. Había solicitado autorización del traslado a OSPAT y verbalmente se la denegaron.

Se efectuó contacto telefónico con la Auditoría Médica de la Obra Social, la cual evaluó el pedido de la médica y procedió a autorizar el traslado en ambulancia solicitado.

Por otro lado la recurrente también solicitó intervención pues a su hijo se le indicó ayudante terapéutico por 6 horas diarias en días hábiles, presentando presupuestos de enfermeros también sin respuesta al momento de su presentación.

Por este planteo concreto, se remitió oficio a la delegación de OSPAt solicitando resolución al respecto atento a lo normado por la Ley Nº24.901. Se recibió respuesta la que refirió que el caso planteado se encontraba en evaluación de auditoría médica. En contacto nuevamente con la misma se informa que se daría lugar a lo solicitado, lo que posteriormente la recurrente confirma.

-Expte. Nº 069/12 DNNyA. s/Negativa de alta en obra social.

El 01/08/12 se presentó un ciudadano oriundo de la ciudad de Rafaela quien manifestaba que había presentado toda la documentación necesaria ante su obra social (OSPAT) a efectos se dé el alta y la correspondiente cobertura médica indicada para sus dos niñas nacidas el 27/07/12. Las mismas se encontraban internadas en un Sanatorio de esta ciudad, y debían permanecer allí por haber nacido prematuramente y con bajo peso.

Agregaba que a la madre de las niñas, durante todo su embarazo y hasta el parto se le brindó la cobertura necesaria a través de la obra social a que accedía a través de su propio padre por ser esta menor de edad. Pero desde el momento en que las niñas fueron reconocidas por el presentante cesó la obligación de cobertura de aquella.

Manifestaba que desde OSPAT se le denegaba el alta en la afiliación de las niñas, sin motivo alguno y solo se le refería que recién comenzaría la cobertura a partir de los 45 días de nacidas.

En esa oportunidad y en forma inmediata, se efectuaron varias gestiones telefónicas con la auditoría médica de OSPAT quien en último lugar informa que habiendo comunicado nuestra inquietud ante la Gerencia médica de la obra social, la misma resolvió comenzar a partir de ese mismo día a brindar a las niñas recién nacidas la cobertura requerida. Se consideró necesario efectuar seguimiento a través de contactos telefónicos con el presentante por un período de 30 días, quien manifestó no tener mas inconvenientes al respecto. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social del Personal de la Construcción (OSPECON)

-Expte. Nº 030/12 DNNyA. s/solicita cobertura implante estimulador vagal para su hija (práctica excluída del PMO).

A mediados del mes de Mayo se recibe en el Área de Salud una presentación efectuada ante la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes a efectos de su instrucción. El reclamo iniciado por la madre de una niña discapacitada, de 15 años, relacionado con la falta de respuesta desde la obra social a la solicitud de cobertura de implantación de un estimulador vagal

indicado para la misma. Del resumen de historia clínica acompañada en esa oportunidad, se desprenden los antecedentes de la patología que presentaba la niña, comenzando con crisis al año y medio de vida, refractarias a diferentes esquemas terapéuticos. Debido al carácter multifocal de su epilepsia, a la refractariedad de las crisis a pesar de esquemas terapéuticos diferentes y a dosis máximas se le indicaba desde el Servicio de Neurología del Hospital Garrahan, la implantación de un Estimulador Vagal para un mejor control de las mismas y para mejorar la calidad de vida de la paciente.

La recurrente expresaba que el 17/04/12 había presentado toda la documentación necesaria ante la Delegación de OSPECON en Santa Fe a efectos de su autorización, pero le fue devuelta en 24/04/12 informándole verbalmente que dicha prestación "no sería cubierta".

Evaluado el caso e informes médicos presentados, se consideró relevante la remisión de Oficio a la Sede Central de OSPECON a través del cual se solicitó información al respecto y en caso de no brindarse por esa Obra Social la cobertura se informen los motivos que justifican la negativa, todo ello en el marco de lo normado por la Ley 24.901.

A fines de Mayo de 2012 se recepciona respuesta suscripta por la apoderada de OSPECON en la cual acompaña un informe -en relación al cuadro de salud de la meno- de una especialista en Neurología Infantil prestadora de esa obra social que en resumen y para el caso "sugiere agotar tratamiento farmacológico". Finalmente en la misiva de la obra social se expresa que los estimuladores vagales no sólo no se encuentran cubiertos por el PMO, sino que no han demostrado eficacia en tratamientos de estas patologías". Notificada la recurrente de su contenido se le sugiere exhiba la misma ante la médica tratante de su hija. El 13/06/12 comparece la presentante y manifiesta que la médica tratante de su hija efectuó en contestación a OSPECON un nuevo informe que contradice el realizado por la especialista de la obra social en el caso concreto y cuya copia acompañó ante esta Defensoría.

Analizado el mismo, se consideró relevante poner en conocimiento del agente de salud a través de la remisión de nuevo oficio, solicitándole se evalúen los fundamentos vertidos y se reconsidere la solicitud de cobertura.

Posteriormente se recepciona CD de OSPECON en la que se reconoce ha habido un error en el informe médico brindado, puesto que "corresponde a otro paciente" y que para subsanar ello OSPECON solicitaba asumiendo gastos del traslado, que la presentante acuda el 01/08/12 a consulta con la especialista de la obra social en la ciudad de Buenos Aires. Hecho que fue cumplimentado por la misma. Paralelamente se puso en conocimiento de los hechos narrados anteriormente a la Superintendencia de Servicios de Salud a efectos dictaminase al respecto sobre la procedencia o no de la cobertura solicitada.

El 31/08/12 la presentante es notificada formalmente desde OSPECON que se dará cobertura del estimulador solicitado. Se concluyen las actuaciones.

No obstante al momento de elaboración del presente informe desde el área de Salud se sigue colaborando en otra instancia con la presentante, esto es la coordinación y agilización

turno ante el Hospital Garrahan para la correspondiente implantación, el cual ha sido finalmente asignado para el día 27/02/2013.

Obra Social del Personal de Panaderías (OSPEP)

-Expte. Nº 1004-81843/12. s/Demoras en provisión de medicación para Hepatitis C.

El reclamo parte de la afiliada a la obra social mencionada que denunciaba demoras de aproximadamente tres semanas en la provisión de la medicación indicada para abordar su patología: Hepatitis "C". Manifestaba que a raíz de las mismas no se encontraba bien de salud, lo que estaba confirmado expresamente por su médico en resumen de historia clínica presentada en las actuaciones. En la misma, además el profesional expresaba que con las demoras producidas se estaban alterando los resultados buscados con el tratamiento indicado, por lo que refería que la medicación no debía suspenderse en ningún momento.

Debe destacarse que al momento de su presentación ante esta Defensoría del Pueblo (07/02/12) no se le había entregado la medicación correspondiente al mes de Diciembre de 2011. En forma inmediata y en gestión oficiosa, se remitió oficio a la obra social solicitando se informen los motivos que fundamentaban las demoras referidas como asimismo se arbitraran los medios necesarios a efectos de establecer un mecanismo que permita evitar en el futuro demoras en la provisión de la misma.

Se recepciona respuesta desde la presidencia de OSPEP en la cual se pone manifiesto que "nunca fue intención de la obra social suspender la continuidad de un tratamiento que se torna imprescindible sino que por el contrario el objetivo primordial de OSPEP es procurar que todos los requerimientos médicos-asistenciales sean proporcionados a sus afiliados". Más adelante se expresa que "se ha dado cumplimiento con la entrega a la afiliada de la medicación solicitada y se han adoptado e implementado las medidas necesarias para evitar que la situación se repita a futuro".

Se toma contacto con la recurrente a quien se impone del tenor de la respuesta recibida y asimismo ratifica que se le ha hecho la entrega de la medicación. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social de Conductores de Camiones, Obreros y Empleados del Transporte Automotor de Cargas de la Provincia de Santa Fe

-Expte. Nº 0008/12 DNNyA. s/Negativa Afiliación de nieto.

Se recepciona para su instrucción una presentación efectuada ante la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. La problemática aludida se relacionaba con la presunta negativa de afiliación por parte del agente de salud anteriomente referenciado de una niña nacida el 09/03/12 la que se encontraba a cargo de su abuelo, quien era afiliado titular a la misma.

De la presentación surgía que al concurrir el mismo ante la delegación de la obra social a efectos de afiliar a la misma, se le informó que no afiliaban nietos y que en el caso de evaluarse esa posibilidad era necesario la presentación de guarda judicial.

Se remitió oficio al Area Legales del agente de salud solicitando se evualúe el caso planteado y se revea la exigencia referida al afiliado, procediéndose a la afiliación de la niña. Dicha solicitud encuentra fundamento en que la Ley de Obras Sociales Nº 23.660 no exige tal requisito para los nietos. Debió reclamarse en varias oportunidades respuesta.

El 16/05/12 se recepciona contestación a través de la cual se informa que "se procederá a registrar como beneficiaria a la niña a cargo de su abuelo", sin ningún otro requisito más que el recargo del 1,5 % establecido por la ley para la incoporación de familiares (en este caso, descencientes). Se finalizan las actuaciones.

Obra Social del Personal de la Unión Obrera Metalúrgica (UOM)

-Expte. Nº 1004-85816/12. s/solicita autorización para tratamiento de rehabilitación en discapacidad.

El 03/07/12 compareció una afiliada de la obra social mencionada manifestando que su hija por padecer atrofia espinal tipo II genética progresiva venía efectuando -con cobertura de su obra social- tratamiento diario de rehabilitación en un instituto de esta ciudad de Santa Fe.

También expresaba que a comienzos de 2012 solicitó autorización para continuar la rehabilitación en otro Centro también en la ciudad de Santa Fe recientemente inaugurado. Desde la UOM le habían manifestado en el mes de mayo de 2012 que su solicitud había sido aprobada pero una semana antes de presentarse ante este organismo, le entregan la autorización con una cobertura sólo del 50% del valor del tratamiento, es por ello que solicita intervención.

Desde el Área de Salud se le brindó a la presentante el asesoramiento pertinente sobre los alcances de la obligación de cobertura por parte de los Agentes de Salud contemplados en la Ley 23.660, sobre Programa Médico Obligatorio y Ley 24.901.

Igualmente y en gestión oficiosa en el caso en cuestión, se consideró pertinente remitir oficio a la obra social solicitando se reconsidere la cobertura total del tratamiento en el Centro solicitado por -según los argumentos médicos vertidos en resumen de historia clínica acompañada- cuanto el mismo cuenta con un equipo multidisciplinario indicado para la rehabilitación de la hija de la recurrente.

El 25/07/12 se recepciona respuesta en la cual se comunica que se dió lugar a la cobertura del 100% oportunamente solicitada, lo que fue inmediatamente informado a la interesada. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social de los Empleados de Comercio y Actividades Civiles (OSECAC)

-Expte. Nº 0023/12 DNNyA. s/Demoras en autorizacion de tratamiento de rehabilitación para menor.

Las actuaciones remitidas a fines del mes de abril de 2012 desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes refirieron al reclamo efectuado por la madre de una niña discapacitada

con diagnóstico de Paraplejía no especificada quien expresaba las demoras existentes en la autorización por parte de OSECAC de tratamiento de rehabilitación prescripto a la misma. El mismo consistía en sesiones de kinesiología; estimulación temprana; hidroterapia y equinoterapia.

Manifestaba que pese a haber presentado toda la documentación necesaria ante la delegación de su obra social a comienzos de ese año, no tenía novedades al respecto. Más aún, relataba que el año anterior también había tenido inconvenientes para obtener la aprobación del tratamiento para su hija el cual se logró recién en el mes de Julio e 2011.

Desde el Área de Salud se remitió Oficio a la presidencia de la obra social sede central solicitando se arbitren los medios tendientes a que la niña pudiera iniciar a la mayor brevedad con su rehabilitación atendiendo a lo establecido en la Ley 24.901. El día 16/05/12 se contacta la recurrente e informa que hacía dos semanas le había sido autorizado el tratamiento solicitado, y que se encontraba realizándolo, con excepción de la equinoterapia. Respecto a esto último se le brindó el asesoramiento correspondiente en relación a que dicha práctica no se encontraba incorporada al Programa Médico Obligatorio, no obstante ello se consideró conveniente poner a su disposición la herramienta instituída por el organismo de control de los Agentes de Seguro de Salud, es decir la Superintendencia de Servicios de Salud, a través del Formulario de Reclamo Nº 075/98 para que en el caso concreto de la práctica no cubierta dictamine al respecto. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social de los Empleados de Comercio y Actividades Civiles (OSECAC)

-Expte. Nº 1004-87316/12. s/denegación cobertura médica.

Se presenta una ciudadana en fecha 22/08/12 quien manifestaba que su pareja, afiliado a la obra social referida, había sido víctima de tentativa de robo con empleo de arma de fuego el día domingo 19 de agosto de 2012, recibiendo dos impactos de bala, uno en la pierna izquierda y el otro en la pierna derecha con localización de la bala en la articulación de la rodilla.

A raíz del suceso descripto, al momento de su presentación ante esta Defensoría (día miércoles), el mismo se encontraba internado en la sala de traumatología de un efector público desde el cual en un principio le habían manifestado que lo operarían el próximo lunes, pero luego le informan que no había fecha precisa, sugiriéndosele desde allí que concurra ante OSECAC a efectos de ser derivado a un sanatorio de su cobertura.

Al concurrir ante la obra social, le informan a la presentante que "no correspondía brindar cobertura por tratarse de un tema judicial".

Solicita intervención ante la misma. A los efectos indicados, se efectuaron diversas gestiones, en un primer momento ante el efector publico donde se encontraba internado el afiliado y posteriormente ante la sede central de OSECAC. Desde el Area Legales de la misma, y disintiendo con lo informado por la Delegación Osecac santa fe manifiestan que corresponde brindar cobertura médica en el presente caso, por lo que desde allí se comprometen a efectuar las diligencias necesarias para ello, informando de lo actuado a la recurrente.

Al día siguiente la Asesora Legal de OSECAC Sede Central informa que el afiliado será trasla-

dado a un Sanatorio privado de esta ciudad prestador de aquella para ser intervenido quirúrgicamente, hecho que efectivamente ocurrió el día viernes 24/08/12, según seguimiento efectuado desde esta instrucción. Con los resultados arribados, se decide la conclusión de las actuaciones.

-Expte. Nº 1004-89969/12. s/Demoras en autorización de cirugía.

Se recepcionó reclamo el 22/11/12 de una ciudadana quien lo hace en representación de su esposo discapacitado, afiliado a OSECAC.

Expresaba que el mismo se encontraba desde el mes de Junio de 2012 a la espera de realización de cirugía consistente en Craneoplastía bilateral en 3D con PIN de fijación, la cual había sido prescripta por su neurocirujano quien también le había indicado que se efectúe previamente una tomografía computada 3D.

Agregaba que desde la obra social hubo demoras en autorizar el estudio mencionado, lo que significó que se venciera la autorización del pedido de cirugía. El 03/08/12 se la vuelven a autorizar pero desde la Obra Social le informaban que el profesional antes citado estaba en proceso de desvinculación como prestador por lo que solicitó el cambio con el otro profesional existente en esa obra social, teniendo como respuesta que también dejaría de ser prestador, cuestiones éstas que acarrearon que nuevamente se venciera la autorización de la cirugía requerida.

Se agraviaba de las demoras producidas -las cuales habían sido totalmente ajenas a su esposo- y manifestaba preocupación pues la salud del mismo empeoraba día a día, ya que -según sus dichos-, había perdido el habla, no comía y no retenía esfínteres.

Al día siguiente se remitió con carácter oficioso y de modo urgente nota solicitando al presidente de OSECAC en la Sede Central interveniera en el caso a los efectos de agilizar la intervención quirúrgica indicada, informándonos al respecto.

Se reclamó respuesta a la obra social y posteriormente se contacta la presentante e informa que desde la obra social le comunicaron la autorización de cirugía como asimismo la fecha para realización de la misma lo que ocurrió en el mes de Diciembre de 2012, por lo que se concluyeron las actuaciones.

Obra Social para la Actividad Docente (OSPLAD)

-Expte. Nº 1004-88746/12. s/solicita autorización cirugia.

El día 15/10/12 se presentó un afiliado de OSPLAD manifestando que su hijo se encontraba a la espera de realización de cirugía de amigdalectomía y adenoidectomía según prescripción médica que en resumen de historia clínica se adjuntaba. Agregaba que hacía un mes había presentado toda la documental necesaria ante OSPLAD, desde la cual en un principio le habían indicado como fecha de realización de la cirugía el día viernes 19/10/12, pero posteriormente desde esa obra social le suspendieron el turno sin indicarle con precisión cuando se le efectuaría la misma.

Se remitió oficio solicitando información al respecto y en caso de no poder llevarse a cabo la cirugía, se informen los motivos. Paralelamente y en tal sentido se efectuó contacto con la Asesora Legal del agente de salud quien se comprometió a arbitrar los medio tendientes a brindar la cobertura requerida.

El 01/11/12 se recepciona desde la presidencia de OSPLAD informando la autorización de la práctica solicitada, lo que es notificado al presentante. Se concluyen las actuaciones.

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

-Expte. Nº 1004-89769/12. s/demoras en autorización de práctica médica.

El día 16/11/12 a las 10,00 hs fue atendido un ciudadano afiliado a ANDAR quien solicitaba intervención ante la misma por la falta de respuesta a solicitud de autorización de práctica médica a su esposa.

La misma de 38 años de edad, a quien el 13/11/12 se le había colocado un catéter con el propósito de efectuársele una litotricia renal. De su relato surgía que la misma fue derivada por ANDAR para atención de su patología a una clínica de la ciudad de Rosario, en la que se prescribe la práctica. Agregaba que los dolores íban en aumento.

Enseguida, desde el área de salud se efectuó gestión telefónica con el Auditor Médico quien se comprometió a informarnos a la brevedad sobre la cuestión planteada. Siendo las 11,40 hs, el profesional se comunicó con esta Defensoría e informó que se asignó turno para el día 23/11/12 para realizar la práctica indicada, lo que fué informado al presentante.

Efectuado seguimiento telefónico del caso, el presentante informa que su esposa efectivamente fue intervenida en la fecha anteriormente asignada. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social del Personal de Entidades Deportivas y Civiles (OSPEDYC)

-Expte. Nº 1004-90197/12. s/solicita autorización de tratamiento con medicación especial.

El 03/12/12 se recepcionó reclamo de una madre cuyo hijo discapacitado de 5 años de edad, afiliado a OSPEDYC que se encontraba a la espera de respuesta en relación a su pedido de autorización de tratamiento con solución polímera Vantris.

El niño presentaba el siguiente diagnóstico: espina bífida con hidrocéfalo, mielomeningocele, infección urinaria y reflujo uretral izquierdo. La recurrente manifestaba que había solicitado su cobertura en el mes de octubre ante la obra social sin tener respuesta hasta el momento de presentarse en esta Defensoría.

Se remitió Oficio al agente de salud a efectos se reconsidere en virtud de lo normado por la Ley 24.901 que contempla las prestaciones integrales para las personas con discapacidad.

Paralelamente se efectuaron gestiones telefónicas con el delegado de OSPEDYC en Santa Fe quien en todo momento manifestó predisposición para resolver la cuestión planteada, no obstante lo expresado, nos refirió que había trasladado el planteo a la Auditoría Médica de la Obra Social en sede central para que dictaminara al respecto.

A fines del mes de enero del corriente año le fue entregada la medicación solicitada a la recurrente, por lo que se concluyen las actuaciones.

Sellado de la Caja del Arte de Curar Ley 12.818

-Expte. Nº 1004- 81.903/12

Las actuaciones son iniciadas por la presentación de un ciudadano jubilado y afiliado de la Obra Social IAPOS. Con motivo de presentar diagnóstico de estenosis severa en arteria ilíaca primitiva derecha (90%) y estenosis del 70-90% en arteria ilíaca derecha, debía someterse a una angioplastía periférica con colocación de dos stents. IAPOS autorizó dicha prestación, pero el Sanatorio San Gerónimo le requería que abone la suma de cuatrocientos pesos ($ 400) en concepto de estampillado establecido por Ley 12.818 de esa Caja de Seguridad Social para los Profesionales del Arte de Curar de la Provincia de Santa Fe. El recurrente agrega que no puede hacer frente a dicho pago por carecer de ingresos suficientes para efectuar tal erogación. Acompaña recibo de haberes que acreditan sus magros ingresos, con los que se sostiene el grupo familiar entero _ esposa y tres hijos, de los cuales una es menor, uno es discapacitado y el otro se encuentra en tratamiento psiquiátrico. Ninguno de los miembros de su grupo familiar posee otro tipo de ingresos. Finalmente agrega que previamente, abonó a dicha institución sanatorial y bajo el mismo concepto la suma de $110, en ocasión de haberse efectuado una arteriografía de miembros inferiores, por la cual permaneció internado solamente 4 hs. Solicita intervención porque considera coartado su derecho a la salud, teniendo presente que la intervención quirúrgica que requiere debe efectuarla a la mayor brevedad;

Desde este Organismo se puso en conocimiento de la Caja de Seguridad Social para los profesionales del Arte de Curar el presente planteo, solicitando además se informe sobre la exigencia del Sanatorio y sobre la posibilidad de exención a favor del recurrente. Dicho Organismo respondió que en la temática planteada se aplican los arts. 31, 32, 33 y 34 de la Ley Nº 12.818 y que "... resulta de cumplimiento imposible exceptuar al quejoso de dicha obligación, ya que la normativa citada no establece dicha facultad al Directorio de ésta Caja, sino que lo obliga a perseguir su percepción por medio de las vías habilitadas a tal fin, bajo responsabilidad personal de sus integrantes."

Asimismo, se tomó contacto con la Obra Social IAPOS, y desde la Dirección de Planificación se informa que el pago de estos conceptos no está contemplado en los Convenios de la Obra Social con los Sanatorios. Por lo tanto, les es ajena esta problemática por cuanto es motivada en lo establecido en la Ley Nº 12.818;

El art. 13 de la Ley Nº 12.818 establece que el patrimonio de la Caja de Seguridad Social para los profesionales del Arte de Curar de la Provincia de Santa Fe , se forma con su actual patrimonio y los siguientes recursos: a)...;b)...; c) Con las contribuciones originadas en actos profesionales del Arte de Curar, en jurisdicción de la Provincia de Santa Fe, las que están a cargo de los comitentes o de quienes reciban los servicios , en el tiempo , modo y forma que establezca el Directorio de la Caja conforme o normado en esta ley en sus arts. 28,29,31,36 y 38; ..."

El art. 31 de la Ley Nº 12.818 , invocado por la Caja de Profesionales del Arte de Curar manda "Las facturas de internación en sanatorios, empresas por abonos, hospitales privados,

hospitales que brinden servicios a obras sociales, mutualidades , clínicas y maternidades , excluidos los medicamentos y los destinados a atención veterinaria, están sujetas a una contribución obligatoria a la Caja de Seguridad Social para los Profesionales del Arte de Curar de la Provincia de Santa Fe, del dos por ciento (2%) sobre el monto facturado.

Las empresas o entidades que presten servicios mediante el sistema de abono, capitación o cuota y no emitan facturación, están sujetas a una contribución obligatoria a la Caja de Seguridad Social para los Profesionales del Arte Curar de la Provincia de Santa Fe consistente en un monto mensual, resultante de multiplicar el número de aportantes a dichas entidades por el valor que fije el Directorio, entre un mínimo de un vigésimo (1/20) de módulo previsional de aporte y un máximo de un quinto (1/5) de módulo previsional de aporte".

El art. 32 de la norma citada establece que "El pago de las contribuciones enunciadas precedentemente es a cargo de quien recibe el servicio o prestación profesional". En consecuencia, el sellado que se exige al recurrente y que además, todas las personas que reciban prestaciones profesionales en la provincia de Santa Fe deben abonar, constituye un gravamen que debemos afrontar todos sin ningún tipo de excepción ni posibilidad alguna de exención.

Habiendo efectuado un relevamiento de las normativas que regulan las Cajas profesionales de los médicos y otros profesionales del arte de curar, vigentes en otras provincias, no se ha encontrado en ninguna de las mismas precedente del tema , es decir, una norma que haga cargo a los pacientes del pago de la presente contribución. Así la Ley Nº 8577/96 de la Provincia de Córdoba, la ley Nº 12.207 de la Caja de Previsión y Seguro Médico de la Provincia de Buenos Aires, modificada por leyes 12.696/01 y 13.314/05 , la Ley Nº 6556/89 de la Provincia de Salta , con las modificaciones introducidas por Ley Nº 6787/95 y por Ley Nº 7507/08, la Ley Nº 8554 de Previsión Social para médicos y bioquímicos de la Provincia de Entre Ríos, modificada por Ley Nº 9097 , la Ley 6.728 que creó la Caja de Previsión para Profesionales del Arte de Curar de la Provincia de Mendoza, la Ley Nº 6953 de la Caja de Previsión y Seguridad Social para Profesionales de la Provincia de Tucumán.

En nuestra ley Provincial Nº 12.818, este gravamen está destinado a formar parte de los Recursos financieros de la Caja de Profesionales del Arte de Curar , tal es así que el art. 13 dispone que "El patrimonio de la Caja de Seguridad Social para los Profesionales del Arte de Curar de la Provincia de Santa Fe se forma con su actual patrimonio y los siguientes recursos: ... c) con las contribuciones originadas en actos profesionales del Arte de Curar, en jurisdicción de la Provincia de Santa Fe , las que están a cargo de los comitentes o de quienes reciban los servicios, en el tiempo , modo y forma que establezca el Directorio de la Caja conforme lo normado en esta ley en sus arts. 28, 29,31, 36 y 38…"

Demás está decir que es legítimo que la Caja mencionada prevea los recursos necesarios para sostenerse, los que en su mayoría provienen de las contribuciones de los propios afiliados, quienes son finalmente los beneficiados por el régimen previsional previsto por el cuerpo legal; sin embargo, los recursos mencionados en el inciso c) esto es las contribuciones originadas en actos profesionales del arte de curar , en el juego del artículo transcripto ut supra y el art. 31 de la misma ley, resultan

muy gravosas en la práctica para los ciudadanos, por cuanto se trata del 2% sobre el monto facturado en concepto de internación en sanatorios, empresas por abonos, hospitales privados, hospitales públicos que brinden servicios a obras sociales, mutualidades, clínicas y maternidades. También no puede dejar de aclararse al respecto, que esto abarca internaciones realizadas con motivos de la realización de cualquier tipo de estudio médico que implique unas horas de internación. Finalmente, el artículo 32 establece contundentemente que "el pago de las contribuciones enunciadas precedentemente es a cargo de quien recibe el servicio o prestación profesional";

En el caso relatado en el expediente que da origen a la presente, que el gravamen restringe el goce del derecho a la salud por cuanto el pago del mismo le es requerido al paciente previamente a la efectivización de la prestación de salud requerida, por lo que entendemos que de ningún modo puede justificarse la restricción al goce de un derecho humano como el derecho a la salud, el cual es acogido constitucionalmente. La Constitución Nacional garantiza el derecho a la salud, a través del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que está incorporado a ella según lo normado por el art. 75 inc. 22) de la Constitución Nacional, por el cual diversos tratados internacionales en materia de derechos humanos adquieren garantía constitucional, encontrando, así la salud, reconocimiento como valor y derecho humano fundamental.

No se debe perder de vista que la importancia de los derechos radica en que puedan hacerse efectivos, porque _ citando a Carlos Ghersi _los derechos como construcción social "no son más que lo que la realidad hace con ellos y uno de los retos de este siglo es tornarlos eficaces para aproximarlos al contexto económico y social, lo cual requiere una específica política de gestión por parte de los poderes públicos organizando en forma adecuada el servicio de salud".

Con motivo de que el reclamante de las presentes actuaciones concurrió ante una Comisión de la Cámara de Diputados, asesores del Diputado Pablo Di Bert tomaron contacto con la Dirección de Consultoría Técnica en el mes de abril de 2012 y se interiorizaron de la problemática que suscita la aplicación del art. 32º de la Ley en cuestión. En esa oportunidad desde este Organismo se les informó sobre el estudio que se estaba efectuando para elaborar un proyecto de ley tendiente a solicitar la modificación de la Ley Nº 12.818. Posteriormente, solicitaron copia de las actuaciones a fin de contar con documentación que les permitiera el estudio más profundo de la temática, remitiéndose las mismas.

Poco después se pone en conocimiento de la Defensoría que el mencionado legislador presentó en fecha 11 de julio de 2012 Proyecto de ley que deroga el art. 32 de la Ley Nº 12.818 (Expte. Nº 26.496), por lo que se consideró pertinente adherir al mismo por proponer la modificación que este Organismo considera necesaria por todos los fundamentos anteriormente vertidos. Por lo que a través de Resolución Nº 157 de fecha 26/07/12 se resolvió adherir al Proyecto de ley que deroga el art. 32 de la Ley Nº 12.818 (Expte. Nº 26.496), remitiéndose copia de la misma a la Presidencia de las Cámaras de Diputados y Senadores de la Provincia de Santa Fe para su conocimiento, a la Comisión Especial Defensoría del Pueblo y al recurrente.

Se vería con agrado desde este Organismo que el mencionado Proyecto fuera tratado por las Cámaras puesto que aún no ha perdido estado legislativo.

ACTUACIÓN EN DISCAPACIDAD

ZONA NORTE

En el curso del trabajo cotidiano se observa que un importante número de personas con discapacidad sufren vulneración de sus derechos. Desde el Área de Discapacidad y en reiteradas oportunidades se debió intervenir en diversos reclamos de ciudadanos santafesinos que ven vulnerados sus derechos como es el caso de gratuidad de transporte público, empleo, vivienda, accesibilidad e inclusión educativa- entre otros.

En lo atinente a transporte gratuito previsto para ellas, la ley provincial Nº 12.355, determina que las "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 deba concurrir por razones familiares, asistenciales, educacionales, laborales o de cualquier otra índole".

Asimismo la reglamentación establece las comodidades que deben gozar las personas transportadas, las características de los pases y las sanciones aplicables a los transportistas en caso de inobservancia de esta norma.

Con idénticas características la ley nacional Nº 25.635 obliga a las empresas de transporte colectivo terrestre, sometidas a control de la autoridad nacional (CNRT).

Asociaciones de padres, familiares y personas con discapacidad se presentan ante la Defensoría del Pueblo y sus respectivas Delegaciones, solicitando la intervención, ante la grave situación de exclusión y abandono que genera, sobre todo en la zona norte de la provincia, la restricción del acceso al transporte gratuito.

Se tiene conocimiento que estos actores sociales además plantearon reiteradamente esta crítica situación a las autoridades provinciales, intendentes, presidentes comunales, legisladores y Poder judicial.

Desde este organismo se han desarrollado diversas actividades tendientes al análisis y propuestas de alternativas para la resolución de la problemática, destacando la importancia de ajustarse a las normas vigentes, recomendando evitar conductas antirreglamentarias por las empresas de transporte y reclamando efectiva y eficaz intervención por parte de los organismos de control.

Asimismo se mantiene la tarea de difusión en forma continua y se brinda asesoramiento al respecto.

Casos testigos de lo expuesto:

-Expte. Nº 1004-86814/12.

Una ciudadana domiciliada en la ciudad de Villa Ocampo, con un hijo menor de edad que presenta una discapacidad de retraso mental leve, por razones de salud debe trasladarse de su ciudad de residencia hasta la ciudad Capital para que su hijo reciba tratamiento médico de larga duración y sus respectivos controles, ya que es atendido por un equipo médico del Hospital de Niños Orlando Alassia.

Esta ciudadana en reiteradas oportunidades ha tenido dificultades en las boleterías de las Empresa "El Norte" y "Norte Bis" que le negaron pasajes gratuitos, para trasladarse junto a su hijo a recibir la atención que médica correspondiente.

Este organismo solicitó la intervención de la Dirección Provincial de Transporte de la Provincia y desde la Delegación de Reconquista se brindó atención y contención al grupo familiar.

-Expte. Nº 1004-87.821/12

Esta Defensoría del Pueblo inició gestión oficiosa ante Delegación de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte Santa Fe- en virtud de la presentación realizada por una ciudadana, domiciliada en la zona rural de El Sombrerito- Dpto. Gral Obligado- a quien le negaron pasajes gratuitos en transporte público de pasajeros, pese a su condición de persona con discapacidad, acreditada con el certificado de discapacidad correspondiente.

La recurrente solicitó el beneficio ante las empresas "El Pulqui", "Tigre Iguazú", "Río Uruguay" y "Norte Bis", que no le posibilitaron viajar gratuitamente desde su ciudad de residencia hasta la ciudad de San Pedro , provincia de Buenos Aires.

Desde la Delegación de Reconquista se acompañó a la ciudadana junto con testigos a efectuar la denuncia pertinente.

- Expte. 1004- 77.117/2011: Insuficiencia de Instituciones que brindan servicios a personas con discapacidad

Las actuaciones son iniciadas en el año 2011, pero debieron proseguir durante el año 2012 en virtud de su complejidad, motivando el dictado de la Resolución Nº 090/12 . El planteo es formulado por la curadora de una mujer discapacitada, de 57 años de edad, quien solicita que el Estado asista a esta última reconociéndole su internación en el Hogar Compromiso, sito en la localidad de Esperanza, donde reciben mujeres adultas con discapacidad mental leve o moderada, con autonomía. El mismo no se encuentra categorizado, pero según afirma la curadora , brinda la contención que requiere.

Refiere que su asistida carece de familiares directos, así como de recursos y cobertura social. Solo percibe una pensión no contributiva ley 5110, por lo cual viene solicitando su internación en un hogar adecuado a su patología _retraso mental moderado_, y edad, no encontrando lugar acorde a las mismas. Manifiesta que habiendo solicitado la nómina a la Dirección de Inclusión de personas con discapacidad, se le han señalado instituciones lejanas a ciudad de Santa Fe (Carlos Pellegrini por ej.) , o que no cubren las necesidades de su curada.

Finalmente, es necesario puntualizar que la curadora no tiene parentezco alguno con su asistida y por lo tanto, su intervención ha sido motivada por razones de absoluta solidaridad.

Desde este Organismo se solicitó a través de Oficio a la Subsecretaría de Discapacidad que informe sobre la posibilidades de que a través de subsidio se pueda cubrir el pago del Hogar Compromiso . En su defecto, que se informara una alternativa acorde a las caracterís-

ticas del presente caso.

El entonces Director Provincial de Inclusión de Personas con Discapacidad, 1ª circunscripción, Dr. Oscar Schroeder , responde: "esta dependencia mantuvo diversas reuniones con el Director del Hogar Compromiso, donde se encuentra alojada la asistida, a fin de que cumplimente los requisitos para ser categorizado como Prestador autorizado ante el Servicio Nacional de Rehabilitación y de esta manera cubrir la prestación que recibe a través del Programa de carenciados de la Provincia, puesto que la misma carece de cobertura social.

A tales efectos se autorizó la visita del arquitecto de la Junta categorizadora de Prestadores para el asesoramiento en terreno respecto de las adecuaciones que requería el Hogar para poder categorizar, por las barreras arquitectónicas existentes en el lugar y condiciones de bioseguridad que no se contemplaban. Posteriormente, y en función de las modificaciones que el edificio requería, desde la dirección informan que se encontrarían abocados a la búsqueda de un local para funcionamiento. Ante esta situación , se coordinó juntamente con los responsables del Hogar y el representante de la ONG del Nodo Santa Fe del Comité Asesor de la Comisión Provincial para personas con discapacidad , y a cargo del área discapacidad municipal de Esperanza, a fin de su intervención, para facilitar el alojamiento de la mujer discapacitada en otra institución de dicha localidad de manera provisoria , como así también para que se los asesore y acompañe en la elección del nuevo lugar donde funcionaría el Hogar, y de esta manera, cuanto antes de lo pueda habilitar y categorizar como prestador autorizado. Se adjunta listado de instituciones locales para la ubicación del paciente."

Habiendo corrido vista a la recurrente, la misma manifiesta su rechazo a dicha respuesta manifestando que la Dirección de Discapacidad intenta eludir su obligación de remover los obstáculos administrativos que impidan brindar la asistencia a la que tiene derecho su curada, lo cual viene solicitando desde febrero de 2006.

Respecto del listado de instituciones locales para la ubicación de aquella, niega que entre las mismas alguna se adecúe a sus especiales necesidades. Enfatiza que el Estado no puede solucionar la situación porque no cuenta con instituciones categorizadas que brinden la prestación de Hogar. Finalmente insiste en la cobertura en el Hogar Compromiso por ser una institución que cubre sus necesidades de carácter social, familiar, etc.

Se agravia de que la Subsecretaría de Inclusión de personas con discapacidad no garantizaría el derecho de su asistida a la integración social y equiparación de oportunidades que poseen las personas con discapacidad, al proponer la internación de la misma en alguna de las instituciones del listado que remitió por cuanto aquellas no cumplimentan con el objetivo de la Ley de Prestaciones Básicas Nº 24.901 de "adquisición de aptitudes e intereses para que una persona con discapacidad alcance el nivel psicofísico y social más adecuado para lograr su integración social".

Ante este nuevo planteo, este Organismo remite Oficio Nº 22.483 a la nueva Directora Provincial de Inclusión para personas con discapacidad , a través del cual se pone en su conocimiento el rechazo de la anterior respuesta de esa Dirección, fundamentalmente por tratarse

de instituciones inadecuadas para el alojamiento de la curada .

Se responde "efectivamente el lugar más cercano a la asistida es el Hogar Lilia Stegmayer, de la localidad de Esperanza, aunque actualmente sólo recibe personas con discapacidades severas y profundas, y que el único lugar acorde a su patología que podría admitirla como concurrente es el Hogar perteneciente a la Asoc. Italiana de Socorros Mutuos, sito en Carlos Pellegrini, pero a la fecha no cuenta con cupo disponible"

Finalmente por no obtener una solución al planteo se dicta la Resolución Nº 090/12 en la cual se manifiesta que no es posible exigir al Estado Provincial la cobertura en el Hogar Compromiso por cuanto no reúne los requisitos de habilitación, por lo que no puede categorizarse según las normas vigentes. Sin embargo, en el entendimiento de que no se brinda solución al presente caso, se consideró pertinente emitir una recomendación. En orden a lo expuesto, la Resolución recomienda al Ministro de Salud de la Provincia y a la Subsecretaría de Inclusión para personas con Discapacidad que se garantice el alojamiento en instituciones adecuadas a las distintas patologías y edades de las personas con discapacidad carentes de cobertura Social. También a este último Organismo que disponga la cobertura del alojamiento de la asistida en un Hogar acorde a su patología y necesidades.

En la Resolución, se manifiesta que el Estado no puede invocar la inexistencia, insuficiencia o ineptitud de las entidades públicas o privadas que puedan absorver la demanda de internación de personas con discapacidad, pues es su deber desarrollar políticas para mantener, promover y proteger la salud y el aseguramiento de la prestación de los servicios, así como debe contemplar la incorporación de los criterios de atención a la diversidad como garantía para alcanzar condiciones normalizadoras y favorecedoras de la promoción de la salud para todas las personas, sean cuales sean sus características individuales y su entorno. La atención de las necesidades específicas de aquellos grupos de personas con discapacidad en los que concurren otros factores que incrementan la vulnerabilidad y que hace que se encuentren dificultades adicionales a la hora de ejercer sus derechos, tienen que ser prioridad en una política pública de salud.

Se enfatiza que la Provincia de Santa Fe, adhirió a través de Convenio 1158 de fecha 28 de Febrero del año 2000 a la Ley Nacional Nº 24.901 y al programa marco para la implementación del Sistema Unico de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad. Por dicho Convenio la Provincia optó por su incorporación gradual al Sistema. De acuerdo al artículo 6º la Provincia se comprometió a proponer " la sanción en su jurisdicción de un Régimen Normativo que establezca principios análogos a los de la Ley 24.901, procurando la integración de políticas y recursos institucionales y económicos afectados a la temática". Mediante Ley Provincial Nº11.814 resultó aprobada dicha adhesión.

Tampoco se dejó de señalar que nuestro país ha incorporado a nuestro derecho interno dos Convenciones de suma importancia: la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las Personas con Discapacidad", aprobada por Ley Nº

25.280 del año 2000 , cuyo objetivo es la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad y la " Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad", cuyo objeto es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente, aprobada por Ley Nº 26.378 del año 2008.

Esta última establece en su art. 5º que los Estados Partes reconocen que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna.

En consecuencia, las obligaciones del Estado Nacional, Provincial e inclusive Municipal, en relación a las personas con discapacidad, se consolidan a partir del año 2008 , en virtud de que la Convención Internacional sobre derechos de personas con discapacidad, constituye un instrumento concreto de derecho y un compromiso absolutamentevinculante de los Estados que la suscribieron.ta Defensoría en el año 2010 debió expedirse en un caso planteado a través Resolución Nº154/10 en la cual se recomienda a la Dirección Provincial de la Inclusión para Personas con Discapacidad, 1ª Circunscripción y a la Dirección Provincial de Rehabilitación y Recuperación de la Salud, ambos del Ministerio de Salud, que arbitren todos los medios a su alcance para ubicar a una persona discapacitada en la Institución que correspondiera de acuerdo a su patología mental. Se destaca que la Provincia de Santa Fe delega a la Comisión de Personas con discapacidad la competencia para ser el organismo regulador del Sistema Único de Prestaciones básicas para las Personas con discapacidad . En los Considerandos del Decreto Provincial Nº 1794/00 que así lo establece, se expresa que los destinatarios de las acciones son las personas con discapacidad carentes de cobertura de obra social, régimen de seguridad social u otros regímenes de protección y que no disponen de los recursos adecuados y suficientes para afrontar los costos derivados de las prestaciones básicas previstas en el Sistema, que necesiten para su rehabilitación integral, siendo los mayores recursos para atender los programas solventados con fondos del presupuesto nacional y la recaudación de la Ley 24.452 (art. 7º de la ley 24.901, art. 11 del Dec. 762/97 y cláusula 3º del Convenio).

Educación

Con respecto a las diversas dificultades que atraviesan los niños/as y jóvenes con discapacidad en el ámbito educativo durante el año 2012, algunas características relevantes a tener en cuenta, es que se cumplan los principios básicos que deben orientar la política educativa y que están consagrados en las normativas vigentes. El acceso a este derecho debe estar eximido de discriminación e inspirado en la igualdad de oportunidades. Sin embargo lamentablemente en la cotidianeidad esto no se refleja.

El proceso educativo por el que atraviesa nuestra provincia a igual que muchas otras es la de reconvertir la educación especial para apoyar la educación común e integrar a los niños/

as y jóvenes con discapacidad a ésta. Desde esta perspectiva, se llevaron a cabo ajustes y adaptaciones a través de instrumentos y regulaciones internas (Decretos, resoluciones), buscando cambios profundos en las currículas, las metodologías y organización de las escuelas, lo que en la práctica muchas veces no dio los resultados esperados.

Es claro que alcanzar una educación inclusiva implica cambios en el ámbito del sistema y de las políticas educativas, en el funcionamiento de las escuelas, en las actitudes y prácticas de los docentes, que muchas veces se resisten a los cambios, porque consideran que se les agregan tareas que no les corresponden. Claro ejemplo de ello fue la implementación del Decreto Nº 2703/10 -Pautas de Organización y Articulación del Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, jóvenes y adolescentes con discapacidad.

Con respecto al cambios de las políticas, las normativas y los sistemas educativos, es necesario que el Estado garantice la igualdad de oportunidades y asegure las condiciones básicas de funcionamiento en las escuelas, en término de recursos humanos, materiales y didácticos, de forma que puedan atender la diversidad de los alumnos. Este principio muchas veces se ve alterado y sin lograr su objetivo ya que las escuelas carecen de pautas claras, recursos y acompañamiento para tamaña tarea. El principal afectado es el niño/a, adolescente y/o joven con discapacidad y su familia, que debe peregrinar por diversos espacios institucionales reclamando un espacio educativo para su hijo.

Es imprescindible compensar esta situación de desventaja, con equidad y con una oferta educativa que asegure la igualdad de oportunidades.

Asimismo es necesaria una profunda reflexión hacia adentro de las propias instituciones educativas, que flexibilicen sus miradas, que ofrezcan distintas propuestas y alternativas en cuanto al currículo, las situaciones de aprendizaje, los materiales y procedimientos de evaluación.

Los cambios en las actitudes y las prácticas deben reflejarse en la tarea cotidiana. Todas las propuestas educativas deben contemplar la diversidad, compromiso de cambio, participación de los padres y la comunidad, y por supuesto sin descuidar la formación de los docentes y de otros profesionales, para enfrentar los desafíos que exige una educación inclusiva.

Programa de Formación y Capacitación sobre la temática Discapacidad

"Pensando en Estrategias de Formación y Capacitación de Prácticas Inclusivas".

Este Programa se desarrolló durante cuatro meses en la Ciudad de Laguna Paiva y fue organizado a instancias y con la participación de la Organización No Gubernamental A.D.I (Asociación de Discapacitados Integrados) y el Municipio de la citada ciudad. Se ejecutó a través de cuatro unidades realizadas desarrolladas en una primer parte con disertación y en segundo lugar bajo la modalidad de Taller, durante los meses Agosto-Noviembre/2012. Fueron llevadas a cabo por la encargada del Área de Discapacidad, Lic. Gladyz Cabrera de Rovey y la Dra. Marcela Calcaterra, a cargo de la Dirección de Consultoría Técnica Zona Norte, de la que depende la primera.

Fue muy importante su convocatoria porque se lograron reunir a padres de niños/as con discapacidad y numerosos docentes y autoridades escolares, quienes trabajaron activamente en talleres y formularon inquietudes de todo tipo.

Fue pensado como un espacio abierto de formación, con flexibilidad, disponibilidad, repensando las misiones, buscando una amplia gama de opciones, sumándonos a un aprendizaje en base de experiencias, reflexiones, debates, trabajos de recopilación y sistematización de información significativa, entre otras, para hacer frente al cómo hacer, y a la vez impulsar expectativas de cambio, innovación, con criterios de aprendizajes significativos, relevantes y culturalmente pertinentes.

Llevar adelante una propuesta basada en las características citadas precedentemente, permite ampliar el horizonte conceptual con la revisión de nuevas biografías y con la participación de múltiples espacios que planteen nuevas tendencias pedagógicas y didácticas donde esté contemplado el arte como facilitador y muchas veces motor de estrategias superadoras.

Despertar la curiosidad, desarrollar la autonomía y crear las condiciones necesarias para el éxito, son elementos distintivos si queremos incorporar prácticas inclusivas, ciudadanas, nutridas por la cooperación y la solidaridad.

Comprometernos para aprender a: tener una visión integral de la sociedad y el mundo, una profunda mirada humanística y de ética para abordar la temática de discapacidad. Sostener un esfuerzo continuo de superación para desempeñarnos con compromisos ciudadanos y responsabilidades institucionales, como verdaderos agentes de cambio. Pensarnos como parte de una sociedad de aprendizaje permanente, con fortalecimiento del espíritu y de las competencias para contribuir al mejoramiento en las prácticas cotidianas con destino a elevar calidad de vida.

Propósitos:

-Promover la inclusión social de las personas con discapacidad a través de la difusión de sus derechos.

-Impulsar propuestas comunitarias donde se replanteen y reformulen las prácticas sociales imperantes, por otras nuevas orientadas a la inclusión social, desde el abordaje de la diversidad, incorporando nuevos paradigmas.

-Promover la construcción de modelos de intervención inclusivos y transdisciplinarios, centrados en los apoyos.

-Incrementar y fortalecer la participación de las organizaciones de base territorial en relación a los derechos de la población con discapacidad que viven en contextos sociales vulnerables.

-Incorporar herramientas de gestión para líderes y miembros de las organizaciones sociales, entidades públicas, grupos informales y ciudadanos que trabajan en el terreno, a fin de fortalecer las capacidades para abordar la temática de discapacidad y puedan constituirse como fuentes de consultas y asesoramiento para las familias y p.c.d. con las que trabajan diariamente.

Fundamentación

¿De qué hablamos cuando hablamos de inclusión?

La inclusión tiene principios democráticos y está sustentado en la creencia, que desde la concepción de humanidad y la de ser sujeto de derechos, se podrán diseñar, construir o implementar políticas, prácticas y cultura que garanticen la plena participación de las personas con discapacidad.

Supone una cultura que no discrimina, sino que encuentra en todos sus miembros posibilidades de estar en sociedad. Implica el derecho que tiene cada uno de ser diferente. Por lo tanto no hay ninguna razón inherente por la cual la persona deba quedar fuera del sistema educativo, laboral, del reconocimiento social o del ejercicio de sus derechos ciudadanos en general; la no inclusión supone una estigmatización o limitación impuesta por otros.

Es necesario centrar la discusión en la respuesta de la sociedad civil, el Estado, las familias y las mismas personas con discapacidad, a fin de generar escenarios reales y efectivos para la inclusión, la participación y el ejercicio de los derechos por parte de todos /as.

Aún hoy persisten barreras que deben superarse para alcanzar la inclusión, entre ellas la voluntad política que muchas veces es débil, los recursos financieros que son insuficientes, la falta de compromiso de algunas instituciones con responsabilidad en la problemática, lo que implica muchas veces prestaciones insuficientes de servicios, inadecuada coordinación entre los mismos, afectando la calidad de vida de este colectivo social.

Por ello es necesario un compromiso ciudadano que trascienda las respuestas coyunturales de las administraciones públicas para lograr el desarrollo de un escenario social que permita consolidar las propuestas, planes, programas y proyectos inclusivos.

Las necesidades de las P.c.D. son las mismas que la de sus pares los ciudadanos. Estas necesidades son transversales a todos los sectores, por lo tanto los mismos están en juego. No existe un sector aislado que pueda responder a las necesidades integrales involucradas. La colaboración intersectorial es imperativa si se quiere lograr alcanzar las metas de participación en todos los aspectos de la vida.

La inclusión no es una estrategia para ayudar a las personas con discapacidad a que calcen dentro de sistemas y estructuras existentes, sino que es transformar esos sistemas y estructuras para que sean mejores para todos. Tiene que ver con la respuesta apropiada a todos los aspectos de la diversidad dentro de la institucionalidad, donde estos sujetos son un componente importante.

El paradigma de la diferencia propicia el respeto por la diversidad y la singularidad, la promoción de la diferencia y la igualdad de oportunidades. Así también procura brindar los apoyos de las personas con limitaciones funcionales para tener la vida que las P.c.D. quieran tener y puedan sostener.

La diversidad es uno de los mayores tesoros de la humanidad, la aceptación y comprensión nos permite ampliar la mirada, reconocer y respetar las diferentes formas de pensar, de vivir, de sentir, y por otro lado también saber de la existencia de las desigualdades de origen que es preciso tenerlas en cuenta para compensarlas y reducir la discriminación social.

Una sociedad inclusiva implica una sociedad justa, esto significa que pueda garantizar el acceso a todos de ciertos bienes sociales, como derechos, libertades, ingreso sociales, que permitan una vida digna y poder participar en las relaciones colectivas.

Ejes Fundamentales de Trabajo:

1-Respeto por las diferencias, valoración personalizada, participación y equidad.

2-Transfomación de culturas y prácticas sociales para dar respuesta a la diversidad.

3-Tener en cuenta la importancia de garantizar la educación en las p.c.d. en contextos integrados.

4-Las Escuelas Comunes deben contener a todos los alumnos.

5-Promover la formación y capacitación de los docentes para trabajar la diversidad en el aula.

6-Tener en cuenta la complementariedad, corresponsabilidad y la actividad proactiva.

7-Flexibilizar el espacio entre los diferentes agentes educativos para cooperar entre todos.

8-Desterrar los Prejuicios, centrarse en las posibilidades de aprendizaje y adaptación.

9-Superar perspectivas centradas en la persona, para dirigirnos al Cambio de los Sistemas, los Centros, los Docentes.

Fortalecer

Para que desde la política local se asuma el compromiso con las personas con discapacidad en el marco que establece la Convención Internacional de Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad, las leyes nacionales, provinciales y locales.

Promoviendo las acciones e iniciativas interinstitucionales e intersectoriales, con Entidades del Estado, Sector Privado y Sociedad Civil.

Facilitando mecanismos, herramientas y estrategias para las condiciones de vida, la inclusión social y económica de las P.c.D. de la comunidad.

La capacidad técnica y operativa del territorio, así como el empoderamiento para generar inclusión social.

Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Paraná – Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina

Jornadas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad

Paraná, 28 de Agosto de 2012

Entender a la discapacidad como un concepto que evoluciona, y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidad y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás, impone tanto a los estados, a las instituciones públicas y privadas, actores sociales, a las propias personas y a sus familias, nuevas lógicas de intervención.

Para las Defensorías del Pueblo la discapacidad es una cuestión de derechos humanos y, en sintonía con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ("CDPD") -aprobada por la Ley nacional nº 26.378-, adherimos al paradigma social de la discapacidad superador del modelo médico imperante hasta ahora, y que interpretaba la diversidad funcional como una deficiencia, según parámetros de "normalidad" socialmente aceptados.

En todas las intervenciones se enarbolan principios básicos (dignidad, accesibilidad, igualdad, libertad) a fin de promover la difusión y protección de los derechos reconocidos a las personas con discapacidad y garantizar su ejercicio para lograr la inclusión social del sector que nos ocupa en las mismas condiciones que el resto de la comunidad, a través de medidas que compensen las desventajas que se les imponen en el entorno. También se sustentan los principios de no discriminación y de progresividad en el cumplimiento de la legislación vigente, tanto en el ámbito local, como en el orden nacional e internacional.

Reconocer el cambio de paradigma, comprender sus implicancias concretas, conocer los elementos que impulsan o retrasan su aplicación efectiva como así también proponer el debate son oportunidades significativas para seguir avanzando.

Se ha observado en muchos actores de la sociedad, el acercamiento a la temática de discapacidad desde una perspectiva asistencialista y de sobreprotección. Se debe fomentar la independencia y autovalimiento de las personas con discapacidad basadas en la diversidad humana.

También se ha notado excesivo voluntarismo y escaso conocimiento de quienes abordan en general esta materia, en el marco del nuevo paradigma. Corregir la terminología que usualmente se emplea como ser: capacidades distintas o especiales, no videntes, etc., resaltando que todos somos distintos, algunas personas serán ciegas, otras sordas, sordomudas, o discapacitados motrices.

Es inexacto considerar que el plexo normativo que reúne los derechos de las personas con discapacidad, sea portador de privilegios hacia ellos, todo lo contrario, son concesiones equiparables a resarcimientos por parte de la sociedad como consecuencia de los múltiples obstáculos impuestos por la misma, que impiden el normal desenvolvimiento y generan desigualdad de oportunidades para el desarrollo de las personas con discapacidad.

Se percibe a través del trabajo realizado en nuestras Defensorías del Pueblo que el principal incumplidor de las normas existentes y vulnerador de derechos, es el propio Estado, agravándose en muchos casos con Decretos reglamentarios, limitativos de las propias Leyes.

Se exhorta a la capacitación de todos los efectores del Estado, especialmente de los equipos técnicos e interdisciplinarios.

Es necesario pensar en la construcción de una sociedad de apoyos, de promoción, de conciencia social de defensa de los derechos humanos; mirar el mundo desde la esperanza, desde una visión "en" y "con" el otro con sus potencialidades como punto de apoyo, para reivindicar las utopías concretas de lo cotidiano. Llevar a cabo medidas de acción positiva en el marco de la vida cotidiana para que la inclusión se haga realidad, es cambiar la mirada de déficits por la de potencialidad,

es poner en sintonía las oportunidades, las fortalezas, las responsabilidades sociales, los mecanismos creativos, escuchar todas las voces, tener en cuenta todas las miradas...

En fecha 27 de Agosto quedó conformada la Red de Discapacidad de la ADPRA, sirviendo la misma para el intercambio de experiencias entre todas las Defensorías de la República Argentina; el estudio de las diferentes legislaciones y el cambio de las prácticas desfavorables de la sociedad y los funcionarios, hacia las personas con discapacidad. Será de suma utilidad para afianzar una sociedad más justa y sin exclusiones.

Es oportuna la creación de una Red de Discapacidad en el ámbito de esta Asociación, destinando en cada Defensoría del Pueblo un área/sector que actúe como "interlocutor válido" para implementar mecanismos de consenso que posibiliten concretar una política pública en discapacidad, acorde con los postulados de la Convención.

El cambio de paradigma, vigente a partir de la CDPD, obliga a plantear una nueva mirada sobre la discapacidad que facilite la vida autónoma de las personas, a través de su empoderamiento, y a promover profundos cambios en la legislación, que cada Defensoría del Pueblo puede activar en sus respectivas jurisdicciones merced a la incidencia que pueda ejercer en el ámbito legislativo, o en uso de su atribución de iniciativa legislativa, cuando correspondiere. Asimismo, mediante la labor de promoción y difusión de los derechos, para promover su mayor y mejor conocimiento, aportando así al efectivo cumplimiento de los mismos.

En este sentido y respondiendo a los objetivos de la Red, ha sido la expectativa al organizar esta Jornada, el ofrecer un espacio para el intercambio, la participación activa y el aprendizaje colectivo; gestar ámbito para un debate necesario en pos de la inclusión, la igualdad y la no discriminación de las Personas con Discapacidad.

ZONA SUR

1.- Estrategias de intervención del área de Discapacidad

1.1) Fortalecimiento Institucional.

Con el objeto 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 acabo acciones colectivas orientadas a garantizar los derechos individuales y sociales de esta población.

En el marco de estos proyectos asociados se promueven relaciones con los diversos sectores sociales, alentando ideas estratégicas e innovadoras, y manteniendo de manera constante y sistemática abiertos estos espacios colectivos y compartidos con las comunidades educativas, a fin de trabajar desde la cultura de la diversidad para generar prácticas de inclusión.

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

1. 2) Intervenciones Concretas (Ley N° 10.396).

Desde su implementación a la fecha, el organismo viene siendo receptor de innumerables quejas de particulares y/u 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.

2.- Modalidad de atención:

Personalizada en cada Sede y Delegaciones.

Vía correo electrónico (discapacidad@defensorsantafe.gov.ar).

Línea telefónica.

Visitas domiciliarias y/o institucionales.

Coordinación entre Sedes y Delegaciones.

Interconsultas con otros instructores; con el Centro de Asistencia a la Víctima (C. A. V.) y con el Departamento de Mediación.

Reuniones de trabajo y Coordinación:

a) con Organismos Gubernamentales:

• NACIONALES:

Ministerio del Interior de la Nación

-Secretaría Privada

-Registro Nacional de las Personas

-Secretaría de Transporte

-Comisión Nacional. Regional Del Transporte

-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 Rosario

-Delegaciones Centro – Oeste – Norte

• PROVINCIALES

-Ministerio de Salud

-Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad

-IAPOS

-Hospitales: Provincial, Agudo Avila, Eva Peron (Granadero Baigorria), Gamen (Villa Gdor. Galvez)

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

Municipalidades y Comunas (Zona Sur)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

-Registro Civil

Poder Judicial

-Defensorías Generales del Poder Judicial (1, 2, 3, 4 y 5 de Tribunales Pciales. De Rosario y Zonales)

• MUNICIPALES DE ROSARIO

Concejo Municipal

Hospitales y Centros de Salud o Rehabilitación::de Niños "Victor J. Vilela" Zona Norte, CEMAR, ILAR

Secretaría de Transporte Municipal

Servicio Público de la Vivienda

b) con Organismos No Gubernamentales:

* ASOCIACIONES INTERMEDIAS y ONGs 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 DE MEDICINA PREPAGA PARTICULARES (entre otras) OSPRO, OSPAT, OSECAC, OSUNR, OSTEL, OSPACIPAM, SUTIAGA, OSUTGRHA, OSDE, GALENO, IMA, Swiss Medical, ACA Salud, Sancor Salud

Internas: Gabinete del Defensor de la Provincia - Zona Sur., Gabinete de Defensoría del Niño – Zona Sur. Área Discapacidad Zona Norte. Relatoría – Zona Sur., Dirección de Delegaciones - Zona Sur.,Centro de Asistencia a la Víctima – Zona Sur., Centro de Mediación – Zona Sur, Coordinación: Defensa del Consumidor – Zona Sur., Prensa y Comunicación - Zona Sur, Otros instructores.

3.- Modalidad en el seguimiento de los casos:

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, ratificado por nuestro país mediante la Ley 26378, introduce un cambio sustantivo en el paradigma de la discapacidad que pasa de abordarse exclusivamente desde la óptica de la salud, ha considerarse como una cuestión de Derechos Humanos. En este sentido podemos resumir 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.

- Hay que tener especial cuidado 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 limite, 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 este año, en la formación sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad a Instructores de esta Zona Sur en cada una de las temáticas en las que habitualmente desarrollan sus tareas. De igual manera se propone continuar en años venideros a los fines de lograr que todos los ciudadanos accedan a la información y el 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".

4.- Análisis de los casos:

Además de los 1.348 reclamos registrados se realizaron numerosos asesoramientos telefónicos como así también a través de la página Web.

En un alto porcentaje los casos fueron resueltos por medio de gestiones informales. En otros casos, que versan sobre cuestiones significativas en el reclamo de los ciudadanos, ne-

cesitaron formalidad de respuesta por parte de distintos organismos del Estado.

4.1) Analisis cualitativo y cuantitativo de los 1348 casos

4.1.1 Salud

Efectores Públicos

-Hospitales: 31

-PROFE: 19

-IAPOS: 62

-PAMI: 67

Obras Sociales y Empresas de Medicina Prepaga: 338

4.1.2. Transporte y Accesibilidad (Franquicia)

-CNRT: 18

-SNR: 15

-Municipal: 10

-Provincial: 9

4.1.3. Derechos y Deberes

- Asesoramiento en General 171

- Desarrollo Social 18

- Certificado de Discapacidad:

Tramitación101

Modificación 33

Categorización 0

Legista 0

Internación 3

Trabajo 19

-Derechos Humanos 5

-INADI 4

-Migraciones 2

4.1.4. Pensiones, Jubilaciones y Asignaciones

- Pensiones y Jubilaciones 153

- Asignación Familiar y Universal por Hijo con Discapacidad 59

4.1.5 Empleo: 23

4.1.6 Vivienda: 64

4.1.7 Educación: 124

Nos remitimos al Cuadro Comparativo por Temas: pág.:307

Los casos atendidos no sólo reflejan una importante demanda de la ciudadanía en la temática, sino que también, nos 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.

Se sigue observando que muchos de los funcionarios no contestan los Oficios. Cuando lo hacen, no solo por lo general es fuera de término sino que además responden lo que dicen las normativas y no lo que se les pregunta, que por lo general está vinculado a procedimientos, demoras y/o incumplimiento de ellos.

Sin embargo, llama la atención que en muchas oportunidades ellos derivan a casos al Organismo para resolver cuestiones de su exclusiva incumbencia.

Se desea destacar 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 seguramente al alto nivel de desconocimiento de los mismos como Derechos para Personas con Discapacidad.

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

Nos remitimos al Cuadro de Evolución Anual de Casos: pág.:307

5.- Evaluación de reclamos ante organismos publicos provinciales:

En la tarea cotidiana existen numerosos casos que, habiendo generado o no expediente, conllevaron múltiples gestiones.

Durante 2012, 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 nuestras consultas no hacen al objeto principal de ésta Defensoría Provincial, quisimos hacer especial hincapié en la relación con los Organismos provinciales.

Esa actividad trajo la lamentable conclusión de que la respuesta de las instituciones de nuestro Estado Provincial es escasa.

A los fines de hacer notar la magnitud de esa desatención institucional por parte de quienes más rápido deberían haber provisto de respuestas, se detallan los pormenores de la actividad desarrollada frente a estas dependencias estatales.

a) Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS)

Como se indicó precedentemente, a lo largo de 2012 se han recibido 69 reclamos por incumplimientos del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social, un número considerablemente superior al de años anteriores. De esos casos, 37 se tradujeron en intervenciones directas de la Defensoría.

El Área tiene la política de intervenir inicialmente de manera indirecta, mediante asesoramiento al afiliado para que solicite o reclame correctamente, y sólo en casos que IAPOS no resuelve directamente con el afiliado, siempre que este reúna todos los requisitos de ley y la problemática aún subsista, toma intervención y gestiona ante la Obra Social

La referida intervención directa consistió en el envío de correos electrónicos institucionales y llamados telefónicos al IAPOS en primer término. Ante la falta de respuesta, se llevaron a cabo reuniones entre la responsable del Área y responsables de Discapacidad de IAPOS así como con la Subdirectora Provincial de la Zona Sur. Ante la falta de respuesta del Instituto, dando por agotada esta segunda instancia de gestión, desde el Área se han elevado a la Dirección 14 pedidos a través de Oficios.

Lamentablemente, sólo recibimos respuesta de 3 de ellos: 2 rechazando los pedidos (sobre los cuales, como se dijo se ha controlado que cumplan con los elementos intrínsecos de procedencia exigidos por ley). Así, el Expte. 1767/12 se encuentra en etapa de valoración a los fines de elevar, en caso de corresponder al Sr. Defensor; mientras que el Expte. Nº 12.031/12, ha ameritado la Resolución Nº 084 de fecha 18 de mayo de 2012, por la que el Sr. Defensor recomendó a IAPOS el cumplimiento de la prestación, por lo tanto de la Ley, pero a pesar de haber sido debidamente notificado, continúa sin novedades hasta el momento

Por último, el Expte. Nº 8234 que presenta una compleja problemática, si bien se ha obtenido una escueta respuesta al oficio cursado, IAPOS ha obrado con suficiente solvencia, estando en ese caso, cerca de la expectativa que se tiene de este organismo, gracias a una diligente intervención de su Médico Auditor de psiquiatría, Dr. Pablo Ríos. Así hemos trabajado en forma conjunta con el Centro de Asistencia a la Víctima y el Tribunal Colegiado de Familia de la 5º Nominación de Rosario, para intentar dar solución y contención a un grupo familiar que por motivo de la discapacidad se encontraba en una difícil situación.

Los restantes 11 despachos no tuvieron respuesta alguna. Entre ellos podemos destacar dos casos, el 1234/12, del cual no sólo se ha remitido oficio, sino también Pronto Despacho e incluso una Disposición (Nº 017) de la Sra. Defensora Adjunta, de fecha 14/08/12 sin respuesta a la fecha.

Sin embargo lo más preocupante no es el hecho de que IAPOS no dé cobertura a 27 afiliados o ignore el actuar de la Defensoría amparándose en su calidad de "ente autárquico" sino que directa y arbitrariamente NO CUMPLE la ley 24901 (De prestaciones básicas en materia de discapacidad), a la cual nuestra Provincia ha adherido en su totalidad; vulnerando nuestra Constitución Nacional así como la Convención Internacional Sobre Derechos de las Personas con Discapacidad y provocando detrimento económico para las arcas Provinciales (por generarse una importante judicialización de casos en lo que en su enorme mayoría la Provincia

carga con las costas), además de numerosos e innecesarios gastos a ciudadanos (ya sea solventando la prestación ante la negativa de IAPOS o recurriendo a abogados particulares para iniciar acciones de amparo).

b) Subsecretaría de Inclusion para Personas con Discapacidad

Como se indicara al analizar cuantitativamente las consultas recibidas, hemos recibido 157 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 solo en un pequeño porcentaje hemos necesitado una intervención directa. Es decir, hemos oficiado en 5 ocasiones, 2 relativas a inclusión laboral expedientes 537/11 y 1237/12, y en ambos hemos recibido respuesta en tiempo y forma. Sin embargo, en las restantes 3 referidas a la actividad de Juntas Categorizadoras -encargadas a la evaluación admisión y categorización de Instituciones dedicadas a la atención de personas con discapacidad- no hemos recibido respuesta alguna (Exptes. 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 ese sentido, no existen hogares para mayores de 60 años, por lo que la mayoría termina recurriendo a Geriátricos, los que no prestan idénticos servicios y que además no son prestaciones de Discapacidad por lo que las Obras Sociales no los reconocen. Solo algunas ofrecen cobertura parcial a través de subsidios excepcionales y por razones económicas

Asimismo, queremos resaltar que si bien no hemos tenido respuesta de los referidos oficios, hemos tenido conocimiento informalmente que fue reestructurada la Junta de Categorización de la Zona Sur.

c) Direccion Provincial de Vivienda y Urbanismo

Durante 2012 se continuó con un proceso que tuvo inició a raíz del Expte. ROS-10/7299 (y acumulados) a fines de 2010, tuvo su desarrollo durante todo el 2011, y que para no repetir lo expuesto en informes anteriores a los cuales nos remitimos por razones de brevedad, fue una compleja tarea que, con el objetivo de garantizar el cupo de viviendas para personas con Discapacidad dentro de los planes de vivienda de la D.P.V.yU,, por esa razón, se han agrupado a ese expediente los 37 casos similares, y precisamente por la trascendencia del tema, el Sr. Defensor dictó la Resolución Nº 021/2011 a los fines de que se modifiquen 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, el Defensor ha considerado oportuno, a requerimiento de esta Área de Discapacidad, dictar resoluciones individuales a los fines de preguntar a la D.P.V.yU. figuran en el padrón cada uno de los casos que plantearon su inquietud a ésta Defensoría y que nos 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 realizó seguimiento de esas Resoluciones, lo que llevó a advertir que las irregularidades no sólo eran en relación a los sorteos, sino también en las adjudicaciones, así comprobamos 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 el 2012, sin descuidar el referido seguimiento, hemos realizado especial énfasis en determinados reclamos que hemos denominado "casos sociales", en los que grupos familiares con integrantes con discapacidad, se encontraban en una precaria situación habitacional que debían solucionarlo con extrema urgencia.

Para considerar el trabajo realizado durante el año 2012 debemos tener en cuenta un hecho trascendental, la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, ha realizado a fines de 2011 y comienzos de 2012 un sorteo y la correspondiente entrega de viviendas, por la cual veló nuestra institución para el debido respeto del cupo destinado a grupos familiares con personas con discapacidad.

Así se han continuado con las gestiones con funcionarios de la Dirección provincial, personal, telefónicamente y por correo electrónicos. Para una explicación más gráfica, debemos traducir en números los reclamos trabajados durante 2012: del listado total de 64 casos, 45 han cumplido con los requisitos formales para poder ser gestionados ante la DPVyU de los cuales 4 casos, habiendo sido adjudicados por la DPVyU tuvieron problemas con la adjudicación. 26, han sido recibido con anterioridad al sorteo, y no siendo incluídos en el mismo, se insistió en su seguimiento y control.

Otros 7 han sido recibidos con posterioridad al referido sorteo, y se ha velado por su inscripción o solicitado informe a la Dirección respecto del estado de su empadronamiento . Además 1 registró problemas en la inscripción.

Por otro lado hemos recibido 2 denuncias por irregularidades en adjudicaciones .

También tuvimos conocimiento de 3 reclamos en el que la propia DPVyU ofrece, por retrasos de pago de las cuotas transformen la adjudicación en comodato, lo que significaría a la Persona con Discapacidad la pérdida de su posibilidad de acceso a la vivienda propia .

Por último, hacemos referencia a los 3 casos sociales que han requerido un importante trabajo conjunto con otras dependencias como ser el CAV, vecinales, dispensarios y hospitales .

Muy a nuestro pesar de los 45 casos presentados, sólo 2 han encontrado solución y fue gracias a que un grupo familiar con personas con discapacidad fue incluido en el sorteo ordinario, y fueron beneficiados con una vivienda, mientras que un grupo familiar sin personas con discapacidad recibieron una de las viviendas destinadas a los primeros, por lo que merced al control de este Área, y a la buena predisposición de estas familias, se resolvió el problema intercambiando la titularidad de los inmuebles. Una vez ideada la solución se remitió la misma

a la Dirección la que accedió reconociendo su error.

Se aclara que cuando se habla del fracaso de 43 casos recibidos, no se hace referencia exclusivamente a la no obtención de la vivienda por parte de los grupos familiares de personas con discapacidad, sino por la escasa repercusión de nuestro accionar, puesto que no se ha recibido informe alguno por parte de la Dirección de Vivienda a pesar de los numerosos reclamos.

d) Ministerio de Educación

Con anterioridad al año 2012, los temas de educación-discapacidad eran abordados exclusivamente por el Área de discapacidad, sin que el instructor a cargo de Educación tuviera algún tipo de participación en dichos expedientes. Desde el Área de Discapacidad se ha propuesto la nueva modalidad de trabajo descripta en el punto 3 de este informe, a fin de no realizar diferencias entre los distintos integrantes de la comunidad educativa en concordancia con la normativa vigente (Ley Nacional de Educación y Decreto Provincial Nº 2703/10).

Durante el año 2012 se incorporó a la instrucción de "educación" el tratamiento de aquellos expedientes que vinculan la temática educación y discapacidad, es decir aquellos casos que alcancen a los niños, niñas y jóvenes con discapacidad dentro del ámbito educativo. Si bien la instrucción y gestión de los asuntos relativos a educación-discapacidad son atendidos por el instructor a cargo de educación, quien coordina sus gestiones con el Área Discapacidad a los fines de dar un tratamiento integral a los reclamos relativos a la temática con el objeto de garantizar el respeto de los derechos y el cumplimiento de la normativa vigente.

Es así que durante el año 2012 se registraron 25 nuevos expedientes relativos a educación-discapacidad, expedientes que se suman a los que el área discapacidad registraba de años anteriores.

El objetivo de trabajo es realizar un control y seguimiento sobre 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. Dicho proyecto, tal como refiere su nombre, regula la integración de los niños/as, adolescentes y jóvenes con discapa-

---

Citas

[1] Exptes. ROS 11/14715 – ROS 11/1562 – ROS 11/16783 – ROS 12/4894.

[2] Exptes. ROS 10/4152 – ROS 10/6079 – ARE 10/45 – ROS 10/8682 – ROS 10/10382 – ROS 10/14892 – ROS 10/15048 – ROS 10/16253 – ROS 10/17756 – ROS 10/17756 – ROS 11/1031 – ROS 11/1122 – ROS 11/1298 – ROS 11/1732 – ROS 1919 – ROS 11/2157 – ROS 10/4016 – ROS 11/3456 – ROS 11/3492 – ROS 11/3961 – ROS 11/5178 – ROS 11/5471 – ROS 11/6030 – ROS 11/6122 – ROS 11/6122 – ROS 11/6518 – ROS 11/7350.

[3] Exptes. ROS 11/15423 – ROS 12/601 – ROS 11/16720 – ROS 11/15112 – ROS 11/16634 – ROS 11/1455 – ROS 12/371.

[4] Exptes. Nº 12/9587

[5] Exptes. ROS 11/5392 – ROS 11/8573

cidad dentro de la instituciones educativas.

A tal fin, desde la Instrucción "Educación" conjuntamente con el Área discapacidad, durante el año 2012, se procedió a confeccionar oficios destinados al Ministerio de Educación respecto a solicitar información relativa al estado de integración de aquellos niños, niñas, adolescentes y jóvenes que contaran con expediente abierto en esta Defensoría, obteniendo en su gran mayoría por parte del Ministerio de Educación respuestas en tiempo y forma a las solicitudes de informes realizados.

A su vez, y al fin de cotejar la información suministrada o a suministrar por el Ministerio de Educación, hemos enviado notas a los padres/representantes legales de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes a los fines de que presenten por escrito nota ante esta Defensoría informando sobre el estado de integración de sus hijos/representados.

Es necesario detallar que a los fines de lograr el objetivo de control sobre el Ministerio de Educación respecto de la correcta implementación del "Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad", Decreto Nº 2703/10, el instructor a cargo de Educación conjuntamente con la Responsable del Área Discapacidad han mantenido diversas reuniones con representantes Ministeriales. A modo de ejemplo se puede citar la reunión de fecha 27/03/12 llevada a cabo con la "Jefa de Supervisores de Escuelas de Gestión Oficial", la reunión de fecha 09/04/12 con la "Jefa de Supervisores de Gestión Privada", la reunión de fecha 24/07/12 y de fecha 17/09/12 ambas llevadas a cabo con las "Jefa de Supervisores de Gestión Oficial" y con la "Jefa de Supervisores de Gestión Privada". El resultado de dichas reuniones ha sido positivo y se ha logrado un entendimiento con el Ministerio de Educación respecto a la implementación del Decreto Nº 2703/10, sin perjuicio de que existen numerosas cuestiones a mejorar.

Mediante Resolución Nº 174/12 el Sr. Defensor recomendó al Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe que "adopte todas las medidas acordes, a fines de adelantar la fecha de inscripción del Ciclo Lectivo 2013 (y futuras) para los estudiantes en situación de discapacidad, pertenecientes a cualquiera de los niveles educativos de que se trate".

El punto saliente de la referida Resolución es el que establece como objetivo que ningún niño, niña, adolescente y joven con discapacidad debiera verse perjudicado ante la demora de las escuelas en la tramitación de las actas acuerdo que regirían el ciclo lectivo 2013.

Asimismo, es necesario resaltar la importancia de las gestiones realizadas durante el año 2011 y 2012 destinadas a lograr el correcto cumplimiento y aplicación del "Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad", Decreto

---

Citas

[1] Exptes. ROS 11/1350 – ROS 11/11112 – ROS 12/411

[2] Exptes. ROS 12/5809 -ROS -12/8733 – ROS 12/8428

Nº 2703/10, por parte de las instituciones educativas tanto de gestión oficial como de gestión privada. Detallamos también la importancia de las reuniones mantenidas con representantes del Ministerio de Educación, las cuales fueron realizadas en un marco de colaboración y predisposición con el objetivo de garantizar la correcta aplicación del Decreto Nº 2703/10.

Por todo lo expuesto es que se considera que en el año 2012 se han logrado resultados favorables, atento a las gestiones realizadas en general y específicamente por la incorporación de la nueva modalidad de trabajo.

El área se propone profundizar la coordinación de tareas y acuerdos con el Ministerio de Educación en sus distintos estamentos. Implementar reuniones con instituciones intermedias de y para Personas con Discapacidad, y/o instituciones comunitarias con la finalidad de difundir y promover los Derechos de las Personas con Discapacidad en Educación.

6.- Encuentros, Cursos y Jornadas en Representacion de la Defensoria:

-Día internacional del Sindrome de Down. Jardín de los Niños:25 de marzo de 2012 – Asistente.

-"Caminata Azul" TGD – Padres TEA – Desde Córdoba y San Martin al Palacio Municipal de los Leones. Rosario. 1 de abril de 2012 – Asistente.

-Asamblea de Usuarios – Centro Cultural del Hospital "Agudo Ávila". Rosario :16 de abril de 2012 – Asistente

-"Autonomía personal de las personas con discapacidad: avanzando hacia la autonomía como instrumento para una participación social efectiva", organizado por REDI – Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad. 23 de abril al 12 de octubre de 2012 – Asistente

-Jornada de presentación del "Programa Nacional de asistencia para las personas con discapacidad en sus relaciones con la administración de justicia" (ADAJUS), organizada por el Colegio de Abogados de Rosario y ADAJUS y Facultad de Derecho UNR :14 de junio de 2012 - Asistente

-"Seminario una aproximación a la Convención de los derechos de las personas con discapacidad" Organizado por INADI – ISP BROWN -Del 14 de mayo al 04 de julio de 2012 – Disertante

-Campaña de sensibilización de AISDRO -30 de julio de 2012 – Asistente

-Primer Congreso Nacional de Educación "Educación Para Todos" Inclusión Escolar: realidad o utopía?..." La Falda, Córdoba. 10 y 11 de Agosto de 2012 – Asistente.

-Jornada "Los derechos de las personas con discapacidad" organizado por la Defensoría del Pueblo de Paraná, Entre Ríos – III Plenario 2012 de la Asociación Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). 28 de agosto de 2012 – Asistente.

-Defensoría de niñas, niños y adolescentes – Provincia de Santa Fe. Rosario, Isla de los Invento.6 de septiembre de 2012 – Asistente

-Jornadas de capacitación a docentes de escuelas inclusivas – AISDRO. Rosario, 14 y 15 de septiembre de 2012 – Asistente

-Jornadas: "La infancia en la mira". Distintas perspectivas en Psicología y Educación. – Organizado por la Facultad de Psicologia de la UNR., 2, 3 y 4 de octubre de 2012. – Disertante

-Jornadas "Académicas- XX Aniversario del Instituto Superior de Tecnología Médica – Derecho a la Salud" - 6 y 7 de octubre de 2012 – Disertante

-Segundo Festival de Musica. "Día internacional del Bastón Blanco". Sala Lavardén.Rosario.10 de octubre de 2012 – Asistente

-Encuentro "Día de la Madre" Salón Blanco de la Casa de Gobierno de la Pcia. De Santa Fe. Santa Fe. 25 de octubre de 2012 – Asistente

-Conferencia "Convención Internacional Sobre los Derechos del Niño: Situación actual y perspectivas", a cargo del Presidente del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, Dr. Jean Zermatten. Defensoría de niñas, niños y adolescentes, Rosario.- 1 de noviembre de 2012 – Asistente

-Charla informativa y reflexiva "Derecho al Trabajo" CEFI. Escuela particular Incorporada Nº 1405. Rosario: 7 de noviembre de 2012 - Disertante

-Personalidad destacada del Deporte de Rosario "Delia Iris Rueda". Concejo Municipal de Rosario.-8 de noviembre de 2012 – Asistente

-Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Tiburones del Paraná. Cruce de peatonales Córdoba y San Martín: 3 de diciembre de 2012- Asistente

7. Conclusión

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 el año 2012, en la formación sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad a Instructores de esta Zona Sur en cada una de las temáticas en las que habitualmente desarrollan sus tareas para luego, en caso de ser necesarias gestiones específicas, se deriven a la responsable del Área. Durante el año 2011 se logró este objetivo en la temática de "Salud" a cargo del Dr. Facundo Vidal Valls y en el transcurso de este año se trabajo en forma conjuntamente con el Dr. Guillermo Frisco en "Educación". En el 2013 se desarrollarán tareas de formación especificas en los derechos de las personas con Discapacidad con otros instructores a cargo de las temáticas: "Vivienda", "Servicios Públicos Provinciales" y "Seguridad Social". De igual manera nos proponemos continuar en años venideros a los fines de lograr que todos los ciudadanos accedan a la información y el 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".

Corresponde señalar que con motivo de diferentes casos iniciados en esta Sede o en diferentes delegaciones del Sur de la Provincia, como en el CAV y por consultas a través de nuestra página Web y/o vía telefónica se han resuelto numerosas inquietudes y necesidades de los ciudadanos permitiéndonos desarrollar ricas experiencias en trabajos interdisciplinarios coordinados con el personal de cada una de estas dependencias.

Los casos atendidos no sólo reflejan una importante demanda de la ciudadanía en la temática, sino que también, nos permiten realizar una lectura clara de aquellas áreas de Gobierno en las cuales se de-

ben 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.

Es necesario avanzar decididamente en la inclusión social de las personas con discapacidad, eliminando las barreras materiales pero también las culturales. Es necesario avanzar hacia una igualdad real de oportunidades en el goce y ejercicio pleno de los derechos reconocidos.

Es preciso desarrollar una política legislativa de sensibilización que supere las llamadas barreras psicológicas y culturales (prejuicios sociales), estimulando el trabajo solidario y voluntario y el tejido de nuevas relaciones sociales que entiendan a la sociedad como la convivencia de múltiples diversidades.

La Convención implica un cambio paradigmático en la percepción de las Personas con Discapacidad (PcD) situándolas como sujetos de derecho y exige que se adopten diversas medidas (los Estados) incluyendo las legislativas para hacer efectivos los derechos reconocidos por ella, y sobre todo para que se tenga en cuenta en todas las políticas y programas la promoción y la protección de los Derechos Humanos (DDHH).

Hablar de DDHH de las PcD, es pensar en planes integrales y tangibles, es decir legislación positiva que ampare la igualdad de oportunidades para que las personas puedan acceder a bienes y servicios de la comunidad.

Las políticas públicas no son inherentes únicamente a lo que debe hacer el Estado, sino que interesa y afecta a otros agentes, como pueden ser las empresas, las organizaciones de la sociedad civil, la comunidad, la familia y por supuesto al colectivo social de la discapacidad.

En la actualidad la cuestión se plantea en términos de Gobernanza, entendida como la necesidad de reconceptualizar la gestión pública y la planificación social, dada la situación de creciente complejidad, interconexión y multipolaridad. Es un modo de impulsar estrategias de cambio capaces de crear nueva conciencia, movilizar voluntades, promoviendo actitudes para instaurar procesos transformadores.

La Defensoría del Pueblo es una herramienta fundamental en la detección de indicadores que, a partir de las vivencias de las PcD que concurren a nuestra institución nos permiten achicar la brecha existente entre las normas vigentes, su "vigencia efectiva" y el impacto de las barreras sociales único camino para el logro de una sociedad donde esten garantizados todos sus derechos en condiciones de igualdad, considerando la diversidad y sin discriminación.

Conscientes de este rol, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, impulsó ante la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) la reactivación de la Red de Discapacidad.

Esta Red pretende recuperar un ámbito de trabajo de cooperación, para socializar y sistematizar información e intercambiar experiencias, como así también realizar una tarea de divulgación y promoción sobre los Derechos de las PcD, fomentar la capacitación, formación e investigación (acciones positivas, protección jurídica, protección social).

Una sociedad compleja se caracteriza precisamente porque se multiplican los distintos tipos de agentes, y por lo tanto, los tipos de relación entre ellos.

Esto sucede en una sociedad en red de agentes que hace posible, en buena medida que lo decidido se lleve a cabo para construir políticas activas e inclusivas, destinadas a eliminar barreras y potenciar su ejercicio de ciudadanía, por lo tanto mejorar su calidad de vida.

Ahora la responsabilidad está en todos y en cada uno de nosotros. Cada cual desde su lugar, entre pares, con respeto y aceptación, unidos y organizados, dialogantes proactivos y plurales, con el objetivo de intensificar valores éticos, democráticos, de cooperación solidaria de las diferencias, con un accionar innovador y responsable en la búsqueda de la libertad, la igualdad y la creatividad.

ACTUACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

ZONA NORTE

1. Problemática de la fumigaciones:

Las fumigaciones constituyen una problemática compleja para abordar; en principio porque pone frente a frente dos intereses muy distintos: por un lado el de los productores que desarrollan una actividad económica importante por los dividendos que genera, a ellos en particular y a la economía en general, y por el otro lado, el de la población, de la cual aquellos también forman parte y que tiene entre otros, dos derechos irrenunciables, cuales son el de la salud y el del medio ambiente sano.

Por ello, equilibrar ambos intereses es tarea harto difícil para quienes deben velar por ello. Aquí debemos tener en cuenta el papel fundamental de otros actores: las Comunas y Municipios, el Ministerio de la Producción (a través de la Dirección General de Políticas Agropecuarias- ex Sanidad Vegetal-) , y la Justicia .

La Defensoría del Pueblo también se ha convertido en un actor por ser demandada su intervención por aquellos ciudadanos que se sienten indefensos ante lo que consideran inacción estatal. En el papel que se desempeña fundamentalmente de constituir un canal directo donde los ciudadanos plantean las denuncias cuando se sienten perjudicados por fumigaciones realizadas sin respetar las normativas vigente, el Organismo exige dentro de las facultades conferidas por Ley Nº 10.396, el efectivo ejercicio del poder de policía a los actores mencionados más arriba.

Se puede observar que poco a poco la ciudadanía va tomando conciencia de su derecho a exigir lo que nuestra Constitución Nacional proclama, que es el "medio ambiente sano, apto para el desarrollo humano…"

Sin embargo, se debe destacar que se tiene un largo camino a recorrer para lograrlo: la falta de recurso humano en la autoridad de aplicación, el desconocimiento de las normas por parte de los agricultores e inclusive de algunas Comunas, la omisión de sus deberes por parte de algunas autoridades responsables, hacen que el medio ambiente sano sea más que una realidad, una meta a conseguir.

A continuación, se relatan un caso donde se tiene un claro ejemplo de lo expresado:

- Expte. Nº 1004-88.886/12:

El recurrente, comparece ante este Organismo, en uso de la facultad de denunciar conferida por el art. 36 de la Ley Nº 11.273, considerándose afectado por fumigaciones realizadas en el campo lindero a su domicilio, sito en Colonia Mascías. Asimismo denuncia que se lavarían equipos de pulverización a pocos metros de la escuela primaria que se encuentra sobre la ruta.

Posteriormente amplía su denuncia y expone que entre el día 8 y 10 de noviembre de 2012 se había fumigado en el campo lindero a su propiedad. El día 17 de noviembre nuevamente se sembró y fumigó a la vez. Agrega que se ha sembrado y fumigado inclusive parte de un ca-

mino público. La empresa que realizó el trabajo sería de la localidad de San Javier. Manifiesta que a pocos metros hay salas de extracción de miel y viviendas, incluida una que le pertenece. Acompaña copia de denuncia policial efectuada en relación a los hechos.

Cabe destacar que en el año 2011 el Organismo intervino a instancias del mismo recurrente ante la Comuna en cuestión y ante la Dirección General de Políticas agropecuarias (ex- Sanidad Vegetal) del Ministerio de la Producción solicitando inspección por denuncia similar a la de las presentes.

En esta nueva oportunidad, desde este Organismo se remitieron dos Oficios poniendo en conocimiento de la Autoridad de aplicación de la Ley Nº 11.273, Dirección General de Políticas Agropecuarias, las dos denuncias formuladas por el recurrente. Además se le solicitó puntualmente que informara si la Comuna de Mascias había dictado Ordenanza delimitando el área urbana y suburbana con carácter agronómico, manifestándose además que en caso de no contar con dicho instrumento legal, se verificara si se había solicitado por parte de las empresas proveedoras de servicios la fijación de dichas plantas, en cumplimiento de lo dispuesto por el art. 53 del Decreto. Reglamentario Nº 552/97. También se le consultó si la Comuna realizó los debidos controles en el marco de la Ley Nº 11.273 y Decreto Reglamentario y si para realizar las fumigaciones denunciadas se contó con expresa autorización de ingeniero agrónomo, según lo establecido por el art. 13 de la Ley 11.273, así como el tipo de productos utilizados para las fumigaciones referidas.

Que en primer término se responde al primer Oficio acompañándose informes de inspección realizados en fecha 8 de noviembre en los cuales se expresa que realizaron pormenorizados relevamientos de las actividades que desarrollan las empresas de aplicación y que la Comuna de Mascias dictó Ordenanza, acompañándose copia de la misma. Asimismo, se expone que se sustanciarían actuaciones que se informarán oportunamente.

Posteriomente se remite segundo informe donde se hace constar que se había verificado que la fumigación realizada en el campo lindero del denunciante no había cumplimentado lo establecido por el artículo 5º de la Ordenanza Nº 125/11 y por lo tanto no contó con autorización. Agrega que esta situación se presenta en todos los lotes periurbanos de ese Distrito ya que la Comuna de Mascias no cuenta con ninguna documentación sobre la aplicación de productos fitosanitarios en esas áreas sensibles.

Respecto a si las empresas proveedoras de servicios habían solicitado a la Comuna la fijación de plantas, en cumplimiento de lo dispuesto por el art. 53 del Dec. Reglamentario Nº 552/97, se informa que se sugirió al Presidente Comunal, que se anexe el plano con los límites agronómicos a la Ordenanza dictada y que comunique a los productores linderos sobre las exigencias de la misma y que intime a los que no cumplen con la misma. También se manifiesta que se le informó al funcionario sobre la conveniencia de fijar franjas como en otras localidades de la provincia , donde no se pulverice con productos fitosanitarios y a continuación, otra franja de restricción de productos donde al momento de la aplicación se debe encontrar

presente un veedor (ingeniero agrónomo) con el fin de controlar los productos utilizados, las condiciones técnicas del equipo, las condiciones ambientales y lo que se considere necesario; elaborando un informe que finalmente se archiva en la comuna junto con la autorización de aplicación correspondiente. Remiten además Actas de Inspección.

Respecto a la denuncia concreta del ciudadano se expresa que la fumigación realizada en el lote lindero a su domicilio si bien contó con autorización, no cumplió con los arts. 5 y 8 de la Ordenanza.

Actualmente, el área se encuentra evaluando las medidas a adoptar en caso de verificar la inacción de la Comuna frente a las infracciones verificadas y a las recomendaciones efectuadas por la autoridad de aplicación.

Cabe agregar que a esta denuncia se sumaron otras similares, obteniéndose respuestas muy similares a las del presente caso expuesto, lo que fundamenta nuestra introducción.

2. Problemática de contaminación ambiental por actividades industriales

- Expte. Nº 1004- 82.246/12: Peladero de Aves

Vecinos de la localidad de Coronda manifiestan su descontento porque en el km. 415, zona rural de Coronda, se está por construir un criadero y peladero avícola. Frente al predio donde se construiría inminentemente existe un establecimiento escolar donde funciona un comedor. A pocos metros (no más de 20, 25 mts) existen viviendas .

Plantean que al lado de la escuela mencionada existe un Frigorífico de la Productora Avícola David S.R.L, al cual oportunamente denunciaron también, que produce olores nauseabundos, proliferación de insectos, etc, por lo cual entienden que se agravarán las molestias que vienen padeciendo. Se acompaña documental respaldatoria.

Como antecedente, se debe mencionar que en el mes de abril del año 2011, en la Delegación de la Defensoría del Pueblo, sita en Coronda se habían reunido el Sr. Intendente de la Municipalidad de Coronda, los vecinos y el propietario del Frigorífico, con motivo del emplazamiento del emprendimiento mencionado, planteándose la posibilidad de hacerlo en un sitio más alejado del que pretende actualmente. El propietario finalmente no aceptó y el Municipio de Coronda terminó autorizando la construcción de dos galpones para crianza y engorde de aves en la Ruta Nacional Nº 11, Km. 415, zona rural, por Resolución Nº 018/12.

Ante dicha situación, se solicitó inmediata intervención de la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia para que verifique si el emprendimiento citado cumplimentó con la presentación de estudio e informe de impacto ambiental, según lo establecido por el artículo 18 de la Ley Provincial Nº 11.717.

El Organismo informa que la empresa denunciada había iniciado tramitación ambiental en cumplimiento de la legislación vigente, para la aprobación de la construcción de un Criadero y Engorde de aves, no informando sobre la construcción de un Peladero de aves. La activi-

dad propuesta fue categorizada con categoría 2, de Mediano Impacto Ambiental, por lo que el propietario debe presentar Estudio de Impacto ambiental, no pudiendo iniciar actividades hasta la aprobación del mismo. Sobre el Peladero de aves, por no obrar en esa Secretaría documental alguna por lo cual actuarían en consecuencia según lo establece la Ley Nº 11.717, modificatoria y decretos reglamentarios. Se acompaña finalmente copia de la Notificación cursada al propietario del emprendimiento advirtiéndole que en caso de constatarse inicio de actividades sin la previa aprobación del estudio de impacto ambiental se procederá a la clausura de las mismas , siendo pasible de aplicación el Decreto Nº 1866/10 , reglamentario de la Ley Nº 13.060.

Se notificó al recurrente y se reservan las actuaciones a efectos de controlar el resultado final de la actuación de la autoridad de aplicación.

-Expte. Nº 1004-89.082/12: Contaminación del aire por Planta de Silos

El recurrente denuncia a una Planta de Silos ubicada en Bv. Saguier s/n , zona urbana de la localidad de San Antonio, por la emisión de abundante polvillo, que produce dificultades para la respiración , afectando no solo a vecinos de la planta sino a la población en general . Además, no cumpliría con la normativa vigente en la materia: Resolución Nº 0177/03.

Manifiesta que en fecha 11 de Junio remitió a la Secretaría de Medio Ambiente un pedido de intervención, pero atento a que a la fecha no ha recepcionado respuesta alguna, solicita intervención de esta Defensoría.

En forma inmediata se procedió a efectuar un requerimiento al citado organismo, en el que se consultó si se había realizado inspección en la Planta mencionada, los resultados de la misma y en caso negativo, se dispusieran las medidas pertinentes para verificar lo expuesto por el vecino, informándonos posteriormente.

Desde la Dirección General de Desarrollo Sustentable se responde que el 19/7/12 se había realizado inspección a la Planta, luego de la cual se intimó al titular de la misma a que en treinta días de notificada presentara la documental necesaria: Anexo A de la Resolución Nº 177/03, Formulario A de la Resolución Nº 010/04 e Informe ambiental de cumplimiento (Decreto Nº 101/03), así como Constancia de Conformidad del sitio elegido para desarrollar las actividades extendido por la Comuna de Colonia Castellanos, de acuerdo a las normas de desarrollo territorial o similares vigentes.

Se notificó al recurrente y se reservan las actuaciones a la espera del vencimiento del plazo para el cumplimiento de los requisitos exigidos por a autoridad de aplicación.

-Expte. 1004-84.170/12 : Empresa de esterilización de material quirúrgico

El recurrente de las actuaciones expresa que hace aproximadamente un año atrás había presentado una denuncia ante la Municipalidad de Santa Fe contra una empresa de esterilización ubicada lindante a su domicilio, por ruidos molestos, emisiones provenientes del

horneado y/o quema de determinadas sustancias. A su denuncia, se unieron otros vecinos que ratifican las molestias ocasionadas por la empresa.

Las actuaciones iniciadas por el Municipio, que llevan el Nº DE 0448-00690428-8, habían sido derivadas a la Secretaría de Medio Ambiente, en fecha 17/02/11, desconociéndose qué actuaciones se realizaron desde ese Organismo, por lo cual habiendo transcurrido un plazo prudencial de tres meses solicitan intervención de esta Defensoría del Pueblo.

En primer término se remitió el 17/05/12 Oficio a la Secretaría citada solicitando se informe sobre lo actuado y en su caso se efectúen las verificaciones pertinentes, informando los resultados.

Se remite en respuesta un extenso informe elaborado por la Subdirección General de Control de la Contaminación, luego de inspeccionar la empresa en fecha 18/06/12, en el que se destacan los siguientes puntos:

1. Que en el expediente de la Municipalidad no consta que se haya solicitado a la empresa la presentación de los formularios A y B del Decreto Nº 101/03 para la correspondiente categorización ambiental y posterior cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

2. La empresa no obstante posee actuaciones iniciadas un año atrás para obtener categorización ambiental, encontrándose las mismas desde fecha 04/04/11 en la Dirección General de Desarrollo Sustentable.

3. La empresa se encuentra en zona urbanizada de la ciudad de Santa Fe.

4. Constan denuncias de vecinos ante la Municipalidad por emanaciones de gases y molestias, atribuidas al funcionamiento de dicha empresa.

5. No consta solicitud por parte de la Municipalidad a la empresa de la caracterización de las emisiones, las que se descargan por las chimeneas a la atmósfera. Solamente se habría solicitado un muestreo de aire para evaluar el impacto de la actividad sobre el mismo. También consta pedido de análisis del efluente volcado a la cloaca.

6. No consta que la municipalidad haya solicitado a la empresa un cronograma de mejoras con el fin de minimizar los impactos y/o molestias a los vecinos.

7. Consta que la Municipalidad carece de recursos técnicos para monitorear la calidad del aire.

8. La Municipalidad posee competencia y poder de policía en el tema.

9. La Municipalidad debería evaluar la conveniencia de mantener el desarrollo de esta actividad, ya que es responsabilidad de la misma otorgar el uso conforme de suelo, el cual es necesario para la continuidad de las actuaciones iniciadas por la empresa en esa Secretaría de Medio Ambiente.

10. Que las actuaciones DE 0448-00690428-8 volverían al Municipio y en esa Secretaría de Medio Ambiente continuarán las actuaciones iniciadas por IGB por expte. 02101-11738-6.

En el mes de diciembre de 2012, nuevamente se presentan el recurrente y otro vecino y manifiestan que la empresa sigue provocándoles molestias por dos causas: ruidos molestos ocasionados desde que comienzan a trabajar a las 5 hs, extendiéndose muchas veces hasta la medianoche, así como emisiones de gases que les provocan picazón e irritación en los

ojos, molestias en la garganta y al respirara. En esta ocasión se remite pedido a la Secretaría de Medio Ambiente del Municipio por haberse remitido a la misma las actuaciones referidas ut supra. Por lo que se prosiguen las actuaciones a la espera de respuesta .

- Expte. 1004-85807: Ruidos Molestos ocasionados por fábrica de tapas

Iniciado por un vecino que manifiesta que dentro de la zona urbana del pueblo de Humberto Primo, donde reside, funciona una fábrica de tapas de plástico que genera continua y perturbadoramente ruidos, producto de las maquinarias y de la radio que escuchan los operarios, todo esto en horarios nocturnos. Aduce que la fábrica no cumpliría con la insonorización adecuada y que la construcción consiste en ladrillo hueco y techo de zinc, lo que agrava el tema de los ruidos. Pese ha haber intentado por su cuenta lograr la atención de los dueños de la fábrica para solucionar esta situación, los intentos resultaron infructuosos por lo que recurre a esta Defensoría.

Las gestiones efectuadas consistieron en poner en conocimiento la denuncia al Sr. Presidente Comunal, solicitándole una inspección en la fábrica y en la zona a fin de verificar las presuntas infracciones a la normativa ambiental. Este nos responde que realizaría las tratativas necesarias con la Universidad Tecnológica de Rafaela para que técnicos de la misma realizaran las mediciones, las que se efectuarían de acuerdo a la norma IRAM 4062 sobre ruidos molestos. Manifiesta además que efectuado el control enviaría los resultados y en su caso, aplicaría las medidas correctivas.

Desde esta Defensoría se solicitó intervención a la Subsecretaría de Gestión Ambiental, respondiendo a través de la Dirección de Gestión Ambiental. Informa que se constituyeron en el lugar, labrándose un acta de fiscalización, en la cual consta que las emisiones sonoras de la empresa pueden configurar un episodio de contaminación del aire y que en consecuencia, deberá realizar las acciones y modificaciones tecnológicamente factibles en los equipos en un plazo no mayor de 60 días corridos con el fin de reducir la generación y emisión de ruidos que se transportan a la comunidad vecina y causan molestias. Cuando la empresa realice las modificaciones deberá informar fehacientemente a esa Dirección General de Gestión Ambiental. Asimismo, deberá presentar en el plazo de 30 días los formularios necesarios para la categorización de la actividad, incluyendo la futura ampliación suscripta en el Acta mencionada. De este modo la empresa dará conformidad a la primera etapa del Decreto Provincial Nº 101/2003 (normativa de Impacto Ambiental).

Posteriormente, el vecino vuelve a concurrir y manifiesta que los ruidos se siguen produciendo por lo que presume que la empresa no cumplió lo ordenado por la Dirección de Gestión Ambiental. En consecuencia, la Defensoría solicitó a la Secretaría de Ambiente de la Provincia que informe en el plazo de 15 días hábiles si verificó oportunamente el cumplimiento del Acta de Fiscalización y en su defecto que proceda a hacerlo, informando posteriormente lo actuado.

3. Cuestionamientos sobre la calidad del agua de red en la provincia

- Expte. Nº 1004- 86.547/12 : Planteo por fluoración del agua:

Las presentes actuaciones refieren a la presentación de un ciudadano, que se presenta y expone que se siente agraviado por la decisión del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe de fluorar el agua potable , porque afectaría según sus dichos a la población. Adjunta copia de carta dirigida al Gobernador de la Provincia. En la misma funda su reclamo afirmando que científicos de todo el mundo piden se revise la actual práctica de agregar flúor al agua potable. Alude a un petitorio que habría sido firmado por 300 investigadores y especialistas de 38 países. En Argentina el petitorio habría sido suscripto por el Dr. Rául Montenegro, presidente de la FUNAM y profesor titular de Biología Evolutiva Humana en el Universidad Nacional de Córdoba. También estarían avalando el petitorio científicos tales como Arvid Carlsson, Samuel Epstein, Lynn Margulis, Mark Diesendorf, etc.

A efectos de investigar la temática , esta Defensoría remite tres Oficios, dirigidos al Ministro de Salud de la Provincia, al Presidente del ENRESS, al Presidente del Directorio de Aguas Santafesinas S.A, solicitando información sobre la fluoración que se realiza.

La empresa Aguas Santafesinas informa:

En el Capítulo 2º del Contrato de vinculación transitorio, figuran las condiciones de prestación del servicio, entre las cuales en el numeral 2.3 se dispone que el agua que el Prestador provea deberá cumplir con las normas de calidad establecidas en el Anexo A de la Ley 11.220 y en las resoluciones que haya dictado o dicte en el futuro el Ente Regulador en el marco de su competencia. El numeral 2.3.3 dispone con relación la Fluoración del agua potable "El Prestador deberá sujetarse y aplicar las políticas en materia de fluoración del agua establecidas por el Gobierno de Provincia de Santa Fe , conforme las normas establecidas como consecuencia de aquéllas." De lo cual infiere que el prestador en su rol de operador del servicio no interviene en la fijación de las políticas de la materia , sino que se limita a aplicar las mismas como consecuencia del cumplimiento del contrato de prestación y que por ello no le corresponde a esa empresa adelantarse en la mención de estudios científicos sobre el proceso, características del agua y/o los impactos en la salud.

La cuestión encuentra consagración legislativa a nivel nacional en la Ley Nº 21.172.

Las plantas potabilizadoras de agua superficial ubicadas en Reconquista, Santa Fe, Monje y Rosario , cuyas aguas presentan bajo contenido de Ión flúor natural agregan dicha sustancia en forma artificial .

Las concentraciones de ión flúor agregadas al agua potable varían del invierno al verano, en función de las temperaturas medias diarias, de acuerdo a lo recomendado por el Código Alimentario Arg.(Cap.XII) siendo las cantidades agregadas menores en verano y mayores en invierno.

El inicio y/o fin de agregado de sales de flúor al agua potable se comunica a la Dirección Pcial. de Odontología, informándole cuáles son las localidades que están recibiendo aguas fluoruradas.

El ENRESS informa:

Sobre los controles que se efectúan desde el Ente para verificar el tenor de fluór existente en el agua, se informa que en las ciudades de Santa Fe y Rosario se efectúan extracciones diarias de muestras de agua de la red de distribución en las que se determina la concentración del ión fluoruro. En Reconquista y a la salida de la planta potabilizadora de Monje que abastece a las localidades de Monje, Díaz , San Genaro, Totoras, Classon, Las Rosas, Las Parejas, Bouquet, Montes de Oca y Los Cardos , se extraen muestras n las que se determina periódicamente la concentración de flúor.

Las inspecciones sanitarias, incluída la extracción de muestras y análisis se realizan periódicamente de acuerdo al número de habitantes servidos (En Santa Fe y Rosario: 30 controles mensuales)

Respecto al pedido de alguna recomendación destinada a la población respecto del consumo de agua fluorada. El Código Alimentario Argentino fija en su art. 982 fija las cantidades máximas admitidas en función de la temperatura máxima. En la Provincia, el Anexo A de Ley 11.220 fija para el ión fluoruro un valor máximo de 1,5 mg/l. En relación al Fluoruro, al pie del Anexo A establece " cuando la autoridad de Salud lo recomiende , el valor a alcanzar será de 1 mg/l."

Reitera lo informado por Aguas Santafesinas en relación al Contrato de vinculación transitorio.

El Ministerio de Salud de la Provincia informa a través de la Dirección de Odontología

Dentro de las estrategias que el Ministerio debe tener en cuenta para el cuidado de la salud de la población, se encuentran aquellas tendientes a prevenir las patologías de alta prevalencia en la población. Las caries y la enfermedad periodontal constituye una éstas.

Para estas decisiones político-sanitarias es imprescindible tomar como guía las recomendaciones de Organismos como la OMS, OPS. Asimismo, localmente la efectividad de la medida es confirmada por los estudios que acompañan.

La OMS concluye " el agua potable con 1 mg/l de flúor posee una notable acción preventiva contra la caries, sin que existan pruebas que en esa concentración altere el estado general de la salud, convirtiéndola en una medida eficaz y practicable."

La reanudación del proceso de fluoración se realizó a partir de directivas del Dpto. De Salud Bucal del Ministerio de Salud de la Nación , en cumplimiento de la Ley Nº 21.172. La Provincia de Santa Fe adhirió a dicha ley en el año 1994, año en que se restableció la fluoración del agua potable hasta 2007, año en el cual el Organismo Nacional dejó de proveer las sales de flúor por razones presupuestarios.

Respecto a los estudios contrarios a la incorporación del Flúor, se realizó revisión sistemática de ellos, reparando especialmente en aquellos que hacen referencia a daños en el sistema nervioso central, glándula tiroides, huesos, etc. Dicha revisión arrojó que todos los estudios analizados no constituyen evidencia científica aplicada a humanos y en las dosis recomendadas. Todos los estudios fueron realizados en ratas y los realizados en humanos , se trata de estudios en zonas endémicas como China, donde la concentración de flúor en el agua de manera natural es ampliamente mayor que la recomendada.

El uso de fluoruros en el agua potable es una de las medidas de Salud Pública más estudiadas y analizadas en los últimos 50 años. Más de 100 estudios y experiencias de diferentes centros de investigación, realizados en comunidades que consumen aguas fluoradas natural o artificialmente, en países de diferente nivel de desarrollo, demuestran que los fluoruros no provocan efectos nocivos en los sistemas óseo, renal, nervioso, gastrointestinales, cardiovascular e inmunológico del ser humano. Asimismo no se han encontrado evidencias de relación entre enfermedades congénitas, cáncer o alteraciones metabólicas en personas que consumen habitualmente estas aguas. (Se brindan datos de los estudios en los que se basa: uno de la OMS, el otro de la Agencia Internacional de Investigación sobre el cáncer).

De los informes recabados y a modo de conclusión al respecto este Organismo concluye en primer término que Aguas Santafesinas ha actuado en el marco de su obligación contractual con el Gobierno de la Provincia de Santa Fe, ajustándose a lo dispuesto por el Contrato de Vinculación Transitorio suscripto (Régimen para el Proceso de Transición, Anexo I. 2, Capítulo 2, Numeral 2.3.3), a la Ley 11.220, Anexo A, a la Ley Nacional de fluoración Nº 21.172.

Respecto del Ministerio de Salud de la Provincia ha invocado la adhesión de la Provincia a la Ley Nacional de fluoración y justificó con numerosos estudios científicos la medida. Respecto a los estudios que indicarían cierta nocividad del Flúor, confirma que han sido realizados sólo sobre animales de laboratorio.

Respecto del ENRESS, en su papel de órgano de contralor de la prestación del servicio de Aguas Santafesinas ha verificado el cumplimiento de las obligaciones previstas en las normas aplicables, por lo que su actuación en el tema ha sido conforme a derecho.

En virtud de las consideraciones expuestas, se consideró pertinente aprobar las gestiones realizadas y dar por concluidas las actuaciones iniciadas.

-Expte. Nº 1004-79.111/11- Calidad del agua suministrada a Santa Rosa de Calchines

Se inician las actuaciones ante el planteo efectuado en el año 2011 de una ciudadana de la localidad de Santa Rosa de Calchines quien como consecuencia de la turbiedad y el sabor que presentaría el agua de red en su domicilio, solicitó la intervención del Ente de Regulación de Servicios Sanitarios (ENRESS) a los fines de realizar un estudio del agua en dicho lugar. Se relata en el presente informe porque el expediente demandó la actuación de la Defensoría durante todo el año 2012.

Manifestó la recurrente que, se le habría expresado verbalmente, el agua no era apta para el consumo, frente a lo cual le llama la atención el tenor de la notificación que luego se le cursa desde el ENRESS -nota nº 469-D del 15.08.2011- la cual expresa que "observándose en los resultados de los análisis efectuados en el agua suministrada no cumple con la normativa vigente para los parámetros de Turbiedad y Hierro Total...si bien las anomalías antes citadas afectan las características organolépticas del agua distribuida, no implican riesgo sanitario"

En el marco de la instrucción de la queja, se remitió oficio al ENRESS, mediante el cual

se le requirió, se nos informe detalles de los valores registrados en el análisis tomado en la vivienda de la presentante e informe cuáles son los parámetros dentro de los cuales se considera apta para el consumo de agua de red.

Frente a lo requerido, se informa desde el ENRESS que, "según los resultados obtenidos... contiene elevada concentración de Hierro -1,50 mg/l- y Turbiedad -10,50 UNT-, no cumple los límites obligatorios correspondientes del Anexo A de la Ley nº 11.220". Luego, párrafos más abajo, menciona que "Las Guías para la Calidad del Agua Potable de la OMS...estableció un valor de unos 2 mg/l, que no presenta riesgos para la salud", mencionando también que "el servicio de Santa Rosa de Calchines se encuentra incluido en el Grupo IV de la Resolución 740/07 por elevadas concentraciones de Hierro y Manganeso" .

Continúa precisando que, ante los incumplimientos de los prestadores, por resolución nº 947/10, se estableció un nuevo plazo de dos años para abastecer agua de red que cumpla con la normativa, debiendo el prestador presentar a los seis meses de notificada dicha resolución un plan de mejoras y desarrollo.

Aclara por último que, el Anexo A de la Ley 11.220 que dispone 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, fija un límite obligatorio de turbiedad de 2 UNT y un límite recomendado de 0,5 UNT, mientras que para el Hierro el límite obligatorio es de 0,2 mg/l y el límite recomendado es de 0,1 mg/l.

Del simple cotejo de los valores informados, el valor registrado de concentración de Hierro y Turbiedad supera ampliamente el Límite Obligatorio determinado por la Normativa vigente -el valor registrado en el agua de Santa Rosa de Calchines, para la Turbiedad del Agua fue de 10,50 UNT y los valores de hierro se registraron en 1,50 mg/l-; por lo cual se estaría frente a un servicio de agua no apta para el consumo, resultando contradictorio cuando ese Ente Regulador informa que los valores hallados no representan riesgo sanitario.

Tampoco se informa los valores de cloro que se registraron en la muestra en cuestión.

Ante ello, se requiere que se informe si el suministro deficiente alcanza a todos los usuarios de dicha localidad, y se remite oficio solicitando:

a) precisión en el grado de ingesta tolerable diaria y las eventuales consecuencias en la salud de las personas, ante el consumo del agua de red con los niveles denunciados, teniendo en cuenta que serían superiores al Límite Obligatorio legal;

b) si se considera necesario adoptar medidas a fin de adecuar el servicio, conforme los parámetros legales de calidad;

si se considera necesario u oportuno informar a la población de Santa Rosa de Calchines, los valores de hierro y otros componentes del agua de red, así como los riesgos que pueda implicar y, en su caso, se aconseja o no su consumo.

Frente a esto se nos informó, mediante nota 65-D del ENRESSS que:

a) "El agua no cumple con las normas de calidad...y la tornan no apta para la bebida", lo cual

resulta contradictorio con lo que oportunamente se le informara a la presentante, cuando en la nota 469-D informan que "no implica riesgo sanitario".

b) Que la concentración de hierro de la red no tiene efecto indeseable sobre la salud de los usuarios del servicio. Lo cual no es preciso, más aún teniendo en cuenta que, anteriormente se expresa que no es apta para la bebida;

Precisa en su respuesta que "la OMS no propone valores guías con fines sanitarios", lo que resulta discordante con lo informado mediante nota GCC nº 0396 cuando refiere que "Las Guías para la Calidad del Agua Potable de la OMS.estableció un valor de unos 2 mg/l, que no representa riesgo para la salud".

Informa que, "conforme la normativa vigente (Resolución nº 740/07 y su prórroga 0947/10) se otorgó un plazo al Prestador para que mejore la calidad de agua que suministra, lo cual no ha sido cumplimentado a la fecha."

En relación a este último punto, por Resolución del ENRESS nº 740/07 -Grupo IV- otorgó a los prestadores de Servicio de Agua un plazo de dos años a los fines de adecuar los niveles de calidad requeridos por el Anexo A de la Ley 11.220.

Luego, al término de este plazo, se dicta la resolución nº 0947/10 la cual prorroga dicho período por dos años más -feneciendo dicho término en noviembre del año 2012- disponiendo que quienes no cumplan con los niveles de calidad de agua dispuestos por el Anexo A de la Ley 11.220 -en lo que a valores de Hierro y Turbiedad obligatoria concierne, 0,2 mg/l y 2 UNT respectivamente- durante dicho período podrán operar con las condiciones diferenciales otorgadas al Grupo IV de la Resolución nº 740/07, esto es, - ó = a 0,5 mg/l de Hierro; límite diferencial que claramente no es cumplido por parte de la Cooperativa de Vivienda y provisión de Servicios Públicos y Asistenciales – Santa Rosa Ltda.

A modo más ilustrativo, se desarrollan en el siguiente cuadro los valores obligatorios, los diferenciales y los hallados en las muestras de la localidad:

	Límites obligatorios Conforme Anexo Ley 11220	Valores mínimos diferenciales a alcanzar a 10/11/2011 (Tabla 2)	Valores diferenciales para provisión hasta el 10/11/2011	Valores hallados en la muestra en Sta. Rosa de Calchines
Hierro (mg/l)	**0.2**	**0.3**	**0.5**	**1.5**
Turbiedad	**2**	**-**	**-**	**10.5**

Esta última resolución, ubica el Servicio brindado por la Cooperativa de Santa Rosa de Calchines, dentro del Grupo IV (Anexo 2), determinando las características físico-químicas de las aguas incluidas en el mismo como inaceptable calidad.

La norma citada, establece en su artículo tercero, la obligación de los prestadores a cargo del servicio de presentar en un plazo de seis meses un plan de mejoras y desarrollo, el cual desconocemos si ha sido cumplimentado, puesto que el Ente Regulador no ha brindado información al respecto.

Asimismo, se prevé que, si por razones económicas, demostraren los prestadores la imposibilidad de llevar a cabo dichas mejoras, deberán suministrar dos litros de agua por día por habitante que cumpla con la normativa, extremo que no se estaría cumplimentando por parte del Prestador de Servicios de Santa rosa de Calchines.

Por otro lado, llama la atención la inclusión en el Grupo IV de prestadores que no estarían cumpliendo con los límites de arsénico fijado por el Código Alimentario Argentino de 10 ug/l, extremo que no conocemos si es o no cumplimentado por parte de la prestadora del Servicio de Santa Rosa de Calchines, puesto que dichos valores no fueron informados por el ENRESS.

Finalmente, pese a haber sido solicitado mediante oficio se informe los niveles de cloro, dicha información no ha sido precisada por parte del Ente Regulador.

Teniendo en cuenta la relevancia del tema planteado y los puntos que se encontraban pendientes de respuesta, se realizó una reunión entre el Defensor del Pueblo Adjunto por la Zona Norte y el presidente del ENRESS, a fin de tener mayores precisiones sobre el tema.

Más allá de ello, se requirió mediante Oficio a dicho Ente Regulador, se nos informe si la Cooperativa de Vivienda, Previsión de Servicios Públicos y Asistenciales de Santa Rosa Limitada, ha cumplimentado las disposiciones establecidas mediante Resolución Nº 947/10 del ENRESS y, de no contar con la adecuación respectiva, qué medidas se han adoptado al respecto.

Se responde que la resolución mencionada prorrogaba los plazos establecidos en origen por la resolución Nº 740/07 ENRESS, para la presentación de Planes de Mejoras y Desarrollo y acciones tendentes, entre otras cuestiones , a mejorar la calidad del agua de red. Dichos plazos, vencidos, fueron nuevamente prorrogados mediante resolución Nº 1130/12 ENRESS. Esta última establece entre otras normas, un nuevo plazo de 6 meses para que los prestadores cuyos servicios, en virtud de la calidad del agua que suministran se encuentren incluidos en el Grupo IV de la Resolución Nº 740/07, presenten un Plan de mejoras y desarrollo tendente a lograr la mejoría pretendida. La Gerencia de relaciones institucionales notificó a la Cooperativa la nueva norma, estándose a la espera de la remisión por el prestador de la información que está legalmente obligado a suministrar a este Organismo regulador y policía del servicio.

4. Problemática sobre arbolado público

-Expte. 1004- 81808/12:

Se presenta una ciudadana de la localidad de María Luisa, quien informa tener graves problemas en su vivienda. Frente a la misma existen tres hileras de árboles, radicando el

problema fundamentalmente que dicha arboleda destruye: pozos negros; cables del tendido eléctrico de la EPE; se impide tender una calle colectora paralela a la ruta. En el mes de abril de 2012 se realizó una presentación ante la Subsecretaría de Medio Ambiente, del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de Santa Fe, de la que no obtuvo respuesta agregando que la comuna de María Luisa está debidamente informada y apoya la gestión. La reclamante informó además que adjuntó a dicha presentación un "Proyecto de propuestas innovadoras que solucione situaciones problemáticas en un nuevo Barrio".

Ante lo relatado, se realiza una gestión ante la Subsecretaría de Medio Ambiente, del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de Santa Fe de la cual no se obtuvo respuesta. Ante ello, como es habitual en la tramitación de esta Defensoría, se remitió oficio de reiteración del que tampoco se recibió respuesta. Ante tal omisión, se dictó la Resolución de recomendación nº 156/12, en cuyo tenor puntualmente se solicita a la la Subsecretaría de Medio Ambiente, del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de Santa Fe, que arbitre en forma urgente las medidas necesarias tendientes a dar respuesta a los oficios remitidos por este organismo, única forma de posibilitar a esta Defensoría expedirse sobre el fondo del asunto.

Finalmente responde la Subdirección General de Flora aclarando que debe tenerse en cuenta en el presente caso las " Normas para anteproyectos de planes estructurales de desarrollo urbano", aprobadas por Decreto Nº 07317/67, las cuales fijan lineamientos a tener en cuenta ante la necesidad de realizar obras tanto públicas como privadas que atiendan el desarrollo y crecimiento de Municipios y Comunas coordinados en la región. Citan Punto 2.9..." No se permitirá bajo ningún concepto la tala de árboles en la zona urbana y suburbana, salvo que sea fehaciente e ineludiblemente necesaria".Punto 2.10" Las soluciones urbanísticas de corrección y expansión se inpirarán en la necesidad de proteger el paisaje natural, mediante la reserva y uso , respetando la integridad plástica de sitios naturalmente pintorescos, superficies topográficas , con diferencias de nivel , parques , calles , orillas. De lagos,..." Por otra parte, en el art. 9 inc.a) : " Loteos adyacentes a rutas, ferrocarriles, canales, ríos, arroyos o lagunas, deberán cumplir con los siguientes requisitos: a) A ambas márgenes de las trazas de las rutas primarias y secundarias provinciales o nacionales, se dejará una franja de 20 mts. para el trazado de una clle colectora , de modo de evitar los accesos directos a las rutas". Para el presente caso, no obran constancias de que se haya cumplido con este último requisitio antes del loteo.

Sigue el informe expresando que se realizó inspección in situ a fin de evaluar los problemas aducidos por los vecinos , se visitó a Comuna y se entrevistaron con la denunciante, a quien se puso en conocimiento de lo observado y de la determinación que se adoptaría ante el pedido de extracción. Tal resolución consistió en autorizar únicamente la extracción de un (1) ejemplar arbóreo (ubicado frente al garage de la Sra. de Robledo) y cinco (5) árboles secos.

Se procedió a notificar a la recurrente, dando por concluido el reclamo planteado.

Informe sobre participación de la Defensoria del Pueblo de Santa Fe en el Foro de Defensorias del Pueblo Uruguay Argentina: "Las Defensorías del Pueblo y el derecho a un ambiente adecuado sin contaminación acústica".

Fecha: 1, 2 y 3 de agosto de 2012 en la ciudad de Montevideo.

Organizado por la Defensoría del Vecino de Montevideo, con el apoyo de Instituto Latinoamericano del Ombudsman, (ILO) y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, ADPRA.

Participaron: Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Bs As, Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Defensoría del Pueblo de Neuquén, Defensoría del Pueblo de Paraná, Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, Defensoría Vicente Lopez, Instituto Iberoamericano del Ombudsman, Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), y Defensoría del Vecino de Montevideo.

El área de Medio Ambiente de la Zona Norte de la Defensoría participó, exponiendo la situación de la Provincia de Santa Fe, describiendo las diversas problemáticas relacionadas con la contaminación acústica. Así, en relación a la ciudad de Santa Fe: microcentro con problemas de tránsito vehicular, construcción constante de edificios, pubs, bares. Respecto a Rosario: la fuente más grande de ruidos es el tránsito vehículos (pero menos percibido). Mayor fuente de denuncias: obras en construcción, establecimientos industriales y comerciales, boliches.

En el interior de la provincia: en pueblos y ciudades pequeñas aparecen problemas con industrias pequeñas que se encuentran mal emplazadas por falta de ordenanzas de zonificación e inacción comunal.

Se presentaron también los casos de las ciudades de Neuquén, Paraná Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Montevideo, así como problemáticas de la Provincia de Buenos Aires.

Como parte del Programa del Foro se realizó un intercambio de experiencias, detectándose que se repiten las principales características del fenómeno de la contaminación sonora. Las fuentes más comunes son: tránsito y transporte, música domiciliaria y ocio, industrias y comercios; se encuentran dificultades para la protección del derecho al ambiente sano sin contaminación sonora. Se visualizó el rol de las Defensorías del Pueblo como dinámico, proactivo, informal, y del lado del ciudadano/a.

Se compartieron vías alternativas para encontrar nuevos caminos de protección, dando importancia a la humanización (comprensión del problema): mediación, conciliación, negociación, potenciación de la vía informal para la solución de problemas.

Se planteó el desafío de un cambio de paradigma en la gestión: trascender lo punitivo hacia el consenso y la promoción.

Se detectó la carencia de normativa en algunos casos, y la falta de cumplimiento de la ley vigente.

Paralelamente los Defensores del Pueblo presentes, entre los que se encontraba el Dr. Edgardo Bistoletti se reunieron con integrantes de la Institución Nacional de Derechos Humanos del Uruguay, Presidente Mariana González y Dra. Mirta Guianze.

Se trabajó sobre el acuerdo en los 4 proyectos, a los efectos de su presentación ante autoridades uruguayas, y autoridades departamentales y municipales de Montevideo, lo cual se concretó el último día del encuentro.

Finalmente, la Defensoría de Montevideo presentó el Proyecto: Campaña binacional de Promoción de Buenas Prácticas vecinales

La finalidad del Proyecto: desarrollar una Campaña de difusión pública de sensibilización, de forma simultánea en Montevideo y en las ciudades y provincias de Argentina participantes del Foro, sobre los efectos negativos de la contaminación acústica y de promoción de un cambio de actitud ciudadana y una correspondiente responsabilidad de la administración pública de protección del derecho a disfrutar de un ambiente sano libre de contaminación acústica.

El proyecto también fue presentado en la Reunión de la COMFIO de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, realizado en Montevideo los días siguientes al Foro de Contaminación Acústica.

ZONA SUR

El presente informe de la Dirección General de Consultoría Técnica -Área Medio Ambiente, correspondiente al período 2012 contiene una síntesis de la labor desarrollada en la Sede Rosario y las delegaciones correspondientes a la Zona Sur de la Defensoría del Pueblo.

Previamente a desarrollar la tarea llevada a cabo, resulta necesario hacer algunas reflexiones sobre casos recepcionados. Básicamente decir que los mismos, no difieren de años anteriores, en cuanto a la problemática que plantean, quizás, resulta preocupante informar que han aumentado especialmente aquellos reclamos que involucran a muchos ciudadanos santafesinos, y cuyo tratamiento requiere la intervención coordinada de otras Direcciones de la Institución.

Si bien el Área de Medio Ambiente tiene como macro objetivo el de velar por el cumplimiento de la Ley Provincial del Ambiente (Ley N°11.717) y de intereses difusos (Ley N°10.000), se tratan igualmente a diario otros reclamos que involucran a dependencias municipales y/o comunales que por cuestiones de competencia hacen dificultosa la gestión; para estas situaciones propiciamos relaciones interinstitucionales para agilizar gestiones y lograr ayudar al reclamante con celeridad y eficiencia.

DESARROLLO:

Los expedientes generados en este área en el año que se informa, no difieren sustancialmente de períodos anteriores; por esto y a manera de categorización, se agrupan en:

1. Ruidos molestos, olores, humos, etc
2. Arbolado público (Ley Provincial N°9.004)
3. Higiene Urbana: Vectores, basurales, zanjeos, etc.
4. Cursos de Agua: Canalización y sistematización de terrenos.
5. Denuncias y reclamos contra empresas.
6. Fumigaciones con agroquímicos.

Ruidos Molestos:

Refieren en general a comercios de distintos rubros, como locales de entretenimientos, establecimientos industriales, talleres, etc. Se destaca que, por el tipo de reclamo no resulta de competencia directa del Organismo; sin embargo se gestiona ante las dependencias municipales y/o comunales para lograr respuesta y solución a las problemáticas planteadas. Se mencionan algunas quejas recibidas, a saber:

-Expediente N°2-002507/12: Local bailable

Iniciado por un grupo de vecinos (más de cien) que en los primeros días de febrero de 2012 buscaron en la Defensoría asesoramiento sobre la instalación de un local bailable en la zona céntrica de la ciudad de Rosario. Se detectó que habían existido irregularidades en el procedimiento de notificación a los vecinos para su oposición (tal como lo dispone la ordenanza local vigente), ante lo que se les recomendó que realicen reclamo formal ante la Municipalidad y el Consejo Municipal. Como resultado la autoridad municipal reabrió el registro de oposición, y se autorizó la apertura del local pero bajo el rubro de "Bar, Restaurante y espectáculos en vivo". Posteriormente la Municipalidad realizó diversas inspecciones para verificar que el comercio cumpla con la habilitación obtenida y no realice actividades de boliche bailable. Al detectarse irregularidades, la Municipalidad clausuró en lugar. Por estos días (fines de febrero de 2013) se ha hecho público por los medios periodísticos locales, el pedido de baja como franquicia del famoso local bailable cuyo local principal se encuentra en la ciudad de Buenos Aires.

-Expediente 2-009209/12: Ruidos provenientes de empresas de ómnibus

Presentado por un grupo de vecinos referido a un conjunto de empresas de ómnibus que estaban ocasionando molestias en cuanto a ruidos, emanaciones de gases, vibraciones mecánicas, impacto visual por acumulación de unidades en la calle, etc. Ante este reclamo procedimos a emitir el pedido de informes N°0554; ante la falta de respuesta insistimos con un pronto despacho que tampoco fue contestado. Sin embargo, pasadas aproximadamente dos semanas de gestión de la Defensoría, se comunicó uno de los vecinos denunciantes para informar de la clausura del lugar y la correspondiente normalización del área en cuanto a ruidos y tránsito. Se destaca que la dependencia oficiada fue la Dirección General de Control Ambiental de la Municipalidad de Rosario.

Arbolado Público:

Con respecto a estos reclamos debe decirse que, al igual que en años anteriores es una "queja" que se mantiene al tope de en cuanto a la cantidad de casos recibidos. Estas quejas no se limitan al árbol en sí, por el contrario en la mayoría de los casos se denuncian graves inconvenientes en los frentes de las viviendas, roturas de caños de cloacas, instalaciones de gas y que además son padecidos durante muchos años pese a las denuncias efectuadas ante la autoridad municipal.

Sin embargo en el año que se informa se logró después de una reunión con autoridades de la dependencia municipal competente (Dirección General de Parques y Paseos) que se enviara un mapa de escamonda y poda para todo el 2012. Para sintetizar destacamos que fueron resueltos más de 200 casos y que los trabajos se extendieron prácticamente hasta fin de año. Resultó que al contar con un mayor presupuesto se tercerizaron trabajos a cooperativas y así se consiguió resolver mayor cantidad de casos. Resaltamos esto último dado que durante el 2011 tal medida había sido una "promesa no cumplida".

Higiene Urbana:

Las consultas recibidas en este período 2012 no fueron significativas; en relación a la Municipalidad de Rosario, y tal como se advertía en el anterior Informe Anual , se lo atribuye al mejoramiento del servicio de recolección de basura y su tratamiento. Sin embargo, se recepcionaron algunos casos de Comunas y Municipios del Interior de la Provincia, a saber:

-Expediente N°2-009861/12: Basural

Se trata de un vecino de la localidad de Arroyo Seco que acompañado por otras diez personas reclama a través de una nota por un terreno que en principio, iba a ser destinado a "depósito de residuos vegetales producto de la poda", y que se convirtió según denuncia recibida, en un verdadero basural a cielo abierto; más aún, a menos de cien metros se encuentra un establecimiento educativo (Escuela N°6194) con las consecuencias e implicancias que esto puede acarrear. Además se denuncia presencia de roedores e insectos. Se procedió a enviar el pedido de informes correspondiente que no fue contestado (fecha de envío 06/08/12). Sin embargo con fecha de octubre de 2012 se comunica uno de los reclamantes y nos informa de una limpieza general del lugar y de la "promesa" de las autoridades municipales de monitorear haciendo cumplir la Ley Provincial N°13.055/09. El pedido de informes mencionado se remitió a Subsecretaria de Gestión Ambiental de la Provincia.

Cursos de Agua:

-Expediente N°2-009840/12: Impacto ambiental de obra en arroyo

El expediente fue iniciado por un vecino de esta ciudad que, frecuentemente visita la zona de Arroyo Monje y Cañada Carrizales (Departamento San Jerónimo) como recreación. Según el reclamante, se realizó una obra que tuvo por finalidad aumentar la capacidad de conducción del arroyo mencionado y disminuir los efectos de almacenamiento y permanencia de agua que provocaban inundaciones en forma recurrente. Para la concreción de la misma, y siempre según el reclamo efectuado, se procedió a destruir el bosque nativo asociado al curso de agua (márgenes laterales) perjudicando el ecosistema. Se procedió a enviar el pedido de informes N°0552 a Subsecretaría de Gestión Ambiental, siendo alguno de los ítems requeridos "si habían solicitado el EIA (Estudio de Impacto Ambiental) por tratarse de obra de alto impacto" y

"si existía proyecto o factibilidad de declarar reserva natural protegida a la zona del canal que no había sido intervenida".

Con fecha 16/06/12 se recibe la contestación al requerimiento, la que se destaca por la abundante información técnica y precisiones brindadas sobre la obra realizada. La información recibida fue trasmitida al presentante para su conocimiento, quien quedó conforme con la gestión.

Reclamos a empresas:

Si bien se han recibido quejas respecto a diversas empresas, se resalta lo referido a los establecimientos dedicados al almacenamiento, clasificación, acondicionamiento y conservación de granos, ya que la mayor cantidad de las quejas referidas a este rubro se refieren a estos establecimientos que afectan a gran cantidad de personas que ven alterada su calidad de vida.

Expediente N°2-010827/12: Contaminación del Aire

El 15/08/12 se recibe nota dirigida al Defensor del Pueblo dónde se expresa literalmente "que viene a interponer queja contra la Secretaría de Medio Ambiente y/o Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe y/o Comuna de Ricardone por daño grave a la salud y al ambiente, producidos por la emisión de partículas sólidas, semisólidas y pellets de cereal" provocados por un establecimiento con domicilio en Ruta A012KM63 de la localidad de Ricardone, Departamento San Lorenzo . También informa haber realizado numerosos reclamos desde el año 2002 sin respuestas efectivas, siendo actualmente la polución y contaminación derivada de la planta un factor de alto riesgo para la salud de los habitantes y del ambiente. Además en su nota, relata episodios referidos a graves trastornos respiratorios y fuertes alergias padecidos por su hijo menor (acompaña certificado de médico pediatra).

Con fecha 29-08-12 el Defensor del Pueblo envía el oficio N°0614, solicitando a la Secretaria de Medio Ambiente que informe, entre otras cuestiones: Si la empresa ha presentado el correspondiente estudio de impacto ambiental; si se han realizado, y en qué fechas, auditorías ambientales y controles para identificar, evaluar y controlar los efectos de la actividad desarrollada por la empresa; si el certificado ambiental emitido por la Secretaría tiene carácter de restringido o de aptitud ambiental satisfactoria; si la Provincia ha suscripto con la Comuna de Ricardone convenio para cumplimiento de los objetivos de la Ley N°11.717.

Ante el vencimiento de los plazos legales sin haber recibido contestación se requirió el pronto despacho mediante oficio N°0796 de fecha 18/10/12. En fecha 19/10/12 se recibe nota del Subsecretario de Gestión Ambiental por la cual nos remite copia de informe parcial elaborado por la Subdirección General de Control e Impacto Ambiental, refiriendo que el resto de la información se encontraba siendo elaborada, por lo que una vez finalizado el mismo, se procedería a remitir el informe completo. Amerita destacar la parte final del informe de inspección que establece que de la inspección y auditoría se concluyó que hasta la fecha, la empresa en cuestión debería adecuarse a la normativa ambiental vigente debiendo realizar:

1) Acondicionamiento de la playa de camiones; 2) Todas las cargas a camión deben estar con su correspondiente sistema de aspiración. No se puede disponer de silos bolsas; 3) Todos los sistemas de aireación deberán estar equipados con sistemas de insonorización; 4) La planta deberá contar con cortina forestal de especies apropiadas. Previamente deberán colocar un sistema artificial a fin de lograr el objetivo mencionado mientras se desarrolla la cortina natural; 5) Llenado de planilla de control de gestión de residuos y control de plagas y vectores.

Resulta imperioso informar lo dilatado en el tiempo de estas actuaciones, dado que los incumplimientos arriba mencionados datan de fecha 12/08/2010, dónde ya la Secretaria de Medio Ambiente Provincial intimaba a la empresa por incumplimiento de las medidas a adoptar que habían sido propuestas por ella en el Cronograma y Plan de Inversión presentado en noviembre de 2008.

Además el Secretario de Medio Ambiente dictó con fecha 21-03-2011 la Resolución N°016/11 por medio de la cual rechazó el Informe Ambiental de Cumplimiento presentado por la compañía. Por todo lo mencionado, resulta entonces que la queja presentada en este organismo, se refiere a hechos efectivamente constatados por la autoridad de aplicación dos años antes de que los perjudicados acudiesen a la Defensoría del Pueblo. Por lo tanto resulta evidente el daño al ambiente, a la calidad de vida y dignidad de los pobladores de la zona, resultando una grave violación a la normativa provincial vigente, dado que también se desprende que durante el 2012 no se inspeccionó, ni verificó, ni auditó a la empresa cuestionada. Al finalizar el período a informar por el presente, el expediente se encuentra en estado de ser resuelto por el Defensor del Pueblo.

Como conclusión para este rubro de empresas, surge que es necesario adoptar todas las medidas pertinentes desde el Estado Provincial a los fines de destinar mayores recursos humanos en el área relativa a inspecciones y auditorías ambientales de estos establecimientos, para evitar los impactos negativos al ambiente y la salud de la población de esta actividad productiva de importancia vital para nuestra provincia, que debe desarrollarse en el marco de la normativa ambiental vigente, y garantizando la sustentabilidad ecológica, económica y social del ser humano (artículo 2° inciso "g" y artículo 4° inciso "q" de la Ley 11.717).

Fumigaciones con agroquímicos:

Antes de describir algún caso en particular que se recepcionó en la Defensoría es oportuno realizar algunos comentarios. Al igual que en años anteriores esta problemática continúa siendo un tema que ocupa y preocupa porque se deduce, que afecta a muchos ciudadanos y que además conlleva consecuencias imprevisibles a futuro. Se decía en el informe anual de 2011 y referido a la cuestión que "la problemática ambiental comienza a captar la atención y preocupación de los ciudadanos, su íntima relación con la salud de las personas hace que se constituya un derecho humano fundamental". Los organismos del Estado tienen el deber de proteger ese derecho en estricto cumplimiento por el artículo 41° de la Constitución Nacional.

Durante el año 2012 el Defensor del Pueblo dictó dos Resoluciones de gran relevancia referidas a este tema, que representan el criterio institucional de la Defensoría sobre la materia:

-Resolución N °080 de fecha 10/05/2012:

Se genera con la presentación de la reclamante hacia finales de 2011, para obtener información y comentar algunos episodios que se venían sucediendo en el lugar donde habitaba, con respecto al uso de agroquímicos. En las tres oportunidades que se presentó en la Defensoría fue asesorada y se le brindó la información necesaria para que, en caso de proceder, se efectúen las denuncias apropiadas ante las autoridades competentes, todo relacionado a la legislación provincial y demás material del que dispone esta Dirección. El 2 de marzo de 2012 entrega en una nota muy detallada el relato de lo que había ocurrido el pasado 31 de enero de 2012 en la localidad de Firmat, cuando al encontrarse caminando por el parque Carlota Joubin (pulmón verde de la ciudad) fue testigo de la fumigación de un campo lindero y a menos de 10 metros de dónde había jóvenes jugando al fútbol, niños en hamacas y gran cantidad de personas caminando o paseando. Además relata que al lugar arribó el dueño del predio fumigado y otra persona que se identifica verbalmente como inspector municipal y, sin más que sus dichos, aseguran "todo está en regla" "la Municipalidad ha dado autorización para la fumigación". También la solicitante remitió copia de su denuncia formal ante Dirección General de Política Agropecuaria. Desde la Dirección de Consultoría Técnica se procedió a remitir el oficio N°0424 de fecha 06/03/2012 dirigido a dicha Dirección, solicitando entre otras cuestiones informe: si tenían conocimiento del hecho relatado más arriba; y si existen convenios firmados, entre ese organismo provincial competente y la municipalidad de Firmat , referidos a la aplicación de agroquímicos.

Con fecha 29/03/12 se recibe la respuesta al pedido de informes solicitado donde, además de acompañar el listado de empresas que desarrollan tareas registrables según Ley N°11.273, informan que recibieron una denuncia de la misma persona y por la misma situación y también envían copia del convenio firmado con la Municipalidad de Firmat en fecha 24/02/98.

Se destaca que, si bien aún no habría sido determinada la clase de producto utilizado en el caso, toda aplicación en las circunstancias descriptas en la denuncia recibida, resulta irracional, ilegal, y violatoria de derechos humanos fundamentales. La misma Ley Nº 11.273 y su decreto reglamentario N°552/97 establecen el carácter excepcional de toda aplicación terrestre de productos fitosanitarios de clases toxicológicas C y D (de moderada peligrosidad) dentro del radio de 500 metros de las plantas urbanas; sin embargo queda supeditada a la prohibición absoluta de la aplicación de cualquier producto fitosanitario, cuando en las inmediaciones (peligrosidad de deriva del producto) del lote o los lotes a tratar existan centros educativos, de salud, recreativos o habitacionales (artículos 53°, 40°, 51° y c.c. Decreto N°552/97).

Resolución N°247 de fecha 10/12/2012:

Si bien esta Resolución se originó en el Expediente N°2-008842/12 también de la localidad de Firmat, departamento General López, por la realización de fumigaciones en un área sensible (a escasos metros de la vivienda de una familia con tres hijos menores, uno de 7 meses);

la misma analiza una serie de casos que se presentaron concomitantemente en distintos Municipios y Comunas (Ibarlucea, Carcarañá, Cañada de Gómez, la escuela Roque Vassalli de Firmat y Roldán). La constante detectada en todos estos casos fue la falta de presencia del Estado Provincial con los suficientes recursos humanos para la realización de controles y acciones de fiscalización efectivas en la materia.

Para evitar reiteraciones no corresponde incluir en este informe los análisis efectuados en estas recomendaciones comentadas y lo resuelto por el Defensor del Pueblo en las mismas. El texto completo de estas dos resoluciones se encuentra publicado en el sitio oficial de la Defensoría, en el siguiente enlace:

http://www.defensorsantafe.gov.ar/normativas/resoluciones

ACTUACIONES EN EDUCACIÓN

ZONA NORTE

Observación general:

En general, las quejas planteadas que se relacionan con cuestiones administrativas del Ministerio de Educación, siguen presentando similares características respecto a años anteriores. No se ha advertido durante el año 2012 alguna temática general que merezca un análisis específico.

Se puede afirmar que las quejas son planteadas tanto por los usuarios mismos del servicio educativo (alumnos o padres de alumnos), como así también por docentes que denuncian situaciones referidas a su prestación laboral. En este último sentido, el personal docente pone de manifiesto diversos problemas relacionados con sus situaciones laborales o de revista (téngase presente la dinámica propia de esta jurisdicción en la que se insertan distintos vínculos laborales en relación al empleador, como ser los casos de titulares, interinos y reemplazantes). Es habitual que existan situaciones subjetivas enmarcadas en uno u otro régimen, que coinciden en la prestación de servicios en un mismo establecimiento educativo, y que por circunstancias propias del devenir del servicio, generan conflictos interindividuales o frente a las autoridades.

Téngase presente también, dentro de esta descripción de situaciones habitualmente objeto de consulta o quejas, los casos de elaboración de escalafones que a principios de los ciclos lectivos confeccionan los directores de establecimientos.

Asimismo, es común recepcionar quejas por moras en el propio Ministerio en la resolución de diversos reclamos, cuestión común al resto de la Administración Pública Provincial.

Dentro de este contexto, además de la intervención formal que cada caso merezca mediante la remisión de oficios, nota o gestiones directas ante el estamento interno del Ministerio que en cada caso corresponda, también los instructores que prestan servicios en la Dirección General de Gestión e Instrucción, brindan a los recurrentes el asesoramiento que es menester, en una materia que presenta caracteres específicos, y tal vez mayor complejidad por la gran cantidad de normativa.

A continuación se menciona un expediente que si bien no refiere a un tema educativo, involucró la actuación del Ministerio de Educación, al cual se le solicitó intervención para resolverlas:

a) Expediente Nº 1004-87.542/12 El recurrente se presenta y alega que con motivo de un homenaje a realizarle la Comuna del Helvecia; la Asociación Cooperadora de la Escuela Nº 1386 y Agrupación Conciencia, como reconocimiento público a la trayectoria realizada en comunidades costeras de escuelas rurales, remitió una nota a la Ministra de Educación de la Provincia solicitando respuesta respecto a si continuaba vigente la prohibición de ingresar a la Escuela Nº 377 y en caso afirmativo conocer los fundamentos de mantener el decisorio después de doce años, con motivo de la intervención dispuesta a la Asociación Cooperadora de dicha Escuela a partir del 4 de octubre de 2000.

El reclamante de autos acompaña como antecedente, una respuesta emanada del Ministerio de Educación, en fecha 15 de agosto de 2011, firmada por el Director Provincial de Educación Técnica, Producción y Trabajo, que dice: "A través de la presente se informa que al no haber ninguna disposición que altere lo dispuesto en fecha 04/11/2000, sobre la prohibición de ingresar al Sr.xx a la Escuela Agrotécnica Nº 377 de la localidad de Colonia Macias, no se hace lugar a lo solicitado por nota a la Sra. Ministra de Educación -Lic. Elida Elena Rasino".

Por tal razón en fecha 4 de julio de 2012, eleva Nota a la Sra. Ministra de Educación, insistiendo en conocer los motivos de la prohibición de ingreso a la Escuela Nº 377 en donde se desempeñó como Presidente de la Asociación Cooperadora Escolar, alegando carecer de respuesta al requerimiento formulado.

Se libró el oficio Nº 22.965/2012, peticionando a la máxima autoridad de la cartera educativa, conocer sobre la existencia a la fecha de acto administrativo que disponga contra el recurrente estricciones de algún tipo en relación a la Escuela Agrotécnica Nº 377 de la localidad de Colonia Macias, y específicamente sobre la prohibición de ingresar a ese establecimiento, con copia del mismo. En su defecto los fundamentos esgrimidos. También motivos por supuesta falta de respuesta al peticionante de autos.

El informe producido al respecto, por el Director Provincial de Educación Técnica, Producción y Trabajo, señala: "...El acto administrativo que le ha impuesto restricciones al ingreso en la Escuela Agrotécnica Nº 377, fue emitido por la Federación de Cooperadoras de la Provincia de Santa Fe, por lo tanto desde allí deberá emitirse la norma que rectifique la sanción dispuesta. Agregando: " Por último aclarar que se le respondió durante el año 2011 al requirente sobre su reclamo".

Se cursó notificación de rigor.

Se libró nuevo oficio Nº 23.034/2012, al funcionario aludido ut-supra, insistiendo en la remisión de la copia del acto administrativo que invoca y que supuestamente fue emitido por la Federación de Cooperadoras Escolares de la Provincia de Santa Fe.

La respuesta brindada señala que: "el acto administrativo emitido por la Federación de Cooperadoras Escolares de la Provincia de Santa Fe, debe solicitarse a la misma, ya que no se encuentra en esta Dirección".

Al oportuno requerimiento institucional cursado mediante Nota Nº7016/12 al Presidente de la Federación de Asociaciones de Cooperadoras Escolares del Dpto. La Capital, se responde que la entidad competente podría tratarse de la Confederación de Asociaciones de Cooperadoras Escolares de la Provincia de Santa Fe.

Posteriomente conforme surge del contacto realizado con el Presidente de la Confederación de Asociaciones Cooperadoras Escolares de la Provincia de Santa Fe y de resultas de las gestiones desplegadas en el caso puntual, se informa que: "en fecha 29/10/2000 en el 8vo. Congreso Provincial de Cooperación Escolar efectuado en San Cristóbal se resuelve inhabilitar de por vida a los integrantes de la Cooperadora Escolar para dicha actividad, en la que el recurrente era el Presidente de la misma.

Con los antecedentes colectados, se cursa un nuevo oficio Nº 23.101/12,al Director Provincial de Educación Técnica, Producción y Trabajo, transmitiendo los resultados de las gestiones desplegadas, y en mérito a lo expuesto insistiendo en la remisión del mentado acto administrativo sobre la existencia de supuesta prohibición de ingreso a la Escuela Nº 377 al peticionante. Reiterándose por Oficios Nº 23,180/12 y Nº 23.228/13.

Finalmente el funcionario requerido, informa sobre la situación, lo siguiente:"Al respecto le comunicamos que toda la documentación de que disponía el Ministerio de Educación fue enviada a través de esta Dirección Provincial de Educación Técnica, Producción y Trabajo en respuesta a notas anteriores. Es fundamental remarcar también que la norma específica de fecha 04/11/2000, no obra en nuestro poder por que se debería remitir el pedido de información a la Confederación de Asociaciones Cooperadoras Escolares de la Provincia de Santa Fe, ya que no existe ningún impedimento, desde esta Cartera Educativa, para el ingreso de la persona antes mencionada a la Escuela de Educación Técnico Profesional de Colonia Macias". Se cursó la Notificación correspondiente al legitimado de autos.

ZONA SUR

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

Ante la presentación de la queja por parte del afectado, este obtendrá por parte de los instructores de la temática educación un asesoramiento integral en relación a la queja presentada y un posterior seguimiento del expediente en aquellos casos que así lo desee el presentante.

Es necesario poner en conocimiento a la ciudadanía que durante el año 2012, y a los fines de dar estricto cumplimiento a la Convención Interamericana sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se incorporó a la temática educación el tratamiento de aquellos expedientes que vinculan la educación y discapacidad, es decir aquellos casos que alcancen a los niños, niñas y jóvenes con discapacidades dentro del ámbito educativo. Cabe aclarar que con anterioridad al año 2012, los temas de educación-discapacidad eran abordados exclusivamente por el área de discapacidad, sin que la instrucción de educación tuviera algún tipo de participación en dichos expediente y que, como ya hemos manifestado, a los fines de dar cumplimiento a la Convención Interamericana sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se incorporo dicha modalidad de trabajo a fin de no realizar diferencias entre los distintos integrantes de la comunidad educativa.

1. Análisis cuantitativo y cualitativo de los casos:

Durante el año 2012, el número de expedientes asignados a educación fue de 78. A este número, se deben sumarle los expedientes relativos a la temática educación-discapacidad,

los cuales figuran en el sistema estadístico de la Defensoría como temas del área discapacidad, siendo 25 los expedientes cargados de esta manera, por lo que la totalidad de los expedientes gestionados por la instrucción de educación durante el año 2012 fue de 103.

Atento a la amplia y diversa composición de la comunidad educativa, la temática de las consultas y quejas recibidas fue variada.

Como ya se ha manifestado, las consultas y quejas fueron presentadas por los diversos miembros de la comunidad educativa, la cual alcanza al personal docente, personal no docente, alumnos y familiares de estos.

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

-Del personal directivo y docente

En el año 2012 el número de las consultas y quejas por parte del personal directivo y docente disminuyó respecto del año anterior.

Sin perjuicio de ello, se registraron diversas quejas presentadas por los docentes. Las mismas, al igual que años anteriores, variaron desde problemas y/o reclamos relativos a la confección de escalafones, consultas sobre traslados interjurisdiccionales, accidentes laborales, acoso laboral, solicitudes de reingreso a la docencia, licencias medicas, etc.

Recibidas las quejas, se brinda al quejoso un asesoramiento y en los casos en que este hubiera realizado reclamo y/o recurso ante el Ministerio de Educación, se realiza un seguimiento del expediente mediante la realización de oficios, culminando la tramitación del expediente con dictamen de relatoría de Defensoría.

-Personal no docente

Durante el transcurso de 2012 se recibieron quejas y consultas por parte del personal no docente, siendo este un importante componente de la comunidad educativa. En su gran mayoría las consultas recayeron sobre la temática relativa a reemplazos. Específicamente, se plantearon reclamos sobre posibles irregularidades en la confección de escalafones para cubrir reemplazos del personal no docente. No obstante lo manifestado respecto del gran caudal de reclamos relativos a los escalafones para cubrir reemplazos, la temática de reclamos es variada, citando a modo de ejemplo solicitudes de traslados, accidentes laborales, licencias por enfermedad, etc.

Ante dichos reclamos, se asesora al quejoso, pudiendo éste plantear el reclamo administrativo pertinente ante el área correspondiente del Ministerio de Educación. Asimismo, desde el área, ante la solicitud del quejoso, se realiza un seguimiento del expediente mediante el envío de oficios, culminando la tramitación del expediente con dictamen del área Relatoría de esta defensoría.

-De los alumnos y sus representantes legales

Al igual que el año 2011, la mayor cantidad de consultas y quejas recibidas por la temática de educación provinieron de los alumnos y por los representantes legales de los mismos, siendo las mismas relativas a los distintos niveles educativos, es decir nivel inicial , primario, secundario y terciario.

Los motivos de las quejas y consultas han sido variadas, siendo los temas más trascendentes los relacionados con problemas de inscripción, reclamo de cuotas, problemas alumnos-docentes, etc. Es necesario informar que atento haber incorporado a la temática educación las gestiones (conjuntamente con el área discapacidad) relativas a educación-discapacidad, el mayor caudal de consultas y quejas relativas a una misma temática fue justamente las de educación-discapacidad a la cual se le dará un trámite especifico en el punto siguiente en virtud de ser una nueva temática incorporada a educación.

Es necesario informar, que tal como se ha trabajado durante el año 2011, al recibir las diversas quejas y consultas, se ha mantenido un dialogo constante con distintos sectores del Ministerio de Educación y con las escuelas e institutos involucrados a fin de lograr una soluciones a los diversos reclamos a través de medidas realizadas conjuntamente con la citada jurisdicción, donde se encuentran predispuestos a colaborar ante los requerimientos cursados por esta Defensoría.

2. Educación y discapacidad

Como ya se manifestó en la introducción al presente informe, con anterioridad al año 2012, los temas de educación-discapacidad eran abordados exclusivamente por el Área de Discapacidad, sin que el instructor a cargo de Educación tuviera algún tipo de participación en dichos expedientes. Desde el Área de Discapacidad se ha propuesto la nueva modalidad de trabajo a fin de no realizar diferencias entre los distintos integrantes de la comunidad educativa en concordancia con la normativa vigente (Ley Nacional de Educación y Decreto Provincial Nº 2703/10).

Durante el año 2012 se incorporó a la instrucción de "educación" el tratamiento de aquellos expedientes que vinculan la temática educación y discapacidad, es decir aquellos casos que alcancen a los niños, niñas y jóvenes con discapacidad dentro del ámbito educativo. Si bien la instrucción y gestión de los asuntos relativos a educación-discapacidad son atendidos por el instructor a cargo de educación, éste trabaja de forma coordinada con el Área discapacidad a los fines de dar un tratamiento integral a los reclamos relativos a la temática con el objeto de garantizar el respeto de los derechos y el cumplimiento de la normativa vigente.

Es así que durante el año 2012 se registraron 25 nuevos expedientes relativos a educación-discapacidad, expedientes que se suman a los que el área discapacidad registraba de años anteriores.

El objetivo de trabajo es realizar un control y seguimiento sobre 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. Dicho proyecto, tal como refiere su nombre, regula la integración de los niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad dentro de la instituciones educativas.

A tal fin, desde la Instrucción "Educación" conjuntamente con el Área Discapacidad, durante el año 2012, se procedieron a confeccionar oficios destinados al Ministerio de Educación solicitando información relativa al estado de integración de aquellos niños, niñas, adolescentes y jóvenes que contaran con expediente abierto en esta Defensoría, obteniendo en su gran mayoría por parte del Ministerio de Educación respuestas en tiempo y forma a las solicitudes de informes realizados.

A su vez, y al fin de cotejar la información suministrada o a suministrar por el Ministerio de Educación, se enviaron notas a los padres/representantes legales de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes a los fines de que presenten por escrito nota ante esta Defensoría informando sobre el estado de integración de sus hijos/representados.

Es necesario detallar que a los fines de lograr el objetivo de control sobre el Ministerio de Educación respecto de la correcta implementación del "Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad", Decreto Nº 2703/10, el instructor a cargo de Educación conjuntamente con la Responsable del Área Discapacidad han mantenido diversas reuniones con representantes Ministeriales.

A modo de ejemplo se puede citar la reunión de fecha 27/03/12 llevada a cabo con la "Jefa de Supervisores de Escuelas de Gestión Oficial", la reunión de fecha 09/04/12 con la "Jefa de Supervisores de Gestión Privada", la reunión de fecha 24/07/12 y de fecha 17/09/12 ambas llevadas a cabo con las "Jefa de Supervisores de Gestión Oficial" y con la "Jefa de Supervisores de Gestión Privada". El resultado de dichas reuniones ha sido positivo y se a logrado un entendimiento con el Ministerio de Educación respecto a la implementación del Decreto Nº 2703/10, sin perjuicio de que existen numerosas cuestiones a mejorar.

Mediante Resolución Nº 174/12 el Sr. Defensor recomendó al Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe que "adopte todas las medidas acordes, a fines de adelantar la fecha de inscripción del Ciclo Lectivo 2013 (y futuras) para los estudiantes en situación de discapacidad, pertenecientes a cualquiera de los niveles educativos de que se trate".

El punto saliente de la referida Resolución es el que establece como objetivo que ningún niño, niña, adolescente y joven con discapacidad debiera verse perjudicado ante la demora de las escuelas en la tramitación de las actas acuerdo que regirían el ciclo lectivo 2013.

Por todo lo expuesto es que consideramos que en el año 2012 se han logrado resultados favorables, atento a las gestiones realizadas en general y específicamente por la incorporación de la nueva modalidad de trabajo.

La propuesta es profundizar la coordinación de tareas y acuerdos con el Ministerio de Educación en sus distintos estamentos. Implementar reuniones con instituciones intermedias de y para Personas con Discapacidad, y/o instituciones comunitarias con la finalidad de difundir y

promover los Derechos de las Personas con Discapacidad en Educación.

Conclusión

A raíz de lo detallado en el presente informe, se arriba a la conclusión de que durante el transcurso del año 2012 se han recibido en esta Defensoría quejas y consultas de diversas índoles respecto a la temática de educación.

Durante el año 2012, y en estricta aplicación de la ley de 10.396, frente a las quejas presentadas ante esta Defensoría el instructor de educación siempre brindó al quejoso el asesoramiento pertinente para lograr evacuar todas las dudas y arribar así a una posible solución al problema planteado. Así mismo, en aquellos expedientes que así lo ameritaron, se realizaron gestiones ante el Ministerio de Educación y/o Institución denunciada, a través del envío de oficios, pudiendo derivar el expediente en el dictado de resoluciones por medio de la oficina correspondiente de esta Defensoría.

Por todo lo expuesto es que se considera que el año 2012 ha sido positivo en lo relativo a la temática de educación, atento a los resultados favorables de las gestiones realizadas en general y específicamente por la incorporación de la temática educación-discapacidad.

Escuela Particular Santa Rosa de Lima.

ACTUACIÓN EN SEGURIDAD SOCIAL

ZONA NORTE

Caja de Pensiones Sociales – Ley 5110

Tal como se reitera durante todos los años, uno de los ítems que recurrentemente presenta gran cantidad de quejas refiere a ciudadanos que han iniciado sus trámites tendientes a la obtención de pensiones sociales ley 5110, y -como causa predominante- denuncian demoras en la tramitación. Téngase presente que por la índole asistencial del beneficio perseguido, y las situaciones personales o familiares de carencia de recursos y vulnerabilidad que caracteriza a los peticionantes, las demoras en la concesión concreta del beneficio -cuando el mismo corresponde de acuerdo a las causales legales- implica para los interesados transitar un período de carencia de recursos de subsistencia, por lo que es menester que desde el Estado se arbitren procedimientos para evitar dicha anomalía. La materia es abordada desde la Dirección General de Gestión e Instrucción.

Del seguimiento y examen de esta casuística, surge que en general, si bien se siguen presentando situaciones de mora en especial en el área de Despacho de la Caja, la tramitación presenta mayor acortamiento de plazos desde el inicio de los pedidos, hasta el momento en que se emite la resolución que concede el beneficio. Lo cual es auspicioso en lo que respecta a la incidencia positiva que puede tener la intervención de la Defensoría en estos casos.

Asimismo es de destacar que la gran mayoría de las quejas proceden del Departamento San Javier, y son receptadas en la delegación de esta Defensoría en dicha localidad. En menor medida, pero también en forma sostenida y al igual que en años anteriores, proceden quejas de los departamentos General Obligado y La Capital (ciudad de Santa Fe y localidades del área metropolitana).

En general las gestiones se desarrollan íntegramente en el área de Instrucción de la citada Dirección General de Gestión e Instrucción, obteniéndose respuestas que luego son notificadas a los quejosos, sin que sea necesario -en la gran mayoría de los casos- llegar a la instancia del dictado de resolución de recomendación, culminándose formalmente mediante Disposiciones colectivas (art. 11, 3er. Párrafo, Guía de Trámite Resol. 075/2006). Lo cual es otra evidencia de la eficacia de las gestiones del área, caracterizadas por su informalidad, agilidad, e inmediatez (respecto al ciudadano y al organismo involucrado).

Pensiones Nacionales no Contributivas

Durante el transcurso del año 2012, las solicitudes de intervención efectuadas por parte de ciudadanos a la Defensoría por mora en las tramitaciones iniciadas con el propósito de obte-

ner el beneficio de Pensión Asistencial Nacional, en general han mantenido el mismo porcentaje de presentaciones respecto de años anteriores. En este punto también es de consignar que la mayor cantidad de reclamos es – al igual que en el 2011- correspondiente a personas residentes en las localidades cuyas áreas de cobertura geográfica corresponden a las Delegaciones de San Javier y Coronda, por sobre el resto de delegaciones zona centro y norte de la Defensoría del pueblo. Sin perjuicio de lo que antecede, se advierten ciertas características disímiles en las presentaciones respecto de la misma temática abordada en años anteriores.

En primer término, ha podido detectarse como dato de importancia la notable "migración" producida desde las Pensiones Asistenciales Provinciales –Ley 5110- a las Nacionales No contributivas. La mayoría de los ciudadanos que, ante la Defensoría solicitaban agilización de trámite de Pensión Nacional, lo hacían siendo ya y desde larga data beneficiarios del similar beneficio a nivel Provincial. Tal situación se debió, de acuerdo a lo conversado con los mismos por entrevistas telefónicas y a través de consultas con los delegados -fundamentalmente de San Javier y Coronda- a dos razones fundamentales a saber: la considerable diferencia en los montos entre los beneficios de una y la otra, siendo la Pensión Nacional No Contributiva superior a la provincial Nº 5110 ; sumado en 2do término (pero igualmente importante teniendo en cuenta el fin social de estos Programas), el hecho de que en el caso de la Pensión Nacional el beneficiario puede acceder al sistema de salud a través del Programa Federal de Salud -PROFE (hoy INCLUIR Salud) , el cual si bien estrictamente no es una Obra Social, configura características similares y garantiza una mínima cobertura de salud a este sector de la población.

A partir de tal circunstancia, apreciada también por la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, se suscitó el problema de la incompatibilidad- ("Ningún ciudadano podrá percibir dos o más beneficios Sociales sean estos Nacionales, Provinciales, Municipales y/o comunales")- atento lo cual, en el entrecruzamiento de datos, comenzaron a verificarse, tanto largos atrasos en las tramitaciones por mayor detenimiento en las evaluaciones de viabilidad y cumplimiento de documental requerida; como así también rechazo en el otorgamiento por la causal de incompatibilidad antes mencionada.

El problema aludido se genera por la falta de coordinación, comunicación y unificación de criterios entre ambos estamentos Nacional y Provincial, además de la falta de asesoramiento a los ciudadanos peticionarios. El Estado Provincial no cumple stándares mínimos de información a los peticionarios de que la percepción de dos beneficios era incompatible, con lo cual el ciudadano debía optar por una de las dos opciones y consecuentemente con ello renunciar formalmente a la otra presentando la constancia correspondiente. Cuando en forma tardía, el ciudadano cumplimentaba tal requisito, el organismo Nacional ya había procedido al rechazo formal de acceso al beneficio, en virtud de lo cual perdía ambas opciones por varios meses hasta que -mediante gestiones concretas efectuadas por esta Defensoría- en algunos casos se reconsideraba la tramitación nacional.

A su vez, en los casos en que el ciudadano renunciaba en tiempo y forma al beneficio ya

otorgado de la pensión social ley 5110 para continuar la gestión nacional, se veía perjudicado por cuanto hasta tanto obtuviera el beneficio último precitado, dejaba de percibir la pensión provincial, quedando absolutamente sin ingresos por un período que en algunos casos se prolongaba hasta por seis meses.

Ante este tipo de inconvenientes, desde el Estado provincial se procedió a solucionar -al menos parcialmente- tal cuestión en los casos en que la causal de solicitud del beneficio en ambos Programas hubiera sido la invalidez, mediante el dictado de la Resolución Ministerial Nro. 189/12, que en su art. 2º establecía que el ciudadano continuaría percibiendo la Pensión provincial hasta el efectivo otorgamiento del beneficio nacional aún cuando hubiere renunciado-requisito este indispensable-. Todo lo cual fue acordado con la Comisión Nacional de Pensiones.

Vale aclarar, a observación de esta Defensoría que si bien la medida adoptada salvaguarda un amplio sector de la población involucrada- invalidez / discapacidad- las demás causales no revisten menor importancia en el contexto de ser las mismas requisito fundamental y primero para el acceso a la solicitud de pensión -madre de 7 o mas hijos; vejez-. Por lo tanto, la solución normativa es positiva más no suficiente para la cobertura de todos los supuestos de ciudadanos o grupos familiares en situación socioeconómica de carencia de recursos, imposibilitados de proveerse por sí mismos medios de subsistencia, y por ende con necesidad de recibir ayuda asistencial del Estado.

Para finalizar cabe consignar que las tramitaciones nacionales, continuaron siendo procesos de largas evaluaciones administrativas, superando el año y medio de gestión. Se efectuaron consultas con Defensoría del Pueblo de la Nación, quienes manifestaron haber detectado la misma situación general de atraso, si bien no hay un plazo límite preestablecido como reglamentación del organismo nacional para el otorgamiento, razón por lo cual es sumamente difícil obtener la agilización de las tramitaciones más allá de gestiones oficiosas.

A su vez el organismo Nacional alega que cada petición individual de beneficio es un caso único a ser evaluado y abordado con detenimiento desde el contexto social y eso hace a los tiempos demandados y existentes en cada caso particular-.

No obstante lo antes expresado, desde el punto de vista de la organización de trabajo interno de esta Defensoría y para proveer al ágil y efectivo tratamiento de las quejas que en esta materia se reciben, conforme un proyecto elevado por la instructora a cargo de la mayoría de los casos, la Dirección General de Gestión e Instrucción de la Zona Norte emitió el memorándum nº 561/12. Del tenor de dicho instructivo, y en su aplicación concreta, es factible coadyuvar a la resolución de las moras y entrecruzamiento de datos, además de brindar asesoramiento y guía al ciudadano en la comprensión y cumplimiento ágil de documental a presentar (ej: declaración jurada de renuncia-). Este memorándum -en realidad una guía de trabajo- es aplicable en todas las Delegaciones de la Defensoría de la zona centro y norte, que -como se dijo precedentemente- también reciben muchas solicitudes en la materia, y con esta debida información e instrucción están en condiciones de ser nexos entre los ciudadanos y los organismos estatales involucrados en la problemática, y así resolver los casos en forma

descentralizada, en cada delegación, evitando demoras.

Caso destacable:

Como caso testimonio de todo lo expresado, es dable transcribir dos de similares características (uno perteneciente a dos ciudadanas con domicilio en la localidad de San Javier, y de larga data beneficiarias de Pensiones Asistenciales Provinciales ley 5110 por la causal de Invalidez). Inician las tramitaciones de Pensión Nacional No Contributiva, dando cumplimiento a la totalidad de documental requerida. (En este ítem es dable dejar constancia que en la mayoría de los casos de pedidos a esta Defensoría procedentes de San Javier, las solicitudes se tramitan en primer término ante la Delegación de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales con sede en Reconquista. Lamentablemente dicho organismo nacional demora largo tiempo, meses, en el trámite de derivación a sede Santa Fe de las solicitudes)

Habiendo transcurrido un año de las presentaciones originales, durante el cual a solicitud del organismo nacional presentan declaración jurada de renuncia a la pensión 5110 y acogimiento al art 2º de la resolución 189/12, y en ambos casos son rechazados las pensiones -consignase que en uno de los casos la invalidez (discapacidad) era de un hijo-.

Desde el área de la Dirección General de Instrucción y Gestión se hicieron sendas presentaciones ante Comisión Nacional sede Santa Fe, y Buenos Aires, ámbitos en los que se alegaba que más allá de la solicitud, es criterio del organismo la aprobación o no del mismo. Ello es estrictamente cierto, pero para que el criterio esté revestido de legitimidad, es menester que se utilice, más que un sentido de admisión, un análisis y evaluación profesional del contexto social y económico del ciudadano y la documental presentada. Finalmente y previa elevación desde la Defensoría de toda la documental, se obtuvo la reconsideración de las dos solicitudes, debiendo paralelamente realizar gestiones ante la Caja de Pensiones 5110, a fin de sostener en ambos casos la percepción del beneficio hasta el otorgamiento del nacional dado que el tiempo del pago no puede ser por un tiempo indeterminado atento las listas de espera de personas para el acceso al beneficio provincial el cual es vitalicio.

Asignación Universal por Hijo- AUH

Los casos referidos a esta sub-temática, se han mantenido respecto del año 2011, en similares porcentajes de presentaciones y/o consultas. Refieren en su mayoría a los ciudadanos que se anoticiaban estar dados de baja de la AUH por haber efectuado reemplazos en el ámbito del Ministerio de Educación Provincial, y cuya reincorporación – automática – al beneficio social, (toda vez que terminaba su reemplazo sea este docente o no docente portero o auxiliar) era un proceso que se hallaba establecido en tres meses, e inclusive en algunos casos superior a los ocho y nueve meses.

De similares características a la problemática descripta en relación a las Pensiones Asistenciales, la mora en tal reincorporación se dirimía en si la tardanza era responsabilidad del

organismo nacional o de la esfera provincial, manifestando el uno que en su sistema informático constaba el ciudadano "tal" como subsistente en actividad formal, mientras que desde la órbita provincial se alegaba haber notificado mediante su "sistema informático" la baja pertinente a la ANSES.

En síntesis, por una omisión, o deficiente coordinación, comunicación y supervisión por parte de ambos estamentos estatales, se perjudicaban los ciudadanos en sus intereses, sin poder cobrar la asignación que por Derecho les correspondía durante varios meses y con el grave perjuicio que ello irrogaba a sus economías familiares, por causa de deficiencias de gestión administrativa detectadas en la falta de coordinación en las recíprocas comunicaciones de altas y bajas entre las esferas nacional y provincial; y sin responsabilidad alguna de los afectados.

Caso destacable:

A continuación se describe un caso que tramitó durante el año 2012, que se considera ilustrativo en lo que hace a la gestión de la Defensoría. Aún cuando el caso difiere de los descriptos precedentemente en lo que hace a los organismos involucrados, se lo considera incluido en esencia dentro de esta misma problemática de las deficiencias en la comunicación interjurisdiccional, actualización de datos individuales, altas, bajas y demás novedades de los beneficiarios de la AUH en lo que respecta a los registros informáticos de la ANSES, con la consiguiente demora en la habilitación y pago del beneficio.

Se suscitó con una ciudadana que estando embarazada, y siendo beneficiaria de la AUH, concurre a percibir el beneficio, encontrándose que de acuerdo a lo informado por la entidad bancaria, en dicha sede no se había recepcionado el depósito desde el organismo nacional. Consultado el mismo – ANSES- manifiestan que tal responsabilidad versaba en la entidad bancaria por cuanto la misma no había efectuado las rendiciones anteriores. Solicitados los informes formales de rendiciones al banco, pudo corroborarse que el error en la carga de datos pertenecía al Estado Nacional (ANSeS). Sin embargo, dependientes de dicho organismo, aún ante la evidencia, expusieron desconsideradamente hacia el ciudadano una comunicación en la que le informaban que el depósito correspondiente a los meses en cuestión se efectivizarían en sesenta días, con lo cual no sólo no se corrigió en lo inmediato el error (ignorando el fin social del beneficio) sino que se omitió la admisión de haberse configurado un error administrativo, lo cual hace a la transparencia y debida información al ciudadano que los organismos deben observar en su prestación pública.

Ante la situación descripta, la instrucción dependiente de la D.G.G.I. procedió a gestionar ante las autoridades de Anses Santa Fe, mediante acciones oficiosas, el depósito inmediato del monto (correspondiente a tres meses) dada fundamentalmente la necesidad de la madre frente a su inminente parto. Si bien la gestión resultó favorable a la ciudadana, deja entrever además del error administrativo en sí mismo (siendo éste factible como error humano), la falta de sentido común y resolutivo que quedó en evidencia por parte de la ANSES.

ANSES: Tarjeta Argenta

Durante la 2da. mitad de 2012 se recibieron una cantidad numerosa de reclamos por parte de jubilados y pensionados nacionales, pertenecientes al sistema ANSES. Dichos reclamos fueron todos direccionados a la imposibilidad de cobro en efectivo de los créditos que ANSES ofreciera y otorgara mediante el sistema difundido públicamente a través de la denominada tarjeta ARGENTA.

Dicha problemática, de carácter colectiva atento la importante cantidad de pasivos que manifestaron su reclamo en esta sede, se puso de manifiesto por cuanto los beneficiarios de haberes jubilatorios nacionales acordaron con Anses -en el marco regulatorio de la circular nº 52/12 y a través de los propios formularios emitidos- que una vez concedido el préstamo, y tramitada y recepcionada la Tarjeta Argenta, la misma se podía utilizar de dos maneras: 1º) Como tarjeta de débito para adquirir artefactos (electrodomésticos y/o de uso personal) en los negocios autorizados; o 2º): transcurridos 60 días corridos (conforme se estipuló en los formularios de solicitud de préstamo) de la fecha de otorgamiento del crédito podia éste ser percibido en efectivo, debitado en la cuenta bancaria/salario en que habitualmente se cobran los haberes.

Del relato de las quejas recepcionadas, surge que gran cantidad de pasivos solicitaron los préstamos con la expectativa de percibir en efectivo tales montos, con lo cual evidentemente los procedimientos de información y difusión diligenciados en el lanzamiento de este Programa fueron interpretados por los jubilados/pensionados en el sentido de poder acceder a ésta última posibilidad. Así, es de destacar que los pasivos expusieron claramente ante la Defensoría que su necesidad consistía en contar con el dinero efectivo pues -por ejemplo- en muchos casos se manifestó la necesidad de afrontar los costos de operaciones de cataratas, o de tratamientos odontológicos. Los ciudadanos manifestaron su agravio ya que una vez transcurrido el tiempo estipulado por la citada circular 52/12 -que reglamentaba originariamente el sistema y que preveía textualmente la posibilidad de percepción en efectivo- se dirigieron a las sedes de Anses a tramitar el cobro de su crédito a favor, siendo informados que dicha circular había sido reformulada por otra circular identificada bajo el nº 57/12, la cual -según lo que se les informara- modificaba el plazo originario previsto, postergándose en el tiempo la posibilidad de percibir los préstamos en efectivo. Téngase presente que quienes se adhirieron al sistema, a partir de la aprobación del préstamo se les comenzaron a descontar de sus haberes las cuotas de amortización del mismo, lo cual lógicamente acentuó la disconformidad y el perjuicio concreto de los reclamantes.

En tal contexto, la mayoría de los comparecientes a nuestra sede solicitó la baja del sistema de préstamos y la devolución de los descuentos efectivizados; o en su caso el inmediato pago del préstamo comprometido.

Por tal razón, esta Defensoría provincial, desde el ámbito de la Dirección General de Gestión e Instrucción, elaboró una nota tipo de derivación al ámbito de la Defensoría del Pueblo

de la Nación -órgano con competencia legal y funcional para brindar tutela a los afectados- requiriendo su intervención al respecto. Se adjunta al presente informe un modelo de dichas notas de derivación. También se difundió mediante los canales institucionales de prensa del organismo esta problemática de manera de informar la gestión, así como advertir a otros jubilados/pensionados que eventualmente soliciten el préstamo, acerca de los problemas que se suscitaron. Asimismo, en todos los casos se brindó contención y asesoramiento a los pasivos que plantearon su queja.

Al momento de presentar este Informe, en la sede Santa Fe (Zona Norte) de este organismo no se ha recibido alguna respuesta institucional de la Defensoría del Pueblo de la Nación. En algunos casos individuales -no en la totalidad- los pasivos han informado a nuestros instructores haber recibido notificaciones de ANSES en el sentido de brindar soluciones a este tema. Se prosigue al aguardo de novedades al respecto, sea desde la ANSES, de la Defensoría de la Nación o a través de los propios pasivos que acudieron a esta Defensoría, destacándose que en los últimos meses del año 2012 bajo análisis, no se han vuelto a recepcionar este tipo de reclamos.

Los casos descriptos, más allá de constituir supuestos excluídos del marco de competencia material de esta Defensoría, constituyen un ejemplo de las gestiones que se llevan a cabo en defensa de sectores de la sociedad que presentan un mayor grado de desprotección, como lo es el sector pasivo.

Conclusiones:

Las problemáticas que sucintamente se sintetizaron en este informe, como surge diáfano de la descripción, corresponden a quejas planteadas por los ciudadanos ante organismos del Estado Nacional. En esa esfera están insertos la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales (organismo otorgante de las pensiones sociales del nivel nacional) y la ANSES (responsable institucional de las Asignaciones Universales por Hijo). Si bien los casos individuales planteados, en su configuración administrativa y de gestión, también relacionan o involucran a sectores de la Administración Pública Provincial (casos de incompatibilidades descriptas con pensiones ley 5110; supuestos de anomalías en las transferencia de datos personales, altas, bajas, novedades, etc., entre los órdenes provincial y nacional), la centralidad de estas problemáticas se detecta en toda la tramitación que lleva adelante ambos órganos nacionales, a través de sus descentralizaciones administrativas con sede en la Provincia de Santa Fe.

Una vez más debemos destacar que aunque se trata de supuestos estrictamente no incluídos dentro del marco de competencia material de esta Defensoría (ley 10396), a tenor de la Guía de trámite vigente que consagra la posibilidad de llevar a cabo las denominadas "gestiones oficiosas"; y también en virtud del criterio adoptado desde hace muchos años por el organismo, del cual está imbuído todo el personal de la Defensoría , las gestiones se llevan a cabo en todos los casos con muy buena respuesta hacia los ciudadanos. Es un ejemplo más de que, cuando se trata organismos con un gran volumen de actuaciones y esferas de competencia como lo son la ANSES y la Comisión, se hace necesario en cada caso individual detectar y recorrer los

complejos itinerarios administrativos de manera de lograr destrabar situaciones, a través de metodologías de gestión informales y ágiles, que permiten hallar el origen de los problemas y así instar las soluciones. Entendemos que este criterio de intervención permite a sectores carenciados de nuestra sociedad, y con necesidad permanente de recibir asistencia del Estado, acceder a tal cobertura superando trabas burocráticas (especialmente traducidas en la mora como principal defecto detectado); y/o en otros casos logrando soslayar reglamentaciones o normativas generales que, de ser aplicadas a los casos concretos sin sentido común y sin analizar los casos en su dimensión real humana, terminan generando situaciones injustas que a su vez desnaturalizan las propias finalidades sociales de los Programas. En definitiva, este último concepto es una idea-fuerza central en la función pública de la Defensoría: que cada caso planteado sea una situación humana a tutelar, y no un mero número de expediente.

ZONA SUR

Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia

En el año 2012 las quejas recibidas respecto a tramitaciones ante la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia de Santa Fe, versaron mayoritariamente sobre dos temas:

-Historia Laboral: Falta de información sobre años aportados. Estas quejas han sido solucionadas con celeridad al realizarse adecuadamente la revisión correspondiente.

-Reconocimiento de servicios: Demora del trámite administrativo en el departamento de legales, lo que significa que se dilate en el tiempo la obtención del reconocimiento.

Existe una fluida relación y buena predisposición por parte del Director y personal de la Caja de Jubilaciones y Pensiones, por lo que muchos reclamos se resuelven mediante gestión telefónica y posterior derivación al área correspondiente.

En el marco de las gestiones realizadas, se mantienen periódicamente reuniones con los directivos de la repartición.

También en el área concerniente a la competencia Provincial, se han recibido numerosas quejas vinculadas a la Caja de Previsión Social de los Agentes Civiles del Estado. La queja principal radicó en que los beneficiarios sienten como una gran demora los plazos que maneja la Caja para abonar los beneficios por fallecimiento, incapacidad o carencia de familiares directos, ya que si bien los anticipos se liquidan a los meses de solicitado, el monto total de la prestación se obtiene_ en la generalidad de los casos recibidos_ pasado un año desde la solicitud realizada por el beneficiario. También se reciben quejas sobre los montos de los beneficios, de los anticipos y la posibilidad de solicitar anticipos adicionales.

Respecto a la Caja de Previsión Social de los Agentes Civiles del Estado Zona Sur, debe destacarse la deferencia y prontitud con que los empleados y directivos de dicha Caja han atendido a la Defensoría.

ANSES

En lo que respecta a la actuación vinculada al ANSES, se puede resumir lo actuado durante el año informado, en los siguientes puntos: gestiones ante ANSES, los reclamos recibidos se vincularon a:

-Asesoramiento sobre los requisitos necesarios para acceder a cada beneficio (jubilación ordinaria, retiro por invalidez, pensiones directas y derivadas, etc).

-Gestión de turnos mediante la página oficial del organismo nacional, para aquellas personas que no tienen acceso a esa tecnología.

-Asesoramiento respecto a asignaciones familiares, prestación por desempleo, lugares de cobro, cambio de agente pagador, etc. Muchas personas concurren a la Defensoría ante la deficiente información brindada por la ANSES.

-Consulta de estado de expedientes a los fines de corroborar el curso normal de los mismos. Ante la detección de morosidad, se derivaron los mismos ante la Defensoría del Pueblo de la Nación.

-Asesoramiento sobre créditos con mutuales y cooperativas que operan con código de descuento por recibo de sueldos.

La mayoría de las quejas presentadas se han canalizado satisfactoriamente ante ANSES, atento a las buenas relaciones mantenidas con dicho organismo nacional. Es de resaltar el carácter recíproco de esta colaboración, dentro de la cual se han recibido gran cantidad de personas que, por carecer de Documento Nacional de Identidad en condiciones, no pueden acceder a iniciar las tramitaciones ante la Administración Nacional. Estos ciudadanos son derivados desde ANSES a la Defensoría, dónde hemos realizado a diario gestiones ante el Registro Civil de la Provincia de Santa Fe, vía página web, telefónicamente y por correo electrónico, a los fines de posibilitar al ciudadano la obtención de su documento nacional de identidad. Estas gestiones han incluido la propia colaboración del Director Provincial del Registro Civil, debiendo resaltarse el incansable y enérgico trabajo realizado por la Oficina de Documentación del Registro Civil de la ciudad de Rosario, en la cual siempre se ha encontrado una respuesta efectiva y comprometida.

En el informe del año anterior se destacaba la problemática que existió durante el año 2012 en lo que respecta a la liquidación y pago de la Asignación Universal por Hijo a ciudadanos que habían realizado reemplazos en el Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, quienes eran incluidos en las bases de datos provinciales como trabajadores activos de la Provincia de Santa Fe, como corresponde, pero que al cesar el reemplazo, continuaban si poder percibir el beneficio por no reflejarse la situación de cese en las base de datos respectivas. Esta situación se presentó en casos aislados, pero lo que aún no se ha resuelto en prácticamente ningún caso, es el pago de los retroactivos por los meses que estas personas no cobraron, situación que debe resolverse a través de la coordinación de acciones entre la Provincia y la ANSES.

ACTUACIÓN EN SEGURIDAD VIAL

ZONA NORTE:

Multas por Radar

Durante el transcurso del año 2012 se han reducido notablemente las consultas por infracciones de tránsito dentro de la provincia de Santa Fe. Esto se debe a la mayor información que posee el público respecto de la existencia del organismo de contralor en la materia, Agencia Provincial de Seguridad Vial, y la publicación por parte de esta de los radares habilitados dentro del territorio provincial. Tal circunstancia le permite al ciudadano tener una idea acabada de cúales son las multas que corresponden y cúales no, facilitando de esta manera el ejercicio del derecho de defensa.

Paralelamente con lo anteriormente descripto, se observa un incremento de las consultas por multas labradas en otras provincias.

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

Respecto de esta última, se presentaron numerosos reclamos por notificaciones de infracciones de tránsito en las cuales los ciudadanos manifestaban nunca haber transitado por esos lugares. En virtud de ello, se realizó gestión oficiosa con el organismo responsable a los fines de poder canalizar el reclamo y que se deje sin efecto la presunta infracción. Además se le proporcionó a los ciudadanos las herramientas para efectuar la presentación en el organismo de contralor.

Respecto de este tipo de infracciones, se procedió a recabar información con cada una de las defensorías provinciales a los fines de elaborar un protocolo de actuación para los instructores de atención al público que facilite el asesoramiento a partir de la sistematización de datos.

Se debe aclarar que algunas Defensorías como la de Jujuy, Paraná y Corrientes informan que las comunas y Municipios de esas jurisdicciones no cuentan con autorización para labrar estas infracciones por lo cual las mismas devienen ilegitimas y deberán enviarse las actuaciones a las mismas para que le tramiten el libre deuda a los presentantes.

Amerita mencionar el caso dado en virtud de una presentación efectuada por un ciudadano que manifiesta que en el mes de Julio de 2011 recepciona actas de infracción de la comuna de Videla, conjuntamente con la Resolución administrativa, en concepto de exceso de velocidad. Las mismas habrían sido cometidas por un automóvil que fuera enajenado en el año 2004, por lo cual es un bien que ya no se encontraba dentro del patrimonio del deponente.

A los fines de clarificar la situación, el recurrente puso en conocimiento del Tribunal de Faltas local de la anterior situación, acompañando incluso, copia de la denuncia de venta, efectuada ante el registro nacional de propiedad del automotor de la ciudad de Santa Fe el día

15 de julio de 2004, la cual lo exime de toda responsabilidad civil respecto del vehículo, especialmente teniendo en cuenta que las multas constituyen sanciones personales. Sin embargo ello, continuaron llegándole intimaciones de pago, bajo apercibimiento de iniciar acciones judiciales y trabar embargo sobre el bien. Por todo ello, se procedió a efectuar gestión oficiosa a la comuna, quien tras ello, reconoció el error en el cual había incurrido, cesando en las intimaciones al presentante que tantos trastornos le causaban y que lo afectaban y preocupaban generando una sensación de indefensión.

Conclusión: La recepción de quejas de ciudadanos por haber sido sancionados mediante multas en rutas nacionales o provinciales coincidentes -o no- con ejidos urbanos, continúa siendo uno de los motivos de queja más comunes por el cual los ciudadanos acuden a esta Defensoría. También se puede afirmar que esta problemática, por sus propias características de masividad, interjurisdiccionalidad -en cuanto los sancionados en general reciben la multa transitando por lugares extraños a sus domicilios-; y el sesgo recaudatorio que lamentablemente se advierte en muchos de estos procedimientos, además de la imposibilidad de que todas las personas sancionadas cuenten con los servicios de profesionales abogados para asistirlos en su defensa, convierten a todas las Defensorías del Pueblo en los interlocutores institucionales "naturales" para proveer, en la medida de lo posible a la defensa de los afectados.

ZONA SUR

Multas por Radar

Durante el año 2012 se ha constado una disminución significativa de las consultas por controles de tránsito no habilitados en rutas y caminos de jurisdicción provincial.

Respecto a los controles habilitados por la Agencia Provincial de Seguridad Vial, se han recibido quejas que dan cuenta de que continúan existiendo falencias en lo que respecta a la notificación de las actas de infracción. Pero a diferencia de lo que sucedía años anteriores, los Juzgados de Faltas solucionan los inconvenientes que pueden haberse generado por esas deficiencias, accediendo a emitir nuevamente el pago voluntario, etc. Se observa que esta comunicación con los tribunales de faltas_ que cuando se concreta es productiva_ no deja de ser dificultosa. Por lo general los teléfonos que se informan en el acta de infracción se encuentran siempre congestionados y no consta en la documentación enviada a los ciudadanos un correo electrónico que permita realizar un reclamo por esa vía más ágil.

Por ello, cabe concluir que deben ser mejorados los canales de comunicación de que disponen los juzgados de faltas que entienden en las multas originadas en las Leyes Provinciales N°13.133 y N°13.169.

La labor realizada ha sido básicamente de información de las disposiciones de la normativa vigente, la que aparece aún como desconocida por la población (facultad del juez de mantener

en suspenso la multa, derecho a plan de pagos acorde a la situación económica del infractor, pedido de sustitución de multa por trabajo comunitario, etc).

Específicamente se procedió a analizar cada caso y orientar en lo relativo a habilitación del control, monto de infracciones, valor de la unidad fija, tarea para la cual ha sido de gran utilidad la información que mantiene disponible la Provincia de Santa Fe en el sitio web oficial, en los siguientes enlaces:

http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/135500/%28subtema%29 (cuadro de controles habilitados)

http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/136238/%28subtema%29 (listado de infracciones, descripción y sanción-monto mínimo, máximo y pago voluntario)

http://www.santafe.gob.ar/index.php/web/content/view/full/120342/%28subtema%29/93816 (valor actualizado de las unidades fijas)

Asimismo, cuando fue necesario, se realizaron gestiones telefónicas ante los juzgados de faltas competentes.

Como Resolución destacable debe mencionarse N°046 de fecha 21 de marzo de 2012. Esta abordó la problemática mencionada en el informe anual anterior, referida a la realización de controles de tránsito por parte de la Comuna de Tortugas, sobre la autopista Rosario-Córdoba, pese a no tener la debida habilitación de la Agencia Provincial de Seguridad Vial. Al continuar la recepción masiva de quejas por ese control no autorizado (pese a las diversas gestiones desplegadas -incluida la Resolución N°090/11), el Defensor del Pueblo resolvió "remitir copia de las actuaciones a la Fiscalía de Estado, Fiscalía de Cámara de la Segunda Circunscripción Judicial y Procuración General ante la Corte Suprema de Justicia de Santa Fe, a los fines que, de acuerdo a los hechos anunciados y dentro del marco de su competencia, obren de acuerdo a derecho" (artículo 2° de la Resolución N°046/12).

Cabe mencionar que, al momento de la redacción de este informe, se están recibiendo gran cantidad de quejas de ciudadanos de esta provincia y del resto del país por intimaciones de un estudio jurídico, referidas a estas actas labradas irregularmente, por lo que el Organismo se encuentra abocado al tema.

ACTUACIÓN EN SERVICIOS PUBLICOS

ZONA NORTE

Empresa Provincial de la Energía

Gestiones ante la E.P.E. Algunas consideraciones generales:

Como en años anteriores, en los asesoramientos que diariamente se llevan a cabo se realizan gestiones telefónicas, con las distintas sucursales de dicha empresa, en miras a la protección de los derechos e intereses de los usuarios del servicio y a brindar una agilización inmediata a sus requerimientos.

Cabe mencionar que en este período la profesional actuante en la mayoría de estas casuísticas ha venido trabajando frecuentemente con el Area Social de dicha Empresa, en miras a posibilitar a los recurrentes que así lo necesiten, un convenio de pago, evitando el corte del suministro. En otros casos, adecuando la tarifa a la situación económica del grupo familiar. Téngase presente que la E.P.E cuenta con distintas clases de tarifas, sea para usuarios de bajos recursos o para jubilados y pensionados, que posibilitan que los usuarios se encuentren dentro del sistema, evitando de esta manera los tan peligrosos "enganches". Se debe resaltar la tarea cotidiana respecto de las notas de débito, las cuales generan confusión en los usuarios. En tales casos se procedió a asesorar a los ciudadanos y realizar gestiones para averiguar las causas de la misma. En muchos casos, la causa de la misma era que dado el tiempo del medidor, muchas veces el mismo era obsoleto y por ende no registraba correctamente los consumos efectuados por lo cual luego se le generaba una nota de débito al cliente. En estos casos se le debió explicar al ciudadano que tal circunstancia no surgió a partir de que la empresa le imputara una manipulación del medidor sino que el mismo no funcionaba adecuadamente. Aquí se procedió a gestionar convenios de pagos accesibles al ciudadano.

Hubo un caso en el cual la empresa no había notificado a la presentante de la deuda que mantendría por una nota de débito. Debido a ello, se pudo gestionar que la deuda imputada fuera abonada a valores históricos, lo cual implicó una notable rebaja del monto de la misma, con el consabido beneficio al ciudadano que se veía imposibilitado de afrontar esa carga económica.

Durante este período también se recepcionaron consultas y pedidos de intervención ante dicha empresa, referentes a: deficiencias en las prestaciones del servicio; cortes de energía, pedidos de equipos electrógenos que garanticen el servicio en forma permanente, tratándose de personas oxígeno dependientes; solicitudes de traslado de transformadores E.P.E; disconformidad con la facturación; asesoramientos por deudas con imposibilidad de pago; entre otros.

Asimismo se continúa recibiendo consultas de ciudadanos que concurren muy disconformes, por la emisión de facturas donde los consumos de energía eléctrica son estimados y no provienen de la lectura individual y precisa de cada medidor. Se destaca que sobre el tema

existe una Resolución de Recomendación por parte de esta Defensoría a dicha Empresa, de fecha 16-07-2010-, a fin que den estricto cumplimiento de lo normado por artículo 17º del Reglamento General para el Suministro y Comercialización del Servicio Eléctrico, debiendo emitirse la facturación en base a lecturas reales, salvo caso fortuito, fuerza mayor o alteraciones técnicas en las condiciones del suministro.

Los reclamos más reiterados por parte de los usuarios -que presentan una repitencia con años anteriores- se relacionan con procedimientos por parte de los inspectores de la empresa en ocasión de verificar el estado o funcionamiento de los medidores; las quejas coinciden en que se debería requerir al momento del Acta, la presencia del usuario y la rúbrica (en conformidad o no) de la misma, para darle más transparencia y confiabilidad, y para garantizar el derecho de defensa. Se trata de procedimientos de carácter unilateral, de lo cual derivan muchos de los cuestionamientos planteados por los quejosos.

Lo descripto es tildado en muchas ocasiones como un accionar arbitrario, por cuanto se detectan diversas situaciones -manipulación de medidores, carcaza corrida, etc.- que a su vez luego generan la emisión de las denominadas Notas de Débito, en las que la empresa factura el concepto de "energía consumida y no registrada", que se notifica a los usuarios luego de mucho tiempo -a veces meses- de haberse realizado los procedimientos, generando el lógico reclamo de usuarios que en muchos casos manifiestan que jamás tocaron los medidores (en general ubicados en el exterior de las viviendas, con lo que pueden ser dañados por cualquier transeúnte) y que sus consumos no han variado, por lo que rechazan la imputación de fraude que efectúa la empresa a través de estos procedimiento.

Más allá de no desconocerse que existe un alto porcentaje de conexiones directas irregulares (los típicos "enganchados") y demás actos fraudulentos que son detectados a través de estos procedimientos, desde siempre esta Defensoría ha propugnado el mejoramiento del sistema de inspección de medidores y demás instalaciones, de manera de adecuarlo a stándares más garantistas de los derechos de los usuarios, y para aventar las desconfianzas y rechazos derivados de su unilateralidad. También, que el procedimiento de emisión de las Notas de Débito sea más ágil y se notifique a los usuarios temporáneamente de manera de posibilitarles conocer cúal es origen de las mismas. Ello derivaría en una mayor confiabilidad de los usuarios hacia la E.P.E., sin afectar la legítima potestad de la empresa en detectar fraudes.

Por otro lado, han habido numerosos casos de variaciones periódicas en los montos de facturación, sin aparente razón justificada, y los aumentos encuadran en lo prescripto por Art. Nº 31 - Ley Nº 24.240 de Defensa de los Derechos del Consumidor, lo cual genera derechos de los usuarios en exigir el procedimiento allí establecido.

Otro tema a destacar es la quema de electrodomésticos, lo cual sumado a los cada vez más habituales y prolongados cortes de energía, genera complicaciones en el desenvolvimiento diario de los hogares, así como también dificulta y provoca perjuicios graves a las diferentes actividades económicas. Cabe mencionar que esta problemática se ve más acen-

tuada en algunas zonas, como por ej. en el corredor de la Ruta 1 (zona de la costa), como ser Colastiné, San José del Rincón, Arroyo Leyes, Santa Rosa de Calchines, etc., lo cual se referencia en otros puntos de este Informe.

Al respecto se han cursado oficios a la empresa a los fines de que solucione el inconveniente, obteniéndose en algunos casos obras que fueron suficientes para paliar la cuestión. También se ha salvado el problema mediante cambios de las líneas de tensión y cableado.

Por último, es importante destacar la indefensión de los usuarios ante los problemas de esta índole, y las dificultades que presentan para plantear sus reclamos, sea por indemnizaciones por artefactos dañados; o incluso para ser beneficiarios de manera efectiva de la bonificación por cortes de servicios que la propia EPE ha consagrado normativamente por Resolución 133/2010. Estos aspectos son motivos recurrentes de las gestiones individuales de los instructores de la Defensoría del Pueblo.

Algunos expedientes relevantes:

-Expte. Nº: 1004-88519/12.

En fecha 3-10-12, se presenta un usuario que manifiesta que su hijo padece de Distrofia Muscular de Duchenne Progresiva, debiendo ser nebulizado cada cuatro o seis horas, según estado clínico del momento. Atento a que la zona en la que reside sufre permanentes cortes, inició trámites ante la E.P.E. solicitando se le provea de un equipo electrógeno, que garantice el servicio eléctrico en forma permanente. Solicita intervención a los fines de agilizar el reclamo.

Inmediatamente la profesional actuante realizó gestión telefónica con la Lic. Isable Tessa, del Area de Asistentes sociales: quien informó que se encontraban trabajando en el tema, conjuntamente con el Hospital de Niños. Posteriormente se libró Oficio Nº: 23031 de fecha 4-10-12 , siendo reiterado por Oficio Nº: 23167 de fecha 05-12-12, solicitando se informe sobre el estado del trámite de la cuestión planteada. En fecha 13-12-12, se informa que desde dicha empresa se efectuaron distintas acciones para resolver la problemática planteada, a saber:

1- Asignación de la Tarifa Social a todos los puntos de suministro donde resida un paciente electro-dependiente , Nota ACP Nº: 2-2010-15132.-

2- Identificación en el sistema comercial de clientes con preferencia de atención.

3- Disposición que regule el Art. 20 del Reglamento General de Suministro. Entendiendo este tipo de clientes como excepción de la facultad que tiene E.P.E. de suspender o cortar el suministro por falta de pago. Expte. Nº: 1-2012-720582.

4- Gestión de compra de 20 Generadores de Energía monofásico, según especificaciones técnicas sugeridas por LABELEC Ingeniería, empresa proveedora de los equipos respiradores a pacientes domiciliarios en nuestra provincia . Expte. Nº: 1-2012720269. Aclaran que los mismos serán distribuidos de la siguiente forma: 2 por cada Sucursal Ciudadana Santa Fe, Norte y Sur, 2 por cada Sucursal Ciudadana Rosario, Rosario Centro, Rosario Sur y Rosario Norte y 1 por cada sucursal territorial.

Todo lo cual se le informó al recurrente y desde esta Defensoría se procede al debido seguimiento del caso hasta la efectiva compra de los Generadores de Energía mencionados.-

-Expte. Nº: 1004- 85879/2012.

Se recepcionó una presentación de un usuario que manifiesta que en calle Iturraspe entre Juan Díaz de Solís y Laguna del Desierto, se encontraba un cable de media tensión cortado. Que había realizado reclamos a dicha empresa, al igual que otros vecinos, hacía varios días. Afirma que en dicha ocasión la E.P.E respondió, que debido a las conexiones clandestinas en el mismo cable no lo iban a reparar.

Asimismo aclaraba que deseaba que el mismo sea retirado de arriba de su techo y que fuera trasladado a un lugar más seguro. Atento a la peligrosidad que revestía esta situación para la vida de quienes viven allí, solicitaba una inmediata intervención de la Defensoría.

Por todo lo expuesto, y en resguardo de la integridad de las personas, se solicitó a la E.PE., mediante Oficio Nº: 22807 del 12-07-12, tuvieran a bien a la mayor brevedad posible arbitrar las medidas a su alcance tendientes a dar una solución a la situación descripta.

Posteriormente se comunica el recurrente, quien expresó su conformidad con nuestra gestión, pues la E.PE. le había dado solución, procediendo a reparar el cable y construyendo un pilar, para levantar el mismo a un metro más alto de donde se encontraba, no tocando mas su techo.

-Exptes. Nº: 1004-89081 y glosado Expte. Nº:1004- 89278/12.

A través de estos Expedientes se tomó conocimiento desde esta Defensoría, de la inquietud de los Presidentes Comunales de San José del Rincón – Juan José Berón-, Arroyo Leyes – Eduardo Lorinz-, de Santa Rosa de Calchines – Carlos Kaufman-, e integrantes de la ONG Colastiné Norte, en el marco del trabajo conjunto que vienen realizando en forma de consorcio, de mantener una reunión con las autoridades de la E.P.E., en virtud de la honda preocupación respecto de los cortes de servicio de energía eléctrica que se prolongan por largos períodos de tiempo, provocando pérdidas de mercaderías en los comercios de la zona, como así también de medicamentos en los centros de salud, sumado a los serios inconvenientes que acarrea a toda la población en general.

El 9-11-12 se realizó gestión telefónica con la empresa, coordinando la presencia de la Defensoría en la reunión a llevarse a cabo en el Directorio de la misma, junto con dichos Presidentes Comunales.

En fecha 14-11-12, se asistió a la reunión pactada. En la misma se trataron las obras previstas a corto, mediano y largo plazo, a fin de paliar los inconvenientes que padece la zona de la costa en cuanto al suministro eléctrico.

En particular el Vicepresidente de la E.P.E, expresó, que la solución a largo plazo (2 a 3 años) sería la construcción de una estación transformadora en Rincón. Actualmente, se encontrarían avocados a definir el inmueble donde se construiría. Con posterioridad a ello Medio Ambiente debe emitir Informe de factibilidad.

A mediano plazo se encuentran proyectando la instalación de una línea de 33 Kw., alternativa a la existente, que se conectaría en el Km. 14 de la Ruta Provincial Nº 1. Expresan que tendría un plazo de ejecución de 6 a 7 meses.

Por último, a corto plazo manifestaron que vienen realizando tareas de poda arbórea en áreas de alta y media tensión, siendo responsabilidad de las Comunas la poda a nivel de área de baja tensión.

Se habría colocado en una extensión de 12 Km. en el sector más crítico, conductor protegido en reemplazo de cable pelado, encontrándose pendiente la ejecución en la totalidad de la extensión. Estarían en ejecución, la construcción de dos Sub-Estaciones, en los Km. 2 y 14 de la ruta Provincial. Nº: 1, pasando de 3 a 8 reconectores. Se prevé la instalación de 9 bancos de capacitores, a fin de regular la tensión.

Previendo un verano complicado en el suministro de energía, pese a los esfuerzos realizados desde la empresa, se encontraban analizando la posibilidad de colocar grupos estacionarios de generación, lo cual deberá ser acordado con cada Comuna.

Reconocen que pese a los trabajos realizados, no alcanza para evitar los cortes. En relación con la inquietud de cuadrillas operativas permanentes en la zona, manifestaron que no resultan funcionales, encontrándose organizadas en la sede de Santa Fe, con un Call Center que deriva los reclamos.

Posteriormente y en concordancia a lo acordado, se emitió Oficio Nº: 23131 del 22-11-12, dirigido al Vicepresidente de la E.PE., solicitando se sirviera informar por escrito, tales medidas a adoptar a corto, mediano y largo plazo, en dicha zona de la costa.

Finalmente, en forma inmediata anterior a la presentación de este Informe, se recepcionó una completa respuesta de la E.P.E a tal requerimiento, identificado el mismo en los expedientes Nº 16201-0728956-V y 1-2013-728956 del registro de la E.P.E. En el mismo se informa a esta Defensoría el Plan de trabajo llevado a cabo en toda la zona de la Costa durante el año 2012, y la planificación a realizarse durante el presente año 2013.

El personal técnico de esta Defensoría se encuentra, al momento de la presentación de este Informe, analizando dicha respuesta. De todas formas, dado que lo sustancial -y con mayor actualidad- del informe estriba en la planificación de obras para el presente año 2013 destinadas a mejorar la infraestructura y paliar la crisis energética en la zona, se procederá a efectuar un seguimiento para verificar el cumplimiento de tal Plan, y en forma simultánea se proseguirá con la tramitación de las quejas que eventualmente puedan seguirse recibiendo. De la gestión concreta de las mismas, y de las problemáticas que se denuncien, surgirán elementos para evaluar, también, el estado de evolución de las obras comprometidas.

-Expte. 1004- 83557/12.

Se presenta una ciudadana informando que está separada de su esposo -de ocupación policía-. Sin perjuicio de tal separación, su esposo continuó haciéndola víctima de violencia de género, y en el marco de tal conflictiva familiar efectuó una tramitación ante la EPE para dar de baja el servicio eléctrico de la vivienda que habita junto a su hijo, como modo de amedrentarla

para que abandone la vivienda en cuestion que es sede del hogar conyugal y asiento de la familia. Recepcionada la queja, la gestión se abordó en fases dado que: a) En primer término se debió efectuar una gestión ante el Registro de la Propiedad Inmueble requiriéndose una ficha de transferencia acreditante que ambos cónyuges son titulares de la vivienda, siendo que la misma fue adquirida mediante un crédito hipotecario, y aún subsiste la titularidad dominial del organismo otorgante de la unidad. b) Acreditada tal circunstancia, desde este organismo se realizaron gestiones ante EPE a fin de reconectarle el servicio de luz para posibilitarle continuar viviendo allí con su hijo menor. El trámite se diligenció anexando a la solicitud de alta el certificado de vecindad, garantía de un cliente de EPE con recibo de haberes, copia de las actuaciones judiciales de donde se desprende la orden de restricción hacia su ex marido y copia de las actuaciones realizadas por este organismo.-

-Expte. Nº 1004-86566/12.

El reclamante solicita asesoramiento ante facturación por parte de EPE, por lo que se realiza gestión telefónica ante dicho organismo y se nos informa que desde ya hace bastante tiempo en la zona de Santo Tomé no se toma correctamente el consumo del medidor sino que se viene realizando un estimativo. Se efectuó una gestión personal ante el Jefe de la Agencia Santo Tomé por parte de la instructora actuante, ratificando lo informado desde el organismo de EPE central. Como corolario de la gestión y por pedido concreto del personal de la empresa, se informó al quejoso que se debía apersonar en las oficinas de EPE Santo Tomé, a fin de realizarle una refacturación acorde a su consumo real.

-Expediente Nº 1004- 90455/12:

Un ciudadano de la ciudad de Santo Tomé, se presenta y expresa que debido a las últimas tormentas acaecidas, se produjo la caída de un poste de luz sobre un árbol cercano a una escuela. Acompaña nota presentada anteriormente ante la EPE en la que explica que dicho poste no fue retirado sino reemplazado, acarreando igualmente peligro, por lo que solicita intervención. Dada la urgencia, se efectúa la correspondiente gestión telefónica con el Sr. Alfredo Riego, quien inmediatamente arbitra los medios para el retiro del mencionado poste.

Aguas Santafesinas S.A

Uno de los profesionales instructores a quien se asignan casos relativos a quejas por la prestación del servicio sanitario a cargo de ASSA, observa que la problemática en los últimos tiempos más acentuada refiere a cuestiones básicamente de Infraestructura, sobre todo en los barrios. Advierte una respuesta a nuestros requerimientos muy escasa en este aspecto; como así también excesivas demoras por parte de la empresa a los requerimientos formulados por vecinos en cuanto a problemas que son consecuencia directa de tales deficiencias en la infraestructura (ruptura de caños, etc).

Por otro lado, al usuario se le hace muy engorroso cualquier tipo de trámite por ante la empresa, se encuentran a menudo en un estado de indefensión, no siendo informados en forma correcta ni por la empresa ni por el organismo de contralor legal – En.Re.S.S -, por lo cual no se tiene en claro cual es el ámbito adecuado ante el que se deben plantear los reclamos. Tal situación deriva en la recurrencia directa de los usuarios a nuestro Organismo, lo cual no debiera suceder si el procedimiento institucional funcionara de manera armónica y con pleno conocimiento del mismo por parte de los interesados, teniendo en cuenta que existe un órgano de contralor específico con facultades legales suficientes para atender y tramitar los reclamos.

En tal sentido, y en el aspecto estrictamente relacionado con el universo de usuarios, se advierte que en general éstos no direccionan sus reclamos al En.Re.S.S., tal vez por desconocimiento de tal instancia. En cambio, se acude de manera más usual a la Defensoría del Pueblo probablemente por las características propias de nuestro organismo, con una estructura administrativa y un marco de difusión institucional más acorde con la tarea de recepción de reclamos.

Asimismo, sigue existiendo la consabida desigualdad, o diferenciación, en la facturación del servicio en términos reales, ya que aún coexiste la dualidad en el sistema de facturación, según cada inmueble; por un lado, en los casos de inmuebles servidos en que no se solicitó, o no se concretó, la instalación del medidor (caudalímetro), subsiste el histórico sistema de cálculo por m2; y por el otro el sistema de medición por consumo real, con medidores, al cual en los términos de la ley 11220 debería adecuarse progresivamente la prestación del servicio.

Por último, como aspecto positivo, se observa que no se han recibido reclamos por falta de servicio ni escasa presión de agua, cosa que en años anteriores era moneda corriente.

Algunos casos relevantes:

-Expediente nº 1004-84483/12

Vecinos de del barrio Esmeralda Este de la ciudad de Santa Fe plantearon su queja atento la falta de obras de agua potable en dicho barrio.

Puntualmente, manifestaban que el sector delimitado por Av Aristóbulo del Valle, su callejón Funes, norte Calle Lamothe y, al este, las vías del ferrocarril, carecía de agua potable, siendo que los barrios aledaños sí cuentan con el servicio.

Oportunamente, se consultó desde esta Institución a la Empresa Aguas Santafesinas S.A. donde se nos informa que el sector en cuestión está incluido en la obra denominada "EXTENSIÓN RED AGUA POTABLE BARRIO ESMERALDA", en el cual se prevé ejecutar aproximadamente 7.000 metros de cañería de red distribuidora de agua potable y ejecutar 320 conexiones domiciliarias, beneficiando a unos 1.400 vecinos.

Asimismo, se señaló desde la empresa prestataria del servicio que, "en la actualidad la obra cuenta con pedido de financiamiento aprobado, para ser ejecutada a través del Programa "Agua más Trabajo", dependiendo el mismo del Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento (ENOHSA).

En tanto señaló que, al momento de la instrucción de la queja, se estaba a la espera del depósito por parte de ese Ente del adelanto financiero que permitiría a la Cooperativa de Trabajo comenzar la ejecución de las obras; se remitió oficio al ENOHSA solicitando nos informe el estado del proyecto "EXTENSIÓN RED AGUA POTABLE BARRIO ESMERALDA", el cual se encuentra diseñado para el sector de Callejón el Sable al norte, Vías del F.C.G.M. Belgrano al este, Callejón Funes al Sur y Av. Aristóbulo del Valle al oeste, de la ciudad de Santa Fe, provincia de Santa Fe; y fecha estimada de inicio de las obras y/o de depósito de los adelantos financieros necesarios para dar inicio a las mismas.

En virtud de dicha requisitoria, el Gerente General de ENHOSA informó que, en el mes de abril de 2012 se presentó el certificado Nº 0 correspondiente al anticipo de la obra, el mismo fue aprobado y transferido con fecha 10 de mayo de 2012 y, con respecto al inicio de la obra, restaba la remisión de la documentación correspondiente.

Asimismo, se informó que el proyecto correspondiente a la adquisición de los materiales de línea para dicho barrio, presentado por la empresa Aguas Santafesinas S.A., no había sido aprobado, ya que el mismo presentó observaciones. Agregó que las mismas fueron notificadas mediante nota, tanto a Aguas Santafesinas S.A. como a la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe.

En virtud de ello, se realizó gestión telefónica con el área de Hidráulica de la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe, consultando los motivos por los cuales no se había dado respuesta a lo requerido por parte del ENHOSA, pese a haber transcurrido más de siete meses.

Se informó desde la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe que el ente responsable de dar respuesta sobre las observaciones apuntadas es la prestataria del servicios - Aguas Santafesinas S.A.- y no la Municipalidad, y agrega que, el proyecto de materiales lo realizó la Municipalidad en base al proyecto de factibilidad que oportunamente fue aprobado por ASSA.

Dicho proyecto es aquel en el cual ASSA determina la factibilidad del servicio metro a metro, cuadra a cuadra, determinando el tipo de cañería que se utilizará en cada tramo y por cual vereda pasará la red. Así, en base a ese proyecto, se hizo el proyecto de adquisición de materiales de línea de obra, el cual fue elevado a ASSA oportunamente.

Posteriormente, y desconociendo los motivos, desde ASSA se cambió el proyecto realizando uno nuevo, y elevó este último al ENHOSA, el cual fue observado por parte del Ente.

Asimismo, destacó que la Cooperativa de Trabajo asignada para efectuar esta obra, al encontrarse próxima a finalizar otra obra, requeriría comenzar con esta inmediatamente, a los fines de asegurarse una continuidad de cobro. Frente a ello, la Municipalidad pondría a disposición material de su propio stock, para poder comenzar la obra.

Concomitantemente, la profesional instructora realizó gestión telefónica con la prestataria del servicio, desde donde se informa que fue remitido el nuevo proyecto al ENHOSA, cumplimentando de tal manera lo requerido.

En virtud de todo ello, se informa formalmente desde ASSA que el trabajo de extensión de cañería de agua en el "Barrio Esmeralda II, a ejecutarse por la Cooperativa de Trabajo "Luchemos Juntos por un Barrio Mejor LTDA", cuenta con acta de inicio de obra para el día 21.08.2012.

-Expediente Nº: 1004-83355/12.

En fecha 30-3-12 se presenta un usuario quien manifiesta que desde el año 2007 viene teniendo serios inconvenientes con las cloacas y hasta la fecha no había obtenido solución definitiva, pese a los numerosos reclamos que efectuara. Solicita nuestra intervención.

En forma inmediata la profesional interviniente tomó contacto con personal de la Empresa, acordándose que se avocarían a la brevedad a descomprimir dicha situación. Aclarándonos que tal problema, se encuentra relacionado con un socavón en el que se encuentran trabajando, de calle Zeballos y 9 de Julio.

Posteriormente se comunicó el recurrente y manifestó su profundo agradecimiento, pues sus cloacas se encontraban funcionando muy bien, y que la empresa había arreglado definitivamente el citado socavón.

ZONA SUR

Empresa Provincial de la Energía

En la sede de Rosario se recibieron 1077 quejas contra la Empresa Provincial de la Energía en el año 2012. Las mismas varían según la estación en curso, por ejemplo: durante los meses de enero a mediados de marzo abundaron los reclamos por cortes reiterados y de esta situación derivan las quema de electrodomésticos que generalmente ocurre, cuando el servicio se restablece y los mismos permanecen enchufados. En estos casos el usuario, tiene que completar un formulario de "quema de artefactos", trámite que se realiza en la EPE por duplicado. Si la EPE no responde en un tiempo determinado, la persona debe concurrir a la Defensoría con una copia del formulario y se envían los oficios correspondientes solicitando la información necesaria para luego informarle al quejoso; esto puede derivar en una posible Mediación si la Empresa no responde o lo hace negativamente.

En relación a estos cortes, los cuales generalmente se producen por problemas en las fases, reclamo muy frecuente en las personas que concurren al Organismo, se recomienda a los usuarios que presenten una nota por duplicado ante la empresa solicitando que se realicen las obras de infraestructura necesarias para resolver el problema de los cortes del servicio con motivo de un cambio de fase.

La mayoría de los problemas con la EPE se dan por las actas de infracción por energía consumida y no registrada que labran en los domicilios particulares. Existen dos situaciones: la primera cuando la persona efectivamente comete un hurto de energía, la Defensoría no intercede, en virtud de tratarse de un delito; solo se aconseja realizar el pago del acta y en casos especiales se intercede ante la empresa para que pueda acceder a planes de pagos. La segunda es cuando no se comete fraude, pudiendo existir irregularidades en el medidor por mal funcionamiento. Se ha podido observar que antes y después de la supuesta irregularidad

detectada, el consumo se mantiene inalterable, sin que haya motivos para labrar un acta y mucho menos para pretender cobrar sumas desproporcionadas en concepto de energía consumida y no registrada. Estos casos se derivan al Centro de Mediación, donde el usuario tendrá la posibilidad de defenderse en condiciones de igualdad con la empresa y ante un tercero imparcial, hecho que no se da al realizar el reclamo administrativo.

Asimismo se puede decir que durante el año 2012, mediante la intervención de la Defensoría, se han resuelto numerosos casos de Actas de infracción mal confeccionadas y se han elaborado las Resoluciones correspondientes a cada caso.

Otro de los motivos por el cual los ciudadanos concurren en gran proporción son las deudas, las que se encuentran prescriptas (mas de cinco años). En este caso, la Defensoría confecciona al quejoso una nota solicitando la correspondiente prescripción, con la cual, firmada sin excepción por el titular del servicio, el mismo concurre a las oficinas de la EPE para concluir el trámite.

Un problema muy frecuente que la empresa no ha podido solucionar, es la falta de personal idóneo para la toma de lecturas de medidores, lo que acarrea un futuro inconveniente de sobrefacturación, debido a que una vez que el personal concurre luego de varios bimestres de que se cobraron las facturas "por promedio", el consumo resulta totalmente excesivo y crea la sobrefacturación, en estos casos, la Empresa debe refacturar las boletas correspondientes en la cantidad de bimestres que no se tomaron las lecturas.

La sobrefacturación también puede originarse por dos motivos, por el llamado comúnmente "enganche" de algún vecino, o por una pérdida en algún artefacto del interior de la propiedad, casos en los cuales la EPE no interviene directamente, ya que son cuestiones particulares. En el primer caso la persona damnificada deberá realizar la denuncia policial correspondiente y presentarla en la empresa, para que ésta actúe.

Información al Usuario

La Justicia santafesina declaró inconstitucional varios artículos del Reglamento General de Suministros y Comercialización del Servicio Eléctrico de la Empresa Provincial de la Energía. Los mismos se refieren a la responsabilidad ante cortes del suministro y variaciones en la tensión, mecanismos de quejas y facturación, que fueron los principales ítems rechazados.

El fallo se generó a instancias de la Unión de Usuarios y Consumidores, que hizo la presentación en 2011. La ONG también exigió a la empresa unos 200 mil pesos para hacer campañas de concientización sobre los cambios, medida que desestimó la jueza Susana Gueiler, a cargo del Juzgado Civil y Comercial de la 18ª Nominación, emitió un fallo sobre la causa iniciada en 2011 por la Unión de Usuarios y Consumidores contra la EPE. En la resolución se analizó el Reglamento General de Suministros y Comercialización del Servicio Eléctrico a la luz de la ley de Defensa del Consumidor (Nº 24.240) y la Constitución Nacional. La jueza resolvió la inconstitucionalidad de los artículos 11, 23, 46, 47 y 48 del estatuto. Sin embargo, el pedido de los consumidores agrupados bajo la apoderada

Patricia Lucía Ferraretto fue más amplio, pretendiendo también impugnar los artículos 3 y 13.

Lo inconstitucional

La Justicia consideró que los artículos 11 y 53 del reglamento de la EPE –donde se escinde de responsabilidad a la empresa por los perjuicios potenciales a clientes por interrupciones del suministro o cambios en tipo o nivel de corriente– no son constitucionales. Siempre según el fallo, ambos contradicen la ley de Defensa al Consumidor, aunque han caído en desuso ya que en los últimos años la empresa ha indemnizado a los clientes en la mayoría de los casos.

Los artículos 46, 47 y 48 sufrieron la misma sanción. El primero, que dispone la creación de un libro de quejas en las oficinas de la EPE, resultó insuficiente para la magistrada. De acuerdo con la normativa nacional, debe tener un servicio de reclamos obligado a extender una constancia escrita de cada presentación del usuario.

El artículo 47 siguió la misma suerte. Para la magistrada, el modo en que la EPE fija las pautas para casos de subfacturación y sobrefacturación no cumplen con el principio de reciprocidad. En la actualidad, cuando la empresa cobra de menos, se reserva el derecho a reclamar las diferencias retroactivamente y conforme tarifa actualizada al día del reclamo. Sin embargo, si facturó de más, sólo está obligada a reembolsar lo que percibió. Sobre esto, detalla el fallo, la EPE también deberá adecuar las constancias de sus facturas –como plantea el artículo 30 bis de la normativa nacional– en caso de deudas pendientes. Sobre el artículo 48 que autoriza el cobro anticipado de facturas de manera excepcional, la jueza sostuvo que entra en contradicción con las normativas vigentes, es decir el artículo 570 del Código Civil.

Conclusión

Como resumen de este informe desglosamos la cantidad de quejas según los rubros.

DESIGNACIÓN	CANTIDAD	PORCIÓN
Reclamos en general	459	42.62 %
Deudas	345	32.03 %
Daños	154	14.30 %
Sobrefacturación/Fraude	115	10.68 %
Otros	2	0.19 %
Honorarios	1	0.09 %
Extenciones	1	0.09 %

Aguas Santafesinas S.A

Durante el transcurso del año 2012 la Defensoría del Pueblo recepcionó 548 reclamos con relación a la empresa Aguas Santafesinas S.A., las cuales a continuación se pasan a detallar:

-348, quejas por reclamos en general (obstrucción conexión con desborde, roturas de cañerías, roturas de veredas, solicitudes de conexión del servicio de agua, solicitudes de conexión del servicio de cloacas, eternos corralitos y problemas por falta de presión). En la gran mayoría de los casos nos encontramos con inconvenientes estructurales por parte de la empresa, tardando en su mayoría más de lo debido para brindar una correcta prestación y mantenimiento del servicio, alegando la misma tener problemas económicos y de infraestructura pese a la intervención de nuestra institución (a través de diversas gestiones de facilitación y oficiosas) y del Ente Regulador (ENReSS), para tratar de agilizar los mismos y dar una respuesta rápida y efectiva a los usuarios. Un párrafo aparte merece el problema de la falta de presión, en donde la empresa, dentro de sus posibilidades, trata de mejorar la calidad del servicio, en caso contrarió, con la intervención del Ente Regulador, se solicita la reducción tarifada.

-172 quejas por Sobrefacturación del servicio. En la gran mayoría de los casos la empresa resuelve desfavorablemente al usuario, alegando que el exceso es producto de un consumo desmesurado de agua por el no correcto mantenimiento de las instalaciones internas de los usuarios, datos que son corroborados por el Ente Regulador para afirmar o revocar las resoluciones de la empresa.

-28 quejas por deuda, los que abarcan consultas por planes de pagos, refinanciación de los mismos y prescripción de deuda, en todos los casos, nuestra Institución asesora al usuario los pasos a seguir.

-1 queja por Exención del servicio, no existe exención de servicio alguna dentro de la Empresa.

ACTUACIÓN EN MATERIA HABITACIONAL

ZONA NORTE

Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo:

Sabemos que esta es una cuestión de consulta recurrente por el amplio déficit habitacional que existe, no sólo a nivel provincial, sino incluso en el ámbito nacional. Por ello, han sido numerosas las consultas en cuanto a los requisitos necesarios para inscribirse en los sorteos para acceder a una vivienda.

Otras problemáticas son las siguientes: usurpación de viviendas, escrituración por parte de la D.P.V. Y U., deterioros de los espacios comunes de los planes FONAVI y solicitud de adjudicación en caso de discapacidad.

Conforme al procedimiento habitual para este tipo de presentaciones se han remitido oficios al mencionado organismo provincial, se han efectuado gestiones telefónicas y se ha hecho el seguimiento por SIE de los expedientes iniciados por los presentantes ante el citado organismo.

Algunos casos relevantes:

-Expte. Nº 1004- 86294/12:

El presentante acude a la Delegación Coronda, donde solicita intervención y agilización, manifestando ser no vidente y aspirante para la adjudicación de una vivienda gestionada ante la Comuna de Desvío Arijón. Efectuadas las gestiones de rigor, la Dirección de Vivienda informa que el interesado no se encuentra inscripto en el R.U.I.P. (Registro Unico de Inscripción Permanente), por lo que ante este nuevo plan de vivienda deberá inscribirse y adjuntar certificado de discapacidad, para ser valuada. Agrega que el plan consiste en viviendas compactas, existiendo en todas las programaciones un Cupo Especial para Discapacitados. Todo lo recabado fue puesto en conocimiento del interesado, quien a partir de tal información estuvo en condiciones de canalizar debidamente su reclamo.

-Expediente Nº 1004- 84512/12:

Mediante nota ingresada a esta Defensoría, la Asociación Vecinal La Esmeralda, manifiesta "sobre la existencia de un plan de viviendas que se encuentra desde hace quince años sin terminar, ubicado en la calle Rivadavia, entre Lamothe y Neuquén, debido al continuo reclamo de los vecinos por el abandono en que se encuentra, que han sufrido robos reiterados por personas de mal vivir que toman el predio como refugio". Efectuadas las gestiones ante la D.P.V. y U., la misma responde que la Supervisión de Topografía y Catastro les informa que esa Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo no cuenta con inmuebles en la localización referida y que acuerdo a la imagen de Google y visor gráfico de la Provincia que adjuntan, los inmuebles perte-

necen a particulares. Los datos recabados fueron debidamente notificados a los presentantes.

Observación final: de la consideración de los distintos supuestos particulares se desprende que, en general, las gestiones realizadas por esta Defensoría ante la Dirección Provincial han obtenido respuesta y en algunos casos se ha logrado dar solución a los requerimientos de los presentantes. Sin embargo, cabe destacar que la problemática habitacional sigue existiendo, sumado a aquellos casos en que no pueden acceder a los planes FONAVI, por no reunir los requisitos exigidos por dicho Organismo, dado que la mayoría no cuentan con recibos de haberes que acrediten tal extremo.

ZONA SUR

En las quejas correspondientes a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo de Santa Fe -Zona Sur- pertenecientes al año 2012, se ha cotejado lo siguiente:

Contenido de las quejas: En las distintas problemáticas recepcionadas, lo que reitera cada uno de los/as quejosos/as, más allá de la diversidad de conflictos, es el profundo deterioro de la calidad de vida de los habitantes de las Unidades Habitacionales, quedando evidenciada la falta de gestión competente por parte de la Administración, respecto a este grave problema sobre el que nos hemos referido en informes anteriores.

A manera de ordenamiento de los temas tratados, puede hacerse la siguiente enumeración:

La mayor cantidad de inconvenientes en los barrios construidos mediante planes estatales (Municipios y Comunas), cifrándose éstos en cuestiones económicas, jurídicas, sociales, de construcción y fundamentalmente en el tema inseguridad. Se han planteado quejas en las que se reitera el problema entre vecinos, por cuanto las unidades habitacionales son habitadas por Adjudicatarios; intrusos -locaciones – usurpadores; y uno de los mayores temas generativos de conflictos son las construcciones clandestinas en espacios comunes de uso común, situación sobre la que no actúa eficazmente ni la Provincia, ni la Municipalidad, debiendo los vecinos respetuosos de la normativa vigente, tolerar el accionar ilegal de quienes levantan construcciones prohibidas sin que autoridad alguna lo impida. Ante esta realidad, la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo tendría que implementar a la brevedad un relevamiento para constatar la condición real de cada uno de los habitantes; ya que el adjudicatario que ha conservado y mantenido con gran esfuerzo su vivienda, como así también ha cumplido en tiempo y forma con su compromiso de pago, se encuentra totalmente indefenso y sin tener dónde recurrir ante los graves problemas de humedad provenientes de pisos superiores o construcciones clandestinas en espacios comunes.

Si bien la Provincia otorga la posesión y su función pasa a ser la de recupero con el cobro de las cuotas; también es su obligación hacer cumplir las cláusulas contractuales del boleto de compraventa y adjudicación, dónde expresamente se determina la obligación de conservación y mantenimiento de la unidad habitacional, así como la de cumplimiento del reglamento de copropiedad.

En la mayoría de las quejas, el ciudadano concurre a esta Defensoría del Pueblo para tratar

de lograr la Regularización Habitacional de su grupo familiar. Es oportuno destacar, que las autoridades actuales de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo han demostrado un gran esmero -que supera a las anteriores- respecto a este tema, siendo un importante instrumento, la Ley Provincial Nº12.953, si bien se han detectado casos en los que los empleados de la repartición no proceden a aplicar de oficio sus disposiciones (por ejemplo en lo relativo a las facilidades de pago allí establecidas)

Quejas referidas a problemas edilicios, que se originan en deficiencias de construcción; o en la falta de mantenimiento de las unidades. Al respecto existe una manifiesta falta de respuesta y solución para este tema, siendo necesario que se determine de manera clara y efectiva cuál es la instancia en la que se deben resolver estas cuestiones. Al respecto, la D.P.V.yU., en las operatorias que aún no están escrituradas debería otorgar un reglamento provisorio, orientar y encauzar a los adjudicatarios para la efectiva organización del consorcio. Por otra parte, de los casos en los que se otorga la escritura, debería facilitarse el Reglamento de copropiedad al momento de entregarles la misma, ya que muchos concurren a este organismo planteando que desconocen su existencia.

Debe reconocerse que se ha avanzado en el tema de la escrituración de las unidades habitacionales, pero aún es insuficiente lo actuado.

Desde un análisis sociológico y conductual, puede decirse que la falta de escrituración del inmueble, genera muchas cuestiones adversas a nivel de conducta socialmente esperada, ya que la incertidumbre del ocupante de la unidad habitacional, al considerarse sin la debida legitimación formal de sus derechos -propiedad-, genera la misma inconsistencia en la asunción debida de su responsabilidad frente a las obligaciones a su cargo, como la conservación de la unidad habitacional, el no pago de las expensas que retroalimenta la falta de conservación del edificio, etc. Una suerte de aplicación de lo que jurídicamente se conoce como "exceptio non adimpleti contractus"; que en la realidad social que se constata a diario se refleja como un fuerte sentimiento de "yo no cumplo porque la provincia no cumple conmigo" (no escritura, no hace nada respecto al usurpador que daña mi propiedad, no impide las construcciones clandestinas, etc). Se requiere entonces que el Estado cumpla el rol ejemplificador y la "regla de oro" contemplada en todas las tradiciones sociales: cumplir y hacer cumplir la ley, si se pretende que el ciudadano la cumpla.

Hace varios años que mencionamos que jubilados y/o pensionados que perciben la mínima no pueden solicitar la exención de pago del impuesto inmobiliario; por no contar con escritura, ya que la API requiere como requisito esencial para poder acogerse al beneficio, la presentación de la escritura traslativa de dominio, si bien se los considera contribuyentes por tener posesión a título de dueño.

Como ya se dijo en el informe del año pasado y en informes anteriores, se reiteran las quejas por falta de respuesta por parte de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo respecto a las solicitudes de escrituración referidas al Plan Lote. En esta área la demora es indefinida y la actuación de la Administración sigue siendo insuficiente.

CONSTITUCIÓN DE BIEN DE FAMILIA

ZONA NORTE

La atención abarca a Santa Fe, Departamento La Capital, como así también las localidades del interior de la Provincia donde existen distintas delegaciones con atención permanente de esta Defensoría.

En este período se ha notado un incremento de solicitudes de constitución de bien de familia, provenientes principalmente de los departamentos San Martín, General Obligado y Las Colonias, con leve retracción en La Capital y Castellanos, y en menor medida, de los departamentos San Jerónimo, San Cristóbal y San Javier.

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

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

Asimismo y al igual que años anteriores, han ingresado trámites a los fines de la obtención de la desafectación del bien de familia, consistente en un informe previo de dominio y posterior confección de las actas respectivas, con idéntico procedimiento al de constitución.

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.

LOCALIDADES		DEPARTAMENTOS	
Santa Fe	71	La Capital	75
Santo Tomé	2	Castellanos	23
Laguna Paiva	2	Las Colonias	6
Rafaela	22	San Martín	11
Sunchales	1	San Jerónimo	1
Esperanza	6	San Cristóbal	1
Helvecia	1	Gral. Obligado	6
Sta. Rosa de C.	1	Garay	3
Cayastá	1	San Javier	1
Galvez	1		
San Jorge	11		
San Javier	1		
San Cristóbal	1		
Reconquista	6		

ZONA SUR

De acuerdo con los convenios suscriptos entre nuestra institución con las autoridades Municipales de diversas localidades de la Provincia de Santa Fe, el Departamento de Bien de Familia informa que los trámites de Constitución de Bien de Familia realizados abarcaron, además de Defensoría del Pueblo Sede Rosario, vecinos de Granadero Baigorria, Cañada de Gómez, San Lorenzo, Casilda, San Jerónimo Sud, Rufino, Villa Constitución, Las Rosas, Chabás y Carcarañá. También se realizaron trámites de las localidades de Zavalla, Totoras, Santa Teresa, Wheelwright, Pueblo Esther, Roldán, Venado Tuerto, Villa Gob. Galvez, Firmat, Carmen, Fighiera, Arroyo Seco, FL Beltrán, entre otras.

Además del trámite de Constitución de Bien de Familia, se realizaron asesoramientos sobre la Desafectación de Bien de Familia, Actas de Ampliación de Beneficiarios y diversos asesoramientos relacionados a la Ley de Bien de Familia.

ROSARIO: 621 Expedientes
VENADO TUERTO: 13 Expedientes
LAS ROSAS: 4 Expedientes
SAN JERONIMO SUD: 1 Expediente
CAÑADA DE GOMEZ: 27 Expedientes
VILLA CONSTITUCION: 19 Expedientes
SAN LORENZO: 6 Expedientes
GRANADERO BAIGORRIA: 7 Expedientes
CARCARAÑA: 4 Expedientes
CAPITAN BERMUDEZ: 5 Expedientes
ACEBAL: 1 Expediente
ARMSTRONG: 1 Expediente
CASILDA: 1 Expediente
GENERAL LAGOS:1 Expediente
VILLA GOB. GALVEZ: 4 Expedientes
CHABAS: 4 Expedientes
PEREZ: 3 Expedientes

TOTAL : 722 EXPEDIENTES TRAMITADOS

ACTUACIÓN ANTE REGISTROS CIVILES

Gestión de documentación expedida por el Registro Civil

Durante el año 2012 bajo análisis, se ha recibido una importante cantidad de quejas por parte de ciudadanos que requieren la gestión oficiosa de la Defensoría a fin de posibilitarles obtener partidas del Registro Civil (matrimonio, defunción, nacimiento) sin abonar sellado o tasa alguna, y/o sin la necesidad de viajar a efectuar el trámite en las sedes de otras localidades distintas a su residencia.

Evidentemente, este segmento de quejas procede de personas con insuficiencia de recursos, y que en muchos casos pertenecen a grupos familiares que por el fenómeno de la migración interna (sea entre diferentes localidades de nuestra provincia, o también procedentes de otras jurisdicciones) han establecido su domicilio en diversas localidades de la provincia de Santa Fe. Así, estos ciudadanos necesitan actualizar sus documentos y/o contar con las partidas de los miembros de sus familias debidamente actualizadas, lo cual es indispensable para el desarrollo de actividades laborales, educativas o de la vida civil en general, y para garantizar el ejercicio de derechos esenciales de la persona como lo es -básicamente- el derecho a la identidad.

En tanto tales partidas son expedidas por los Registros en que originariamente se han asentado los actos, o por ante las cabeceras departamentales o en la propia Dirección General, en muchas ocasiones se hace necesario formular los pedidos en oficinas que se ubican en localidades distintas a los lugares de residencia de los interesados. Igual problemática se plantea en las ocasiones en que las partidas se expiden en Registros Civiles de otras provincias, circunstancia que agudiza el problema en el sentido de hacer más dificultoso, u oneroso, (por los costos de los viajes y/o de los envíos postales) la obtención de este tipo de documental.

A partir de la recepción de los pedidos -tal su naturaleza, más allá de nuestra conceptualización técnica como "quejas"- en forma permanente se remiten oficios a los Registros Civiles competentes, requiriendo la remisión de las partidas a la sede de la Defensoría para luego, una vez recepcionadas, entregarlas a los interesados.

Como surge de la descripción de la problemática, el abordaje incluye casos considerados bajo competencia de la Defensoría (gestiones ante Seccionales departamentales o Dirección General del Registro Civil provincial); como así también excluidos de tal marco de competencia por involucrarse a Registros Civiles de otras provincias, en cuyos casos la intervención se conceptualiza como "gestión oficiosa" (art. 5º, Guía de Trámite Resol 075/06).

Se instrumentan mediante la remisión de notas en las que se describen los datos personales de los requirentes así como las anotaciones registrales necesarias para la ubicación material de las partidas. En la materia se ha obtenido un aceptable porcentaje de resultados positivos, traducidos en la recepción de las partidas debidamente certificadas y la posterior entrega a los interesados. Es más dificultoso en general obtener las partidas cuando corresponden a otras jurisdicciones provinciales. Como dato de reciente configuración, en algunos

casos se requiere la colaboración de otras Defensorías del Pueblo provinciales o municipales.

Al igual que en otros casos, las gestiones se desarrollan íntegramente en el área de Instrucción de la Dirección General de Gestión e Instrucción, y se culminan formalmente mediante Disposición colectiva. Lógicamente, por las características de esta casuística, no son susceptibles de dictarse resoluciones de recomendación (salvo algún caso excepcional).

En cuanto al ámbito territorial de los pedidos, se advierte que gran cantidad de éstos proceden de la delegación Rafaela (tal vez por ser dicha localidad receptora de grupos familiares de otras jurisdicciones).

Como observación final, es de destacar que la Defensoría, a través de estas numerosas gestiones individuales, cumple un rol de índole social inmanente a todo órgano estatal, pues es una manifestación concreta en que el Estado -en el caso a través de la Defensoría- aporta su estructura y recursos para solventar necesidades de un segmento de ciudadanos que carecen de medios propios para obtenerlos por sí mismos. Se trata de colaborar en el aseguramiento concreto de derechos esenciales de los ciudadanos como lo son el derecho a la identidad y su consecuente identificación regularizada ante el Estado, que constituye además una de sus funciones indelegables frente a todos los sectores de la población. Y que permite además a los ciudadanos el desarrollo de las actividades que componen la vida en relación (laborales, educativas, acceso a la Justicia, acceso a programas de asistencia estatal, goce de jubilaciones y pensiones, anotación de actos de la vida civil, etc.).

Reseña de Casos:

Organismo involucrado: Registro Civil (1 Dirección General Santa Fe; 1 Registro Civil de Metán, Provincia de Salta).-

-Expte. Nº 86.224/12

En dichas actuaciones se solicita desde la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná de la Provincia de Entre Ríos, la intervención de este organismo con el propósito de tramitar la Partida de Nacimiento de una ciudadana ante el Registro Civil de la ciudad de Santa Fe. Realizada la gestión, se obtuvo el documento requerido y se remitió el mismo a la peticionante.

-Expte. Nº 85.470/12

El deponente solicita del Registro Civil de la Provincia de Salta una partida de matrimonio inscripta en la Oficina del Registro Civil de la localidad de San José de Metán de dicha jurisdicción territorial. De resultas de la gestión, se obtuvo la documental peticionada.

Documento Nacional de Identidad

Asimismo, en este período se advierte que se continúa recibiendo quejas relativas a pedidos de agilización de D.N.I. ante la demora en la entrega del mismo.

En todos estos casos se procedió a remitir Oficio al RENAPER y posteriormente de ser necesario derivación formal a la Defensoría del Pueblo de la Nación a los fines de su intervención en los casos en cuestión. En todas las actuaciones que le fueran derivadas, dicha Defensoría nos brinda posteriormente los datos de identificación de los trámites: Número de Actuación con el cual quedan registrados, Carátula, vinculadas con el trámite de D.N.I. De esta manera el presentante podrá en adelante, comunicarse a la Defensoría del Pueblo de la Nación, vía telefónicamente, o e-mail, a fin de conocer y/o agilizar el trámite.

-Expte. Nº: 1004- 81864/12.-

En fecha 3-2-12, se presenta una ciudadana quien manifiesta que realizó cambio de su matrícula en el año 2005, según datos del Renaper, debido a que la misma coincidía en su numeración con la de otro ciudadano. No obstante la señora continúa portando su D.N.I. con la numeración anterior, con los inconvenientes que esto genera. Solicitó intervención de la Defensoría a fin de obtener el Documento Nacional de Identidad con la nueva numeración. Desde el Registro Civil de San Jorge, se nos informa que para proceder a tramitar el D.N.I. con el nuevo número se requiere previamente que la Partida de Nacimiento esté rectificada. Posteriormente se tomó contacto con la Asesoría Letrada de la Dirección General RENAPER Santa Fe; quienes informaron que necesitan la Resolución del cambio de matrícula para proceder a la rectificación.

Posteriomente, se envió Oficio Nº: 6514 de fecha 10-02-12, dirigido al RENAPER, solicitando tenga a bien tomar intervención en la situación puntual a los fines de su verificación, y de ser viable se arbitren los medios a su alcance que faciliten la agilización del trámite aludido.

En respuesta, se informa que conforme a sus registros la ciudadana, nacida en Santa Fe, Capital, se halla identificada con su número de matrícula, encontrándose archivados sus formularios originales de identificación confeccionados en la misma oficina del Registro Civil del lugar de la inscripción de su nacimiento y firmados por el oficial Público interviniente. Por otra parte, el número con el que erróneamente figura en su partida de nacimiento (sobreescrito), corresponde a una serie que en su oportunidad fue adjudicada a la provincia de Córdoba, razón por la cual este asiento en el acta de inscripción se trata de un error material cometido al momento de su confección. En razón de lo expresado, debe entenderse que no ha existido nunca un cambio de matrícula de la ciudadana, sino que se han producido errores materiales al momento de la inscripción del nacimiento y del otorgamiento de un D.N.I. con un número de MI que no le correspondía. Adjuntan copia de la cara anterior del Formulario Nº: 1 M de la recurrente y asimismo una certificación de datos personales con fecha actual que debe servir para que se efectúe la corrección de la partida de nacimiento. Aclarando que al momento de tramitar un nuevo ejemplar de D.N.I. , la ciudadana deberá adjuntar su partida rectificada y copia de su D.N.I. anterior o del Formulario Nº: 5 de la Secretaría Electoral, para que no haya inconvenientes en la emisión del D.N.I. , ya que no se ha localizado el Formulario 1 de la actualización de los 16 años. En base a la respuesta recibida se asesoró y notificó a la recurrente.

ACTUACION ANTE LA ADMINISTRACION PROVINCIAL DE IMPUESTOS

La Defensoría del Pueblo, Sede Rosario, recibió 170 quejas y/o solicitudes de intervención en relación a la Administración provincial de Impuestos (API).

La mayoría de los reclamos se dan con respecto a el impuesto inmobiliario, patente automotor y en menor medida a catastro y a ingresos brutos.

La API a partir del año 2013, implementó el pago bimestral en las partidas del impuesto inmobiliario, haciéndose eco de la Resolución N° 20/2010 en la cual el Defensor del Pueblo resuelve en el Art. 1.- Conforme a las facultades conferidas por los artículos 1°, 22°, 24°, 58°, 60°, 62° y concordantes de la ley 10396, sugerir al Ministerio de Economía que realice las gestiones necesarias ante la API para que se disponga dividir el pago del impuesto inmobiliario, al menos en todas las partidas que han sufrido incremento en cuotas mensuales, o, de no ser ello técnicamente posible, se establezcan pagos bimestrales.

La Legislatura de la Provincia de Santa Fe sancionó a través de la ley 13319 en noviembre de 2012, un régimen de Regularización Tributaria, con importantes beneficios por pago al contado y quitas de intereses mediante convenio de pagos de hasta 12, 24 y 36 cuotas respectivamente.

En el art. 18 de la ley establece; los contribuyentes que acrediten estar al día, en tiempo y forma, con las obligaciones fiscales correspondientes al periodo que comprende desde el 1 de enero de 2008 hasta la fecha de promulgación de la presente, gozarán del siguiente estímulo a su buena conducta fiscal: un 5% de descuento del valor nominal del Impuesto Inmobiliario y Patente Automotor.

En el art. 19, se faculta al Poder Ejecutivo para establecer un sistema de bonificación para los contribuyentes que opten por cancelar el monto total anual y para aquellos que adhieren a un sistema bancario de débito automático, se fijara una bonificación del 5%.

En el art. 20, Se encomienda al Poder Ejecutivo la creación de un Programa de Educación Cívica Tributaria, que constituya a la formación de una conciencia fiscal fundada en valores y en el ejercicio de una ciudadanía participativa, comprometida y solidaria.

La sanción de esta ley no solo beneficia a las personas que están con deudas impositivas ante la API, sino también les da un reconocimiento a los buenos contribuyentes permitiendo estimular y revalorizar el cumplimiento fiscal.

ACTUACIONES DESTACADAS ANTE DIVERSOS ORGANISMOS

Servicio de Catastro e Informacion Territorial (S.C.I.T.) - *Administracion Provincial de Impuestos*

Se llevó a cabo la instrucción de la queja, tramitando bajo nº de expediente 1004-82010/12 de un ciudadano quien manifestó que en el año 2004, realizó mejoras en su casa, las cuales fueron denunciadas oportunamente en la Dirección de Catastro e Información Territorial (SCIT).

Relató que API recién toma razón de las mejoras denunciadas en 2011, liquidando consecuentemente la deuda por mejoras del período 2004-2011, exigiendo capital e intereses.

El ciudadano entendió que, si bien la deuda del impuesto por las mejoras es legítima, no justifica que a la misma se le imputen intereses, puesto que la no liquidación de esos períodos se debió a una causa ajena a su voluntad y de exclusiva culpa del Estado Provincial.

En el marco de la instrucción de la queja, se remitió Oficio a la Administración Provincial de Impuestos (A.P.I.), mediante el cual se requiere tomar razón de los hechos narrados y, de corresponder, se liquide la deuda del contribuyente sólo en el rubro capital, no así los intereses puesto que la falta de liquidación de las mejoras se debió a causas ajenas a él.

En respuesta a lo requerido, se informa desde la Jefatura del Departamento de Impuesto Inmobiliario de API, respecto del cobro de los intereses resarcitorios que, según lo establecido por Dictamen Nº 5/98 de la Dirección Legal y Técnica del SCIT (Servicio de Catastro e Información Territorial) "el Sr. Contribuyente es quien debe formular la denuncia de incorporación en su bien inmueble ante el Organismo catastral Provincial y/o la Administración provincial de Impuestos, conforme lo prevé el Articulo 20 y normas concordantes de la Ley Nº 2996 t.o. 1990 y normas correlativas del Código Fiscal t.o. 1997 artículo 23 inciso 2). De lo expuesto se deduce que el Sr. propietario no ignoraba, pues en sus boletas de impuestos inmobiliarios se aclara, las superficies y valuaciones por las que tributa".

Aclara asimismo en dicha respuesta que, las tasas de intereses aplicadas por pagos fuera de término son fijadas por el Ministerio de Economía, en razón de las facultades del Decreto Nº 150/1991 (Informes Nº 34/01 y Nº 661/03 de la Dirección General Técnica y Jurídica), siendo la Administración Provincial de Impuestos el Organismo de Aplicación.

Municipalidad de Santa Fe

Numerosos han sido los reclamos por cuestiones municipales, los que se encuentran fuera del ámbito de competencia material de esta Defensoría, tal como lo establece la Ley 10.396.

Muchas de las mismas versaron sobre multas de tránsito dentro de la ciudad. Los ciudadanos cuestionaban las mismas por falta de requisitos formales tales como notificación. En cada caso, se les informó de los derechos y obligaciones que establece el código de faltas de la ciudad y la manera de hacer efectivos los mismos, en caso de ser procedente.

Una temática sumamente compleja, debido a las implicancias que tiene a nivel personal y

familiar, fue la falta de recursos para proceder a la sepultura de algún familiar fallecido. Es necesario destacar que en los casos en que el causante tenga alguna cobertura social, tal como PAMI, la Municipalidad de la ciudad no asume los costos del entierro. Esta situación es sumamente delicada, en virtud de que para dar cobertura a esta situación los jubilados y pensionados nacionales reciben el denominado "subsidio de contención familiar", el cual consiste en el reintegro de un monto determinado a la persona que acredite haber cargado con los gastos del sepelio. Sin embargo ello, esta posibilidad no soluciona de manera alguna la situación de aquellas personas que no cuentan en el momento del deceso del familiar con medios para abonar el sepelio, de recursos económicos suficientes. Es por ello que es necesario remarcar el papel fundamental que ha jugado en este ámbito el Ministerio de Desarrollo Social que ha intervenido en esta situación, para sustentar la necesidad enunciada. Tal situación se repite año tras año, con los inconvenientes que ello implica.

Por otro lado, es dable destacar que se mantuvieron vigentes el número de consultas por medianeras, problemas de humedad generadas por los vecinos, ruidos molestos, etc. En cada caso se les brindó el asesoramiento acorde a ley y los mecanismo administrativos y judiciales a los que se podía recurrir para solucionar el tema, dentro de los cuales se encuentra, la presentación a Edificaciones Privadas de la Municipalidad, quienes en caso de constatar el hecho perturbador, intiman al propietario u ocupante a solucionarlo.

Realizando, mediante gestión oficiosa o telefónica, seguimiento de estos trámites, se obtuvieron resultados sumamente beneficiosos para el ciudadano. Muchos de tales casos fueron derivados al centro de Mediación que existe dentro de esta Defensoría, encontrando de esta manera un medio rápido y eficaz para la solución de sus problemas.

También en este período continuaron recepcionándose pedidos de intervención en gestión de buenos oficios, ante las demoras que deben sufrir los ciudadanos para que las cuadrillas municipales acudan a los domicilios, por pedidos de poda o extracción de árboles que dañan la propiedad privada por sus raíces o por encontrarse sus ramas tocando cables de luz. Asimismo es común recibir quejas atinentes a: pedidos de agilización en la reposición de focos de alumbrado público; reclamos por basurales; cobro de mejoras no realizadas; pedidos de pavimentación, etc.

Un caso que se puede destacar:

- Expte. Nº: 1004-84956/12:

En fecha 01-06-12 se presenta un ciudadano quien manifiesta que frente a su domicilio se encuentra instalada una feria de venta de frutas y verduras frente a su domicilio, provocándole una serie de inconvenientes, agravados por su condición de discapacitado motriz. Solicita nuestra intervención oficiosa.

Consecuentemente, se remitió Oficio Nº: 6721 de fecha 26-06-12, dirigido al Intendente de la Municipalidad de Sta. Fe, Dr. José Manuel Corral, a fin de solicitar su pronta intervención

con el objeto de instrumentar la solución definitiva a la problemática expuesta. En respuesta al pedido del Organismo, el Subsecretario de Empleo de dicha Municipalidad, nos informa que se determinó despejar el lugar, y que dicha feria fue trasladada hacia el centro de la cuadra, en conformidad con los vecinos. Todo lo cual se notificó al recurrente, quien agradeció la gestión llevada a cabo por esta Defensoría.-

Ministerio de Desarrollo Social

Una ciudadana que planteaba la difícil situación familiar por la que se encontraba atravesando junto con su madre y sus dos hermanos. En la actualidad estarían habitando el inmueble perteneciente a su padrastro, quien, según relata la presentante, ejerce violencia psicológica e incluso física sobre ellos. Esta situación había dado lugar a denuncias policiales, cuyos trámites se encuentran en curso. Por otro lado el padrastro de la presentante, habría tramitado medidas autosatisfactivas para excluir del hogar al grupo familiar, lo cual se efectivizó durante el curso del trámite, generando que la familia quedase en situación de calle.

Debido la delicada situación anteriormente mencionada, y dado que la presentante y su familia no cuentan con vivienda alguna a la que poder trasladarse, solicitamos a la Dirección provincial de Vivienda y urbanismo que atendiera el caso y evaluara la posibilidad de acceso a una unidad habitacional, ya sea de manera transitoria o permanente. En este caso se le dió intervención conjunta al Ministerio de Desarrollo Social a partir de lo cual se gestionó con este organismo una ayuda económica mensual y renovable que, de manera indirecta, facilitó el acceso a la vivienda ya que les permitió contar con recursos para la locación de un inmueble.

Direccion de Drenajes y Retenciones

- Expte N°1004- 82651/2012 :

Iniciado en marzo de 2012, por un grupo de productores rurales de la localidad de Gálvez debido a padecer anegamientos e inundaciones en sus campos por el desagüe pluvial proveniente de la zona suburbana y rural de la ciudad de Gálvez. La presentación realizada, solicitaba el desarchivo del expediente N° 23590/2003 respecto de igual temática por la que la Defensoría hubiera intervenido y obtenido un plan de obras que solucionaría la situación denunciada, que según los presentantes en la actualidad no había sido llevada a cabo.

En tal contexto, se glosaron las actuaciones y se solicitó a la Dirección de Drenajes y Retenciones dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia, remita informe donde consignara las obras gestionadas y/o planificadas y/o ejecutadas durante el período 2003-2012 y por cuenta de quienes fueron realizadas.

Atento a la demora administrativa en la remisión de lo solicitado se realizan numerosas gestiones telefónicas ante la Dependencia interpelada y a su vez se remite notas de igual tenor al Comité de Cuenca Canal Principal San Eugenio, al Consorcio Caminero de Gálvez y a la Municipalidad de Gálvez, quienes no colaboran con esta Defensoría en aportar la informa-

ción requerida. A partir de la insistencia y reiteración del requerimiento, se remite por parte de la Dirección de Drenajes y Retenciones en respuesta a lo solicitado un informe carente de la información requerida, ya que sólo pone de manifiesto y de manera genérica una obra realizada en el año 2002 y el estudio topográfico que estaría en curso. No obstante ello, se impuso de la misma a los presentantes, quienes consideraron insuficiente la respuesta atento al perjuicio padecido por la falta de inversión en obras en los últimos diez años, lo que ha agravado la situación de los mismos. Consiguientemente, se gestionó una reunión con autoridad de la Dirección interpelada a los efectos de que aclare y complete el informe remitido. En tal oportunidad se hicieron presentes y el Subdirector por parte de la Dirección Provincial de Drenajes y Retenciones, siendo recibidos por funcionarios de la Defensoría del Pueblo . En tal reunión se planteó la insuficiencia de respuesta remitida oportunamente por parte de esa Dirección, y se expusieron las fotos y documental aportada por los presentantes, las que ponen de manifiesto la situación expresada y la gravedad de la misma. Los representantes del M.A.S.P. y M.A. se imponen de los hechos y en aras a la celeridad asumen el compromiso de llevar a cabo un informe de los estudios y proyectos elaborados para la cuenca san Eugenio, ya que según manifestaron, los mismos están en su etapa de conclusión y que a los efectos de resolver la situación de los presentantes y dar la contención y respuesta que es menester desde el Estado, accederían a una reunión con los mismos en presencia de Representantes de la Defensoría del Pueblo en un plazo no mayor de 30 días hábiles. Las actuaciones prosiguen su curso al momento de presentación de este Informe.

Direccion de Transporte de la Provincia

- Expte. N°1004- 81194/11, que fuera iniciado el 28/12/2011, en el que se denuncia irregularidades con la empresa de transporte interurbano CONTINENTAL S.A.

Las mismas devienen del incumplimiento de la frecuencia, las condiciones de las unidades y por el maltrato del personal respecto de los pasajeros. Al momento de la entrevista con el denunciante, se realizó gestión telefónica con la Dirección de Transporte de Pasajeros a los efectos de imponerlos de la situación planteada, quienes manifiestan haber recibido reiterados reclamos de usuarios del servicio de transporte y que a los efectos de su regularización se estaba llevando a cabo reuniones con miembros de la empresa a los efectos de brindar una solución al respecto. En tal contexto, se remitieron oficios a la Dirección de Transporte de Pasajeros perteneciente a la Subsecretaría de Transporte del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia, solicitando un informe pormenorizado de las infracciones constatadas, habilitación, vigencia y condiciones de la concesión del servicio público y normativa aplicable al caso.

Que debido al vencimiento de los plazos consignados en la Ley 10.396 para la remisión del informe, se procede a realizar reiteradas gestiones telefónicas a los efectos de reclamar lo solicitado y de imponerlos de los alcances de la regulación de la Defensoría respecto del control a los organismos y funcionarios interpelados, quienes a su vez, ponen de manifiesto

que la demora se debió a un error en la tramitación del mismo y asumen el compromiso de remitir la respuesta requerida con la mayor celeridad posible.

A los efectos remiten informe que de manera genérica describe la situación, planteando que han detectado desperfectos en algunas unidades móviles y que a partir de las reuniones que hubieran tenido con miembros de la empresa, se había logrado un compromiso concreto efectivo para la renovación de su parque móvil; consignan el decreto de concesión por el cual se le hubiere autorizado a la empresa a prestar el servicio, Decreto N° 2182/08. Cabe notar, que la respuesta remitida, no fue acompañada con la documental e información suficiente que consigne plazos, actas de los compromisos asumidos. Así, se interpela al organismo para que amplíe y en su caso aporte la documental que acredite los extremos invocados.

Debido a la falta de respuesta por parte de la Dirección de Transporte de Pasajeros, se remitió oficio de igual tenor al Subsecretario de Transporte del MASP y MA, para que conforme la Ley 10.396 remita lo solicitado a la Dirección requerida. Consiguientemente y previa gestión telefónica complementaria con la Subsecretaría interpelada, se remitió copia de las infracciones realizadas durante el mes de mayo de 2012 a la empresa Continental S.A, las planillas de horarios y los cuadros tarifarios aprobados por Decreto N°2422/11.

Del análisis que se hizo de la misma, se pudo constatar las reiteradas faltas de la empresa respecto de la calidad, periodicidad y eficiencia del servicio público que brinda; constatándose a su vez, que no se acompañaba resolución alguna que multare a la empresa por el incumplimiento de la normativa.

Paralelamente a la tramitación del Expediente descripto, se reciben en la Delegación de Arroyo Leyes de la Defensoría del Pueblo, dos reclamos de igual tenor al tramitado oportunamente, por lo que las quejas 86850/12 y 87840/12 se glosan al expediente ut supra mencionado. Fecho, se requiere de la Subsecretaria de Transporte, (atento a la persistencia de la situación denunciada por los usuarios del servicio) realice una investigación exhaustiva de las distintas líneas y ramales de la Empresa Continental S.A; remita a su vez, las medidas sancionatorias respecto de las actas de infracción labradas que oportunamente hubiera realizado y enviado a esta Defensoría.

Nuevamente, la Subsecretaría, en incumplimiento de los plazos consignados en la normativa, omite remitir lo solicitado por lo que se realizan otras gestiones telefónicas ante el área legal de dicho organismo, donde se informa que debido al caudal de trabajo, las resoluciones que establecen las multas correspondientes a las infracciones labradas, suelen dictarse al año de realizadas las mismas. Atento a lo solicitado por la Defensoría, se remite en respuesta a lo solicitado un informe donde se determina el incremento de los controles respecto de los puntos denunciados y se aclara que las infracciones informadas estaban en trámite administrativo

Finalmente, es menester señalar que si bien la respuesta brindada asume un compromiso de control respecto de lo denunciado, es importante destacar que la Subsecretaría interpelada, prima facie, no prestó la colaboración necesaria, ya sea, obviando los plazos establecidos en la normativa, y/o brindando información evasiva e insuficiente, pese al requerimiento puntual realizado.

En el contexto descripto, considerada agotada la etapa de instrucción, se elevaron las

actuaciones a la Dirección de Relatoría para que se considere el dictado de una resolución de recomendación dirigida a la Subsecretaría de Transporte para que garantice el funcionamiento de un servicio vital para los ciudadanos que utilizan el mismo.

Ministerio de la Produccion

Se presentó el caso de un grupo de pescadores. Los mismos se desempeñan como pescadores de larga data, en el caso de algunos desde hace más de 30 años, cumplimentando en todo momento con la normativa que regula la actividad y contando con la correspondiente licencia para pesca comercial.

Estos manifestaban que en el año 2012 habían realizado el censo anual a los fines se los incluya en el registro de cobro de ayuda mensual que se les otorga en virtud de la veda de pesca para especies de río que rige cada año de Noviembre de Enero por estipulación de la ley provincial Nº 12.703. A pesar de ello, se anoticiaron que se encontraba cuestionada su inclusión en el mismo y por ende la percepción del beneficio no está decidida aún debido a que no poseen facturas de venta a acopiadores oficiales, según lo informado por ese Ministerio a través del área competente. En idéntica situación se encontrarían unos 600 pescadores.

Argumentaban que desconocían la necesidad de muñirse de tal facturación o de inscribirse en el monotributo social, ya que nunca se les habría comunicado tales requisitos. Atento a que por circunstancias atinentes al desarrollo propio de la actividad no se hacía posible vender los acopiadores, actualmente se encuentran sumamente preocupados ya que el único ingreso familiar se encuentra constituido por la pesca y a raíz de la veda los mismos disminuyen considerablemente, constituyendo la percepción del beneficio otorgado por la provincia un recurso de suma importancia para la subsistencia del grupo familiar. Por ello solicitamos al Ministerio que nos informe sobre la cuestión planteada y teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad del sector social enunciado, se expida sobre la procedencia de la percepción de la asistencia enunciada.

A partir de las gestiones realizadas, se decidió la percepción del beneficio para los presentantes y el grupo de afectados.

Ministerio de Economía

(Subsecretaría de Proyectos de Inversión y Financiamiento Externo)

-Expte. Nº: 1004- 87307/12.-

En fecha 22-08-12 se recibió una solicitud de intervención por parte del Sr. Martínez Angel, en carácter de Presidente de la Vecinal de Santo Tomás de Aquino, de la localidad de Santo Tomé, en torno a la grave situación por la que se encontraban atravesando los vecinos de dicha vecinal. Expresaba que sobre calle República de Chile, desde el reservorio hacia el oeste, la empresa Pilatti, se hallaba cumplimentando obras complementarias a la Autovìa Nº: 19, más precisamente un desagüe pluvial de hormigón armado subterráneo, obra que fuera adju-

dicada por el Gobierno Provincial a la Empresa Dicasa S.A., de acuerdo a lo que le informaran desde el Ministerio de Economía de la Provincia, Subsecretaría de Proyectos de Inversión y Financiamiento Externo. Dicha obra se encontraba provocando una serie de inconvenientes a saber: Existencia de un zanjón en la parte media de las calzadas ut supra mencionadas, donde se estaban colocando moldes del futuro desagüe, quedando al descubierto, y como consecuencia de las precipitaciones la zona se hacia intransitable, sea para los vehículos como para los transeúntes; imposibilidad de ingresar el transporte que busca en la barriada a los niños y adolescentes con capacidades diferentes; carencia de todo servicio esencial de ambulancias, bomberos, policía, remises, proveedores de productos, etc.

Asimismo manifestaba que oportunamente presentó Nota a la Dirección de Relaciones Institucionales de la Municipalidad de Sto. Tomé. En respuesta se le informó que los reclamos estaban siendo tratados con la empresa y el gobierno provincial y por distintos motivos solo habían obtenido respuesta parciales.

A partir de este reclamo, desde esta Defensoría se efectuaron gestiones telefónicas con el Subdirector de Obras Públicas de la Municipalidad de Santo Tomé y ante el Subsecretario del Proyecto de Inversión de la Unidad de Gestión del Gobierno de la Provincia de Santa Fe. A este último también se le emitió pedido de informe por medio de Oficio Nº: 22928 del 28-08-12, con el objeto se nos informe al respecto y se evalúe la posibilidad de adoptar alguna medida paliativa mientras se ejecuta la obra, como asimismo tiempo estimado de conclusión de la misma. Como resultado de las gestiones , nos informa el Coordinador Operativo, Unidad de Gestión- que habían procedido a dar por concluída la obra y que se hallaba realizando el mejorado de la calle. Posteriormente en fecha 17/09/12 se recibe Nota por parte del Presidente de la Vecinal Santo Tomaś de Aquino, quien expone que tras nuestra intervención, la empresa encargada de la construcción del desagüe de cemento armado por calle República de Chile, desde calle J.J. Paso hasta el reservorio de esta ciudad, ha procedido a finalizar el correspondiente entubado, relleno y compactación de la calle ut- supra mencionada, encontrándose realizando el mejorado pétreo, que fuera sacado al iniciarse la obra complementaria de la autovía Nº 19.-

CUESTIONES PARTICULARES:

Bajo este nombre se hace referencia a las cuestiones que no se encuentran dentro del ámbito de competencia de esta Defensoría, según lo normado por la Ley 10396. Sin embargo ello, gran número de las consultas que se efectúan ante este Organismo versan sobre distintos temas de tipo civil, comercial , fiscal, etc.

Es muy frecuente la demanda respecto a la temática de Derecho de Familia, concretamente se solicita asesoramiento sobre divorcios, tenencias, separaciones, curatelas, régimen de visitas y alimentos. En cada una de ellas, se brinda atención personalizada y se brinda el asesoramiento requerido, indicando en caso de ser necesario los organismos a los cuales

pueden concurrir para hacer efectivos sus derechos.

En algunos casos, donde se advierte mayor desprotección, ya sea por la situación socioeconómica o por ignorancia sobre los derechos que le asisten al recurrente en particular, se realizan derivaciones a las Defensorías Civiles del Poder Judicial, donde se canalizan las cuestiones de familia con total gratuidad. También, eventualmente se remiten casos a la Consultoría Jurídica Gratuita en temas de Familia del Colegio de Abogados.

Podemos destacar que muchos de los casos de alimentos y régimen de visitas que fueron planteados, luego de un primer análisis, se consideró pertinente derivarlos para su intervención a la Dirección de Mediación de esta Defensoría. La mediación es en muchas ocasiones una herramienta efectiva y rápida para atender a cuestiones de esta índole, ahorrándole al quejoso recurrir a la Justicia para hacer valer sus derechos, además de lograr el efecto de no profundizar el conflicto familiar, lo cual es sumamente valioso porque la Justicia no siempre logra dicho resultado.

En este ámbito también es necesario mencionar los asesoramientos realizados en el ámbito contractual, ya sea contratos de compraventa, de locación, de donación, etc., donde las personas que concurren carecen de medios económicos para abonar servicios profesionales.

Otros fueron los casos que se presentaron por deudas, planes de pagos, intimaciones previas a juicio, concursos y quiebras. Dadas las temáticas planteadas se les proporcionó en cada uno el correspondiente asesoramiento conforme a derecho y en algunos casos inclusive, se llevan a cabo gestiones oficiosas que permiten evitar un conflicto judicial o encontrar una solución al problema planteado.

ACTUACIÓN EN DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Reiteradamente se ha dicho que la Defensoría del Pueblo es una institución que trasciende diariamente su competencia de órgano de control, y se ocupa de las distintas problemáticas que aquejan a la sociedad.

Es por ello que en paralelo a la evolución de los derechos de los usuarios y consumidores y el ejercicio de los mismos por quienes los detentan, fueron recepcionadas las quejas que afectan a los ciudadanos en las relaciones de consumo. Nótese en ellas un crecimiento exponencial, con el devenir de los años.

Por tanto, no estuvimos al margen de esta evolución, y cumplimos un rol preponderante en la defensa de los mismos; asesorando y canalizando los reclamos ante las empresas denunciadas o ante el órgano de control provincial para que actúe conforme su competencia.

Se puede decir que la labor del área fue aún más allá de la simple recepción de las quejas en materia de consumo, asumiendo la tarea constitucional de educar a los ciudadanos respecto a los puntos que deben tener en cuenta al momento de realizar una compra o contratar un servicio, y los derechos con los que cuentan en caso de resultar afectados por tal acto. Entendiendo la preponderancia de los Derechos de los Consumidores, en los tiempos que corren, en el mes de febrero de 2012 mediante Resolución 31/2012 se procedió a modificar el Organigrama Básico de la Estructura Orgánica Funcional de esta Defensoría del Pueblo, lo que posibilitó la incorporación de la *"DIRECCION GENERAL DE DEFENSA DE DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES".* Con dependencia funcional directa del señor Defensor General, y con competencia para entender en el tratamiento de todas las quejas que ingresen a la Institución referidas a la problemática, que involucra la posible vulneración de los derechos del consumidor, como así también organizar y/o participar en talleres y seminarios que tiendan a la difusión de los referidos derechos.

Actualmente la Unidad de Organización es cubierta por una Subdirección General dependiendo de ella la Coordinación General - Zona Sur.

La creación, en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, de la Dirección General de Defensa a Usuarios y Consumidores, ha proporcionado a lo largo del año 2012, no sólo brindar determinadas respuestas, soluciones y asesoramientos a la ciudadanía en general y sino que además, ha posibilitado la conformación de un Equipo de Trabajo abocado de manera específica a la materia consumeril, profundizando desde el abordaje puntual de cada reclamo, en las causales detectadas como irregularidades y conforme a ello, aportar a las autoridades del organismo sugerencias, opiniones que testimonien la realidad imperante en el mercado de consumo.

Las temáticas abordadas, en general, han sido muy variadas en cuanto a su contenido y han dado lugar a un abordaje integral por parte de los instructores intervinientes en cada caso.

La mayoría de las quejas fueron formuladas por adultos de entre 40 y 80 años, en menor

porcentaje adolescentes, los cuales en su mayoría concurrían con sus padres y cuya problemática a reclamar se circunscribía generalmente a irregularidades con la adquisición y/o servicio de telefonía móvil. Respecto de la mayoría de población deponente (de 40 años en adelante), los mismos pueden, clasificarse según sus ingresos en tres variables a saber:

- Jubilados y pensionados (con mínimo ingreso)
- Trabajadores en relación de dependencia estatal
- Monotributistas. (en su mayoría cuentapropistas- pequeños comerciantes).

Respecto de sus lugares de residencia, es de considerar que se han recepcionado reclamos y/o pedidos de intervención con amplia diversidad de todos los barrios de la ciudad de Santa Fe, como así también en la ciudad de Rosario; tantos sectores geográficamente céntricos, como de barrios alejados a la sede de la Defensoría y donde los residentes en su mayoría son de escasos recursos.

También es de destacar la recepción- en menor medida –de consultas y/o reclamos de localidades donde se han establecido delegaciones de la Defensoría; como así también se deben mencionar las consultas que ingresan a diario a nuestra pagina web.

Ante la consulta de los ciudadanos, el primer paso siempre es brindarles un asesoramiento jurídico acorde a lo normado por la Ley 24240 y demás leyes complementarias que fueran aplicables al caso concreto. Lo que permite afirmar que la existencia de un alto grado de desconocimiento de derechos y obligaciones y la manera de operativizarlos; siendo por tanto los derechos mas vulnerados "el derecho de información – art 4° -" y "el derecho al trato digno –art 8 bis-". Es habitual escuchar a un usuario decir que al momento de compra de un bien no se le haya explicado el plan contratado para su línea de telefonía móvil; el alcance de una garantía extendida; o en el caso de contratación un crédito, no se le dijo qué cargos adicionales tendría que abonar al margen de la cuota mensual, o qué no se le haya proporcionado copia del contrato y al momento de reclamar por tales hechos se le haya brindado un mal trato con largas esperas y dilaciones que no se condicen con el trato respetuoso y digno que se debe prestar a los usuarios y consumidores.

Cuantiosas fueron las consultas de ciudadanos que no poseen las herramientas ni los medios económicos necesarios para realizar los reclamos ante las empresas por si mismos y por ende, en estos casos no sólo se les ha brindado un amplio asesoramiento, sino que además, se les ayudo en la confección de los escritos o cartas documentos para efectuar un formal reclamo y que de esta manera sus derechos les fueran reconocidos.

Por esto, a posteriori de la realización del reclamo por parte del usuario/consumidor, tal como lo estipula la normativa, se procedió a iniciar una serie de gestiones oficiosas que en general han tenido un resultado favorable. No ha de perderse de vista que en nuestro rol de operadores de conflicto utilizamos la técnica de "Facilitación de diálogos"; y ante el supuesto casos, de no obtener una recepción favorable por parte de los proveedores, y con evidencia de vulneración a la norma con los antecedentes colectados –aporte de mayores datos- se

eleva con informe a la Autoridad de contralor en la materia, Dirección de Comercio Interior, y Organismos de Contralor con competencia provincial o nacional, a los fines de su conocimiento y intervención.

Tanto en la Zona Norte como en la Zona Sur, de ser necesario (adultos mayores, personas con dificultad para expresarse) y/o a solicitud de los deponentes se los acompaña a la audiencia conciliatoria por ante la Dirección de Comercio Interior. Se entendió que es una forma valedera de equilibrio en la mesa de negociación, dado que es en esas audiencias, donde el consumidor se encuentra solo ante el comerciante o el profesional apoderado de empresa.

En el transcurso del 2012 se ha visto una evolución sumamente favorable de los bancos, comercios, servicios técnicos, entidades financieras, etc., en cuanto a la actitud positiva y la rapidez de las respuestas brindadas ante nuestros requerimientos. Estimativamente se puede señalar que en no más de 30 días hábiles se resuelve una garantía de producto o en no mas de 40 un problema de tarjeta de crédito.

No menos importantes son los casos que se han derivado a los Centros de Mediación de nuestro organismo por parte de esta Dirección a través de su Subdirección y/o Coordinación Sur, quienes como operadores del conflictos consideran que están reunidas las circunstancias que habilitan el dialogo transformador para el arribo al entendimiento.

Antes de concluir esta visión generalizada del presente informe, debemos remarcar el trabajo colaborativo que se ha llevado adelante con organismos nacionales tales como Anses; Comisión Nacional de Comunicaciones; Dirección Nacional de Protección de Datos Personales; Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros Banco Central de la República Argentina; Administración Nacional de Aviación Civil; y Defensoría del Pueblo de la Nación, quienes en determinadas materias detentan el poder de policía y a partir de los cuales se han sumado herramientas conjuntas para el seguimiento y resolución de los tramites.

1.- La Estadística

Sobre un total de 2507 expedientes entre 1/6/2012 al 1/1/2013, los usuarios de teléfonos celulares lideran los reclamos.

Las quejas más frecuentes se refieren problemas de facturación, incumplimiento en la garantía de los aparatos móviles, vendidos por la misma prestadora del servicio o por casas de electrodomésticos habilitadas; y mensajes de textos no deseados –SMS basura-

Le sigue en importancia tarjetas de crédito, compras domiciliarias y mal funcionamiento de artículos electrodomésticos.

La lista completa por rubro es la siguiente:

	ROSARIO	SANTA FE
Servicio de telefonía móvil	535	196
Reclamos en general	230	212
Tarjeta de crédito	147	91
Compras domiciliarias	111	22
Banco	88	135
Garantías cosas muebles	43	93
Servicio de internet	42	45
Auto plan	36	31
Servicio de cable	36	15
Prepagas	31	34
Turismo	21	7
Servicio de reparación	18	15
Servicio de telefonía fija	12	131
Tiempo compartido	10	1
Seguros	8	17
Mutuales	5	30
Contrataciones	5	45
Servicio de gas	3	6

2- La Casuística

I- TELEFONÍA

Como se anticipó el comportamiento de las empresas de telecomunicaciones figura entre los más cuestionados por los ciudadanos, que a lo largo del año 2012 se presentaron en las oficinas de Santa Fe y Rosario como así también, en las delegaciones del interior de la provincia.

Corresponde señalar que desde hace tiempo, la Defensoría Zona Norte viene recepcionando las quejas de Telefonía Fija del servicio que presta ,en esta zona del país, la empresa TELECOM, derivándolas a la Comisión Nacional Comunicaciones en razón de ser la autoridad de aplicación del servicio público concesionado.

La Zona Sur por su parte, dado que en el mismo edificio funciona la delegación Zonal del Defensor del Pueblo de la Nación las quejas de telefonía fija en su gran mayoría son atendidas directamente por esa Defensoría de competencia nacional.

Al crearse la Dirección de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores no solo se extendió la recepción de quejas a la telefonía móvil y sino además a los servicios brindados por terceros como es el caso de ARNET-TELECOM- o los SMS –Vibramovil, bippie entre otros-.

Ante el cúmulo de quejas, durante el año se sostuvieron distintas reuniones con los Delegados de la Comisión Nacional de Comunicaciones con asiento en las ciudades de Rosario y Santa Fe. Con el propósito de poner en su conocimiento, las diversas quejas, principalmente referidas a demoras en la atención de reparación de las fallas del servicio de telefonía fija; como así también la falta de ampliación del servicio: que se advierte al momento en que el usuario debe mudar su línea, o como potencial cliente que pretende instalar un comercio, se encuentra con el obstáculo de que ha solicitado la línea nueva, ha pagado el trámite y desiste porque el tramite puede demandarle en tiempo, más que el contrato de alquiler del local. En síntesis la empresa vende líneas sin saber si es técnicamente posible la instalación. Es innegable entonces, que la falta de expansión del servicio, afecta el desarrollo de nuestros pueblos y ciudades del interior de nuestra provincia. Téngase presente que el comercio necesita de la línea telefónica para el uso de Posnet o Internet.

Asimismo, en el mes de junio/12 el señor Defensor Adjunto para la Zona Norte, Dr. Luciano Leiva, trasladó a representantes de citada empresa las quejas recibidas por las deficiencias en los servicios que prestan, durante una reunión que tuvo lugar en la Defensoría con el referente de Procesos de Gestión Defensa del Consumidor, Región Litoral en Telecom Argentina, y la responsable de Gestión con Autoridades Públicas Región Litoral. Tanto desde la Defensoría como de parte de las empresas consideraron un avance el encuentro realizado, dado que supone el conocimiento en detalle de la forma en que opera la empresa en la provincia de Santa Fe y supone un contacto y compromiso de dar respuesta a los reclamos de los usuarios. Abriendo canales de comunicación para la resolución de los casos recibidos.

También se efectuaron distintas gestiones ante las empresas de Claro y Movistar, lográndose respuestas rápidas en la atención de reclamos. Reconocida fue esta Defensoría como Organismo de Defensa de los usuarios. Baste mencionar que ingresada la queja ya sea a nuestra página web o personalmente en nuestras oficina, nos contactamos inmediatamente con las mencionadas, quienes se comunican en forma rápida con el usuario afectado para brindar la directa solución al reclamo; remitiendo a esta Defensoría informe pormenorizado de la problemática y la propuesta conciliatoria que se ofreció al deponente. La gestión se resuelve en no más de 10 días hábiles; además de la inmediatez en la resolución. Esta forma de comunicación nos permite llegar a todo el territorio de nuestra provincia, y en breve solucionar los inconvenientes que se presentan a los distintos usuarios, sean estos problemas de revisión de facturación; consumos de crédito por SMS basura; funcionamiento de equipos, problemas con la calidad del servicio, desconocimiento del servicio, etc. (sin distinción si se trata de consumidor final o comercio).

Son casi nulas las elevaciones a la Dirección General de Comercio Interior, las cuales solo se efectúan a requerimiento del usuario, no conforme con la propuesta, cuando su interés es una reparación económica mayor.

En relación a la empresa Telecom - Personal, si bien se iniciaron gestiones de acercamiento se advierte que su forma de organización no permite dar aún la respuesta tan inmediata como las compañías de la competencia.

Cuando el ciudadano llega a la Defensoría dice "estoy cansado/da de llamar a Atención al Cliente 112 (caso de telefonía fija) o al *111 celulares o a los 0800, donde son atendidos por una máquina en la cual debe prestar atención del número que tiene que ingresar y que por supuesto una vez que optó por una opción de "persona humana" esta sea educada sepa asesorar y no le corte la comunicación.

Se recibieron en la Zona Norte, además, las quejas de los usuarios del servicio que presta TELECOM y ARNET, ciudadanos éstos que habiendo denunciado a las empresas ante el ente de control –Comisión Nacional de Comunicaciones- y habiéndose expedido éste mediante Resolución condenatoria, las mismas no son atendidas por el prestador. Estas quejas son elevadas como denuncias ante el Defensor del Pueblo de la Nación.

A-Reclamos por desperfectos de unidades móviles

Respecto a este punto, se reitera que las mayores quejas provienen de jóvenes y adultos. Advirtiendo además sin temor a caer en una generalización, los consumidores no leen el manual de instrucción o no se informan correctamente al momento de elegir una unidad acorde con sus necesidades. Por ende el uso que se les propinan no es el adecuado, y dada la sensibilidad de los mismo a veces no es necesaria una caída para que quede fuera de garantía.

ZONA NORTE

Cuando se inicia la tarea desde la Dirección, se toma conocimiento que en la ciudad de Santa Fe existía solamente una empresa de Servicio de Reparación que tenía contrato con los distintas, casa de electrodomésticos o con las empresas de telefonía. Una especie de monopolio que se ampliaba a las ciudades vecinas.

Mayormente los reclamos eran por demora en la entrega del equipo reparado (mas de 30 días); y otras porque estando en garantía el equipo, se pretendía el pago por la reparación del mismo aduciendo golpes (mal uso).

Con la intervención de la Dirección no solo se logró la respuesta inmediata a los casos denunciados, sino que además se entabló comunicación con los fabricantes de los equipos a quienes se informó la situación, en algunos casos indicaron la remisión al Services oficial del fabricante y no la del vendedor.

ZONA SUR

A diferencia de Zona Norte en la ciudad de Rosario las empresas de telefonía móvil cuentan con distintos servicios técnicos. En el caso de Claro y Movistar manifiestan ser bocas de recepción de los equipos que luego son examinados por los técnicos autorizados por cada marca los cuales funcionan dentro de las casas centrales de las empresas de telefonía.

En el caso de Personal el servicio técnico de los equipos por ellos comercializados son derivados a la Empresa Multipoint para su examen.

En lo que respecta al cambio de equipo todas las empresas manifiestan estar sujetas al dictamen del servicio técnico para proceder al cambio del producto.

Es recurrente recibir quejas donde los clientes han ingresado los equipos reiteradas veces por un mismo desperfecto sin lograr que el servicio técnico autorice el cambio, de esta manera el conflicto se prolonga y en muchos casos esto hace que se produzca se vencimiento de la garantía.

Como caso testigo se puedan mencionar el expediente iniciado por el Sr. Cristian quien presentó reclamo contra Personal y Multipoiont S.A. atento a que por haber ingresado el equipo en reiteradas oportunidades por el mismo desperfecto sin obtener la autorización de cambio de producto, se cumplió el plazo de la garantía legal procediendo al vencimiento de la misma. Dado a que luego de vencida la garantía legal el desperfecto que dio lugar a los reiterados ingresos del equipo al servicio técnico volvió a manifestarse, el señor ingreso el equipo al Servicio Técnico Multipoint S.A. Solicitando el cambio en garantía del producto atento a que las fallas eran las mismas por las que había ingresado antes del vencimiento del producto. Ante la negativa por parte de Personal y de Multipoint S.A. Quienes manifestaban que la garantía se encontraba vencida, el señor se dispuso a presentar su reclamo ante esta defensoría tanto contra Personal como contra Multipont S.A., obteniendo una propuesta por parte de Multipoint S.A. Quien procedió al cambio del equipo y por ende el Sr. Cristian solicito el archivo de las actuaciones.

B-Portación numérica

A partir de marzo/12 se habilitó la portabilidad numérica (la posibilidad de cambiar de compañía sin perder el número de línea). El nuevo sistema de portabilidad posibilitó pasar de un proveedor a otro cuantas veces quiera el cliente, con una única exigencia de permanecer como mínimo 60 días asociado a una de las empresas de telefonía móvil que operan en el país. Según se dijo se trata de un mecanismo que favorece la competencia en el mercado. (Es prematuro adelantar un resultado en el presente informe.)

Lo que si pudo notarse fueron las fuertes promociones tanto antes de la medida e incluso a la fecha números gratis, descuentos en la compra de smartphones, beneficios en las recargas, etc.

Desde la Dirección se efectuaron distintos partes de prensa previos y posteriores a la adopción de las medidas, la cobertura de los distintos medios favoreció la difusión principalmente de los requisitos que establece la normativa.

Se atendieron consultas pero no se detectaron irregularidades al respecto.

En la Zona Sur se recibieron consultas relativas a deudas generadas con las empresas contra la cual se efectuaba la utilización de la portabilidad numérica ha raíz de que en estos supuestos los usuarios hacían uso de la portabilidad numérica antes de cumplimentado el periodo contractual, lo que generó deudas por rescisión anticipada de contratos y en algunos casos por subsidio remanente por la compra de equipos.

C- Reclamos por Mensajes de Texto no deseados – Basura

Durante todo el año se atendió a usuarios de telefonía móvil que se presentan molestos por el recibo de mensajes de textos con el horóscopo, futbol, concursos, etc.

Desde la Dirección se brinda el asesoramiento respecto a los motivos de la reopción, cuáles tienen costo o no; y si al momento de formular la queja tienen a mano el equipo procedemos a darles de "Baja" inmediatamente las trivias.

No obstante se advierte sobre finales de año la masividad de los mismos, por lo que se efectuaron los reclamos ante las empresas, que pese a una negativa en principio bajo argumento de ser servicios brindador por terceros, se les recordó su responsabilidad y están procediendo a compensar con créditos a favor del consumidor.

Es menester recordad que existe como antecedente presentaciones de la Defensoría ante CNC.

II-OPERACIONES FINANCIERAS PARA CONSUMO

A-Tarjetas de créditos

Las tarjetas de crédito son el principal motivo de queja de los usuarios del servicio bancario. Cobros indebidos por la renovación de plásticos, asignación de compras erróneas, problemas con la emisión de resúmenes y dificultades para darlas de baja encabezan la lista de las denuncias más frecuentes realizadas por los usuarios. No obstante la gran variedad, podemos

afirmar que una de las cuestiones que más ha dado lugar a nuestra intervención han sido los reclamos por tarjeta de crédito no solicitada.

Una mala práctica, bien identificada por parte de determinas entidades financieras, quienes en su afán de captar clientes e incitarlos al consumo, terminan generándoles un gran dolor de cabeza.

Habitualmente son enviadas por medio del correo, y en muchos casos ni siquiera requiere la activación por parte del titular para comenzar a operar con la misma, como normalmente se acostumbra con este tipo de productos bancarios.

En primera instancia tal recepción no genera preocupación en el usuario ya que muchas veces no tienen intención de utilizarla y la misiva dirigida a estos expresa que a partir de una buena calificación crediticia se le ha otorgado la misma, lo cual genera una sensación favorable en el potencial usuario al cual ronda el pensamiento de que se la han dado porque es un buen cliente. Seguidamente comienza recibir los resúmenes de cuentas en los cuales se encuentran presentes gastos administrativos, IVA, impuesto de sellos, gastos de emisión del plástico, etc que van generando un monto acumulable mes a mes, con su consecuente generación de intereses. Incluso en algunos casos han recepcionado intimaciones del banco donde se los compele a que regularicen esta situación.

Ante la convicción de que tal proceder es incorrecto, los ciudadanos se han apersonado para que por nuestro intermedio se tramite la baja de la tarjeta. Fueron repetidas las ocasiones en la cual habían efectuado reiterados reclamos en el banco sin que estos fueran respondidos. Es más, en ciertas ocasiones el banco, luego de largas esperas y muchos desaires de los empleados, se le informa –al ciudadano- que no es posible tomarle el pedido porque al no haber activado la tarjeta aún no es cliente del banco y por ello debe comunicarse al 0800, lo cual sabemos es casi una misión imposible.

Lo arriba descripto es un claro ejemplo de la vulneración del trato digno al cliente al cual luego de imponérsele un producto y generarle una deuda a partir de el, no se lo quiere atender para brindarle las explicaciones pertinentes del caso e informarle el proceder para terminar con la situación.

Muchos usuarios argumentan que este es un mecanismo de compulsión que se utiliza en muchos ámbitos comerciales a los fines de "cansar" al usuario y que este abandone su reclamo…."total es más fácil pagar los $50 u $80 del resumen que gastar 10 veces en colectivo y que no te atiendan y te maltraten". Tales han llegado a ser las expresiones de algunas personas que acudieron a esta Defensoría.

Ante situaciones como las descriptas se inician las gestiones pertinentes advirtiendo respecto a la necesidad de realizar intervención en la materia y solicitarles la baja inmediata del producto con transcripción de la normativa vulnerada. Instándolos a emitir el correspondiente libre deuda.

Es necesario remarcar que muchas veces el ciudadano titular venía a reclamar por la baja de una tarjeta Visa por ej pero a iniciar las actuaciones ante el banco nos informaban que

también se le había emitido la Mastercard y esta a pesar de no haber sido recepcionada por el cliente, estaba generando gastos de mantenimiento.

En todos los casos se obtuvieron resultados acorde a las pretensiones planteadas por los usuarios, respetando la normativa del caso y haciendo hincapié en la necesidad de un actuar correcto y transparente por parte de los bancos, lo cual codujo a un afianzamiento de derechos por parte de los ciudadanos.

ZONA NORTE

Un caso paradigmático que se dio en relación a esta temática fue la de un señor que efectivamente había solicitado una tarjeta de crédito en una Financiera local. Esta nunca le fue entregada, sin embargo, le llegaban los resúmenes de cuentas con compras efectuadas. Ante ello, este realizó el reclamo ante la emisora, sin éxito. Tan sólo le manifestaban que tenían constancia de recepción de la misma y que de la información arrojada por el sistema interno de la empresa, la tarjeta estaba siendo utilizada frecuentemente y que además contaba con un registro de atraso en el pago.

La información proporcionada generó alarma en el ciudadano, ya que implicaba el riesgo del inicio de acciones legales y ser informado en el Veraz, por una deuda él no había generado.

La Dirección se puso en contacto con la Financiera local, lo cual luego se puntualizó en una nota formal, y se le solicitó se sirva remitir copia de los tickets de compra para su análisis ya que existía la posibilidad de que otra persona, que no era el titular estuviera utilizando la tarjeta.

A partir de ello, estos efectuaron un análisis de comparación entre la firma de la solicitud de emisión y la de los tickets de compra, así como el domicilio en el cual se entregó la tarjeta y al ver una falta de coincidencia en todos estos elementos, procedieron a dar de baja la citada y emitieron una constancia de libre deuda al presentante.

ZONA SUR

Como caso relevante relativo a esta temática, podemos mencionar el reclamo presentado por un señor contra una entidad bancaria la cual no dispone de sucursal en la ciudad de Rosario. El quejoso solicitó a través de una empresa vendedora de productos electrónicos una tarjeta de un banco mediante la cual obtenía un beneficio en la compra de electrodomésticos en dicho local comercial, por lo que luego de realizar los tramites correspondientes, desde el local comercial le otorgaron la financiación pese a que no contaba con el plástico de la tarjeta y le informaron que con posterioridad le llegaría el plástico de la tarjeta a su domicilio la cual seria enviada por el banco emisor. Dicha situación nunca sucedió, es decir que nunca se le envío el plástico de la tarjeta de crédito pero si le llegaban los resúmenes de cuenta mensual. Cumplido el plazo de financiación y abonada la totalidad de las cuotas, el reclamante recibe

nuevo resumen en el cual figuraban compras no realizadas por su persona. Ante tal situación se presentó ante la empresa vendedora (dado que como ya hemos manifestado el banco no cuenta con sucursal en Rosario) y procedió a realizar la impugnación correspondiente de las compras desconocidas y a solicitar la baja de la cuenta. Ante la falta de respuesta por parte de la entidad financiera, el consumidor presento su queja ante esta Defensoría quien realizó gestiones con la entidad financiera y contra la tarjeta de crédito obteniendo como respuesta que se ha hecho lugar al desconocimiento de las compras realizadas.

Otro caso testigo relevante fue el del reclamo presentado por el Sr. Víctor quien manifiesta haber tramitado la solicitud de tarjeta de crédito de un importante banco quien era otorgada a jubilados a fin de que estos puedan acceder a la compra de un TV LCD con una facilidad de pago acorde a sus posibilidades económicas. Con el otorgamiento de la tarjeta de crédito el banco procedía a abrir una caja de ahorro a nombre del solicitante en la cual se deberían hacerse los depósitos relativos a los montos de los resúmenes de cuenta de la tarjeta de crédito emitida. Manifiestó el Sr. Víctor que no fue informado por parte del vendedor de la tarjeta de crédito de la apertura de dicha cuenta, sino que tomo conocimiento al intentar pagar el resumen de cuenta por cajero automático. El problema radicó en que luego de depositar las primeras cuatro cuotas del TV, recibió intimación por parte de la entidad bancaria emisora a fin de que proceda a regularizar su deuda siendo que este siempre cumplió con el pago en término de los resúmenes mediante deposito en la caja de ahorro abierta por el banco.

Al recibir la intimación, el Sr. Victor se presentó al banco donde le informaron que no había realizado el pago de las cuotas por lo que debería refinanciar su deuda por una suma que duplicaba el monto original de la operación comercial. Ante su desconocimiento y falta de información por parte del personal que lo atendió en el banco, el Sr. Víctor suscribió la refinanciación.

Luego se presentó ante esta Defensoría y procedimos a realizar gestiones con la entidad bancaria a los fines de que dejen sin efecto la refinanciación atento a que el reclamante contaba con las constancias de depósito a la cuenta destinada al pago del resumen de cuenta con la cual se había realizado el pago del TV.

Desde la entidad bancaria informaron que los depósitos mensuales realizados por el Sr. Víctor no alcanzaban a cubrir el monto total del resumen de cuenta y los gastos de mantenimiento de la caja de ahorro. Informado de ello el Sr. Víctor, manifestó que nunca fue informado de que debería abonar gastos de mantenimiento de una caja de ahorro, dado que recién tomo conocimiento de la existencia de esta con posterioridad a la emisión del primer resumen de cuenta. Cabe aclarar que el monto de mantenimiento de la caja de ahorro era de $2 mensuales.

Ante tal respuesta y atento a que el Sr. Víctor cumplió en tiempo y forma el pago de los resúmenes de cuenta siendo que lo que generó el incumplimiento fue la falta de información del banco, el Sr. Víctor solicitó que su Expte. Será remitido a la Dirección de Comercio Interior.

B- Seguros que son incorporados a las tarjetas de créditos

Es una práctica habitual de las entidades la incorporación de costos de seguros en los resúmenes de cuenta de las tarjetas. Estos por lo general no fueron consentidos por el cliente, o el consentimiento no fue lo suficientemente informado por el vendedor.

En este sentido han sido numerosas las consultas por este tema, llegando a extremos incluso de tener 10 seguros entre seguros de vida, para el hogar, contra incendio, por desempleo, etc, los cuales, reiteramos, nunca fueron solicitados. En su mayoría los afectados fueron adultos mayores, que ni siquiera podían dilucidar que significaban las siglas en sus resúmenes de cuentas y mucho menos, cuando al concurrir a las entidades bancarias se les informaba que el reclamo lo debían presentar en la aseguradora que podía o no tener domicilio en la ciudad.

C- Préstamos Personales

Se han presentado casos ante esta institución de ciudadanos que manifestaban su rechazo por un cargo que aparecía en su tarjeta de crédito bajo el concepto de "mantenimiento de paquete producto". Al concurrir al banco emisor a efectuar el pertinente protesto, el mismo les era denegado puesto que el cargo "venía" con el crédito que habían tomado y por ende debían continuar con el mismo hasta la finalización del pago de las cuotas. Se les informaba además, que este paquete tenía incluido la emisión de una tarjeta de crédito, y la apertura de una cuenta básica universal.

Los presentantes afirmaban, que al concretar la toma del préstamo, los promotores del banco nunca les advirtieron respecto a tal paquete, solo entendían haber tomado un préstamo personal.

Es menester señalar, que esta práctica se efectuaba con clientes que poseen caja de ahorro sueldo.

Ante tal información -extemporánea por parte del banco-, los afectados solicitaron a la entidad, que tal suma le sea debitada de su caja de ahorro, ante lo cual les expresaron que eso era imposible, y le reiteraron que la tarjeta sólo podría ser dada de baja al finalizar la financiación del crédito.

Esta Defensoría hizo notar a la entidad bancaria que no se habían cumplimentado los requisitos para el perfeccionamiento de la tarjeta de crédito y en su defecto, debían remitirnos el formulario de solicitud de la misma en todos casos, correctamente suscripto por los ciudadanos.

Se entendió que el caso planteado podría adolecer de vicios del consentimiento ya que el cliente al momento de formalización no contaba con la información suficiente para tomar una decisión fundada sobre la conveniencia o no de contratar este préstamo con los demás servicios incluidos en el paquete, lo cual vulnera el derecho de información consagrado en el artículo art 42 CN de la Ley 24240.

A los fines de realizar un cuidadoso tratamiento de la situación en primer lugar se buscaron indicadores de que el cliente hubiera rechazado tal paquete o no conociera la existencia del mismo, se evidenció expresamente la falta de prestación de consentimiento y se peticiono al banco que el mantenimiento del crédito sea descontado del recibo de haberes y opere la baja de los demás productos no solicitados. La pretensión fue concretada a la brevedad generando un antecedente importante en la materia.

D-SEGUROS DE VIDA

ZONA NORTE

Si bien en menor medida, se han atendido consulta en la ciudad de Santa Fe.

Frente a la angustia de haber perdido un ser querido, quedan trámites del causante por concluir que genera un trastorno a quien debe efectuarlo. Es así como desbordada emocionalmente arriba a Defensoría la viuda en busca de la orientación necesaria para la cobertura de los mismos.

Hemos de recordar que son los bancos quienes interceden en la contratación de la Compañía aseguradoras; pero no obstante ello como consumidores tenemos el derecho a solicitar, la no imposición de determinada compañía, sino por el contrario que se amplíe la oferta. Pero es el desconocimiento de este derecho, el que lo lleva incluso a no conocer a la compañía que cubrirá su seguro de vida.

Más aun cuando se trata de préstamos que fueron tomados a través de cajeros automáticos.

Esto es lo que le sucedió al esposo de Lucia, quien tomo un préstamo por cajero automático, y a los pocos meses falleció. A los meses del fallecimiento Lucía recibe en su domicilio la intimación del Banco por atrasos en el pago. Es allí donde concurre a la entidad para informar el fallecimiento de su esposo, con la correspondiente partida de defunción. El empleado del banco completa el formulario, registrando que el deceso del cliente es por enfermedad de larga data- cáncer-.

A los meses, Lucía vuelve a recibir una intimación en su domicilio pero ya dirigida a los herederos de su esposo intimándolos al pago del saldo deudor, debido a que la compañía de seguro no respondía ante la enfermedad preexistente a la toma del crédito.

Recepcionada que fuera la queja por esta Dirección se iniciaron gestiones ante el banco denunciando irregularidad de la operatoria y falta al deber de información, intimándolos a la cobertura del mismo y la extensión de libre deuda a los familiares. Situación a la que accedieron la Aseguradora y el Banco.

Otro caso: La señora María se presentó ante esta Defensoría denunciando a una entidad bancaria -con sucursal en la ciudad de Santa Fe- a quien en mayo/11 comunicó el fallecimiento de su esposo, titular de un crédito prendario, solicitando la cobertura del seguro de vida; y por ende la entrega del libre deuda y el levantamiento de prenda automotor, para poder disponer del vehículo. Requerimiento éste que no fue atendido, motivo por el cual solicitó nuestra intervención de buenos oficios.

Desde la Dirección se iniciaron gestiones de facilitación ante el Banco a fin de agilizar tanto el libre deuda como el levantamiento de la prenda, ya que según lo manifestado por la deponente se le estaba generando un grave perjuicio económico.

De las resultas del mismo, surge el lógico pedido del banco de que se pruebe la calidad de heredera; por lo cual se asesoró a María respecto al inicio de trámite de declaratoria de herederos.

Una vez presentada la nueva documental ante el Banco, se realizó una nueva facilitación ante la entidad bancaria por escrito, la cual se ratificó con sendas llamadas telefónicas a fin de su agilización. El resultado de la gestión fue exitoso, logrando el libre deuda y el levantamiento de la prenda.

ZONA SUR

Si bien no se han recibido gran cantidad de reclamos o consultas por esta temática, podemos mencionar como caso relevante el de una señora que luego del fallecimiento de su marido procedió a presentar la documentación solicitada por la compañía de seguros a fin de hacerse acreedora de la indemnización por muerte de su marido derivada de un seguro de vida contratado por este y de la cual había sido designada como beneficiaria. La aseguradora en cuestión procedió al rechazo del siniestro alegando la existencia de una enfermedad preexistente excluida por la póliza siendo que el certificado del medico manifestaba expresamente que la causa de la muerte del asegurado no era consecuencia de una enfermedad preexistente. Ante tal situación la señora se presento ante esta delegación de la defensoría y procedimos a realizar gestiones telefónicas obteniendo como resultado que la aseguradora realizada un nuevo análisis del siniestro a fin de evaluar la resolución adoptada. A la fecha se encuentra pendiente de resolución.

E- Mutuales

Como podrá apreciarse en las estadísticas, numerosas son las quejas referidas a este tema; y es en ellas, donde se torna visible la debilidad del consumidor en la relación de consumo, dado que en su gran mayoría, los presentantes son adultos mayores (de 70 a 80 años) los cuales en muchos casos presentan dificultad o lentitud en el razonamiento, analfabetos o semianalfabetos, pasibles de ser fácilmente manipulados tanto por la oferta de mínimos requisitos de acceso al préstamo, como también de manipulación por parte de familiares que los instan a tales sumas de dinero para su beneficio y no el del adulto mayor.

Es casi imposible pretender que estos abuelos tomen sus recaudos -como lo haría un consumidor responsable- de leer lo que firman, es común escuchar "yo firmé donde me dijo el empleado"; por tanto desconocen a que se obligaron, cantidad de cuotas, montos de las mismas, intereses aplicados, etc.

Desconocen además, que de la cuota mensual como devolución del préstamo deberán abonar (todo por debito de haberes que ellos autorizan) una cuota societaria; no siendo informados que finalizado el préstamo deberá de así desearlo, remitir nota con su renuncia como socio a efectos de la baja pertinente ante Anses. Esta cuota societaria, que en monto individual es ínfima ($15- $30) resulta ser una clara acción oportunista desde las Empresas por cuanto los jubilados y Pensionados al anoticiarse pueden renunciar y deben hacerlo por nota, ya han transcurrido varios meses posteriores a haber saldado su préstamo y al presentar la nota les manifiestan que tal baja se efectivizara dos o tres meses después por razones del sistema de Anses. Con lo cual si uno efectuara un porcentual de tal situación por la cantidad de adultos mayores que acceden a los préstamos y esas cuotas societarias, el ínfimo monto de $15/$30 resultaría significativamente superior para cualquier empresa.

Sin embargo es menester aclarar, que también en diversos casos la manipulación es ejercida por parte del anciano, quien en su afán de conseguir dinero, suele victimizar apelando a su condición, para tanto acceder a los empréstitos, como así también a organismos que reviertan la situación, cuando tales descuentos impiden su supervivencia diaria.

ZONA NORTE - *Casos Testigo*

-El señor Pérez de ingresos jubilatorios mínimos- Pensión Nacional No Contributiva- tomador de un préstamo en una mutual con sede en Buenos Aires, se había atrasado en los pagos mensuales a causa de sus magros ingresos. Concurre a la Defensoría al recibir la intimación que le cursara un estudio jurídico con asiento en misma sede de su mandante. En dicha misiva la deuda reclamada era de $ 13.000 cuando en su origen era de $2500.

Por Dirección se efectuaron gestiones telefónicas con los abogados y con la Mutual interviniente, quienes finalmente accedieron a retomar la deuda sin la intervención del estudio jurídico, acordándose el pago de $ 3500, en tres cuotas. Y sin intervención jurídica, los cuales demandaban al usuario el pago de sus honorarios.

-Otro caso, similar correspondió a un usuario al que se le seguía descontando cuotas de un préstamo que ya había cancelado. Efectuado los reclamos ante la mutual, se concretó como resolución favorable el reintegro de las cuotas cobradas en exceso y por error desde la Entidad financiera, otorgando además al usuario constancia de libre deuda.

F) Operatoria Bancaria

F. 1- Cajeros automáticos:

Se han recepcionado varias reclamaciones por extracciones de dinero en las cuales el cajero no entregaba el mismo pero se descontaba el monto de las cuentas de caja de ahorros/ cuenta corriente.

Esta situación daba lugar a la realización del reclamo por parte del usuario que concurría a la entidad bancaria y peticionaba que se le reintegrara el dinero. Estos realizaban el arqueo del cajero que es una revisión y contabilización de lo extraído y si era conducente se reintegraba al solicitante lo reclamado.

En varios casos, a pesar de la presentación de notas por partes del usuario, para que le brinden una respuesta, pasaban meses sin que se la dieran, especialmente si por ejemplo era cliente de un determinado banco pero utilizaba un cajero de otra entidad bancaria, con lo cual este debía remitir su reclamo al banco al cual pertenecía la tarjeta de débito y recién a partir de entonces se gestionaba su reclamo con la información que proveía el banco del cual era el cajero automático.

En otros casos, oficiada que fuera la entidad financiera, como respuesta se pudo detectar mediante los sistemas de seguridad –filmaciones- que los movimientos de dineros fueron efectuados por: 1) familiares de los reclamantes sin su conocimiento (caso de adultos mayores); y 2) las anomalías presentadas se debían a que se habían realizado extracciones en un día del fin de semana o un feriado, la cual era computada por el sistema operativo, el primer día hábil siguiente.

ZONA NORTE – *Caso*

En fecha 12/6/12 se presentó la señora Elsa, denunciando al Banco emisor de su tarjeta de crédito porque no le permite cancelar por ventanilla el pago de su tarjeta de crédito, que incluía una deuda en dólares por compra efectuada en el exterior. Según sus dichos se le exigía dólar billete.

Ante la restricciones imperantes en el mercado respecto a la compra de la moneda extranjera, se efectuaron gestiones telefónicas previas con la entidad bancaria para la pesificación del importe U$S 54. Verificándose que no había intención del banco de exigir el pago de dicha suma en moneda extranjera, como lo expresaba la quejosa.

Por tratarse de un adulto mayor que no lograba comprender el alcance de la operatoria a efectuar el profesional instructor debió acompañar a la señora Elsa quienes fueron recibidas por el gerente - sucursal centro. El caso se resolvió en menos de una hora.

G- Créditos al Consumo:

Una herramienta muy común a la hora de adquisición de bienes muebles en la actualidad es la compra en cuotas. En estos casos es usual que el comercio que vende el producto genere créditos que pueden ser pagaderos en cuotas con una determinada tasa de interés mensual y anual. Además estas facilidades de pago muchas veces son concedidas por bancos y no por la misma empresa. Estas cuestiones dificultan en gran manera la comprensión de la operatoria para el comprador que por lo general no conoce quien es el otorgante del crédito o cual es la tasa de interés que efectivamente corresponde aplicarse a la compra.

ZONA NORTE – *Casos Testigo*

Puntualmente se planteó el caso del señor José que había adquirido una notebook en una reconocida firma comercial de venta de electrodomésticos en la ciudad de Santa Fe. Los intereses por financiación imputados tenían un monto total de $ 6570, lo cual es el núcleo central del reclamo efectuado por el consumidor ya que duplicaba el precio del producto.

El acto aludido encuadra en la legislación consumerista debido a que se trata de un bien que ha sido adquirido con financiación por lo cual estamos ante un supuesto de otorgamiento de crédito para la adquisición de un producto destinado al consumo final.

No cabía duda que la empresa había tomado los recaudos necesarios para cumplir con lo requerido por la normativa en cuanto a las contemplaciones que tiene que tener la facturación del producto de esta manera adquirido. Sin embargo ello, generó una práctica abusiva al imputar altísimos intereses. El monto de financiación es considerado excesivo a la luz del análisis global de la legislación, específicamente debido a que sabemos que tales operaciones muchas veces engloban conceptos de difícil comprensión para el consumidor, tales como la TEA, TNA, etc

Por tales razones la empresa debe brindar la información pertinente a los fines de la realización de una operación transparente en la cual al potencial comprador se le provean de los elementos suficientes para realizar un acto informado y que a demás le permita tomar una decisión acorde a las expectativas normales y razonables que puede tener un consumidor estándar. Aquí ello no se ha cumplimentado de manera suficiente, de acuerdo a lo manifestado por el presentante, ya que no se le proporcionaron las explicaciones de manera clara y suficiente, afectando el consentimiento prestado.

Si tales elementos de juicio no fueran suficientes para fundar el reclamo de revisión de los intereses, debemos agregar que mal puede entenderse que fuera el objetivo de una persona razonable, la adquisición de un producto mediante el pago de un precio financiado tres veces mayor al valor del bien. Máxime cuando en el mercado existen otras ofertas que cuantitativamente podrían satisfacer mejor sus necesidades sin tan alto costo económico para él. Todo ello pone de relieve el incumplimiento del deber de información, al cual esta constreñido el proveedor y que es determinante del acto, ya que caso contrario, el contrato no se hubiera celebrado o lo hubiera efectuado de otra manera, de acuerdo a dichos del presentante.

Todo esto pone de relieve una situación en la cual se encuentran claramente comprometidos el deber de buena fe y el de información, tornando operativa la opción de rescisión contractual por culpa imputable al vendedor.

En este caso era necesario realizar una revisión de los intereses por financiación por considerar que los mismos son abusivos en virtud que se apartan de la razonabilidad en cuanto a su cuantía y planteando además que este acto en si lo afecta en sus intereses patrimoniales y vulnera el derecho que tiene todo consumidor a la tutela del mismo. En dichos términos se lo hicimos saber a la Dirección de General de Comercio Interior.

Otro Caso puntual referido a este tipo de operatorias fue el relacionado con la compra de un producto de informática, a la cual se le factura sin su conocimiento una garantía extendida. Como la primera cuota recién debería abonarse al mes siguiente, la consumidora no se percato de tal circunstancia hasta arribar a su domicilio. Al día siguiente se apersona en la empresa para reclamar, y le manifiestan que ya no era posible modificar la compra porque se había enviado su pagare al banco (otro supuesto de crédito otorgado por una entidad bancaria y no por el comercio).

Se realizó una gestión a los fines de procurar la eliminación de los cargos no consentidos. Como resultado de ello se logró una modificación sustancial de la cantidad y monto de las cuotas que pasaron de ser 18 cuotas de $465.5 (con un total de $8370) a 12 cuotas de$ 575 lo

que totalizó $6900 y un menor plazo de endeudamiento para la clienta por lo cual se satisfizo ampliamente sus intereses.

Otro Caso: La reclamante Josefa, joven madre de siete hijos y de oficio cartonera, llego a nuestra oficina acompañada por un representante de la Pastoral Católica para formular denuncia por el comportamiento abusivo cometido por una casa de electrodomésticos de amplia red en el país.

Hacía aproximadamente dos meses atrás había adquirido en dicha casa un sistema de audio, una heladera y una cocina. La ciudadana nos manifestó, que al momento de la oferta, informa al vendedor su situación económica, puesto que contaba con tan solo un ingreso fijo su Pensión no Contributiva , la cual asciende a $ 1879, a lo que el empleado le informó que ello no era impedimento para llevarse los artefactos a su hogar; y que para ello la casa otorgaba créditos.

Al momento de completar los formularios Josefa da a conocer al vendedor que es analfabeta, "vos firmá tranquila" le dicen.

Conforme la poca documental que acompañaba, se advierte que para poder acceder a la compra la empresa se le otorgó un préstamo a través de un Banco por 12 cuotas de $ 344,01, además le dieron documentación para firmar de una empresa financiera por $ 761,03 la primera y la 2da cuota, surgía que se trataba de 24 cuotas desconociendo el valor de las subsiguiente puesto que no le habían dado chequera. La compra total realizada al comercio de electrodomésticos fue por un total de $ 8.540,88, cobraron gastos además por el otorgamiento de garantías extendidas,- las que no fueron consentidas.-

El organismo inició las primeras gestiones con el Subgerente del comercio, el cual nos solicita enviarle un email. Así se hizo, en el mismo se detalla todo lo arriba planteado, donde se le informa el claramente incumplimiento a la ley 24.440 de Defensa a Usuarios y Consumidores, donde particularmente los art. 4, 36 y 37 de donde surge fehacientemente ante el incumplimiento de los mismos el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato.- A los días de haber remitido dicho mail, el comercio comunica la radical reducción de la cuota, coherente con la situación económica de Josefa.-

III- COMPRA VENTA DE BIENES MUEBLES

A- Garantía

Los reclamos por desperfecto o fallas de productos adquiridos, conformaron un colectivo de la más amplia variedad. No obstante ello; se puede afirmar que en su gran mayoría los mismos refieren a artículos del hogar de los cuales en número tenemos en primer lugar a las heladeras; TV/LCD; equipos musicales entre otros.

Dicha variedad implicó el abordaje de una gran diversidad de posibles irregularidades en la compra y/o incumplimientos por parte de los actores existentes en cada relación de consumo; todo lo cual generó en la instrucción la posibilidad de un enriquecedor trabajo. Así, es

como a partir de la adquisición de un producto, el mismo era el principio y fin de una historia puntual en una relación de consumo única la cual era necesaria desmembrar en su totalidad, para recién luego comenzar un proceso de facilitación entre todos los actores, haciendo valer los derechos del usuario.

Cada historia se hallaba enmarcada en un contexto que fue en algunos casos más allá de la relación de consumo definida por art. 1 de la ley 24.240, dado que los productos adquiridos conllevaban un particular propósito personal en cada individuo, una necesidad puntual, a veces distante de las características del producto y no contemplada en la ley (quizás por sus carácter subjetivo) e incluso en algunos casos requería la adaptabilidad del producto al individuo y ello establecía connotaciones de corte ambiguo a los fines de resolver el caso en favor del usuario, requiriendo de la construcción desde la instrucción de un proceso de facilitación amplio en la relación Defensoría - Empresa.

De allí que, se puede afirmar que la labor de la Dirección trasciende en numerosos casos el régimen de la Ley 24 240. Ello es así, puesto que numerosas situaciones podrían ser desestimados de plano por la Autoridad de Aplicación, por no reunir los requisitos legales, pero en nuestra institución son trabajados por el personal, mediante la facilitación de diálogos en la relación "comercio-cliente" con resultados favorables a ambas partes. El consumidor satisfecho por que obtuvo la sustitución y/o reparación del producto; y el comerciante por no perder un cliente y/o dañar la imagen de su firma.

A.1- Garantía Extendida

Mención especial merecen los reclamos donde el consumidor adquiere el producto con Garantía Extendida; práctica habitual de las grandes cadenas de artículos para e hogar.

El comercio, al momento de venta, le ofrece al consumidor una garantía extendida de sus productos con un alcance de tres a cinco años a diferencia de una garantía normal que es de un año. Para acceder a ella se debe pagar un plus importante; y en realidad, la denominada garantía extendida es un seguro que abonan (el cual en algunos casos es casi el valor del producto adquirido), incorporándose en este caso a la relación de consumo un nuevo actor que es la Empresa de Seguro.

Fenecida que fuere la garantía de un año; es allí donde inician los conflictos puesto que es en ese momento donde el consumidor se anoticia que lo que contrató es un "seguro", que la empresa de servicio de reparación ya no es la misma de la primer garantía, y que para el caso de reparación no satisfactoria, el derecho al cambio de producto por otro de idénticas características ya no tiene vigencia, e incluso de requerir la devolución del importe, el reconocimiento es del 80% del producto y no del 100%, etc. Desde el abordaje específico de la temática "defensa a usuarios y consumidores", es notable la difusión que respecto de este tema se ha dado a la ciudadanía en el asesoramiento diario, como conocimiento de sus propios derechos y el simple hecho de indagar, consultar y evaluar al adquirir un servicio, incluso en la comparación costo- servicio.

A.2- Faltante de productos y repuestos – demoras en la entrega

Predominan las quejas contra las grande cadenas de electrodomésticos, lo que nos lleva a concluir que ello se debe fundamentalmente a ser las Empresas de mayor cobertura existentes en la Provincia y con alcance nacional; las que ofrecen importantes promociones con mínimos requisitos de acceso al crédito.

En el último semestre de 2012 comenzó a evidenciarse en tales empresas, serios inconvenientes al momento de entregar el producto adquirido (venta sin stock) o para dar soluciones satisfactorias al usuario ante sus reclamos. Conforme lo argumentado, ello se debía a que las fábricas ensambladoras de productos importados no cuentan con el stock que años atrás poseían, denotándose una sutil pero evidente reticencia en los últimos meses a autorizar cambios de productos, toda vez que la reparación de primera instancia es no satisfactoria, derecho claramente establecido por ley en favor del usuario, el cual se ve expuesto a peregrinar reiteradas veces a la empresa comercial y al service sin respuesta alguna o con respuestas ambiguas, y sólo encontrando posibilidades a partir de la concurrencia a la Defensoría.

ZONA NORTE

Caso adquisición de una prenda de fabricación ortopédica:

La adquisición de un corset post-operatorio, para Juana que residía en la localidad de Tostado, fue el origen de un reclamo en el que la adaptabilidad del producto al cuerpo del individuo, sumado a la distancia entre la sede de la Empresa Comercial- Ortopedia en Santa Fe Capital – y la residencia de Juna- Pensionada con mínimo ingreso, estableció un conflicto no viable de solución desde la aplicación estricta de la ley 24.240. Ambas partes, ameritaban tener razón, Juana planteaba haberse hecho tomar las medidas del producto y poseer la indicación médica, asegurando que fue mal confeccionado. A su vez la Ortopedia, consignaba que la Juana debía haber probado previo a la confección final el producto premoldeado de fábrica a fin de la puntual adaptabilidad a su cuerpo- instancia que Juana, por razones de distancia no había cumplimentado, y en virtud de lo cual la Ortopedia responsabilizaba a Juan. Cabe consignar que el costo del producto era de $ 400.- monto éste importante teniendo en cuenta los ingresos de Juana, y los costos sumados en transporte para desplazarse hasta esta ciudad a fin de obtener el corset. La Ortopedia alegaba además, haber reconfeccionado el producto ante el primer planteo de Juana, quien insistía en una segunda mal confección. Tal caso, requirió que desde la Dirección se consultara con un tercero con conocimiento en ortopedia a fin de profundizar como es el proceso de fabricación, la importancia de probar reiteradas veces el producto como paso previo a la confección definitiva, etc. Finalmente, el caso, que no era viable desde la argumentación como reparación no satisfactoria dado la responsabilidad de Juana, fue solucionado en favor de la misma con el reintegro del 80% del valor del producto, en virtud del sostenimiento como argumento facilitador de la necesidad de existencia de ambas

partes como actores de una relación de consumo y en este marco la importancia de mantener el concepto como Empresa- Marketing dentro de una sociedad de consumo.

ZONA SUR

Un ciudadano con mucho entusiasmo adquirió para sus nietos una play station, luego de vencida la garantía legal la consola dejó de funcionar. Al contar con garantía extendida se contactó con la aseguradora y la envió tal como se lo indicaron telefónicamente. Sin embargo y luego de un largo tiempo no tuvo respuesta por parte de la Aseguradora. Por tal motivo el Sr. Lopez presentó su queja ante esta defensoría y luego de varias gestiones telefónicas y epistolares la empresa le otorgó el 80% del valor actual del producto tal como establecía el contrato suscripto por las partes.

Caso de Garantia Extendida:

Un ciudadano habiendo adquirido un lavavajillas, el mismo funcionó de manera óptima hasta finalizado el primer año de garantía. (consignase que los fabricantes y empresas comerciales venden los productos con un año de garantía para el producto nuevo- la ley establece seis meses en estos casos, y tres en los productos usados). Finalizado el año el producto comienza a fallar, siendo informado desde el comercio de electrodomésticos, que debía concurrir a reparación, debiendo comunicarse con un 0800 correspondiente a la aseguradora. …¿aseguradora? … el usuario desconocía tal existencia y que relación tenía con su producto, siendo allí informado que era la empresa de seguro por la cual él aún abonaba la garantía extendida de cinco años.

El producto es ingresado en service, quienes diagnostican una falla de fábrica, no pudiendo ser reparado, ante lo cual el usuario sólo recibía el 80 % de reconocimiento del monto producto al momento de adquirirlo, luego de un año, tiempo en el cual los precios del mismo producto se habían visto incrementados en aproximadamente un 25 %, en virtud de lo cual el usuario – que no había sido informado de los alcances de la garantía extendida, alegaba que con el 80% del producto original solo accedía a un 60 % de un nuevo producto de similares características. En este punto es dable destacar, como se hacen visibles en un conflicto original relación consumidor- Empresa, las connotaciones devenidas de la realidad económica imperante en un determinado momento, a veces incluso, profundizando el problema. Debieron efectuarse sendas gestiones ante la casa de electrodomésticos, en virtud de la falta de información brindada al usuario al momento de ofrecer un servicio como promoción - Garantía extendida- y consecuentemente con ello gestiones de idéntica índole ante la Fabrica – ensambladora en Argentina del producto dado que es un producto importado- y dado que ellos tienen la relación directa de contratación de la Empresa aseguradora. Finalmente, tales gestiones dieron por resultado favorable, el cambio del producto por uno nuevo de idénticas

características, sin embargo debió esperar un lapso de 4 meses la entrega de tal producto en virtud de tratarse de una marca importada, las cuales por razones de política nacional se hallaban demoradas para su ingreso en aduana.

Caso Garantía ofrecida por el proveedor:

Otro caso similar, pero en vigencia de la garantía original de un año, se dio con María una jubilada, ama de casa, la cual adquiere en una cadena de electrodomésticos un aire acondicionado durante el mes de Septiembre del 2012, compra efectuada con profundas connotaciones subjetivas, dado que el fin último de la adquisición era brindar calidad de vida en los últimos meses a su hija quien había sido diagnosticada de cáncer terminal. Al adquirir el bien, y sin ser informada desde la empresa comercial que ellos proveían conjuntamente con el producto la instalación del mismo, la usuaria suma al costo el pago de un instalador electricista matriculado, $ 350 además del producto. El técnico le informa que faltaba una parte en el motor, un ensamble que si bien no era de gran costo impedía el funcionamiento y que siendo nuevo lo reclamara. María efectúa reclamo siendo derivada a un service oficial de la marca. El artefacto es revisado en domicilio, por cuanto ya se hallaba instalado, el service manifiesta que debía solicitar el repuesto a fábrica. Transcurren dos meses de reiterados reclamos personales y telefónicos de Juana tanto al vendedor como al service, sin respuesta.- consignase que su hija fallece en este tiempo- situación ésta que no se halla contemplada en la ley de defensa al consumidor, pero que inevitablemente no puede ser separada del contexto del producto adquirido. El vendedor a posteriori dispone la intervención de un segundo service oficial, quienes al concurrir dejan asentado ante la empresa comercial que el aire acondicionado carecía de motor. Es allí donde Juana, anoticiada por otro consumidor que ya había concurrido a la Defensoría por tema similar con una garantía, depone el problema. Abordado el mismo, debe esta instrucción dejar asentada la sorpresa al recibir las respuestas desde todos los actores de esta relación de consumo. En primer término , que Juana había contratado un electricista por su cuenta, lo cual deslindaba responsabilidades- (Juana no fue informada e incluso debió abonar por un servicio que incluía la compra)- El fabricante se negaba a cambiar el producto, responsabilizando al vendedor por haber enviado un service que de acuerdo a ellos no era oficial de la marca en cuestión (error éste del área de post venta del comercio vendedor, que la empresa no admitía) y finalmente la respuesta era que no autorizaban el cambio hasta tanto no se verifique el robo del motor por parte del service actuante en primera instancia- aparentemente el no oficial- En tanto los derechos de la usuaria eran inexistentes para la totalidad de actores, Juana que además debía abonar mes a mes desde septiembre un producto que no tenía ni había podido darle el uso para el cual lo había comprado. Conllevó dos meses de gestiones con el vendedor con sucursal en Santa Fe, Buenos Aires, Fábrica, Juana, familiares de Juana por las connotaciones afectivas que contenía el caso.

Finalmente se resolvió por el cambio de un nuevo producto, y en este punto si bien fue

solucionado de manera favorable debe consignarse sin embargo con un sabor amargo, por lo ya antedicho y el dolor manifiesto de Juana de 75 años, además del manifiesto desapego de las empresas, siendo tan evidentes los derechos vulnerados hacia la usuaria.

Casos donde el consumidor no es consumidor final

Otro caso similar involucra a una casa de electrodoméstico es un José monotributista residente en Distrito Alto Verde, quien adquirió una cámara de fotos que requería para trabajar por su cuenta. El mismo al adquirir el producto se encontró con una falla en la batería que no cargaba. Debió ingresar cuatro veces el producto a service, quienes verbalmente le decían que era una falla de fábrica, pero al no dar el diagnóstico por escrito, y por desconocimiento del usuario en materia de sus derechos, el mismo peregrinaba de la empresa comercial al service sin poder obtener el cambio del producto o su reparación,- consignase que las empresas de reparación oficial son contratadas por la fábrica del producto y no por la empresa comercial de venta del mismo, razón por la cual las tres partes involucradas contaban con responsabilidad, y de hecho en algunos casos son concientes de las acciones evasivas efectuadas con el fin de no cambiar el producto, aprovechando el desconocimiento evidente del usuario. Al concurrir a la Defensoría, el ciudadano lo hace luego de cuatro ingresos a service, el último estuvo cuatro meses el producto en reparación, tiempo en el que se suspende la garantía pero no es dado a conocer José por parte de la empresa, por el contrario, le habían dicho que su garantía había culminado. No pudiendo reconocerle nada más. Las gestiones, en primer término fueron de desandar la historia y asesorar para nuevas adquisiciones al usuario, a fin de no ser nuevamente víctima de tales manipulaciones comerciales, y luego las gestiones oficiosas con resultado de cambio de producto dieron respuesta satisfactoria al mismo.

Caso similar, el gestionado a solicitud de una ciudadana, quien adquirió un televisor y un DVD, en una sucursal de un comercio de electrodomésticos a quien se le había ofertado un plan de pago de 24 cuotas de $270,00. Transcurridos seis días de acordada la operación comercial, la ciudadana solicita la cancelación de operación- circunstancia no viable de resolución favorable al ciudadano de acuerdo a la ley 24.240, atento a la aceptación formal de las condiciones de venta, que incluían el pago de la garantía extendida lo cual excedía el monto total en $ 1000. Sin embargo desde el comercio, a partir de las gestiones de facilitación realizadas desde la instrucción, se accedió por vía de excepción – atendiendo a la situación en salud del ciudadano, y corto plazo existente entre la adquisición y el pedido de cancelación, a la refacturación del producto efectuando una reducción del plazo de garantía extendida y consecuentemente con ello el reintegro de $700 en favor del usuario.

Recomendación a la Dirección de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe- tema garantía y medidas de seguridad de producto-

En proximidad de la celebración del Día del Niño, recomendamos a la autoridad de Aplica-

ción realice inspecciones sobre Supermercados, Polirubros y jugueterías, a fin de verificar que los productos que se comercialicen cumplan con los requisitos formales para la venta.

Ello fue a consecuencia de una denuncia recepcionada en esta el día 20 de enero de 2012 la deponente, manifestó haber adquirido en una Juguetería ubicada en la zona céntrica de esta ciudad de Santa Fe el día 13 de diciembre de 2011 un helicóptero a control remoto, que al poco tiempo dejó de funcionar "volar". Al momento de efectuar la compra, la deponente dice que el vendedor probó el encendido de las luces, sin embargo no pudo explicarle, su funcionamiento, entregándole un manual de instrucciones en idioma extranjero. Conforme la documental acompañada por la deponente la operatoria de compra se efectúo en un solo pago mediante tarjeta de crédito y por un importe total de $ 591,10. Ingresada la queja se realizaron de rigor en cuanto a la formulación del reclamo en forma personal ante el comercio. Con posterioridad debimos intervenir efectuando sendas gestiones sin que el comercio responda por los desperfectos de juguete. En fecha 17 de febrero de 2012 se recepciona en este organismo un escrito de la propietaria del local comercial quien con patrocinio letrado (fs. 6/7) reconoció haber efectuado la venta del juguete de fabricación china, indicando que el personal de su juguetería probó el helicóptero antes de la entrega del mismo, el cual funcionaría conforme a un uso normal, adecuado y con la indicación expresa de no utilizar en espacio cerrados. Señaló además, que el día 9 de enero de 2012 la compradora regresó a la juguetería solicitando la reparación del juguete evidenciando un mal uso -dado que el cromado de la pintura estaba saltado-, no obstante ello dijo, que se lo retuvo a fin de hacerlo ver por un especialista. Como resultado de esa primera revisación se detectó que el problema era la falta de una carga adecuada de la batería, por tanto se le indico a la compradora como debía efectuarlo probando su correcto funcionamiento previo a su devolución. El consumidor regresó al local comercial el día 14 de enero de 2012 y en esa oportunidad, alega la propietaria, el helicóptero exhibía las hélices quebradas y pegadas con pegamento, no funcionaba y menos volaba por tener las hélices descalibradas, haciendo imposible su reparación.

El conflicto así planteado se inscribe en el marco de una relación de consumo tutelada por artículo 42 CN, Ley Nº 24240 y normas complementarias; y no compete a esta Defensoría dirimir el conflicto, sino que como se anticipara nuestra intervención es de buenos oficios y a los fines de brindar un espacio neutral para la adecuada resolución entre las partes involucradas. En virtud de las Leyes nacionales Nº 24240, de Defensa del Consumidor, Nº 22802, de Lealtad Comercial, es Autoridad de Aplicación Dirección General de Comercio y Servicios de la Provincia de Santa Fe, por tal motivo mediante nota nº 6737/12 se derivó la denuncia por incumplimiento de los artículos 11 a 17 de ley 24240. Así las cosas, a solicitud del la denunciante, ésta fue asistida por el profesional instructor de esta Defensoría en la audiencia conciliatoria celebrada en las oficinas de la Dirección de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe, el día 4 de mayo de 2012; donde el apoderado del proveedor sin reconocer hechos ni derechos y al sólo efecto conciliatorio propuso entregar a la denunciante del

importe de $500 por todo concepto, recibiendo el aparato reclamado. Propuesta ésta que fuera aceptada por la denunciante.

Dicho acuerdo fue homologado por medio de Resolución Nº S 163/12 de esa Dirección General de Comercio Interior, remitiendo las actuaciones a archivo, cumpliendo de este modo con lo normado en Ley 24240 (art. 45). No obstante ello, desde la perspectiva del caso de marras no debe soslayarse que la Constitución Nacional ha reconocido expresamente los derechos que le asisten a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, señalando que éstos tienen, en la relación de consumo, los siguientes derechos: "... a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno..." (art. 42 CN). Asimismo, suele afirmarse que la filosofía que guía y da sustento a todas las normas de defensa al consumidor es de marcado carácter protectorio, pues la finalidad perseguida es otorgarle a los consumidores -desde su consideración como parte débil de la relación de consumo- una especial protección legal para equilibrar y fortalecer su posición -de natural desigualad estructural- frente a los proveedores de bienes y servicios. El caso de marras puso al descubierto la comercialización de productos de fabricación extranjera sin el debido manual de instrucciones en idioma nacional. Los productos deben ser de calidad. Por ende no deben contener partes de fácil desprendimiento o con puntas filosas; y conforme con la normativa vigente los productos deben contar con las certificaciones de seguridad correspondientes, y con las indicaciones de uso y de restricción de edad correspondientes, para evitar que signifiquen un riesgo para los niños - artículo 5 y 6 de la Ley 24240-. Frente a lo expuesto esta Defensoría considero que una inspección a tiempo por parte de las autoridades competentes sería suficiente para que se retirasen del mercado juguetes que no cumplen las medidas de seguridad.

B- Vehículos 0 Km

Durante el transcurso del 2012 se atendieron quejas por demora de entrega de vehículos 0 Km., por parte de distintas agencias. Diligenciadas mediante comunicaciones telefónicas directas con el agenciero, quienes aducían en general demoras en tramitaciones de aduana; no obstante ello como propuesta conciliatoria y hasta tanto recibieran en la agencia el vehículo en cuestión, se ofrecían alternativas de solución, especialmente para el caso en que el consumidor había entregado en parte de pago su vehículo usado, la agencia le proveía en préstamo otra unidad. En general podemos decir que la respuesta de los empresarios fue siempre favorable a sus clientes.

C- Autoplanes:

Nos estamos refiriendo a los sistemas de ahorro con fines determinados, los cuales en este caso tienen por finalidad específica la adjudicación de un automóvil.

Los casos planteados versaron sobre reclamos de adjudicatarios debido a que habían sido beneficiarios por sorteo o licitación del bien, cumplimentando en tiempo y forma con los requisitos de presentación de documentación y abono de los gastos correspondientes pero a pesar de ello había transcurrido el plazo contractual designado para que la concesionaria entregara el bien. Se presentaba una mora de meses en cuanto al cumplimiento de las obligaciones a cargo de la concesionaria.

Desde la Dirección se realizaron gestiones tendientes a la entrega del bien.

En ningún caso se llegó a la instancia de que el consumidor ejerciere su opción de rescisión contractual, tal como es su derecho ante la falta de cumplimiento de las obligaciones de la otra parte.

En un plazo de menos de 15 días se obtuvo la entrega del bien, siendo que llevaban meses de mora. Además se cumplimentó con la indemnización por incumplimiento, tal como lo estipulaba el contrato. La misma consistía en una suma de dinero calculada en un 20% del valor del bien y se contabilizaba desde la fecha en que debió entregarse el mismo hasta su efectiva realización.

D- Motovehículos.

Si bien las quejas fueron en menor número no queremos dejar de mencionar que respecto a estas operaciones, los mayores incumplimientos se registraron ante falta de atención a fallas o defectos, como así y demoras en el servicio técnico de reparación.

Hubo casos que debieron ser derivados a la Dirección de Comercio Interior ante la falta de respuesta por parte del agenciero y el fabricante.

IV- RECLAMO DE DEUDAS / INCLUSION EN EL VERAZ

Numerosas fueron las consultas por parte de ciudadanos que recibieron en sus domicilios particulares y/o laborales; como así también molestos llamados telefónicos agresivas intimaciones de pago por parte de estudios jurídicos radicados en Ciudad Autónoma y que se dedican a la cobranza de pasivos.

En las mismas los estudios jurídicos decían ser mandantes de compañías de telefonía, prestadoras de servicios, bancos, comercios, fideicomisos, etc.

Se observó que muchas de ellas se debían a cesiones de deudas o compras de carteras de deudores por lo cual el usuario rechazaba las mismas ya que nunca había realizado contratación alguna con la misma.

Por otro lado en las intimaciones cursadas se los intimaba a que regularizasen su situación en un plazo perentorio de 48 hs bajo apercibimiento de trabar embargo sobre bienes y haberes. Tal situación lógicamente generaba honda preocupación en las personas que las recibían e intentaban comunicarse con el emisor de las mismas, teniendo por lo general sólo un número de teléfono de lugares radicados fuera de la provincia y en muchos casos, imposibles de contactar.

Las notificaciones, algunas realizadas incluso por mensaje de texto o telefónicamente, no poseían ninguna información referida al monto de la deuda, operación que la originó, fecha de la mora, capital e intereses, etc, que pudiera permitir al reclamante efectuar un acabado análisis sobre su correspondencia y por ende efectuar el rechazo de la misma o abonarlo. Escasa o nula información aportaban las agencias de cobranzas al respecto. Todo ello engendraba dudas sobre la legitimidad de estas.

Fueron numerosos los casos en los cuales la imputación de esta supuesta deuda generó la inclusión en las bases de datos del BCRA o de la Organización Veraz S.A. impidiendo al ciudadano la realización de operaciones comerciales o crediticias. Con ello, el resultado era que no se le otorgarían créditos, no se le vendería en ninguna casa de electrodomésticos en cuotas, etc.

Es menester destacar la sensación de desazón que presentaban los denunciantes al ser atendidos en nuestras oficinas; "aparecer incurso en una situación irregular cuando se trata de un supuesto erróneo". El sólo hecho de conocer estar informado en la base de datos de deudores morosos del BCRA genera una situación de angustia o impotencia que nadie está obligado a soportar injustamente.

El primer paso para solventar la cuestión fue remitir escrito a la reclamante en el cual se cuestionaba la existencia de tal deuda y se le solicitaba la documentación respaldatoria del caso. Estas efectuaban las verificaciones pertinentes y en caso de no contar con la misma cesaban en sus intimaciones.

Respecto de aquellas que luego de ello, no rectificaban la base de datos correspondientes –que liberaran al presunto deudor de la Central de informes del BCRA u Organización Veraz-, dicha irregularidad fue denunciada ante la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales que ante nuestro requerimiento, operó los medios necesarios, ordenando a los infractores a efectuar las correspondientes rectificaciones.

ZONA NORTE

Un caso testigo sobre inclusión en el Veraz

ANGELA vecina de esta ciudad denuncio a una entidad financiera con sucursal en nuestra ciudad por informarla en la Central de Deudores del Sistema Financiero en "situación 4", desconociendo los motivos, puesto que aseveraba que jamás había operado con dicha entidad financiera. Manifestó que había tomado conocimiento de su situación en oportunidad de pretender obtener una la Tarjeta de Crédito, que por supuesto le fue denegada.

Una calificación 4 en la Central de Deudores del Sistema Financiero del BCRA es interpretada, como que el sujeto pretensor del crédito ha incurrido en un atraso en el pago de su deuda de mas de 180 días y hasta un año, y es altamente improbable que el cliente cumpla con todos sus compromisos, en síntesis tiene un alto nivel de endeudamiento y por tanto difícilmente puede obtener un crédito.

Ángela entre sollozos nos afirmaba no deber nada a nadie desconocía al Banco informante, puesto que siempre había tomado sus prestamos a través de mutuales o financieras. Manifestaba además; haber saldado un crédito recientemente con una Mutual local y que todas sus operatorias eran descontadas a través de ANSES.

Aportada que fuera la documental solicitada a Ángela como prueba de sus dichos, procedimos a evaluar su situación, no se puede dejar de mencionar que era tal el grado de endeudamiento de esta jubilada y pensionada lo que tornaba complejo la interpretación los códigos de descuentos que practicaba el ANSES; además no contaba con copia de contrato alguno de los préstamos personales.

Por tal razón, la instrucción inicia primeramente con una reunión con personal de Atención al Cliente del Banco Sucursal Santa Fe, quien nos confirma que la entidad financiaba el crédito otorgado por la Mutual donde operaba Ángela, y que existía un saldo deudor.

Obtenida esa información nos dirigimos al ANSES quien nos hizo entrega de los comprobantes de los descuentos del crédito a favor de la Mutual en cuestión.

Con tales elementos, dirigimos a la Mutual la Nota Nº 6586 de fecha 30/marzo/2012 dando detalles de los hecho e irregularidades detectadas en franca violación al art 42CN; art. 4 y 8 de Ley 24240 y Ley 25326, por tal motivo solicitamos su inmediata corrección.

No obstante ello, entendimos que estaban reunidos los presupuestos legales para informar a la Autoridad de Aplicación de Ley 25326, es así que se envía en fecha 8/ mayo/2012 Nota Nº 6632 a la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.

En fecha 11/mayo/2012 se recibe respuesta de AMTAE quien cumple en informarnos que Ángela obtuvo un préstamo del Banco-Informante-"el que fuera cancelado anticipadamente" por Ángela. Aclarando que la mutual por su parte, rindió en tiempo y forma el monto que la deponente destinara para la cancelación anticipada del préstamo otorgado. Agregando que si bien no es la Mutual quien informa a las diferentes bases de Riesgo Crediticio, en aras de mantener una relación lo más cordial con su cliente la mutual había solicitado al banco la emisión de el libre deuda y exclusión de bases de datos de Riesgos Crediticios.

En fecha 19/julio/2012 se remite Nota Nº 6778 al Gerente de Protección al Usuario de Servicios Financiero –BCRA- dando cuenta de la situación y acompañando en esta ocasión copia del certificado de libre deuda emitido por el Banco –informante- para la corrección de la Base de datos de la Central de Informe que lleva la entidad.

El 1/agos/2012 la Dirección Nacional de Datos Personales nos informa que consultada la Central de Deudores del BCRA constató que la Ángela ya NO se encontraba informada negativamente por el Banco/informante. Sin embargo nos advierte que aún se encontraba informada en el informe comercial que brinda la empresa Organización Veraz SA, por lo que precedió a solicitar a dicha empresa que proceda a actualizar la información cuestionada. Solicitándonos informemos a la denunciante que contaba con un plazo de 10 días para peticionar lo que en derecho corresponda.

Notificada que fue Ángela, agradeció la gestión efectuada por esta Defensoría y que consultaría con un abogado particular para accionar contra el Banco por daños y perjuicios.

A-Reclamos deudas por parte de Fideicomisos

Fueron también notables en cantidad las quejas ante las intimaciones que efectuaba en todo el territorio provincial los mandantes del Fideicomiso CM1, es menester aclarar que este fideicomiso esta conformado una cartera de deudas de la empresa CTI móvil hoy CLARO. Todos los ciudadanos que se acercaron a nuestras oficinas manifestaron que jamás había poseído una línea o servicio de esta compañía; o de haberlas tenido las mismas se encontraban prescriptas.

Motivo por el cual nuestro asesoramiento fue que efectuara el desconocimiento del servicio ante las oficinas de CLARO, transcurrido treinta días de no recibir respuesta de la empresa, debían presentarse en queja ante esta Defensoría para la solicitud de intervención de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales. Destacamos la intervención con respuesta inmediata y efectiva de la referida Dirección Nacional.

VI- ROBO DE IDENTIDAD Y OTROS DELITOS

A. Habilitamos el registro nacional de documentos cuestionados para combatir el robo de identidad.

La consulta diaria por parte de los ciudadanos nos permite conocer y advertir respecto a ciertas conductas que llaman sumamente la atención cuando son reiteradas y más aún cuando tenemos verdadero indicio de la comisión de posibles delitos.

Así es como José contó que le quisieron cobrar las deudas de 14 líneas de celulares a su nombre, pero que él nunca las había habilitado.

A Maria le llegó una cuenta por un electrodoméstico que no había comprado. A Juan de 74 años le reclaman la deuda de un celular de última generación que jamás adquirió, etc. Un dato coincidente entre todas las consultas, era que habían perdido o les habían robado sus documentos.

A partir de la intervención de la Dirección en lo que hace a la Defensa de Derechos de Consumidor, se nota el posible robo de datos personales mediante el uso de Internet o de alguna base de datos; e incluso años anteriores, mediante presentaciones en medios de difusión, fuimos alertando a los ciudadanos sobre este nuevo flagelo.

Pero debíamos tomar nuevos recaudos. Es así como al tomar contacto con la Dirección Nacional de Datos Personales encontramos un paliativo al Robo de Identidad. Dado que dicho organismo nacional cuenta con un Registro Nacional de Documentos de Identidad Cuestionados, el cual ofrece un registro informatizado y actualizado, donde consten el número y tipo de documentos de identidad que fueran denunciados por las autoridades públicas o los titulares, con motivo de pérdida, hurto o robo.

En acuerdo con dicho organismo nacional, habilitamos en la Defensoría la atención de los ciudadanos victimas de robo/hurto/extravío de sus documentos quienes mediante un trámite

sencillo son incorporados al Registro Nacional de Documentos de Identidad Cuestionados. De este modo toman un recaudo más, para evitar el robo de su identidad.

Este registro ayuda además a todos aquellos que llevan adelante su actividad comercial, puesto que basta el solo ingreso al sistema para verificar si el documento que exhibe el cliente esta informado como cuestionado o no. Evitando el fraude a las empresas.

Estos casos representan un doble delito: el de robo de identidad y el de fraude a empresas y comerciantes. La falsificación de los documentos y la falta de control en la circulación masiva de los datos personales a través de Internet son los factores de riesgo de robo de identidad.

El Registro Nacional de Documentos de Identidad Cuestionados ofrece un registro informatizado y actualizado, donde consten el número y tipo de documentos de identidad que fueran denunciados por las autoridades públicas o los titulares, con motivo de pérdida, hurto o robo. Al cual desde el 2012 pueden acceder los ciudadanos de la Provincia de Santa Fe.

B. tuprimavera.com

Si bien en el mes de marzo efectuamos recomendaciones en los medios de difusión; debido a las primeras quejas por las presuntas estafas que se comenten a través de mensajes de texto. En el mes de setiembre/2012, al unísono vecinos de Rosario y de Santa Fe, recibieron en sus celulares el siguiente mensaje: "Promoción: "VISA-Telefonía Móvil le informa que ha ganado un TV 42" LED. Para más info visite hoy mismo "www.tuprimavera 2012.blogspot.com" llamar al 011-153178851" Interesados en el premio las victimas- ingresaron a la página de internet señalada, en la que se explicaban las bases del concurso. Allí se les indicaba que para acceder al premio debían efectuar un depósito de $309,90, a través de un sistema de pago rápido destinados a sufragar los gastos por el seguro del traslado del televisor. Grande fue la sorpresa de los incautos vecinos cuando advirtieron que el televisor no llegaba; y que tras realizar las averiguaciones pertinentes las empresas de tarjeta de crédito y de telefonía negaron que estuvieran realizando una promoción de ese tenor. Tras acudir a nuestro organismo y recibir el asesoramiento pertinente, procedieron a formalizar la denuncia penal correspondiente.

Atento a ello, este organismo efectuó la alerta con recomendaciones.

JUBILADOS Y PENSIONADOS DE VILLA OCAMPO

Nuestro organismo evitó que se consumara una estafa en perjuicio de un grupo de jubilados y pensionados de la localidad de Villa Ocampo.

Las primeras quejas fueron recibidas en nuestra Delegación en la ciudad de Reconquista. Se trataba de jubilados y pensionados (PNC), a los que se les pretendía cobrar créditos que tenía un costo financiero total que rozaba el 260 por ciento. Estos fueron sorprendidos en su buena fe al tomar un crédito en una entidad bancaria privada, publicitado bajo determinadas condiciones pero diferentes en los hechos.

Analizando la documentación aportada por los quejosos, esta Dirección de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores advierte, del simple comparativo de la operatoria, con el Decreto Nacional 246/2011 que dispone que el C.F.T. máximo no puede superar en un cinco por ciento (5%) adicional a la tasa informada mensualmente por el Banco de la Nación Argentina aplicable a las operaciones de préstamos personales para jubilados y pensionados; que se estábamos frente un claro avasallamiento de derechos.

Ante esa situación, solicitamos la intervención de la recientemente creada Gerencia General de Protección de Usuarios de Servicios Financiero dependiente del Banco Central de la República Argentina –BCRA-, que intimó a la entidad bancaria a que reconvenga la situación ante el alto costo financiero que se aplicaba a los tomadores de los préstamos.

El caso se originó a través de un promotor de dicho banco, en la ciudad de Villa Ocampo, que publicitaba a través de una radio de su propiedad estos préstamos, a sola firma con la presentación de recibo de sueldo y DNI; con la condición de devolverlo en 12 cuotas fijas.

Los documentos fueron firmados en la ciudad de Resistencia, provincia del Chaco, y tras ello recibieron el dinero, pero mayúscula fue la sorpresa cuando advirtieron que el importe de las cuotas y los meses superaban largamente las condiciones promocionadas.

El cuadro de abuso y vulneración hacia los denunciantes se complementa con el hecho de que los beneficiarios de pensiones no contributivas que acudieron a esta Defensoría presentan dificultades para leer y escribir.

A modo de ejemplo, relatamos dos casos que reflejan lo denunciado.

Baste como ejemplo de la situación descrita el caso de una ciudadana que percibe una jubilación mínima de $1419,50 al mes de julio/2012. Suscribió un crédito por 2 mil pesos, a pagar en 24 cuotas de 247,89 pesos, y no en 12 como se le dijo en Villa Ocampo.

El otro caso, es el de un beneficiario de una pensión no contributiva de 1.145,47 pesos, que tampoco sabe leer ni escribir. Pacta un crédito por 2 mil 500 pesos, en 29 cuotas de 292,85 pesos.

Pudo constatarse que al momento de la contratación en la sucursal de la ciudad de Resistencia, hubo ausencia de negociación y cercenamiento de la autonomía de la voluntad dada la posición de superioridad de la entidad bancaria respecto al consumidor. En este contexto mal pudieron los denunciantes conocer acabadamente cuál era la tasa de interés.

Otra de las anormalidades denunciadas fue que en la sucursal no les entregaron la copia de convenio, lo que impidieron conocer qué otras cláusulas del contractuales firmaron.

La medida dispuesta por la creada Gerencia de Protección de Usuarios de Servicios Financiero dependiente del Banco Central de la República Argentina sólo beneficia a los ciudadanos que se acercaron a formular su queja. Es por ello, que al tomar estado público el caso se presentaron más damnificados, que a la fecha del presente informe nos encontramos tramitando.

VI-OPERACIONES INMOBILIARIAS

La ley de defensa del consumidor Ley 24240 en su última reforma -Ley 23661- en materia de negocios inmobiliarios, puso coto a los posibles abusos que puedan llevar adelante aquellos que se posicionan por su especialidad técnica y económica en la parte fuerte del contrato, frente a la debilidad que pueden ostentar las familias que alquilan y/o adquieren una vivienda.

En menester aclarar que en los casos atendidos y gestionados; se configuraba la relación de consumo conforme define la ley 24240 –el alquiler/venta opera a través de la intermediación de corredor inmobiliario, organizado como explotación empresarial.

Recepcionadas las quejas se inició la intervención como Facilitadores entre las inmobiliaria y/o las empresas constructoras, resolviendo en forma inmediata los malos entendidos entre partes, poniendo un coto al desgaste emocional de las familias involucradas. Con resoluciones satisfactoria a los intereses de los deponentes

En nuestra sede en la ciudad de Rosario se brindo asesoramiento a consultas sobre Tiempos Compartidos.(ver grafico estadística).

VII- MEDICINA PREPAGA / SERVICIOS DE SALUD

Con el dictado de la Ley 26682 que estableció el marco regulatorio de la para la Medicina Prepaga en el país.

Esta Defensoría ha marcado la incumbencia de sus Áreas de Salud y la intervención de la Dirección de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores, en lo que respecta a la aplicación de la mencionada norma en armonía con la normativa consumeril.

Las empresas de medicina prepaga deben cubrir, como mínimo y en todos los diferentes planes que ofrezcan –básicamente- todas las prestaciones previstas en el Plan Médico Obligatorio (P.M.O.). Control que se efectúa desde el Área de Salud de este organismo.

Por otra parte, las empresas de medicina prepaga por la misma norma deben comunicar cualquier cambio contractual, como por ejemplo un aumento de la cuota, con treinta (30) días de anticipación por lo menos. Si el consumidor no acepta las modificaciones, tiene la opción de rescindir sin cargo el contrato.

ZONA NORTE

Si bien el reclamo en números fue muy bajo, no lo fue en importancia, las quejas se presentaron contra una empresa de medicina prepaga por el incremento en la cuota del servicio.

Admitido que fuera el reclamo por esta Defensoría, se envío nota a la prestadora recordando los términos y vigencia de Ley 26682 –Dto Reglamentario nro. 1993/11- Art. 17- respecto a que todo incremento en lo que referido al monto de la cuota debe contar con un mecanismo

evaluatorio previo y la autorización final del Ministerio de Salud de la Nación; y en esos términos se solicitó la remisión de la autorización que le fuera expedida.

Como respuesta esta Defensoría recibe "…que se procedió a la regularización del reclamo con nota de devolución del aumento".

Otro caso: una señora mayor de escasos recursos económicos, vecina de la localidad de Coronda, quien se presentó en esta Defensoría denunciando a una empresa de Servicio de Salud por la falta de cobertura de los servicios de salud de su hija embarazada; conforme nos manifestó tiempo atrás había sido visitada en su domicilio por un promotor de la empresa denunciada con quien contrató un servicio de medicina prepaga. De la documental que exhibía se podía leer que lo contratado era cobertura de servicio de emergencia médica, seguro de vida, seguro de subsidio de sepelios. Por tanto se efectuaron las gestiones telefónicas a fin de verificar los verdaderos alcances del contrato, ante la empresa con sede en la ciudad de Rosario. Asesorada que fuere la ciudadana y el profesional instructor debió acompañar personalmente a la ciudadana a la Sucursal Santa Fe, donde se presentó la nota de rescisión y baja automática del servicio.-

VIII-COOPERATIVA DE SERVICIOS DE CORONDA -COSERCO

Aumento de Tarifa de Agua

Esta Defensoría ante la presentación de un vecino de la ciudad de Coronda, quien se sintió agraviado por la falta de una respuesta, por parte de las autoridades de la Cooperativa, del cuerpo del Consejo Deliberante y del Poder Ejecutivo Municipal; solicitándo a esta Defensoría un pronunciamiento respecto a si el aumento dispuesto por el prestador del servicio, es el correcto o no, y si se debe abonar o no su factura debido a que el incremento tarifario no contaría con la autorización del Ente Regulador del Servicio Sanitario –ENRES-. Motivados por el reclamo en virtud de ley 10396 convocáramos a una reunión el 26 de julio/12 al presidente del Directorio del Enress, a la misma se sumó el señor Intendente Municipal en su carácter de autoridad concedente. Además de escuchar puntualmente cada uno de los reclamos de los vecinos que se acercaron a la Delegación, el Ente instaló su unidad móvil en la puesta de la Delegación a fin de recepcionar las quejas de los distintos usuarios que se acercaron al lugar con sus boletas.

En base a los planteos formulados por los vecinos esta Defensoría libra el Oficio nº 22849/12, en el cual se advirtió al Enress en su carácter de autoridad de aplicación de la ley 11220 lo siguiente:

1- el usuario no ha podido conocer con la antelación suficiente el incremento de la tarifa, quebrantando lo normado en 4 Ley 24240, -Reglamente del usuario Pto 51 - II.5.Derechos y obligaciones de los Usuarios relacionados al pago del Servicio recibido-Reglamente del usuario;

2- se escucharon reiteradas denuncia verbales de conductas reñidas con el art. 8 bis de la Ley 24240; pto 23- II.1. Derechos y obligaciones de los Usuarios con relación a la prestación del Servicio en general -Reglamente del usuario- por parte del personal de COSERCO;

3- el cobro del nuevo incremento tarifario no cuenta aún con el aval de ese Ente.

4- surge la necesidad de control de las unidades de medición (art.29 ley 24240) y que para el caso de errores se tenga presente lo prescripto por art 31 de ley 24240 "En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente."

5- surge la necesidad de sugerir a la autoridad concedente la implementación de una tarifa social;

Además recordaríamos que como principio general la tarifa justa en una prestación monopólica cuenta con protección constitucional en el art. 42 CN. Este impone a las autoridades la obligación de control a fin de asegurar la protección de los consumidores y usuarios en la relación de consumo. La interpretación restrictiva de los derechos del concesionario es asimismo una garantía para los consumidores, como así también la fijación de la tarifa del servicio para que la rentabilidad monopólica del concesionario o licenciatario no exceda lo razonable, y el necesario control objetivo de las inversiones para que sean reales y a precios de mercado. Para fijación de las tarifas se requieren criterios de justicia y razonabilidad, sistemas de medición de calidad y cantidad del servicio y competencias expresas para la imposición de sanciones y controles administrativos y técnicos.

Conforme a lo expuesto, dijimos que corresponde al Ente determinar si la tarifa aprobada por el municipio se ajusta al art. 81 de ley 11220; si se considera razonable el incremente en relación a la categorización implementada; si corresponde o no hacer uso de su facultad sancionatoria.(art. 110 ley 11220); cómo ha de efectuarse las correspondiente notas de crédito; y demás aspectos particulares que surjan de los distintos reclamos que fueron colectado en el encuentro en la ciudad de Coronda.

Con posterioridad el Ente ordenó mediante Resolución nº 643/12 a COSERCO 1. Se abstenga de aplicar los nuevos valores y precios por consumos medidos registrados con anterioridad a la fecha de emisión de la Resolución N° 608/12 ENRESS; 2. Anule las facturas emitidas a todos los usuarios servidos en los períodos involucrados y las reliquide, devolviendo, en caso de corresponder, las sumas abonadas en demasía con más los recargos e intereses previstos en las normas aplicables."

La resolución fue recurrida por COSERCO, encontrándose en trámite de sustanciación.

3- INTERVENCIONES ESPECIALES

Actividad de difusión de los derechos-deberes y recomendaciones a usuarios y consumidores:

La diversidad de planteos, reclamos y solicitudes de consultas recepcionadas a lo largo del

año, permitieron efectuar distintos comunicados de prensa de amplia difusión y cobertura por los distintos medios, con recomendaciones para todos los consumidores de nuestra provincia.

-Se inició el 2012 con recomendaciones a los usuarios del servicio domiciliario de Gas Natural: Las facturas de los meses de noviembre y diciembre de 2011 llegaron a los domicilios con un aumento del Cargo Tarifario que integra el Fondo Fiduciario creado por el Decreto N° 2067/08 para atender las importaciones de gas natural y garantizar el abastecimiento interno. Se recordó a los ciudadanos que dicho cargo ni bien entró en vigencia, cosechó una fuerte reacción de los usuarios y del Defensor del Pueblo de la Nación que cuestionaron la magnitud del aumento y el hecho de que el cargo equivale a un impuesto, y que por tanto debía ser aprobado por ley. Oportunamente la Justicia dio la razón al Defensor del Pueblo y concedió la medida cautelar solicitada -contó con sentencia favorables de los tribunales de primera instancia y de la Sala V de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal (Defensor del Pueblo de la Nación Med. C/Dto. 2067/08 - Ministerio de Planificación - Resolución N° 1451/08 y otros s/Proceso de Conocimiento).

Pese a la vigencia de dicho fallo, el gobierno nacional introdujo en diciembre/11 dos medidas que recaen sobre el polémico cargo: por un lado extendió su aplicación a todos los usuarios y por otro lado, aprobó un aumento de hasta el 248% en los valores que se venían facturando a los medianos y altos consumos.

Frente a ello esta Defensoría del Pueblo recomendó a los usuarios efectuar "pago a cuenta", y dirigirse a la distribuidora Litoral Gas a solicitar la refacturación del servicio sin el cargo.

Hasta tanto la Justicia resuelve que el cargo es válido, las empresas le cobrarán en el futuro las diferencias pendientes. En cambio, si los jueces determinan que el cargo es inconstitucional, se habrán ahorrado los aumentos.

-Consumo responsable

Como consecuencia de la excepcional bajante que el río Paraná venía experimentando en las últimas semanas del mes de enero/12, el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe, Dr. Edgardo José Bistoletti, reiteró el pedido a la población santafesina para que haga un uso racional y eficiente del agua potable, a fin de garantizar el acceso de todos los ciudadanos de la provincia a este servicio. Si bien desde el gobierno provincial se había aclarado que no habría problemas con la potabilización del agua, no obstante ello debido a las altas temperaturas imperantes, sumado al menor nivel de caudal del río, se entendió oportuno concientizar a los usuarios del servicio de agua potable, respecto al valor del agua como recurso escaso y la importancia de hacer un uso responsable del mismo.

-Portabilidad Numérica para el servicio de telefonía móvil: la posibilidad de poder migrar a otra compañía sin perder mi número de celular.

- Promociones engañosas, mediante mensajes de texto - Consejos para no ser víctima de un fraude.

-Cambió la facturación de los servicios de celulares: la llamadas deben cobrarse desde el momento en que es atendida personalmente, o desde el momento en que ingresa al buzón receptor.

- Recomendaciones de la Defensoría del Pueblo para las compras de fin de año:

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe recordó a los ciudadanos, en oportunidad de las festividad de fin de año; los alcances de la ley 25.065 de tarjetas de crédito, que expresamente prohíbe en su artículo 37, inciso C, efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta. Si bien el comercio ofrece el pago con tarjeta de crédito o débito a sus clientes para mejorar su servicio, aumentar sus ventas y facilitarse el trabajo, es también posible que este beneficio termine no siendo tal para el consumidor a la hora de efectuar el pago en la caja del local comercial, ello por los intereses aplicados a la compras efectuadas bajo esa modalidad de pago.

Se entendió necesario recordar a los consumidores la existencia de la mentada norma puesto que últimamente la mala práctica de los comerciantes nos estaba condenando a su no exigencia bajo un pobre argumento de que "los banco les cobran una comisión por la prestación de tales servicios". No resulta justo que sea el consumidor final quien pague para que ganen comerciante y bancos. Más aun si tenemos en cuenta que todos los consumidores están bancarizados y además por cuestiones de seguridad no se portan valores.

Se instó a formular denuncia frente a los comerciantes que no respeten la norma.

4- AUSPICIO y PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDAD ACADEMICA

Participación de la Dirección de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores

La ciudad de Reconquista fue sede del VI Encuentro Provincial de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.Cs) bajo la consigna "Un canal de cercanía con la comunidad". El encuentro tuvo lugar los días 23 y 24 de mayo/12 en la Casa del Bicentenario.

Del evento participaron el Director Provincial de Fomento y Promoción de Comercio y Servicios del Ministerio de la Producción, Leonardo Gianzone, quien abrió la jornada junto al intendente de la ciudad de Reconquista, Jacinto Speranza, y a la representante de la subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Nación, Rita Colli.

En dichas jornadas, la Subdirectora de la Dirección de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores de nuestro organismo diserto acerca de "los derechos colectivos también previstos en el anteproyecto de Código Civil Unificado" en el Panel referido a las principales modificaciones que contiene el anteproyecto de reforma del Código Civil,

La jornada del día siguiente icició con un taller de trabajo en el que la totalidad de las O.M.I.C que participaron (de las localidades de Rafaela, Reconquista, Ceres, San Javier, San Jorge, Santo Tomé, Santa Fe y Rosario) intercambiaron experiencias de trabajo, compartieron formas de actuación y definieron criterios y programas futuros de acción.

Se unificó y fortaleció todas aquellas tareas que se orienten a la información y a la educación de los consumidores, revalorizando la herramienta del conocimiento como el mejor

modo para que los usuarios ejerzan sus derechos con plenitud y en libertad.

Finalmente, el encuentro culminó con un panel a cargo del senador por la provincia de Santa Fe, Rubén Giustiniani, en el que expuso sobre su proyecto de ley para que la telefonía móvil se convierta en servicio público, con derechos expresamente reconocidos para los consumidores y deberes concretos para las empresas; y con un ente de control con participación de los usuarios.-

"TALLER GERENCIAMIENTO DE CONFLICTOS"

En el marco del convenio suscripto entre Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Santa Fe , el día 29 de junio/2012 se realizó una jornada de capacitación "TALLER GERENCIAMIENTO DE CONFLICTOS" dictado por el Dr. Victor Jorge Jaef director del Centro de Mediación Defensoría del Pueblo -zona sur-

Destinado al personal de la Dirección de Comercio Interior responsables de tomar las Audiencias que indica el procedimiento señalado en de la Ley 24240 de Defensa al Consumidor .

La actividad se realizo en el Salón Rojo del Ministerio de la Producción de la Provincia de Santa Fe

Jornada sobre "daños y perjuicios a los consumidores, acciones judiciales"

La Defensoría del Pueblo auspició la conferencia del Dr. Gabriel Stiglitz sobre Derechos del Consumidor

El prestigioso catedrático Dr. Gabriel Stiglitz disertó 8 de agosto de 2012 en el Colegio de Abogados de Santa Fe sobre "Los consumidores en el derecho moderno", ocasión en la que presentó su libro "La Defensa del Consumidor en la Argentina – Tomo I".

Destacamos la importancia de la presencia del Dr Gabriel Stiglitz en la ciudad de Santa Fe quien presidente del Instituto Argentino de Derecho del Consumidor y es, sin temor a equivocarnos, el especialista más importante con que cuenta la Argentina en esta materia. Más allá de sus innumerables libros, sus artículos y todo tipo de publicaciones, su labor académica, sus proyectos de ley.

Además de la presencia de las autoridades y personal de esta Defensoría; la conferencia fue seguida por autoridades y personal de la Dirección de Comercio Interior de la provincia de Santa Fe; de las oficinas municipales de defensa del Consumidor de distintas localidades, como así también representantes de dichas áreas Mar del Plata y de la provincia de Entre Ríos

FERIA DE ORGANIZACIONES SOCIALES TERCERA EDICIÓN

El 19 de septiembre/2012, en la Estación Belgrano de la ciudad de Santa Fe; se llevó a cabo la 3ª Feria de las Organizaciones Sociales. El evento, de carácter solidario, se realizó con el fin de difundir servicios útiles, oportunidades y soluciones generados por organizaciones sociales, organismos públicos, empresas con responsabilidad social y cooperaciones que

buscan contribuir con su cuota de esfuerzo y perseverancia, para que la equidad y la igualdad de oportunidades alcancen a todos los ciudadanos.

Es el encuentro que es pensado como espacio de visibilización del gran capital humanitario que tiene nuestra sociedad, y de articulación entre organizaciones sociales, empresas, estado y medios de comunicación.

En dicho encuentro la Subdirectora de la Dirección de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores expuso sobre el tema: "Telefonía fija y celulares, problemática actual"

5- CAPACITACION DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN

El personal de la Defensoría que viene trabajando en la materia asistió a:

-2da Jornada Regional de Usuarios y Consumidores

El 16 de abril de 2012 en el Centro Cultural Bernardino Rivadavia de Rosario se desarrolló la 2da Jornada Regional de Usuarios y Consumidores. El evento fue organizado por el Centro de Estudios Sociales y Acción Social y recibió la adhesión del Instituto de Estudios del Paraná.

Entre las áreas temáticas que se abordaron se destacan: servicios de telefonía celular, servicios sanitarios, servicios financieros, la alimentación saludable, el transporte público, la tarifa de los servicios y los precios de los servicios de primera necesidad.

- El día miércoles, 30 de mayo/12, en el Hall de la Legislatura, se realizó la charla "Foro del Agua", espacio de seguimiento y monitoreo de los servicios sanitarios en la Provincia, motorizado por el Instituto de Desarrollo Regional – IDR – y el Centro de Estudios Sociales y Acción Comunitaria – Cesyac.

- III Jornada Rioplatense de Derecho al Consumo que se realizó los días 9 y 10 de noviembre en la ciudad de Mar del Plata, y estuvo organizada por la Asociación Civil de Usuarios Bancarios Argentinos (ACUBA) donde se debatió sobre la ley de defensa al consumidor con personas de otros países, con realidades distintas a la nuestra y pudimos escuchar las soluciones que han encontrado a problemáticas que también nos atañen a nosotros como sociedad.

El evento contó con el respaldo del Departamento de Desarrollo Social y Empleo de la Organización de Estados Americanos (OEA), el Instituto Argentino de Derecho del Consumidor (IADC), el Consejo Departamental del Instituto de Estudios Judiciales de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, el Instituto de Defensa del Consumidor del Colegio de Abogados de Mar del Plata, y la Caja de Previsión Social para Abogados de la Provincia de Buenos Aires.-

En las jornadas se trabajó con el objetivo de lograr un punto de encuentro y debate sobre temas de actualidad en todo lo relacionado con el derecho del consumo, como también cuestiones que tienen que ver con el "sobreendeudamiento de consumo en Francia y Argentina" y "La nueva ley de defensa del consumidor colombiana. Avances y comparación con el derecho Argentino".

- El 21 de noviembre/12 asistimos a la conferencia "Los alcances de la Ley nº 13151 –Mediación en Conflictos de Consumo" organizada por la Comisión de Derechos de los Consumidores y Usuarios del Colegio de Abogados de Santa Fe 1º Circunscripción.

Conclusión

Si bien hay mucho camino recorrido y otro tanto por recorrer en la defensa de los más débiles en la relación de consumo, y sin contar aún con la legitimación para la adecuada defensa de los consumidores en términos de Ley; el ciudadano que llega a nuestro organismo toma noción de que puede lo que cree que no puede, de que le corresponde lo que cree que no le corresponde, que debe hacer lo que muchos creen que no se debe hacer, disponer de su valioso tiempo para hacer valer sus derechos a un trato digno; a una información adecuada y veraz.

A la luz de lo actuado durante el 2012 no cabe duda esta a Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, al crear la Dirección General de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores, consolida un espacio especial para la atención de los ciudadanos afectados por conflictos de consumo; siendo sus funciones principales el asesoramiento y la educación del consumidor, la difusión de los derechos y la promoción de toda acción tendiente a un consumo solidario y responsable.

ACTUACION PARA LA PRESERVACIÓN PATRIMONIAL Y DEFENSA DE LOS DERECHOS CULTURALES

Finalmente, y luego de un 2011 muy compenetrado en adecuar tecnológicamente el sitio web www.artefe.org.ar que la Defensoría del Pueblo administra bajo la asistencia financiera de la Fundación del Nuevo Banco de Santa Fe, se pudo concretar, además de un avance importante sobre el relevamiento museológico provincial en las ciudades de Santa Fe y Rosario, la fijación de una ruta perfectamente detallada de todos y cada uno de los museos municipales y comunales de los departamentos del sur provincial, en los cuales, luego de una investigación territorial de reservorios, se estableció la necesidad de incorporarlos a la base de datos provincial y de esa manera, ampliar los beneficios del modelo de protección y difusión patrimonial.

A lo largo del año se establecieron prioridades en cuanto a los circuitos a delinear para organizar el trabajo del equipo de especialistas en artes visuales de la Dirección de Protección y preservación del Patrimonio Cultural. Cada nicho de la página web fue pensado con un fin muy categórico respecto a su alcance y su contenido, siempre manteniendo la visión global de recrear una funcionalidad amplia para el sistema educativo provincial y nacional en todos sus niveles cognitivos. De allí que los textos fueron y son volcados bajo una estricta fidelidad en cuanto a las fuentes y por qué no decirlo, un alto grado de estudio e investigación en lo referido a nuestras propias producciones testimoniales.

Como el trabajo no se detiene, sino que permanece en constante avance y apertura sobre nuevos estamentos, y todo acompañado por un acelerada dinámica informática necesaria para adaptarse y adaptar tanto a usuarios como a visitantes, es que las obligaciones emergentes con cada responsable de museo en cuanto a tiempos, visitas a reservorios, permisos para relevarlos digitalmente, confección de datos y contenidos, y finalmente, traducción en lenguaje informático del resultado final, son y serán motivo de ajustes constantes, prueba y error, evaluaciones grupales y posterior toma de posturas respecto al nivel cuantitativo y cualitativo de cada gestión.

El 14 de diciembre de 2012, todos y cada uno de los actores involucrados en lo que significa para la Defensoría del Pueblo el desafío artefe, incluído el Defensor del Pueblo como Presidente de dicho Museo Virtual, pudimos mostrar y demostrar una primera etapa de relanzamiento, en este caso, frente a una convocatoria de 9 departamentos del Sur Provincial, a saber: Dpto. Belgrano, Dpto. Caseros, Dpto. Constitución, Dpto. Gral López, Dpto. Rosario, Dpto. Iriondo, Dpto. San Jerónimo, Dpto. San Lorenzo, y Dpto. San Martín, con la presencia de 29 intendentes y 134 presidentes comunales.

El acto, realizado en el Centro Cultural Bernardino Rivadavia de la ciudad de Rosario, consistió en una presentación audiovisual ante el Sr. Vicegobernador de la Provincia, Dr. Jorge Henn, la Ministra de Innovación y Cultura Dra. María de los Angeles González, la Ministra de

Educación, la Presidente de la Corte Suprema de Justicia , Dra María Angélica Gastaldi, la Senadora Nacional Roxana Latorre, demás miembros de la Corte Suprema, Rectores Universitarios, Miembros de la Fundación del Nuevo Banco de Santa Fe, Intendenta de Rosario Mónica Fein, demás autoridades provinciales, municipales y comunales, medios de comunicación, y empresas que fielmente acompañaron a manera de mecenazgo y que hoy se convirtieron en Amigos de artefe, bajo el compromiso de involucrarse toda vez que surjan proyectos que permitan poner en valor a nuestros artistas plásticos, a nuestros estudiantes de bellas artes, y a todas aquellas instituciones que decidan apropiarse de los servicios de esta área de la Defensoría, ya sea para beneficio de los ciudadanos en general como así también de sus corporaciones en particular.

Una vez publicitado el emprendimiento, el Defensor del Pueblo procedió a firmar los respectivos convenios de adhesión y reciprocidad cultural con cada municipio y comuna de manera de habilitarlos para que, durante el ejercicio 2013, puedan dar el puntapié inicial necesario para exponer sus museos junto con todo sus contenidos, de manera ágil, ordenada y totalmente gratuita, ya que el software de aplicación y el asesoramiento técnico permanente, son brindados por la Defensoría bajo la tutoría de especialistas que, a su vez, juegan el rol de curadores respecto del ingreso de las colecciones privadas de artistas del interior provincial.

Durante el desarrollo de la ceremonia de presentación, la Defensoría desarrolló una mini bienal en la que participaron artistas plásticos de la Universidad Nacional de Rosario y cuyas obras pintadas durante el tiempo de duración del acto, luego fueron expuestas y donadas a la Gobernación, a la Intendencia de Rosario y a la Fundación Mundo Solidario que contribuyó de manera sustancial sumándose a nuestro esfuerzo institucional. Y también la Defensoría del Niño, Niña y Adolescente, a través de niños pintores, intervino cada una de las letras que componen el logo de Artefe, a modo de propuesta creativa.

Durante el año 2012 los logros en cuanto a cantidad de obras públicas incorporadas a la gran base de datos fueron absolutamente rotundos. Hoy podemos afirmar que en materia de patrimonio público estamos ya cerca de 5000 obras, sobre todo teniendo en cuenta la gran pictografía perteneciente al Museo Provincial Rosa Galisteo de Rodríguez, y en segundo lugar el Museo Macro + Castagnino de la ciudad de Rosario. Al final del 2012 los museos que quedaron incorporados en situación de trabajo ininterrumpido son los siguientes:

- Museo Provincial de Bellas Artes Rosa Galisteo de Rodríguez,
- Museo Histórico Provincial Julio Marc,
- Museo Histórico Provincial de Santa Fe,
- Museo de Arte Contemporáneo Rosario Macro,
- Museo Municipal de Bellas Artes Juan B.Castagnino,
- Museo Municipal de Arte Decorativo Firma y Odilio Estévez de Rosario, Museo de Arte Sacro Eduardo Barnes,
- Museo de la Ciudad y Museo Urbano de Arte a la Vista.

Cabe mencionar que en cada uno de estos estamentos, el horizonte por develar es aún mucho más amplio que lo que se puede observar en sus recorridos virtuales actuales y por ende se estima, que con cada uno de ellos, seguirá la vinculación hasta alcanzar una representación casi paralela con la realidad. No debe olvidarse que explorar un reservorio y ponerlo en condiciones de trabajo no se concreta de un día para otro, sino que conlleva una primera exploración, luego una clasificación, luego un traslado a sitios con optimización de luz y ubicación, luego un desglose de su contenido intrínseco y finalmente un proceso muy estructurado de exposición y difusión en la galería virtual correspondiente. Es un trabajo minucioso ya que se está pensando en una base provincial de más de 100.000 obras y en materia de colección privada, las cifras siempre indicarán tendencia creciente, sin techo y en la medida en que cada ciudadano se convierta en autor y su trabajo amerite su puesta en valor.

Lo que se espera a la vuelta de la esquina es terminar de incorporar a los restantes departamentos provinciales, con sus museos municipales y comunales del Norte provincial, al igual que lo realizado

La trascendencia de nuestra cultura por lo tanto, a través de este vehículo tecnológico único en su tipo en nuestro país, traspasa los límites geográficos, y puede diariamente llegar a cada rincón del planeta tierra, instalarse a modo de embajador de nuestra identidad santafesina, y contribuir, desde ese mágico hilo conductor "global", a la cultura, al goce, al esparcimiento y a la participación "global" de cada ciudadano curioso de nuestra más pura expresión visual. Todo un motivo para que la sociedad santafesina recupere su orgullo y su sentido de pertenencia.

DELEGACIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN EL INTERIOR DE LA PROVINCIA

La Dirección General de Descentralización y Delegaciones Interiores, tuvo bajo su responsabilidad las Oficinas de atención y recepción de reclamos en distintos puntos de la provincia, sumando su trabajo en un total de 33 Oficinas de Atención y mesas de entradas en el interior, correspondientes a la Coordinación ZONA NORTE, que engloba las localidades de: Arroyo Leyes, Coronda, El Trébol, Galvez, Laguna Paiva, Rafaela (CAV), Reconquista (CAV), San Genaro, San Javier, San Justo, San Cristóbal, Esperanza, Santo Tomé, San Jorge, como en la Coordinación ZONA SUR, cuyas oficinas se encuentran en las localidades de: Carcaraña, Casilda, Cañada de Gómez, Chabas, Fray Luis Beltran, Funes, Granadero Baigorria, Villa Constitución, Máximo Paz, Oliveros, Roldán, Rufino, San José de la Esquina (Sub Delegación Arequito), San Jerónimo Sud, San Lorenzo, Totoras, Villa Constitución y Venado Tuerto (CAV).

Durante el año 2012 esta Dirección General juntamente con sus Coordinaciones Norte y Sur de Oficinas de Atención y Mesa de Entradas de las diferentes localidades del interior provincial, continuó afianzando sus vínculos con la comunidad, las asociaciones intermedias y las instituciones gubernamentales.

Durante el citado año el número de consultas atendidas en las oficinas del interior provincial ascendió a 18.282, lo que derivó en la apertura de 7.966 Expedientes en el interior provincial; 2.895 en las delegaciones Zona Norte y 5.071 Expedientes en las Oficinas correspondientes a la Zona Sur, solo en instrucción a los que hay que sumarles el invalorable trabajo realizado por los profesionales de los Centros de Asistencia a la Víctima en el interior provincial, no solo en las Oficinas del CAV de Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto y que se visualizan en el mismo informe de la Dirección citada, sino en las diferentes localidades donde fueron convocados.

Como es de costumbre en la gestión que hacen los responsables de las oficinas del interior, de estos 7.966 expedientes ingresados, se destaca el alto porcentual de resolución en cada una de aquellas localidades que promedian mas de un 72 % de resolución positiva, desde la misma oficina, para los problemas planteados en las delegaciones del interior provincial, dado por el compromiso y responsabilidad social de cada uno de los agentes, pese a la falta de predisposición de muchas reparticiones provinciales en contestar Oficios y/o resolver favorablemente aquellos problemas presentados por los santafesinos.

Esta evaluación lleva a considerar el alto reconocimiento institucional que puede tener una sociedad, a la hora de expresar sus necesidades ciudadanas insatisfechas, y de que manera 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.

Son las delegaciones de la Defensoría del Pueblo en sus 33 Oficinas, diseminadas a lo largo y a lo ancho del territorio provincial, las que mediante la labor desarrollada a través de estos últimos diez 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 esta Defensoría en el vasto territorio santafesino. Visto en retrospectiva, y a una década de haber ejecutado dichas políticas de desarrollo, podemos demostrar mediante la toma 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.

Es así que las oficinas del interior provincial, no solo canalizan los reclamos diarios por servicios públicos (Empresa de Aguas, Empresa provincial de la Energía, IAPOS, API, etc.), u omisiones de los órganos del Estado provincial para con sus ciudadanos (salud, educación, vivienda, planes sociales, seguridad, seguridad vial, entre otros) sino que además intervienen con sus Centros de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (CAV), o en colaboración de 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 temas.

Otro de los aspectos a considerar es el accionar de las delegaciones, en problemáticas cuya competencia se enmarca en las facultades dadas al Defensor del Pueblo de la Nación, canalizadas a través de la Delegación de la Defensoría Nacional con la que cuenta la Sede Rosario.

Entre las actuaciones más destacables en el interior provincial, se puede mencionar problemáticas en las que no se han obtenido respuestas por parte de las autoridades responsables: Transporte Público de larga distancia correspondiente a los servicios por la Ruta Nacional RN 33, RN 11 y RN 9 y Provincial N° 92, adjuntándose numerosas firmas de usuarios en las presentaciones ante la CNRT, Empresa de Transporte, Secretaria de Transporte provincial y al Defensor del Pueblo, no haciéndose eco ninguna de las reparticiones a las que se realizaron las presentaciones por parte de los ciudadanos.

Se trabajó asimismo en un Informe presentado ante diferentes organismos del Estado municipal, provincial y nacional en referencia a las irregularidades en el tendido, fijación, cableado y servicio de asistencia en el interior provincial, sobre Servicios de telefonía Fija (Telecom y Contratistas), con más de 1.200 imágenes de fallas consideradas en el servicio y su correspondiente evaluación técnica.

Se realizaron numerosas gestiones sobre irregularidades edilicias y deterioros extremos en Sectores habitacionales dependientes del Fondo Nacional de la vivienda -FONAVI-, en diferentes localidades del interior provincial; entre otras importantes actuaciones.

Particularmente, la problemática del Derecho del Consumidor ha sido tomada como un área de extensa cobertura para la atención de casos en las diferentes Delegaciones, con una importante cantidad de personas consultantes en esa área, en la cual se vislumbra que a través de un adecuado asesoramiento y/o redacción de escritos tendientes a reclamar sus derechos tanto como consumidor como usuarios de servicios públicos, se han obtenido importantes resultados, inclusive con resarcimiento de daños y perjuicios –ínfimos pero reales- de parte de empresas prestatarias de servicios telefónicos, FO.NA.VI entre otros.-

Además y conjuntamente con la Dirección del Centro de Mediación y Resolución de conflictos de la institución, se continua con la implementación de mecanismos de "Facilitación" en

conflictos 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 testigos como lo fueron con Obras Sociales Privadas, Comercios y Servicio Publico de Viviendas.

También se realizaron reuniones con los responsables regionales de la Empresa Provincial de la Energía EPE, Litoral gas, Oficina de Defensa del Consumidor, ANSES y PAMI con el objeto de coordinar criterio de actuación al respecto del reclamo ciudadano de diversa índole.

Asimismo se continuaron las reuniones de coordinación con distintas autoridades de las Delegaciones de la Subsecretaria de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, Nodo de la salud, y Centro de orientación de la Víctima de la violencia Familiar y Sexual de las Unidades Regionales de Policía, Defensorías Generales de Tribunales provinciales, como la participación en diferentes talleres sobre Asistencia a la Víctima, entre otras.

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, con el objeto de asistir a niños en audiencias judiciales.

También se participó en distintas jornadas y charlas brindadas en distintas localidades, a requerimiento de Docentes, vecinos, instituciones, Organizaciones no gubernamentales, referente al accionar de la institución, Problema de la trata de personas, Violencia de Género, violencia infantil, entre otras temáticas de interés.

Cabe mencionar que el logro de este accionar se concreta con la continuación, año tras año, de la política institucional llevada adelante a través de mecanismos de descentralización incorporados en distintos puntos del territorio provincial desde hace casi una década, y que han determinado desde la misma, la generación de "valor público" en gestión pública, acercando la institución al vecino del interior provincial.

Delegación Venado Tuerto

Casos / Temáticas Abordadas

Total: 603

Derivados por la Defensoria: 147

Las temáticas abordadas a lo largo del año fueron: violencia familiar, familia, protección de personas, abuso sexual, violencia institucional, prostitución de menores, menores en riesgo, conflicto con vecinos, discriminación, contestación de oficios judiciales, discapacidad, adicciones y otras problemáticas psicológicas, maltrato animal.-

Trabajo y Reuniones Institucionales

- Se organizaron Talleres de reflexión y análisis de la temática de Violencia Familiar y Trata de Personas en las Escuelas Públicas de Venado Tuerto, destinados a todos los cursos de nivel medio. Los mismos consistieron en la presentación de power point, realizado para tal fin y la apertura posterior del debate.-

- Reunión de articulación con la de Jueza de Familia. Dra. Nancy Grasso, desarrollo de los lineamientos del CAV frente a las posibilidades de coordinación de la Instituciones.-

- Participación de la Red de la Trata de Personas, para la confección de la Ordenanza Municipal, que rija el negocio de habilitación de Wiskerias que funcionan como cabaret.

- Participación de la Comisión Municipal de Seguridad en Relación a los acontecimientos ocurridos en la Ciudad. Crecimiento de la delicuencia, robos, asesinatos, etc.-

- Participación en Reunión de Mascoteros para la creación de la Ordenanza Municipal sobre la regulación de la pirotecnia. Utilización de la Banca Ciudadana en el Consejo Municipal.-

- Participación en la mediación del grado de decibeles de los diferentes elementos de la pirotécnicos organizado por el Centro Comercial de Venado Tuerto, Municipalidad, Mascoteros y miembros de la Cámara Argentina de Fuegos Artificiales.-

- Presentación de oficios vinculados a violencia contra las mascotas articulando el trabajo con Salud Animal Municipal.-

2. Articulación de acciones con el equipo socioeducativo de la región Séptima de Educación – Nodo V.-

Delegación Reconquista

Objetivos de trabajo:

Defensa integral de los derechos de las personas (victimas, discapacitados, consumidores y usuarios de servicios públicos, entre otros).

Coordinación y articulación con otras instituciones púbicas y privadas relacionadas con temáticas y casuísticas abordadas en la Defensoría del Pueblo.

Resolución de casos en general a nivel local.

La Defensoría del Pueblo Delegación Reconquista, y el Centro de Asistencia a la Víctima, se ha estructurado como una institución en donde el ciudadano puede hacer una queja ante cualquier situación lesiva para sus derechos, lo que demuestra que la Defensoría del Pueblo se ha transformado como un referente relevante a la hora de la defensa de los derechos integrales de las personas.

Las intervenciones de asistencia a las víctimas de violencia familiar se realizan a través del Equipo interdisciplinario conformado por Abogado, Psicóloga y Asistente Social, mediante demandas espontáneas de las mismas o derivadas por Instituciones, organizaciones de base y/o personas de las Comunidades pertenecientes al radio de influencia del Centro.

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

Se articuló y/o derivó a Instituciones previa coordinación si la situación lo requiere.

Se Coordinó con Municipios, Comunas e Instituciones de Salud y Educación de la Región para niveles de diagnósticos y tratamientos.

Las estrategias de intervención fueron analizadas y evaluadas por el Equipo ante cada situación presentada, teniendo en cuenta la particularidad de las mismas, tratando de judicializar solo aquellas situaciones que lo exigen y teniendo en cuenta la especificidad de cada disciplina.

Ante la evaluación particularizada de 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 saber: a) exclusión de hogar y reintegro de la víctima a la vivienda; b) prohibición de acercamiento; c) régimen de visitas y tenencia provisoria; entre otras medidas.

Se logró, luego de un arduo trabajo del equipo interdisciplinario del CAV Reconquista, un alto nivel de receptividad judicial y la adopción de medidas judiciales eficaces que tienden a dar protección jurídica integral a las víctimas de violencia familiar.

Se recepcionaron en todo el año 2012 en total 477 Casos en el Centro de Asistencia a la Víctima, en un alto porcentaje corresponden a mujeres víctimas de violencia familiar que por orden de prioridades se pueden tipificar en: (se adjunta listado).

Mujer maltratada (violencia de género)

Delitos en general.

Acción en violencia familiar.

Se realizaron reuniones con distintas Instituciones que han requerido de asesoramiento jurídico y social a los fines de abordar la temática de la violencia familiar y delictual en general. También se coordinó con otras instituciones públicas o privadas para abordar el tema de las víctimas de violencia familiar.

Instituciones con las que se han coordinado acciones:

- Subsecretaría de Niñez de la Pcia. Delegación Reconquista
- Hospital Central Reconquista (Área Psiquiatría – Salud Mental y Área Social).-
- Centro de Orientación a la Victima - URIX de Policía
- Área Niñez - Sec. Desarrollo Social- Municipalidad de Avellaneda, Villa Ocampo, Rqta., entre otras.
- Centro de Asistencia Judicial.-
- Juzgado de familia.-

- Fiscalia de distrito nº 4.-
- Juzgado de instrucción penal.-
- Juzgado correccional en lo penal.-

Instituciones con las que se articula a nivel regional:

- Municipios y Comunas de la región- áreas sociales.
- Hospitales y Centros de Salud.
- Regional de Educación II - Escuelas de nivel primario y secundario.
- Trámites e intervenciones de la Defensoría del Pueblo. Ley 10.396.-

Se atendió un promedio de diez (10) personas –en conjunto con el C.A.V. Rqta.- por día para presentación de quejas, solicitud de asesoramiento, tramites o gestiones varias.

La atención de Quejas son recepcionadas en la Oficina Mesa de Entradas tomándose las fojas 0 respectivas, dando intervención al área legal para su correspondiente tratamiento jurídico, remitiendo las mismas a la Oficina Central en Santa Fe, donde se otorga el número de expediente, se designa Instructor y se da el tramite que la Ley 10396 establece.

Durante el transcurso del año 2012 se elevaron 308 presentaciones, según el siguiente detalle:

Expedientes Varios (reclamos de competencia de la Defensoría del Pueblo): 86

Asesoramiento legal temas variados: 219

La atención de casos de asesoramiento jurídico, se realiza en diversas áreas como Defensa del Consumidor, temas de derecho administrativo, redacción de escritos varios, descargos de multas, confección o redacción de telegramas laborales y/o cartas documentos a interesados en temas laborales y civiles, y otras temáticas diversas.-

La temática de Derecho del Consumidor ha sido tomada como un área de extensa cobertura para la atención de casos en la Delegación Reconquista, notándose una importante cantidad de personas consultantes en esa área, en la cual se vislumbra que a través de un adecuado asesoramiento legal y/o la redacción de escritos tendientes a reclamar sus derechos tanto como consumidor como usuarios de servicios públicos, se han obtenido importantes resultados, inclusive con resarcimiento de daños y perjuicios –ínfimos pero reales- de parte de empresas prestatarias de servicios telefónicos, entre otros.-

Durante el año 2012, se realizaron 219 asesoramientos jurídicos por parte del abogado del área, adjuntándose planilla de casos en tal sentido.-

También se realizaron gestiones oficiosas ante Obras Sociales locales, en procura de la obtención de autorizaciones, reconocimientos y otras cuestiones variadas.-

La atención fue brindada a interesados directos, familiares y/o Profesionales de la Región pertenecientes a diversas Instituciones (Escuelas, Municipios, Comunas y Hospitales) tanto para la articulación de acciones como en búsqueda de asesoramientos.

El Dr. Alfredo Segado, la Psicóloga Elba Ballore y la Trabajadora Social Graciela Cereijo, participaron como oyentes de las Jornadas Internaciones sobre Centro de Asistencia a la Víctimas, celebrado en Paranà, los días 20 y 21 de Septiembre de 2012.

Capacitación del Personal.

El Dr. Alfredo Segado culminó el Posgrado en Derecho procesal Penal, dictado en la Universidad nacional del Litoral, habiendo aprobado todos los exámenes restando defender la tesis final, en fecha a designar por parte de las autoridades de la Secretaría de Posgrado de la UNL.

Asimismo, el profesional culminó en Diciembre de 2012 el curso de mediación, dictado por el CECAMARCO (UNL), por convenio con el Colegio de Abogado de Reconquista, habiendo obtenido el título habilitante para desarrollar mediaciones dentro de la Defensoría del Pueblo, Delegación Reconquista.-

CENTRO DE MEDIACIÓN- Delegación Reconquista.

Se recepcionaron a través de la Oficina de Mesa de Entradas catorce (14) solicitudes de mediación, de las cuales diez (10) con seguimiento, y cuatro (4) archivadas.

Delegación Rafaela

El presente informe expone las temáticas que en mayor número y frecuencia se abordaron ante los requerimientos de los ciudadanos de Rafaela y diversas localidades de los Departamentos Castellanos, San Cristóbal y Las Colonias.

Expedientes Defensoría –Instrucción General

Concluidos en Delegación : 676

Remitidos para trámite Sede Santa Fe: 89

Total: 765

Expedientes Centro de Asistencia a la Víctima

Archivo:232

Trámite:95

Total:327

- En cuanto al Área de Instrucción General de la Defensoría del Pueblo, la mayor cantidad de consultas atendidas responden a la nomenclatura 52 - 1 "Particular / Problemas con terceros", siendo las mismas, en su mayoría, relacionadas a cuestiones de materia civil y de familia.

En segundo término, se destaca la cantidad de reclamos recepcionados dentro de la nomenclatura 65 "Ámbito Nacional", entre los cuales sobresalen los efectuados contra Litoral Gas, ANSES, PAMI y Obras Sociales en general. Se destaca también que la Delegación tomó

tres presentaciones por supuesta discriminación que fueron derivadas al I.N.A.D.I.

Luego, y en orden descendente en cantidad de reclamos presentados ante esta Delegación, continúan las siguientes nomenclaturas:

• 70 "Municipios y Comunas" destacándose los reclamos contra la Municipalidad de Santa Fe y de Rafaela por multas de tránsito y deudas en general.

• 86 "Dirección General de Usuarios y Consumidores" 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).

• 71 "Otras Provincias" destacándose los reclamos relacionados principalmente con multas de tránsito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba, Entre Ríos, Santiago del Estero y Corrientes (por errores de procedimiento, falta de autorización para realizar controles y multas apócrifas).

• 56 "Ministerio de Justicia y Derechos Humanos" destacándose las gestiones de solicitud de Partidas de Nacimiento (originarias, en su mayoría, de Santa Fe, Chaco y Santiago del Estero) y los trámites de constitución de Bien de Familia.

• 59 "Ministerio de Aguas y Servicios" destacándose los reclamos contra EPE (por sobrefacturación y convenio de pago de deuda) y ASSA (por sobrefacturación, falta de presión y volumen, revisión de asignaciones de volúmenes fijos y colocación de micro-medidores domiciliarios).

• 58 "Ministerio de Obras Públicas" destacándose los reclamos ante la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo por regularización dominial.

• 55 "Ministerio de Economía" destacándose las consultas y gestiones por exención de pago de API y reclamos por aplicación retroactiva de aumentos.

- En lo referido a la competencia del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo, la mayoría de las intervenciones de asistencia, acompañamiento y seguimiento estuvieron relacionadas a situaciones problemáticas clasificadas según la siguientes nomenclaturas:

• Abuso Sexual Infantil
• Violencia Familiar
• Maltrato Conyugal
• Problemas Familiares
• Adicciones
• Salud Mental / Discapacidad

También sobresale la cantidad de asesoramientos realizados por consultas referidas a: divorcio y división de bienes, cuota alimentaria y régimen de visitas, tenencia, guardas judiciales, etc.

Además, se destaca el trabajo de articulación y coordinación con otras instituciones como por ejemplo: Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Rafaela, Delegación Oeste

de la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, Escuelas y Equipos Socio- Educativos de la Regional III de Educación, Hospital SAMCo Rafaela "Dr. Jaime Ferré" y Centros de Salud, ONG´s y Entidades de Bien Público, entre otras.

Asimismo, resulta muy significativa dentro de las actividades del CAV la colaboración brindada en forma permanente a los Juzgados de Instrucción y Correccionales de la ciudad de Rafaela, así como también a los Juzgados de Instrucción y Sentencia de la ciudad de San Cristóbal, a través de la asistencia a niños en audiencias judiciales y la realización de evaluaciones psicológicas por situaciones de Abuso Sexual Infantil, muchas de ellas en Cámara Gessell. Igual importancia revisten las intervenciones relacionadas con revinculaciones familiares realizadas por solicitud del Juzgado de Familia y de las Asesoras de Menores de la ciudad de Rafaela Finalmente, es importante mencionar que el abordaje de las demandas recepcionadas en el CAV, debido a su complejidad, requiere generalmente la realización de múltiples entrevistas individuales e intervenciones familiares así como también de visitas domiciliarias y diversas gestiones institucionales, lo cual implica que la mayoría de las personas asistan en reiteradas oportunidades y durante períodos de tiempo prolongados.

Actividades realizadas:

-Se realizó Jornada de Capacitación sobre Violencia requerida por la Subsecretaría de Gestión y Participación de la Municipalidad de Rafaela en el marco del "Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo".

-Se realizaron viajes periódicos a la ciudad de Sunchales para brindar asesoramiento y recepcionar reclamos de personas residentes en dicha localidad y zona de influencia.

-Se participó de diversas instancias de capacitación en las ciudades de Rafaela, Santa Fe y Paraná vinculadas a Violencia Familiar, Trata de Personas y otras temáticas que se abordan en el CAV.

-Se realizó el día 12/11/12 CINE – DEBATE sobre Violencia de Género organizado y coordinado por el Equipo Interdisciplinario del CAV – Delegación Rafaela con el objetivo de reflexionar y trabajar en la prevención de dicha problemática.

Delegación San Javier

El presente informe contiene datos estadísticos generales de las personas atendidas en la Delegación San Javier dividiendo los mismos en dos fases:

A) Defensoría del Pueblo, se atendieron trescientos cincuenta y tres casos (353), correspondiendo los mismos a :

1) Instrucción: 225 (doscientos veinticinco quejas).

2) Asesoramientos: 109 (ciento nueve quejas)

3) Gestión: 19 (diecinueve).

B) Centro de Asistencia a la Victima y al Testigo del Delito, se atendieron Doscientos veinte consultas (220), conforme a la metodología de participación de la Defensoría del Pueblo –Delegación San Javier- en la Red Interinstitucional para el abordaje de niños en riesgo social de San Javier y conforme a informe anual que se adjunta al presente.

Total de casos atendidos: 573

Gestiones Concluidas en Delegacion Defensoria del Pueblo:

1) Derivacion a defensoria de tribunales: acciones de tutela, curatela, guardas asistensiales, divorcios por presentacion conjunta, declaraciones de incapacidad, alimentos, regimen de visitas, inscripciones tardias de nacimiento, etc.

Las derivaciones implican reunir toda la documentación necesaria para que las personas derivadas, viajen con todos los requisitos cumplimentados. Asimismo y tratando de evitar que las personas deban desplazarse en numerosas oportunidades a la localidad de Santa Fe, dado los escasos recursos y la distancia, desde la delegación se efectúa la derivación por mesa de entradas, entregándose el memorial respectivo, y coordinando con cada Defensoria interviniente, la fecha y documentación necesaria que debe presentar el derivado. Como son muchas derivaciones y la continuidad del trámite implica el movimiento del expediente, a los fines de que las personas no tengan que viajar a hacerlo, se ha coordinado con las Defensorias, que se pueda efectuar desde la Delegación gestiones en el seguimiento del expediente. Esto garantiza el acceso a la justicia de los quejosos.

2) Celebracion de convenios de tenencia, alimentos y régimen de visitas.

Como procedimiento previo a Derivación a Defensoría de Tribunales, para el inicio de acción de Alimentos, Régimen de Visitas, Tenencia, se realiza desde la Delegación la citación de los progenitores a afectos de tratar de lograr acuerdo en la temática, dando muy buenos resultados y beneficiando a las partes en sus relaciones familiares.

3) Empresa Provincial de la Energia – Delegacion San Javier

Con motivo de los reclamos en materia excesos de facturación, se gestionó ante la delegación de la empresa en San Javier respuestas, obteniéndose un sistema de anulación de facturas y emisión de notas de debito que fueron beneficiosas para los usuarios reclamantes y que se plasmaron en quejas de gestiones concluídas en Delegación. Este mecanismo de trabajo continúa al día de la fecha.

Centro de Asistencia a la Victima y al Testigo del Delito

1) Medidas autosatisfactivas.

En materia de violencia y a efectos de evitar el traslado a la ciudad de Santa Fe de la personas que están sufriendo esta problemática, se ha generado un sistema de intervención con el

Juzgado de Circuito N° 26 de la ciudad de San Javier, realizándose la presentación ante dicho organismo (Juzgado Interviniente), asumiendo la delegación el compromiso de efectuar un seguimiento y contención en cada caso (ejemplo: cuando a la persona denunciada por violencia se le toma audiencia, se asiste a la misma, etc).

Selección de Problemáticas de acuerdo al nomenclador

1) 65 -15/0 Agilizacion de Pensiones Nacionales
2) 52 – Particular problemas con terceros, que incluyen asesoramientos juridicos, convenios, gestiones ante distintos organismos para otorgar la correcta información.
3) 63 – 7/0 Agilizacion de Pensiones 5110.

Delegación de San Justo

El presente Informe refiere al primer año de gestión frente a esta delegación. En el mismo se realizará una síntesis de las tareas llevadas a cabo abarcando reclamos y asesoramientos de los ciudadanos del departamento San Justo.

Temas Tratados y Casos Relevantes

A.- 52. Particular (Problemas con 3eros)

Desde el comienzo de esta delegación se ha desarrollado un importante trabajo de asesoramiento jurídico fundamentalmente en materia Civil y Familia que se ve reflejado día a día en las cuestiones planteadas por los ciudadanos que padecen problemas con algún familiar o terceros (cónyuge, concubino, 3eros, etc.)

Datos Estadísticos:
Materia Civil: 61 consultas y asesoramientos
Materia Familia: 57 consultas y asesoramientos.
Reclamo en General: 46 consultas y asesoramientos.
Materia Penal: 10 consultas y asesoramientos.
Materia Laboral: 9 consultas y asesoramientos.

B.- 86. Direccion de Usuarios y Consumidores

Se ha brindado asesoramiento jurídico respecto a los derechos de los usuarios, consumidores y se han recepcionado varios reclamos en relación a servicio de telefonía fija principalmente reclamos por falta de instalación de línea por la empresa Telecom solicitada por

los quejosos habiendo pagado éstos las facturas de cargo de instalación de línea, sin que las mismas sean colocadas en el plazo legal según la normativa vigente, violando de esta manera los derechos de los consumidores amparados por la Ley 24240.

Otros reclamos presentados fueron con respecto al servicio de telefonía móvil y servicio de internet, garantías de cosas muebles, tarjeta de crédito y servicio de cable.

Datos Estadísticos:

Servicio de telefonía móvil: 5 reclamos.

Servicios de telefonía fija: 3 reclamos (fala de instalación de línea, cambio de domicilio, etc.)

Reclamos en General: 3

Garantías de cosas muebles: 2 reclamos.

Tarjeta de crédito: 1 reclamo.

Servicio de Cable: 1 reclamo.

C.- 65. Ambito Nacional.

Se recepcionaron algunas presentaciones con respecto a la falta de celeridad en la tramitación de Pensiones por Invalidez ante la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales; por otro lado se realizaron reclamos a la empresa "Extragas" por el pago que los consumidores hacían a la misma de $180 sin saber en concepto de qué lo hacían, en la sustitución de las garrafas de 15 Kg por las de 10 Kg , donde según la normativa vigente esos gastos son a cargo de la empresa.

Además se efectuaron asesoramiento por Obra Sociales, Asignaciones por Hijos, exclusiones de la misma, requisitos, etc.

Datos Estadísticos:

Anses: 6 reclamos y asesoramientos.

Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales: 4 reclamos y asesoramientos.

Obras sociales: 1 reclamo

Litoral Gas: 1 reclamo.

D.- 56. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

También se han recepcionado casos por rectificación de partidas de nacimientos ante Registro Civil de otras provincias (Buenos Aires y Corrientes) oficiándose a los mismos, obteniendo respuesta positivas por parte del Registro Civil de la provincia de Buenos Aires dando los pasos a seguir para subsanar el error de dicha partida y sin recibir respuesta alguna por parte del Registro Civil de la provincia de Corrientes.

Datos Estadísticos:

Registros Civiles: 7 reclamos y asesoramientos

Justicia: 4 reclamos y asesoramientos.

Sistema Judicial: 1 reclamo.

E.- 57. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Se ha brindado asesoramiento respecto a la tramitación de Pensiones Sociales de origen no contributivo (ley N° 5.110) ante la Caja de Pensiones Sociales, pensiones que alcanzan a personas de la tercera edad, personas imposibilitadas en manera permanente de desarrollar tareas que le permitan generar recursos mínimos para su sustento, madres o menores desamparados, y también de dio asesoramiento con respecto a tramitaciones ante la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la provincia de Santa Fe.

Datos Estadísticos:

Caja de Pensiones Sociales (ley N° 5110): 7 asesoramientos.

Caja de Jubilaciones y Pensiones de la provincia de Santa fe: 1 asesoramiento.

F.- 70. Municipios y Comunas

Se recepcionaron casos por incorporación a Planta de Empleado Permanente en Municipalidades, terrenos fiscales, etc.

Datos Estadísticos:

5 reclamos y asesoramientos.

G.- 59 Ministerio de Aguas y Servicios

Se recibieron reclamos con respecto a sobrefacturación, cortes de luz, baja y alta tensión de energía, deudas, convenios de pagos ante la Empresa Provincial de la Energía, presentando el reclamo ante la delegación de la Empresa Provincial de la Energía de la ciudad de San Justo sin respuestas en algunos casos y solución en otros.

Datos Estadísticos:

EPE. : 3 reclamos.

H.- 58. Ministerio de Obras Públicas

Datos Estadísticos: 4 reclamos y asesoramientos.

Casos Relevantes

Reclamo a la Administración Provincial de Impuestos: El ciudadano se presentó ante la delegación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de San Justo porque había recibido las boletas para el pago de la patente de su vehículo, una Toyota Rav. 4x2 correspondiente al año 2012 con montos desmesurados, y según la patente Única de Vehículo la valuación fiscal era de $ 183.700, resultando excesivo el monto ya que el precio de venta del vehículo en el año 2011 fue de $ 148.000-

Por tal motivo concurrí al Centro Cívico de la ciudad de Santa Fe al sector de valuación de automotores para poner en conocimiento de dicha situación y detectaron justamente que se trataba de un error involuntario con respecto a la valuación de la camioneta por haberla

considerado como una 4x4 siendo esta 4x2.

Problemas con 3eros: en mayo de 2012 concurre un jubilado, para efectuar un reclamo porque le estaban descontando de su recibo de sueldo $311 sin saber de dónde provenía ese descuento. Me presente a la delegación de Anses de San Justo y me comunicaron que esa deducción era efectuada por una Cooperativa llamada Cooperativa de Viviendas, Crédito y Consumo Latinoamericana.

Me presente ante la Cooperativa en la ciudad de Santa Fe para solicitar la documentación que justifique tales descuentos y detectan que los mismos fueron un error involuntario por los mismo se efectuaron en una pruebas de cupos sobre su recibo de sueldos por un negocio de San Justo en la supuesta compra de un ventilador.

Por tal motivo se le reintegró en su totalidad el valor de los descuentos efectuados.

La totalidad de los reclamos y asesoramientos que esta delegación ha recepcionado en el transcurso del año 2012 fueron 283.

Delegación San Genaro

Cantidad promedio aproximado de Personas atendidas (por asesoramiento, gestión, quejas o trámites) en forma diaria en la oficina.

El promedio aproximado de personas atendidas en forma diaria en la oficina de la Delegación fue de 4 ya sea por asesoramiento gestión, quejas o trámites, resultando un total de 8 personas atendidas en forma quincenal y 16 en forma mensual y 192 personas atendidas durante el transcurso del año 2.012, y teniendo en cuenta que la oficina permanece abierta los días martes de cada quince días, debido a la falta de presupuesto por parte de la municipalidad que es el organismo que tomó a cargo el pago de haberes.

Cantidad de Expedientes abiertos en el año en curso.-

El número aproximado de expedientes abiertos en el transcurso de 12 meses es de 50. La mayor cantidad de casos que llegan a nuestra Delegación tienen relación con el simple asesoramiento. Dentro de este ítem podemos destacar:

Cuestiones municipales donde se realizan diferentes tipos de gestiones para darle una solución a ese tipo de queja (como por ejemplo entrega de modelos de notas para ser presentados ante la dependencia municipal que corresponda).

Otra queja que se recibe a diario es la problemática de las infracciones de tránsito.-

También es importante destacar la tarea que desempeña esta Delegación en los conflictos de familia ya que los mismos aumentan con el correr del tiempo, es un conflicto que está siempre presente en esta Delegación, así también todo aquello que está relacionado con las consultas sobre asignaciones universales, entre otras cosas.-

Haciendo una síntesis de los casos ingresados a la Delegación:

1)- Simples Asesoramientos o trámites concluidos en delegación: Setenta (70)

2)- Expedientes iniciados (para continuar el trámite ante la Defensoría Zona Norte): Cin-

cuenta (50) relacionados los mismos con reclamos en su mayoría a la Empresa Provincial de la Energía, Cuestiones de Salud, Infracciones de Tránsito, Defensa del Consumidor.

Delegación San Jorge

Esta oficina que funciona en el edificio municipal de la ciudad de San Jorge ha operado durante el transcurso del año 2012 como boca de recepción de los reclamos de ciudadanos, no solo sanjorgenses sino también de localidad vecinas. La misión fundamental de esta Delegación ha sido escuchar, atender, orientar y ayudar a quienes así lo requirieron, brindando soluciones o respuestas concretas desde esta misma oficina o remitiendo las quejas a Defensoría del Pueblo de Santa Fe para la posterior intervención del Defensor de Pueblo.

Temas tratados y casos relevantes

Bien de Familia

Tras la difusión a través de medios de comunicación locales de la realización de este tramite en la Delegación de San Jorge, se han acercado muchas personas a consultar sobre la afectación de su propiedad al régimen de Bien de Familia, ya sea sobre su finalidad, demora en el trámite, requisitos, consecuencias, etc.

Se advierte, en algunos casos, que los presentantes confunden la inscripción de Bien de Familia con una donación u otro titulo que provoca la transferencia de propiedad del inmueble en cuestión, aclarando desde esta Delegación cuales son sus diferencias de una manera simple y con palabras sencillas, evacuando todas las dudas que surgen.

Datos cuantitativos: se ha enviado la documentación necesaria y los datos requeridos para la inscripción de 10 inmuebles, de los cuales la mayoría ya se encuentran afectados al régimen.

Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente

Transporte Interurbano

Se han recibido 5 reclamos en relación al servicio deficiente prestado por empresas de transporte interurbano de pasajeros que brindan sus servicios en esta localidad y en la zona, siendo el mas relevante el reclamo presentado por una vecina de San Jorge contra la empresa "Transur", quien denuncia los innumerables desperfectos mecánicos de las unidades vehiculares que hicieron peligrar la seguridad e integridad física de los transportados en el trayecto San Jorge - Rosario y viceversa. Una gran cantidad de afectados previamente habían presentado denuncias ante organismos municipales competentes y ante la Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT), sin que se les diera solución alguna. Tras esta situación, el Defensor del Pueblo ha resuelto, mediante resolución Nº 094 de fecha 28/05/12, "…Recomendar al señor Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe arbitre en forma urgente las medidas necesarias tendientes a dar respuesta a los requerimientos formulados a través de

los Oficios Nº 22493 de fecha 09/04/12 y su ulterior reiteración Nº 22553 de fecha 13/03/2012 y a posibilitar la solución definitiva de la problemática denunciada por los ciudadanos afectados. …"

Discapacidad

Dentro de esta categoría se incluye el reclamo presentado por una ciudadana cuyo marido cuenta con Certificado de Discapacidad y necesitaba un pasaje "abierto" (sin fecha determinada) para viajar de Buenos Aires a San Jorge, viaje que realizaba para continuar con su tratamiento médico. En la boletería de San Jorge de la empresa "Sierras de Córdoba" le manifiestan que no pueden emitir ese pasaje con precio 0, ya que para ello necesitan contar con una fecha determinada. Por lo tanto, pretendían cobrarle ese boleto, a pesar de contar con un Certificado de discapacidad.

La Delegación realizó la siguiente gestión: comunicación con la boletería de la empresa de transporte para corroborar lo manifestado. Luego, comunicación con la CNRT, de donde confirman lo dicho por la empresa, argumentando que puede ocurrir, si el pasaje es abierto, que cuando quiera viajar no exista asiento disponible. Asimismo que el Certificado de discapacidad tiene fecha de vencimiento, y puede darse el caso que la persona quiera viajar cuando éste ya no tenga vigencia.

Empresa Provincial de la energía

Se registran 21 reclamos contra la Empresa Provincial de Energía, dentro de los cuales la mayoría se refieren a: sobrefacturación y daños a artefactos eléctricos por cortes sorpresivos de energía.

A los presentantes se les recomienda presentar previamente una nota de reclamo ante EPE, y que conserven un duplicado con constancia de recibido. En algunos casos, los ciudadanos manifiestan no saber como redactar esa nota y solicitan que desde la Delegación se brinde ayuda para su confección; en estos casos la Delegación colabora en la elaboración de la nota de reclamo.

Litoral Gas

En el año 2012 se presentaron 5 quejas relacionadas con el monto excesivo que arrojan las boletas de Litoral Gas en comparación con periodos anteriores de consumo.

Si se sospecha de que existe un problema con el medidor de consumo, se aconseja presentar una nota de reclamo ante la oficina de Litoral Gas.

En la mayoría de los casos, se advierte que el costo de gas importado incluido en la factura es el motivo del aumento abrupto del monto que se debe abonar. En estos casos, desde la Delegación se informa que, a raíz del amparo presentado, se puede solicitar el pago de las facturas sin ese cargo tarifario.

Registro Civil

Se han presentado 3 personas denunciando que existe otra persona con su mismo número de DNI, conforme surge de registros de organismos oficiales.

Ante esta situación, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe ha enviado la inquietud al Registro Nacional de las Personas recibiendo como respuesta aclaratoria lo siguiente: los numerales de DNI inferiores a Diez millones no resultan repetidas sino que las mismas han sido otorgadas por distintas normativas a personas de sexo femenino y masculino, y a los fines de evitar repeticiones se ha utilizado un carácter diferenciador (F) para el sexo femenino y (M) para el sexo masculino.

Seguridad Vial

Durante el transcurso del año 2012 se registraron 59 reclamos relacionados con la imposición de multas por infracciones de tránsito no solo dentro de la provincia de Santa Fe, sino en distintas provincias argentinas.

Se incluyen:

• Consultas sobre los pasos administrativos a seguir ante una infracción. Desde la Delegación se brinda asesoramiento al respecto.

• Consulta sobre la habilitación de radares. Desde la Delegación se consulta en el listado de radares de la página web de Defensoría y se llama a la Agencia pcial. de Seguridad Vial para corroborar la información.

• La mayoría de los casos refieren a la necesidad de efectuar un descargo formal, ya sea porque consideran que no han cometido una infracción de transito o porque simplemente nunca han estado en el lugar donde supuestamente se cometió la infracción. En estos casos, desde la Delegación se confecciona el descargo y se informa sobre la documentación que debe adjuntarse al mismo.

Particulares

Dentro de esta categoría se incluyen 19 reclamos efectuados por ciudadanos que manifiestan tener problemas con sus vecinos.

Desde esta Delegación, además de brindarles a los presentantes asesoramiento legal cuando el caso así lo requiere, se les informa que en la Municipalidad de San Jorge existe un Centro de Mediación al cual pueden acceder para solucionar este tipo de conflictos.

Asesoramiento general

Además de recibir y tratar los reclamos y consultas que hacen a la competencia de Defensoría del Pueblo, también se brinda orientación y asesoramiento en otras cuestiones: tenencia de menores, cuota alimentaria, transferencia de propiedades, ocupación de inmuebles, derechos hereditarios, etc.

Datos cuantitativos: durante el año 2012 se registran alrededor de 65 consultas que han sido evacuadas con asesoramiento legal.

Total de Reclamos y Consultas Durante El Año 2012: 257

Delegación de Arroyo Leyes

En el marco del proceso de descentralización y reestructuración de recursos se crea la Delegación de Arroyo Leyes, la misma comienza sus funciones en julio de 2012.

Esta población que dista a 24 km de la ciudad de Santa Fe, integra el corredor costero conjuntamente con Colastiné, San José del Rincón, Santa Rosa de Calchines y Cayastá, jurisdicciones que en estos últimos años presentan un sostenido avance poblacional ,no equiparable con la infraestructura de servicios y equipamientos.

Las redes de servicios existentes se reducen a la provisión de energía eléctrica, alumbrado público y recolección de residuos. Todos ellos desarrollados de forma insuficiente en relación a la demanda y su cada vez más extensa área de cobertura. Es por ello que en ésta Delegación se canalizan los reclamos diarios frecuentemente de: EPE – TELEFONIA- TRANSPORTE . DEFENSA DEL CONSUMIDOR, etc.

Con las gestiones realizadas en este semestre se obtuvo la instalación definitiva de un transformador de la EPE, que permite reducir los altibajos de tensión que anteriormente sucedían, dañando artefactos electrodomésticos. En lo que respecta a este último problema, se brinda asesoramiento a los afectados a los fines de presentar formalmente sus reclamos indemnizatorios ante la E.P.E., y/o gestionando la agilización de dichos trámites en los casos en que se advierte mora en brindar respuesta a los usuarios. .

Asimismo se brindó un acompañamiento institucional, junto con el Defensor Adjunto Dr. Luciano Leiva y profesionales de la Dirección de Instrucción y Gestión y Dirección de Consultoría Técnica de Defensoría del Pueblo Zona Norte del organismo con sede en Santa Fe, a los Presidentes Comunales de la Costa a una reunión con Directivos de dicha Empresa con el propósito de mediar para que se adopten las medidas administrativas y técnicas necesarias que puedan paliar la caótica situación que viven los vecinos de toda la Costa. En dicha ocasión, luego de horas de exposición de ambas partes se labra un informe desde esta Defensoría donde se establecen las responsabilidades de ambas instituciones.

Otra área en que se advierte déficit en la prestación de servicios es el ámbito de la salud (el 61% de la población no cuenta con cobertura social) concurriendo a los centros de Salud de la zona (dos). Asimismo desde la llegada de esta delegación no contaban con psicóloga en el Area . Ante los reclamos de la población luego de iniciarse las actuaciones correspondientes se logró que el Ministerio designe una profesional para que atienda dos veces por semana.

En el Área Social se realizan trabajos de apoyo a instituciones como Nodo Salud, Equipo de Protección de la Niñez, Adolescencia y Familia, y Area social Comunal para resolver permanentes conflictos socio-comunitarios que desde hace décadas sufre esta

A través del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensorìa de Santa Fe, Zona Norte se solucionaron muchos de los reclamos de los vecinos por su intervención con la eficiencia y rapidez necesarias.

RELATORÍA Y ANÁLISIS NORMATIVO

ZONA NORTE

En estricto cumplimiento de las funciones que le competen a la Sub-Dirección de Relatoría y Análisis Normativo -Zona Norte-, durante el lapso del 01/01/12al 31/12/12 se emitieron setenta y dos (72) resoluciones que fueron debidamente suscriptas por el señor Defensor del Pueblo.

Este número significó un incremento de un 69% con relación a las Resoluciones suscriptas por el señor Defensor del Pueblo y que fueran elaboradas desde esta Sub-Dirección en el año 2011.

Las Resoluciones redactadas desde esta Sub-Dirección se relacionaron con diversas áreas de la Administración Pública Provincial, entre las que se destacan:

a) Ministerio de Salud;
b) Ministerio de Desarrollo Social;
c) Ministerio de Seguridad;
d) Ministerio de Educación;
e) Ministerio de la Producción;
f) IAPOS;
g) Fiscalía de Estado;
h) Secretaría de Medio Ambiente;
i) Secretaría de Trabajo;
j) Subsecretaría de Transporte;
k) Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo;
ll) Dirección de Comercio Interior;
m) Dirección Provincial del Registro Civil;
n) Caja de Jubilaciones y Pensiones;
ñ) Aguas Santafesinas S.A. (ASSA)
o) Empresa Provincial de la Energía;

Las Disposiciones de cierre corresponden a quejas cuya gestión y/o trámites en la respectiva instrucción desde este organismo resultaron favorables a las pretensiones de los ciudadanos, y concluidas con la notificación del resultado de la gestión al ciudadano interesado.

Junto a la categoría ya existente de Disposiciones de Cierre con Descripción, en las cuales se describe la problemática y gestiones realizadas desde este organismo, de modo que pueda facilitarse su incorporación como casuística en el Informe Anual correspondiente, se implementó la categoría de Resoluciones de Cierre que son aquellas que reflejan de modo sucinto las gestiones desarrolladas por parte del personal de la institución y que culminaran con resultados favorables a los requerimientos ciudadanos.

Cabe destacar que el contenido de las Resoluciones elaboradas en la Sub-Dirección de Relatoría y Análisis Normativo dio origen en una multiplicidad de oportunidades a comunicados y partes de prensa, como forma de comunicar a la ciudadanía en general la opinión o postura adoptada por la Defensoría del Pueblo respecto a las problemáticas abordadas.

RESOLUCIONES: 72 (setenta y dos)

DISPOSICIONES 143 (ciento cuarenta y tres)

DISPOSICIONES CON DESCRIPCION DE LA PROBLEMÁTICA: 15 (quince)

RESOLUCIONES DE CIERRE: 3 (tres)

INCUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS: ART. 62º LEY 10396

De las 72 resoluciones emitidas durante el año 2012, 37 resultaron incumplidas por parte de los funcionarios objeto de las recomendaciones, lo cual eleva el porcentaje de incumplimiento al 49%.-

La nómina de las resoluciones que han sido incumplidas por parte de los funcionarios objeto de las mismas es la que a continuación se detalla:

RESOLUCIÓN 065/12	Ministerio de Educación
RESOLUCIÓN 077/12	Ministerio de Educación
RESOLUCIÓN 088/12	IAPOS
RESOLUCIÓN 089/12	Ministerio de Educación
RESOLUCIÓN 090/12	Ministerio de Salud
RESOLUCIÓN 091/12	Subsecretaría de Transporte
RESOLUCIÓN 094/12	Subsecretaría de Transporte
RESOLUCIÓN 095/12	Subsecretaría de Transporte
RESOLUCIÓN 114/12	Empresa Provincial de la Energía
RESOLUCIÓN 115/12	Empresa Provincial de la Energía
RESOLUCIÓN 116/12	Empresa Provincial de la Energía
RESOLUCIÓN 118/12	Empresa Provincial de la Energía
RESOLUCIÓN 119/12	Fiscalía de Estado
RESOLUCIÓN 120/12	Fiscalía de Estado
RESOLUCIÓN 132/12	Ministerio de Salud
RESOLUCIÓN 134/12	Fiscalía de Estado
RESOLUCIÓN 136/12	Fiscalía de Estado
RESOLUCIÓN 139/12	IAPOS
RESOLUCIÓN 140/12	IAPOS
RESOLUCIÓN 168/12	Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo
RESOLUCIÓN 169/12	Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo
RESOLUCIÓN 175/12	Ministerio de Educación

RESOLUCIÓN 185/12 IAPOS
RESOLUCIÓN 196/12 IAPOS
RESOLUCIÓN 197/12 Empresa Provincial de la Energía
RESOLUCIÓN 198/12 Empresa Provincial de la Energía
RESOLUCIÓN 199/12 Empresa Provincial de la Energía
RESOLUCIÓN 200/12 Aguas Santafesinas S.A.
RESOLUCIÓN 202/12 Dirección Provincial de Vivienda yUrbanismo
RESOLUCIÓN 204/12 Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo
RESOLUCIÓN 205/12 Caja de Jubilaciones y Pensiones
RESOLUCIÓN 218/12 IAPOS
RESOLUCIÓN 219/12 Subsecretaría de Transporte
RESOLUCIÓN 220/12 Subsecretaría de Transporte
RESOLUCIÓN 235/12 Ministerio de Seguridad
RESOLUCIÓN 236/12 Subsecretaría de Transporte
RESOLUCIÓN 238/12 Ministerio de Educación

RESOLUCIONES DE RELEVANCIA AÑO 2012

1.) EXPEDIENTES 01004-79597/12 – RESOLUCIÓN 132/12
01004-81710/12 – RESOLUCIÓN 139/12
01004-79711/12 – RESOLUCIÓN 140/12
01004-83038/12 – RESOLUCIÓN 185/12

La totalidad de los expedientes premencionados refieren a las solicitudes planteadas por afiliados al IAPOS de la provisión de audífonos (un par) por padecer de la patología de hipoacusia bilateral. Ante la negativa de la obra social a proveer ambos audífonos, los ciudadanos reclamaron la intervención de la Defensoría del Pueblo en defensa de sus derechos.

Ante el requerimiento formulado a las autoridades del IAPOS, la obra social ratificó la negativa a la prestación completa, basándose para ello en el dictamen de la Dirección de Prestaciones.

Por tal motivo, y reiterando los argumentos vertidos en la Resolución Nº 195/11, la Defensoría del Pueblo recomendó al IAPOS la provisión completa de audífonos a los afiliados requirentes, de acuerdo a las disposiciones de la Ley Nacional Nº 24901, a la cual adhirió la Provincia de Santa Fe, absteniéndose además de aplicar cualquier normativa interna que restrinja lo indicado por las normas nacionales e internacionales regulatorias de la materia.

Dichas resoluciones no tuvieron acogida favorable desde el IAPOS en ninguno de los casos.

2.) Expediente 01004-86734/12 – Resolución 235/12

La peticionante solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo -Zona Norte- denunciado situaciones de inseguridad que afectan al Barrio "El Pozo" de la ciudad de Santa Fe que

involucrarían a una persona -identificada en la presentación- con seria patología por adicciones.

La deponente argumenta haber efectuado una presentación ante el Ministerio de Seguridad de la Provincia que data del año 2008, sin que desde el citado Ministerio se le haya brindado respuesta alguna, incrementándose los hechos delictivos en el barrio.

Habida cuenta los crecientes hechos de inseguridad que asolan a la ciudadanía santafesina, y ante la falta de respuesta del Secretario de Seguridad Comunitaria dependiente del Ministerio de Seguridad de la Provincia, se procedió a dictar la resolución correspondiente, la cual no tuvo respuesta favorable desde el citado ministerio.

3.) Expediente 01004-84258/12 – Resolución 202/12

El peticionante solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo por ante las autoridades de la DPV y U argumentando para ello que en razón de haberse acogido al "Sub-Programa de Ejecución de Viviendas Individuales en Lotes Propios a través de una Gestión Comunal" normado por la Resolución Nº 3077/96 DPVyU para la ejecución por administración por parte de la Municipalidad de San Cristóbal tomó a su cargo una hipoteca de 1er. Grado sobre el terreno de su propiedad como garantía del crédito afectado a la construcción de su vivienda, la cual debía ejecutarse en un plazo de un año. Dado el incumplimiento de los plazos por parte de la DPV y U, ocurrió a este organismo en defensa de sus derechos.

Efectuada la instrucción de la queja y ante la falta de respuesta de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, se emitió la respectiva resolución recomendatoria.

DISPOSICIONES DE RELEVANCIA AÑO 2012

Expediente 01004-78265/12 – Empresa Provincial de la Energía -

La presentante compareció a este organismo a los fines de solicitar la intervención por ante la Empresa Provincial de la Energía por cuanto denuncia, en primer término, problemas de tensión en el suministro de energía eléctrica en su domicilio, situación que manifiesta se repite en la órbita de su barrio y que le provocara daños a los electrodomésticos de diversos vecinos. En segundo término, plantea su disconformidad con la decisión adoptada por la Empresa Provincial de la Energía en el marco del Expediente Nº1-2011-677254, por la cual se desestimó su reclamo de resarcimiento por daños a electrodomésticos de su titularidad.

En el marco de la instrucción de la queja se remitieron los Oficios Nº 22206 de fecha 06/09/11 y su ulterior reiteración Nº 22288 de fecha 14/10/11, ambos dirigidos al Jefe de la Sucursal Territorial Centro de la Empresa -Prof. Jorge Huber- quien respondió a dichos requerimientos mediante Nota Nº 2-2011-14840 de fecha27/10/10 por la cual manifestó que "...en oportunidad de que se recibe un reclamo por bajo voltaje realizado por la ciudadana, durante un período estival, proceden a realizar el cambio de sección de los conductores en un tramo de línea que brinda suministro eléctrico al reclamante. Agregan además que para este año

está proyectado realizar una SETA tipo monoposte y un tramo de LAMT 13,2 kV para atender el crecimiento vegetativo de la zona, tareas que estarán concluidas en la primera quincena de noviembre de este año. Respecto al reclamo por artefactos dañados, gestionado por Expediente Nº 1-2011-677254, se tramitó de acuerdo a las normativas vigentes, llegando a la conclusión (de acuerdo a lo informado en el mismo) que los eventos que se registraron contemporáneamente con la fecha de lo reclamado (año 2008) no pueden ser causantes de algún tipo de inconvenientes en el tipo de artefactos por el que reclama. Destacan también que los firmantes del reclamo, no corresponden en su totalidad a la zona de la señora, perteneciendo algunos a otros circuitos eléctricos. Que visitados los suministros de los mismos no presentaron anomalías y tampoco manifestaron inconvenientes con el servicio eléctrico. Por lo anterior centraron el proyecto de LAMT y SETA en el sector delimitado por un círculo (ver croquis que se adjunta)";

Consecuentemente con ello, habiéndose satisfecho el requerimiento de la interponente que diera origen a la intervención de la Defensoría del Pueblo, resulta pertinente disponer la conclusión de las presentes actuaciones aprobando las gestiones realizadas y ordenando el ulterior archivo de las mismas.

Expediente 01004-87427/12 – Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe

El peticionante -quien lo hizo en representación de su esposa- ambos asociados al Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe, compareció a la Defensoría del Pueblo manifestando que en razón de habérselo ordenado en el tratamiento oncológico, debió adquirir insumos médicos por un valor de $ 1.140, monto que le fuera reintegrado en forma parcial por parte de la prepaga. Se agravia de ello y en mérito a lo establecido por la Ley Nº 26682 solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo.

En el marco de la instrucción de la queja los profesionales del Área de Salud de este organismo asesoraron convenientemente al peticionante, indicándole las acciones a seguir de conformidad con la normativa vigente y aplicable al caso.

Posteriormente, en fecha 29/08/12 el peticionante informó que habiendo formalizado las acciones indicadas, desde el Sanatorio Santa Fe se procedió al reintegro total de las sumas abonadas en la adquisición de los insumos médicos antes mencionados;

Consecuentemente con ello, habiéndose satisfecho el requerimiento de la interponente que diera origen a la intervención de la Defensoría del Pueblo, resulta pertinente disponer la conclusión de las presentes actuaciones aprobando las gestiones realizadas y ordenando el ulterior archivo de las mismas.

Expediente 01004-72037/12 – Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales – Ministerio de Desarrollo Social de la Nación -

El peticionante solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo por ante la Comisión

Nacional de Pensiones Asistenciales dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, agraviándose de la mora administrativa en la tramitación del Expediente Nº 041-20-10397258-3-055-1.

No obstante referirse la queja a un organismo nacional y, por ende, fuera del ámbito de competencia material de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, conforme lo establecen los artículos 1º y 22º de la Ley 10.396, se remitieron de manera oficiosa las Notas Nº 6122 de fecha 18/11/10 y su ulterior reiteración Nº 6226 de fecha 01/04/11, ambas dirigidas a la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, quien respondió a dichos requerimientos mediante Nota de fecha 11/04/11 por la cual manifestó que "...el expediente perteneciente al requirente mencionado en el párrafo precedente fue remitido con fecha 5 de abril de 2011 desde el CAI Santa Fe a la Dirección de Determinación de Derecho de esta Comisión Nacional para su evaluación. En dicha Dirección s establecerá si la situación del peticionante se encuentra comprendida dentro de los parámetros establecidos por la Ley Nº18910 y su Decreto Reglamentario Nº 432/97 para el otorgamiento de una pensión asistencial por invalidez.";

Ulteriormente se remitió una nueva Nota Nº 6299 de fecha 29/06/11 a la precitada Comisión Nacional reiterándole el pedido de agilización de las actuaciones, requerimiento que fue contestado mediante Nota de fecha 15/07/11 suscripta por el Dr. Daniel A. Chatruc, titular del Área Legal del organismo nacional antes mencionado;

Habiéndose constatado con posterioridad la concesión del Beneficio Nº 40-5-8772071-0 a favor del solicitante, con domicilio de pago en el Banco de la Nación Argentina Sucursal Coronda y en cumplimiento del protocolo de instrucción de la queja se procedió a notificar de lo antedicho al requirente.

Expediente 0100481906/12 – Asociación Vecinal Juana Azurduy de la ciudad de Santa Fe -

Comparecieron a esta institución las peticionantes -en su condición de Presidenta y Secretaria, respectivamente, de la Asociación Vecinal "Juana Azurduy" de la ciudad de Santa Fe- a los fines de solicitar la intervención por ante los organismos provinciales competentes, por cuanto denunciaron que, con motivo de la construcción del nuevo centro de salud en el Barrio Acería de la ciudad de Santa Fe, se provocaron innumerables perjuicios materiales que impedían la plena utilización de las instalaciones vecinales.

En el marco de la instrucción de la queja se remitieron los Oficios Nº 22531 de fecha 01/03/12 y su ulterior reiteración Nº 22581 de fecha 27/03/12, ambos dirigidos al Director Provincial de Arquitectura e Ingeniería (DIPAI) -Ing. Oscar Rubén Mallía- quien respondió a dichos requerimientos mediante Expediente Nº 00602-0019397-7 de fecha 11/04/12 por la cual manifestó que "esta Dirección Provincial cumple en informar que el plazo de obra ha sido fijado en 180 días, que los motivos por los cuales no se ha podido cumplimentar el plazo preestablecido ha sido por cuanto la Empresa Adjudicataria se ha presentado a Concurso de Acreedores. A fs. 13 y 14 se detallan cronológicamente todas las gestiones llevadas a cabo a

través del Inspector Actuante. Ahora bien y en relación al punto 2º y la presentación efectuada por la Asociación Vecinal Juana Azurduy todos los materiales de demolición fueron puestos a disposición de la Vecinal y entregados al Sr. Cándido Hernández, en cuanto al espacio físico que ocupa dicha institución a fs. 3 obra informe de inspección de obra. Se aclara que una vez culminada la obra del Centro de Salud, la vieja construcción existente en la parte norte del predio, quedaría para ser ocupadas por la vecinal, obteniendo ésta, una mayor superficie que la existente para sus actividades compensando el espacio cedido oportunamente. Cabe mencionar que a la fecha esta Repartición se encuentra abocada a la tramitación de cesión de contrato de la Empresa Planificar SRL a la Empresa Metrocon SRL mediante expediente Nº 00601-037696-4, mecanismo previsto en la reglamentación vigente Ley de Obras Públicas.";

En cumplimiento del protocolo de instrucción de la queja se procedió a notificar de la misma a las requirentes,

Expediente 01004-76416/12 – Ministerio de Educación -

Compareció la peticionante en su carácter de progenitora del menor quien asiste al preescolar de la Escuela Nº 1304 "Paz, Pan y Trabajo" de la ciudad de Santa Fe, a los fines de solicitar la intervención por ante las autoridades del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, denunciando supuestas irregularidades en el retiro del establecimiento escolar de su hijo por una persona no autorizada para ello, situación agravada por la patología de parálisis cerebral infantil que padece el mismo.

En el marco de la instrucción de la queja se remitieron los Oficios Nº 21960 de fecha 20/05/11 y su ulterior reiteración Nº 22025 de fecha 15/06/11, ambos dirigidos al Director Provincial de Enseñanza Privada -Prof. Germán Falo- quien respondió a dichos requerimientos mediante Expediente Nº 00401-0210086-6 de fecha 23/06/11 por la cual manifestó que "1. Ha tomado intervención la supervisión de circuito correspondiente, emitiendo reseña obrante a fs. 32/33. 2.- La institución ha procedido a efectuar sus explicaciones sobre lo acontecido -fs. 3 y ss.-, adjuntando, además, documentación que acredita el seguimiento hecho por la escuela, en relación a la situación familiar que acompaña al menor.- 3.- La Jefatura de Departamento de Nivel Inicial y Primario -Zona Norte- ha indicado se deje constancia en el Libro de Actas de Supervisión -fs. 35-, de la advertencia sobre los resguardos que debe tomar la institución educativa, respecto del retiro de los alumnos del establecimiento.- 4.- El niño se encuentra matriculado en el presente ciclo lectivo en el Jardín Nucleado Nº 68 "Dr. Camilo A. Corti", sito en Matheu 300 de la ciudad de Santa Fe, cuyos demás datos se acompañan a fs. 37 y ss.- Finalmente, más allá de las recomendaciones efectuadas al establecimiento de gestión privada, no obstante el acompañamiento institucional realizado a la familia y al menor, cuyos antecedentes podrán ser solicitados eventualmente por el establecimiento de gestión pública al que asiste actualmente el niño, resulta importante advertir el contexto de "familia vulnerable" en el que se desarrolla, para que, a través de las autoridades que resulten com-

petentes, reasuman el seguimiento y resguardo";

En cumplimiento del protocolo de instrucción de la queja se procedió a notificar de la misma a la requirente,

ZONA SUR

Durante el transcurso del año 2012 desde la Sub-Dirección de Relatoría y Análisis Normativo -Zona Sur- se emitieron sesenta y un (61) resoluciones que fueron debidamente suscriptas por el señor Defensor del Pueblo.

Asimismo, las Disposiciones que fueran suscriptas por la Defensora del Pueblo Adjunta-Zona Sur-, fueron 17.

RESULTADO DE LA ACTIVIDAD REALIZADA

- Resoluciones: 61
- Expedientes con resolución: 68
- Disposiciones: 17
- Expedientes con disposición: 136

La normativa básica de la Institución es la Ley N° 10.396, la cual creó la Defensoría del Pueblo, con la finalidad expresa de proteger a todos los habitantes de la Provincia respecto a cualquier tipo de anomalía proveniente de la administración pública centralizada o descentralizada, habilitando incluso la defensa de los intereses colectivos, enmarcando todo ello en la evolución de conciencia de las sociedades contemporáneas en lo concerniente a auspiciar una labor conjunta de la administración y de los administradores en la construcción de una comunidad más justa.

El 2012 comenzó con la Resolución N° 007 del 06/01/12, correspondiente al expediente N° 2-009022/11. El cierre del año laboral fue con la Resolución N° 267 del 20/12/11,y corresponde al expediente: N°2-011275/12.

REGISTRO DE RESOLUCIONES RELEVANTES DE 2012

Resolución N° 014 (18/01/12)- Expediente: RUF-163/11. Deficiencias en el servicio de transporte de pasajeros- interurbano- prestado por las empresas "Monticas" y "Arito". Se derivó la queja y todos sus antecedentes al Defensor del Pueblo de la Nación y se recomendó a la Subsecretaria de Transporte de la Provincia de Santa Fe que profundice las acciones de su competencia, dentro del territorio provincial, respecto al servicio público de pasajeros.

Resolución N° 017 (27/01/12)- Expediente: 2-000001/12. El creador del sistema de denun-

cias anónimas llamado "Buzón de la Vida", solicitó la instalación en la sede Delegación Funes de la Defensoría del Pueblo, de una unidad receptora de las denuncias de la ciudadanía. Por lo que se autorizó la instalación del "Buzón de la Vida" en la sede de la Delegación Funes de la Defensoría del Pueblo, a los fines de que la ciudadanía pueda realizar denuncias anónimas sobre temas relacionados con la drogadicción y la Trata de Personas.

Resolución N° 046 (21/03/12)- Expediente: 2-000600/11. Referido a controles de tránsito realizados por la Comuna de Tortugas sobre la autopista Rosario- Córdoba. Se remitió copia de esta resolución a la Fiscalía de Estado, Fiscalía de Cámara de la 2da Circunscripción Judicial y Procuración General ante la Corte Suprema de Justicia de Santa Fe, para que obren de acuerdo a derecho.

Resolución N° 073 (03/05/12)- Expediente: 2-012285/11 y acumulado, 2-001473/10. Denuncia de gran deterioro edilicio y falta de insumos básicos en el Hospital Provincial del Centenario. Se recomendó a la Directora del Hospital Provincial Centenario para que arbitrara todos los medios a su disposición con el objeto de dotar de los recursos humanos y materiales necesarios a los fines de dar respuesta eficaz e inmediata a quienes requieren el servicio de salud de dicho Hospital.

Resolución N° 080 (10/05/12)- Expediente 2-010049/11. Se solicita se interceda ante las autoridades provinciales competentes, con motivo de la realización de fumigaciones a escasos metros de la planta urbana y parque Carlota Joubin de la ciudad de Firmat. Se recomendó a la Dirección General de Sanidad Vegetal que: a) Sustancie el procedimiento establecido en el artículo 26º de la Ley 11.273 y 60º del Dcto. 552/97; b) Declare procedente la denuncia recibida, c) Aplique a cada uno de los responsables las sanciones establecidas en el artículo 27º de la Ley 11.273, respecto a cada una de las conductas que resultan contrarias a la ley vigente. A la Dirección General de Sanidad Vegetal que comunique a esta Defensoría las medidas que adopte en virtud de esta recomendación, así como bimestralmente el progreso de las mismas. Al Ministro de la Producción de la Provincia de Santa Fe que adopte con carácter de urgente todas las medidas necesarias a los fines de garantizar la efectiva realización de la fiscalización estatal y los debidos controles -indelegables- previstos en el artículo 25º, ss. y cc. de la Ley 11.273 y artículo 23º, ss. y cc. Dcto. Nº 552/97, en todo el territorio provincial, y a la Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas de la Provincia de Santa Fe que: a) inste a los entes municipales y comunales que no hayan dado cumplimiento al artículo 52º del Decreto 0552/97, el inmediato dictado de las ordenanzas respectivas a los fines de la delimitación de las plantas urbanas, y su comunicación a la Dirección de Sanidad Vegetal de la Provincia de Santa Fe; b) Inste a la actualización pertinente de las ordenanzas que se hubieran dictado, para garantizar los más altos estandares de protección a la salud y al medio ambiente.

Resolución N° 174 (28/08/12)- Expediente: 2-010375/12. Inclusión de personas con discapacidad en los establecimientos educativos de la Provincia. Se recomendó al Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe adelantar la fecha de inscripción al "Ciclo Lectivo

2013" (y futuros) para los estudiantes en situación de discapacidad, con el fin de garantizar la inclusión de los mismos.

Resolución N° 240 (29/11/12)- Expediente 2-014911/12. De oficio por la declaración de inconstitucionalidad de varios artículos del Reglamento General para el Suministro y Comercialización del Servicio Eléctrico por el cual se rige la EPE. Se recomendó al Directorio de la E.P.E. la modificación del Reglamento General para el Suministro y Comercialización del Servicio Eléctrico, a los fines de: a) Garantizar la reparación integral de los daños en las instalaciones y/o artefactos de propiedad del usuario, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro, que se originen en la red de distribución y/o fuente de generación, imputables a la E.P.E. sea por acción u omisión, salvo los casos de culpa del usuario afectado, responsabilidad de terceros por quien la empresa no deba responder, caso fortuito y/o fuerza mayor, garantizando el debido proceso de acuerdo a lo establecido en los artículos 25º a 31º y concordantes de la Ley Nº24.240, tendiendo a la mayor celeridad posible de acuerdo a las circunstancias del caso; b) Garantizar el debido proceso como requisito esencial previo a la exigibilidad de pago de importes que resulten cuestionados por los usuarios, asegurando la prestación del servicio en las condiciones pactadas hasta la resolución del diferendo, de acuerdo a lo establecido en los artículos 25º a 31º y concordantes de la Ley Nº24.240; c) Incorporar las disposiciones relativas a registración de reclamos, posibilitando al usuario conocer en el momento la identificación del mismo, y eventualmente, brindar ese dato por escrito; d) Garantizar el pago de los mismos intereses que la empresa cobra por mora, en caso de reembolso de importes a los usuarios; e) Garantizar que, en ningún caso, se podrán aplicar tarifas retroactivamente, ni requerir unilateralmente el pago anticipado de facturas, ni intereses superiores a los establecidos por la Ley 24.240

Resolución N° 247 (10/12/12)- Expediente 2-008842/12. Falta de controles en materia de fumigaciones cercanas a las plantas urbanas y zonas sensibles de Municipios y Comunas de la Provincia. Se recomendó al Director General de Política Agropecuaria y a la Subdirector de Sanidad Vegetal de la Provincia de Santa Fe que profundicen las medidas desplegadas en los casos analizados en los considerandos precedentes, y, adopten todas las medidas necesarias para garantizar la presencia personal de los agentes provinciales de sus dependencias, de manera habitual, en los distintos Municipios y Comunas de la Provincia, a los fines de la realización de acciones de fiscalización y control en todo lo referente a la aplicación de productos fitosanitarios.

En relación a este tema, se dictaron también, resoluciones específicas en cada uno de los expedientes iniciados:

- Resolución N° 263 (20/12/12)- Expediente 2-012061/12
- Resolución N° 264 (20/12/12)- Expediente 2-010298/12
- Resolución N° 265 (20/12/12)- Expediente 2-013301/12
- Resolución N° 266 (20/12/12)- Expediente 2-012933/12
- Resolución N° 267 (20/12/12)- Expediente 2-011275/12

DISPOSICIONES 2012

Las disposiciones dictadas durante el transcurso este año tuvieron por objeto el Cierre o Archivo de diversos expedientes, de modo tal de dar una clausura formal a las distintas investigaciones en curso.

Asimismo, mediante otras disposiciones, se instrumentó un sistema de reclamo de respuestas a los Oficios enviados a determinadas reparticiones, de modo tal de instar el diligenciamiento de los requerimientos oportunamente peticionados, arbitrándose un sistema de contralor que ha devenido sumamente eficaz, a tal punto que, en su mayoría, han sido acatadas, produciéndose los efectos pretendidos.

CAPÍTULO II

Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delitos

CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA Y AL TESTIGO - ZONA NORTE

En el transcurso del año 2012 el equipo interdisciplinario del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, llevó a cabo las siguientes líneas de acción:

1) Atención, asesoramiento, acompañamiento y asistencia a víctimas de delito y a su grupo familiar a traves de una estrategia de intervencion interdisciplinaria: legal, social y psicologica, desde un abordaje individual - familiar.

Para el logro de las mismas se llevaron a cabo entrevistas de Admisión y de seguimiento en el C.A.V, en el domicilio y/o en la Institución donde la víctima presenta su problema, brindando el asesoramiento correspondiente y su posterior seguimiento del caso mediante la articulación con las redes sociales locales y de otras provincias.

El trabajo cotidiano requirió la utilización de diversas técnicas específicas del Trabajo Social, la Psicología y del Derecho, como: observación; entrevistas formales e informales; visitas domiciliarias; coordinaciones y articulaciones con otros organismos; espacios de reflexión entre distintas disciplinas y organismos, como aproximación a ateneos, ante situaciones complejas, que ameritaban la mirada de todos los actores intervinientes para tratar la resolución de la problemática; elaboración de informes psicológicos y socio-ambientales; consultas de documentación; participación en redes sociales y entrevistas de evaluación psicológica en cámara Gesell. En algunos casos se realizaron las derivaciones correspondientes a los organismos competentes. Entre otros: Subsecretaría de la Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia; Fiscalías; Dirección Provincial de Salud Mental; Dirección Provincial de Adultos Mayores y Defensoría de los Derechos de Niñez y Adolescencia.

Se caratularon los expedientes de acuerdo al nomenclador institucional vigente:

Violencia familiar: Maltrato conyugal, Maltrato infantil, Maltrato a ancianos. Abuso sexual infantil. Abandono de persona. Usurpación. Estafa- Robo-Hurto- Daños. Falsas Denuncias. De-

litos cometidos por funcionarios públicos. Homicidio. Trata de personas. Drogadependencia. Carencia habitacional. Amenazas. Conflictos entre vecinos. Accidentes de transito. Asistencia al testigo. Desaparición de personales. Aborto. Mala praxis. Abuso institucional. Lesiones. Extrema pobreza- desamparo. Otros.

Observaciones: El presente nomenclador está sujeto a modificaciones a efectuarse en el año 2013.

Cabe destacar, que el servicio brindado por el C.A.V está dirigido a los sujetos involucrados directa y/o indirectamente, quienes se acercan espontáneamente o son derivados por terceras personas; por instituciones locales, del interior de la provincia de Santa Fe (departamentos Centro Norte) y oficiados por la Justicia.

En ocasiones se actúa de oficio al tomar conocimiento a través de la prensa u otros medios de algún hecho en que una o más personas resultaran víctimas de un delito.

Se brindó asesoramiento y respuesta en un alto porcentaje de consultas telefónicas realizadas por profesionales de diferentes organismos públicos o privados (Escuelas, Juzgados, ONG'S, Comunas, Municipios, etc), por la ciudadanía en general y por familiares o allegados a la/s víctima/s de la ciudad de Santa Fe y de localidades de los departamentos Centro Norte de la provincia de Santa Fe. En relación a estas consultas y demandas de dicha zona, los profesionales no pudieron constituirse en el lugar por limitaciones institucionales.

En cuanto a las demandas o situaciones que se encuentran en jurisdicción de las Delegaciones del C.A.V en las ciudades de Rafaela y Reconquista fueron derivadas y coordinadas con el equipo de las mismas.

1. Metodologia general de intervención:

El Centro de Asistencia a la Víctima funciona en forma coordinada entre las diferentes disciplinas que la componen, en clara referencia a su formación como centro interdisciplinario.

La recepción a la que llamamos "entrevista de admisión", en la mayoría de los casos la efectúa un profesional del área legal, quienes evalúan de acuerdo al caso, si amerita la intervención de las otras áreas que componen el equipo o en su caso a otras entidades u organismos con otra competencia, teniendo en cuenta la importancia del trabajo interinstitucional.

El abordaje se realiza de acuerdo a la problemática planteada, no hay un protocolo establecido, pero en la mayoría de los casos se siguen los criterios y mecanismos derivados de la acción conjunta de las tres áreas.

Se brinda a las víctimas o representantes, un espacio de escucha y de información de sus derechos y recursos institucionales y comunitarios; se diseña un plan de acción conjunto, consensuado con la víctima, a los fines de reducir el grado de riesgo y fortalecerla para que sostenga su decisión.

Se arbitran los medios para brindar asistencia médica en caso de ser necesario, con los organismos locales estatales como también la derivación a la Unidad de Información y Atención de Víctimas y denunciantes, del Ministerio Público Fiscal de la provincia de Santa Fe.

Se vela para que en todo el proceso de las intervenciones y fundamentalmente cuando

hay diversas instituciones participando, se evite la victimización secundaria o que surjan factores de presión, que puedan llevarla a abandonar el libre ejercicio de sus derechos.

A si mismo, se realizan todas aquellas tareas tendientes a minimizar las molestias que el proceso podría ocasionar a la integridad o intimidad de la víctima.

Se efectúa relevamiento de datos para la evaluación de la situación de riesgo para uso bajo reserva del personal.

En relación a años anteriores, se visualiza mayor movimiento en la recurrencia de casos que cuentan con antecedentes en nuestra institución, referidos en su mayoría a la problemática de violencia familiar.

2. Reuniones con organismos del poder ejecutivo provincial y municipal a los fines de clarificar competencias y coordinar acciones con:

Dirección Provincial de Políticas de Género del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Santa Fe: motivada para plantear la preocupación de nuestro equipo, ante la falta de un espacio institucional en Santa Fe para albergar a víctimas de delito, especialmente mujeres solas o con niños, lo que las coloca en mayor situación de vulnerabilidad.

Equipo Central de intervención y adolescencia "E.C.I.N.A" de la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe: con motivo de conocer las nuevas funciones del mismo y coordinar acciones.

Dirección Provincial de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Santa Fe: ante la falta de refugios u hogares específicos para las víctimas de violencia familiar, se les solicita colaboración para derivar a las mujeres-víctimas de maltrato, a instituciones de su dependencia (geriátricos, hogares de ancianos), en carácter transitorio , sin burocratizar la gestión, y solo en las situaciones de urgencia. Se efectúa un acuerdo verbal como articular en casos en que la víctima es un adulto mayor.

Dirección Provincial de Salud Mental, dependiente del Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe: a los fines de no superponer y delimitar acciones ante los numerosas presentaciones de personas víctimas de violencia que requieren atención especializada de salud mental.

Subsecretaría de los Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia: se efectuaron reuniones con los equipos territoriales para tener un espacio de encuentro y reflexión, en los casos que ameritaba un abordaje conjunto.

Red del Noroeste, de la ciudad de Santa Fe, conformada por numerosas organizaciones públicas y privadas: se efectuaron espacios de encuentro a los fines de acordar acciones conjuntas e informar acerca de los servicios que cada uno brinda a la comunidad.

3. Competencias y funciones de las areas del c.Av.

Departamento Social

Los profesionales de ésta área parten del paradigma de que todo modelo de intervención supone, además de una metodología específica de abordaje, una manera de percibir la reali-

dad, un "desde donde trabajamos" y "desde que concepción de hombre partimos para trabajar con aquellos que solicitan nuestra intervención", lo que constituye el marco de referencia conceptual con el que trabajamos.

Considerados sujetos de derechos, vistos desde sus fortalezas, no desde sus debilidades.

Ante el flagelo de la violencia familiar y social, las acciones para disminuirla o erradicarla son pensadas considerando los nuevos escenarios en que se presentan los problemas en la sociedad y que requieren respuestas acordes a ellos.

Partiendo que en victimología la asistencia y la prevención son dos eslabones de la misma cadena, se trabaja con un enfoque preventivo donde el énfasis está puesto en la reducción de las consecuencias que sufren quienes son víctima de un delito: reducción de la prevalencia.

Y por otro lado con un enfoque donde el objetivo sería la reducción en el número de nuevas víctimas: reducción de la incidencia.

Los profesionales de esta área utilizan dos herramientas específicas que resultan primordiales en la resolución de la problemática: conocer , sumarse y/o poner en movimiento en el territorio las redes familiares y sociales, quienes cumplen una función preponderante, junto con la atención especializada.

Lo que posibilita detectar y evaluar los factores de riesgo y los de protección en torno a la víctima y a su grupo familiar.

Para el cumplimiento de ello se efectuán visitas y entrevistas en domicilio y se articula con las instituciones barriales y de la ciudad de Santa Fe y localidades cercanas. Se requiere además, la permanente actualización de los Programas Sociales, municipales, provinciales y nacionales y una fluida comunicación con los responsables de los mismos en todos los niveles, habida cuenta que junto a la problemática de la violencia surgen siempre cuestiones conexas a la misma que exceden la competencia del C.A.V

Se extreman los recaudos para informar y comunicar los pasos a seguir, utilizando un lenguaje accesible para las víctimas.

En el año 2012, los Trabajadores Sociales han observado un aumento significativo de la demanda de atención ante situaciones de violencia y vulneración de derechos hacia las personas con problemas de salud mental y en la franja etaria de la población de adultos/as mayores, expresada en abandono o negligencia por parte de familiares e instituciones responsables, falta de atención a sus necesidades básicas, malversación y usurpación de propiedades; apropiación de sus ingresos; manipulación, intimidación, engaño, aislamiento y otras formas de maltrato o abuso que generalmente se dan combinados, generando situaciones de alto riesgo.

La preocupación del Centro en esta temática radica en que probablemente se informan mucho menos casos de los que ocurren y que un obstáculo siempre presente es cómo acceder a la víctima por el frecuente aislamiento social, la invisibilidad en que se mantiene el problema y las limitaciones materiales desde los organismos competentes.

De allí que el presente año más allá de brindar asistencia ,se puso énfasis en diseño y

ejecución de proyectos y actividades que pongan en la arena de lo público y lo colectivo, esta problemática, para desnaturalizar, sensibilizar, informar y prevenir que la violencia se genere o se incremente. Sintetizando: contrarrestar los efectos negativos de la ocurrencia de los delitos (su prevalencia) y por otro, disminuir sus índices de ocurrencia (su incidencia) Ver proyectos en el punto.

Diseño y ejecución de proyectos de sensibilización, prevención y capacitación en violencia familiar.

1) Idea, organización y ejecución del 10º ciclo de cine debate "Las fortalezas de las canas"

Proyecto que se viene realizando sin interrupción desde el año 2002 conjuntamente con la Asociación Trabajadores del Estado y Cine Club Santa Fe. Habida cuenta de lo expresado anteriormente en relación a la violencia contra los adultos mayores, la temática abordada en este ciclo estuvo relacionada a esta franja etaria. El equipo responsable de la actividad seleccionó minuciosamente películas en torno a la temática .

El mismo se desarrolló durante cuatro miércoles del mes de Agosto y se proyectaron las siguientes películas: "Pensioners" Inc. Dirigida por Bertram Verhaag. Alemania 2008, Verdades verdaderas. Dirigida por Nicolás Gil Lavedra, protagonizada por Susú Pecoraro, Alejandro Aguada, Rita Corttesse. Argentina 2011, Las chicas de la lencería. Dirigida por Betina Oberli. Suiza 2006 y Mis tardes con Margaritte. Dirigida por Jean Becker, protagonizada por Gerard Depardieu y Gisele Cavadesus. Francia 2010.

Posterior a cada proyección, se realizó el debate, dirigido por especialistas en la temática que colaboraron desinteresadamente.

En las cuatro jornadas, pese a ser en horario nocturno, hubo masiva concurrencia de público, caracterizado por la heterogeneidad en edad e intereses: Docentes y Alumnos de escuelas secundarias diurnas; de E.E.M.P.A; Institutos terciarios; de Facultades o carreras de la U.N.L, U.N.E.R y Universidad Católica de Santa Fe; Centros de jubilados y pensionados; referentes institucionales; profesionales y público en general.

2) Presentación y Coordinación de la jornada efectuada en el marco de actividades del Día por la No Violencia a la Mujer.

Jornada organizada por P.A.M.I- Delegación Santa Fe

Dirigida a los Centros de Jubilados de la ciudad de Santa Fe y alrededores.

Se proyectó el video "Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras" realizado por el Área Social y el largometraje " La fuerza del agua". A posteriori se llevó a cabo un debate entre el grupo coordinado por los Trabajadores Sociales.

3) Ejecución del Programa de Prevención del Maltrato Infantil

El diseño y la presentación del programa fue realizado en el año 2011.

Objetivo: "Promover la participación activa y responsabilidad de los distintos actores socia-

les en la lucha contra el maltrato infantil en todas sus formas"

La puesta en marcha del programa se lleva a cabo a través de una muestra itinerante, consistente en once baners de 1.90 x 1 metro, con dibujos y frases alusivas a la prevención de M.I, presentada en espacios públicos e instituciones públicas y/o privadas.

Idea, responsables y ejecución: Departamento Social del C.A.V conjuntamente con la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo, y la co-participación del Círculo de Dibujantes Santafesinos.

La muestra recorrió las instituciones que a continuación se detallan:

Escuela Nº 1132 "Cristo Obrero" del barrio Villa del Parque. En el marco de las actividades escolares por el mes de la Familia.

1º Congreso Nacional de la Red de Infancia Robada: "Por la plena vigencia de los derechos de las mujeres, niñas, niños y adolescentes", realizado en la ciudad de Santa Fe

Centro de Atención Familiar Nº31 "El Sauce", de Colastiné Norte, dependiente de la Subsecretaría de los Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia. Asistieron familias del lugar y de la localidad de Arroyo Leyes.

Grupo Cultural "La Caja de Pandora"-Barrio Los Espinillos, localidad San José del Rincón. Dirigido a toda la comunidad.

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la U.N.L : Licenciatura en Trabajo Social. En el marco de las actividades por el Día del Trabajador Social.

Escuela de Enseñanza primaria Nº 534- República de Bolivia. Santa Fe. Dirigido a toda la comunidad educativa.

Feria del Libro organizada por el Centro de Estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias y Ciencias Veterinarias (U.N.L) dirigida a todos los estamentos de dicha unidad académica y público en general. Ciudad de Esperanza. Santa Fe

Polideportivo barrio La Tablada. Santa Fe. En el marco de la jornada de Capacitación organizada por el Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

Centro de Salud Mendoza Oeste, Barrio Santa Rosa de Lima. Santa Fe. Dirigido al público concurrente al mismo.

Escuela de Enseñanza Secundaria "Santa Rosa de Lima" en el marco de las fiestas patronales. Barrio Santa Rosa de Lima. Santa Fe.

Escuela de Enseñanza Primaria Nº 941 "J. A Martines". Distrito La Guardia. Santa Fe. Participando del Taller organizado por el Foro de Infancia y Secretaría de Infancia del Colegio de Abogados de la 1º Circunscripción.

Escuela de enseñanza Primaria Nº 1109 "Hipólito Irigoyen" Barrio Yapeyú. Santa Fe. Participando la comunidad educativa y distintos organizaciones escolares y barriales.

C.I.L.S.A Conjuntamente con la Jornada del taller "Buenos tratos en la Infancia" coordinado por profesionales de nuestro organismo.

Escuela de Educación Técnica Nº 547, del barrio Cabaña Leiva. Santa Fe. En el marco de la

presentación de trabajos prácticos realizados por los alumnos. Dirigido a la comunidad educativa y a toda la población.

Foro de la Infancia. Lugar Solar de las Artes,Santa Fe, en el marco de las jornadas " La violencia y sus diferentes manifestaciones". Dirigida a público en general, especialmente a quienes se ocupan de la temática de niñez.

4) Diseño y ejecución del proyecto " Mas vale Prevenir"

El mismo pretende como objetivo general: " Generar mecanismos de prevención de la violencia, a partir de fortalecer tramas comunitarias, desde la perspectiva de la defensa de los DDHH".

Se trabajó con la técnica de Taller y con dispositivos audiovisuales en tres encuentros, cada uno según un eje temático:

Violencia familiar como problema social: Formas de violencia familiar, maltrato conyugal, violencia de género, estrategias de prevención.

Maltrato infantil: Tipos de maltrato, factores de riesgo y factores de protección, estrategias de prevención.

Abuso sexual infantil (A.S.I): Indicadores, prejuicios como barreras de resolución, estrategias de prevención.

Se desarrolló entre Mayo y Octubre en dos organizaciones: Asociación Civil "Un futuro mejor para niños desnutridos. BICA Infancia" ubicada en Vieytes 2554 y la Asociación Civil "Movimiento Solidario" ubicada en San Lorenzo 6900, ambas de la ciudad de Santa Fe.

Estuvo dirigido a personal de la institución y a madres de niños que concurren a la misma.

5) Presentación del proyecto Sistema de Reportes Estadísticos

(SIRE) es un modelo de soporte informático específico para la recopilación, sistematización y análisis de datos estadísticos que permitiría a través de la web llevar a cabo el ingreso y seguimiento de los expedientes del CAV.

Identificar, categorizar y analizar la información que vaya surgiendo, posibilitando a los usuarios aumentar la eficacia y eficiencia del proceso actual, ahorrando tiempos y costos al personal del CAV y brindando un mejor servicio a la ciudadanía. En corto plazo podrían ser incorporadas las Delegaciones del CAV de la zona centro-norte a dicho Sistema. Esta iniciativa se encuentra a consideración de las autoridades.

6) Idea diseño y distribución de folletos institucionales

Cuyo objetivo es a través de su distribución , especialmente a referentes institucionales, brindar herramientas y conocimiento acerca de los distintos tipos y formas de violencia, como también informar a la población los alcances del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delito.

El diseño del mismo, con formato de un tríptico fue realizado en el año 2011.-

7) Asesoramiento, información, entrega de material bibliográfico y folletería especializada a quienes lo solicitaron, entre otros:

Grupo "Volver a Empezar" O.N.G de la ciudad de San Justo, provincia de Santa Fe.

A alumnos de las carreras de Psicología, Abogacía, Comunicación Social y Trabajo Social de la U.N.L; U.N.E.R y de la Universidad Católica de Santa Fe; del Instituto Sara Faisal , para su trabajo de tesis final o de cátedras. También a estudiantes de Escuelas de enseñanza Secundaria públicas y privadas.

8) Participación en medios de comunicación audiovisual y escrito (radios,diarios, revistas) para informar acerca de los servicios que presta la institución; invitar a la población a actividades que se realizan y aprovechar el espacio para poner en la arena de lo público temáticas que se abordan cotidianamente en el C.A.V

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

El trabajo en la problemática de Violencia Familiar implica el encuentro con individualidades y sistemas familiares emocionalmente arrasados, con significativos desajustes en sus dinámicas, que requieren de un importante acompañamiento y compromiso.

A lo largo del año 2012 , desde esta área se abordó, no sólo la demanda espontánea que de manera directa llega a nuestro CAV, sino también una diversidad de requerimientos para evaluación, y asistencia proveniente de distintos ámbitos de la ciudad y sus alrededores, como , Centros de Salud, Hospitales, Escuelas, Equipos municipales, Subsecretaría de la Niñez y los Juzgados en sus distintos foros (familia y Penales).

En los últimos años, progresivamente, se ha dinamizado positivamente la vinculación con el Poder Judicial, resultando uno de sus indicadores el número de oficios recibidos en el área: 240 oficios judiciales , de los cuales 78 respondían a los requerimientos de los Tribunales de Familia y 162 a la Justicia Penal.

Responder a oficios judiciales implica realizar un profundo análisis de cada caso, considerando en algunas situaciones características individuales y familiares, que se ponen en juego en divorcios o separaciones violentas, malos tratos, impedimentos de contacto, rechazo o interferencias en los encuentros, validación del relato de los niños/as víctimas de abusos y malos tratos, etc.

En numerosas oportunidades, tales oficios, van acompañados del pedido de realización de evaluación en Cámara Gesell, utilizando para tal fin, el dispositivo situado en los Tribunales como así también en la Cámara que se dispone en este Centro.

Producto de la representatividad que los casos de ASI han adquirido en el trabajo del área de psicología se realizó un análisis que permitió visibilizar algunas de las características de la población atendida y de las demandas recibidas desde distintos organismos del estado.

Los datos recabados fueron: género, edad, intra ó extrafamiliar, presencia de otros malos tratos, tipos de abusos, derivaciones, solicitud de evaluaciones con y/o sin Cámara Gesell, derivaciones a la Subsecretaría de la Niñez, Adolescencia y Familia.

Se analizaron 119 casos.

De los datos anteriormente expuestos se desprenden las siguientes reflexiones:

El Nº de casos A.S.I atendido muestra prácticamente en exclusividad a víctimas niños/as (Gráfico N° 1). Como establece la Convención sobre los Derechos del Niño, "se entiende por niño todo ser humano menor de 18 años, salvo que en virtud de la ley que le sea aplicable haya alcanzado antes la mayoría de edad".

Este dato va en la misma dirección de lo que señalan numerosas investigaciones nacionales e internacionales.

El ser niño/a constituye una condición de vulnerabilidad en relación con el ASI.

El abuso sexual, implica una relación de asimetría, y un abuso de poder, en nuestra muestra, también los adultos víctimas con determinadas situaciones personales, como discapacidad, pobreza extrema, aislamiento, han quedado ubicados en un lugar de indefensión.

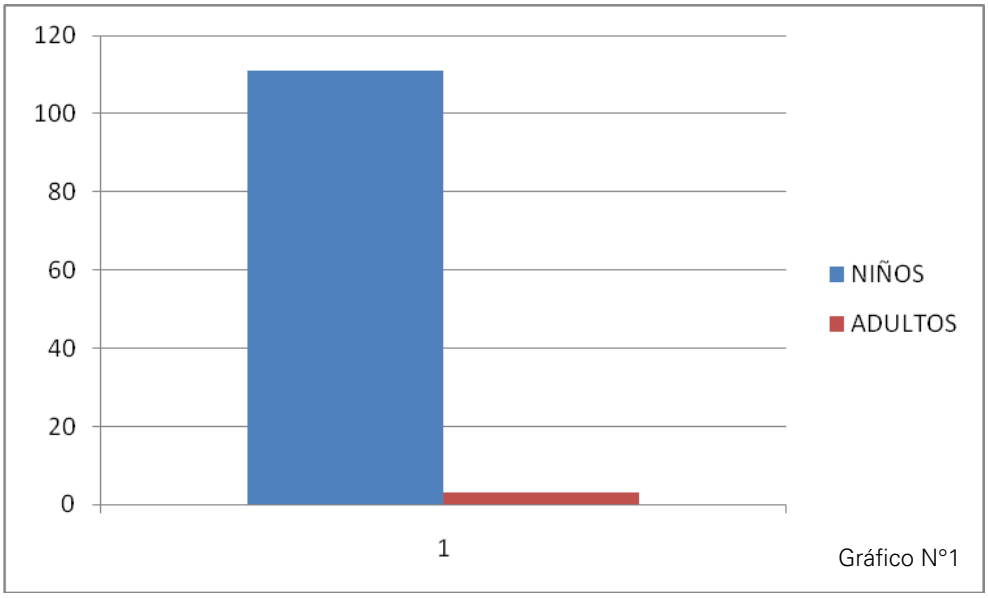


Gráfico N°1

En relación con el género (GRÁFICO N° 2), los gráficos señalan una gran disparidad entre las víctimas de género femenino y masculino. Situación que no podemos dejar de vincular a la violencia de género, de las que son víctimas las mujeres en las diferentes etapas de la vida y en los diferentes ámbitos en los que se desempeñan.

Los estereotipos sociales en relación con las diferencias entre la sexualidad masculina y femenina, así como, en las desigualdades de poder atribuidos a unos y otras hacen a la condición de mujer un factor de riesgo en relación con la victimización sexual.

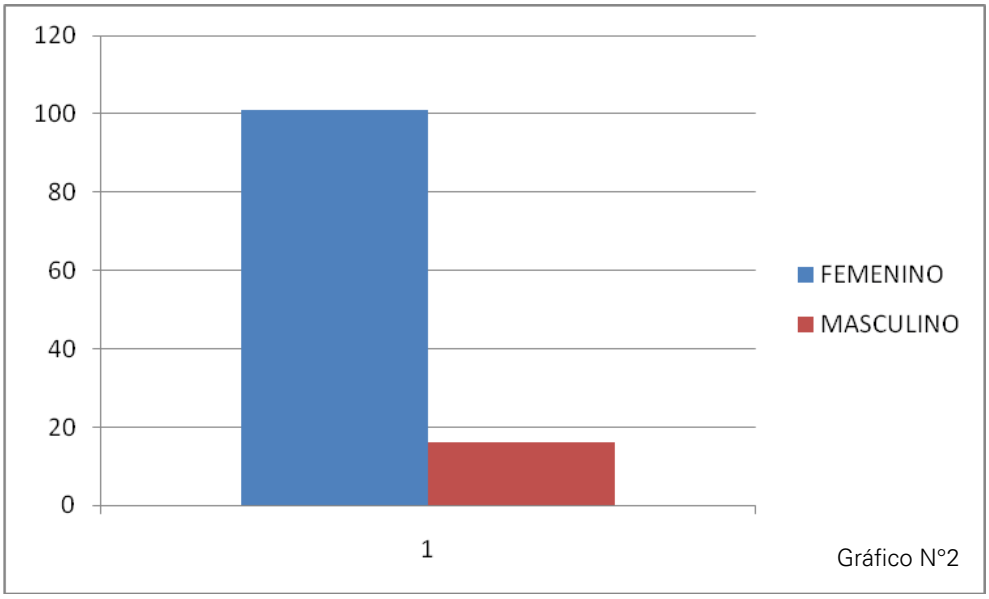


Gráfico N°2

El relación a las diferentes edades de los niños se visualiza un progresivo aumento de los casos según aumenta la edad. Mientras más pequeño es el niño/a más dificultoso le resulta dar a conocer lo que vive, en ello se juegan factores evolutivos en los diferentes aspectos, cognitivos, emocionales y sociales, así como la credibilidad del entorno en su palabra.

Los escolares, pre púberes y adolescentes cuentan progresivamente con habilidades, redes sociales y vínculos extra familiares que pueden facilitarles la posibilidad de la develación. Muchas de estas situaciones abusivas se han iniciado en años anteriores.

En la franja etaria de la adolescencia hemos detectado como consecuencia de estos abusos embarazos.

En relación con el ámbito en el que se dan los abusos (GRÁFICO N° 3), el familiar es el más frecuente, y los victimarios miembros de la familia; dato presente en el resultado de las investigaciones Nacionales e Internacionales.

El mayor número de familiares victimarios señala a padres y padrastros, figuras de significación e importancia en la construcción de la subjetividad de los niños/as, por lo que estos abusos suelen tener un efecto postraumático no sólo en las víctimas, sino también en la totalidad de los miembros de la familia.

En el ámbito extra familiar los abusadores más frecuentes son personas conocidas por los niños, lo que les permite a éstos desplegar estrategias de acercamiento paulatino, generar confianza, lograr ascendiente sobre las víctimas.

Estas situaciones son ya conocidas, sin embargo, en el imaginario popular la alerta sigue estando fundamentalmente dirigida hacia los extraños.

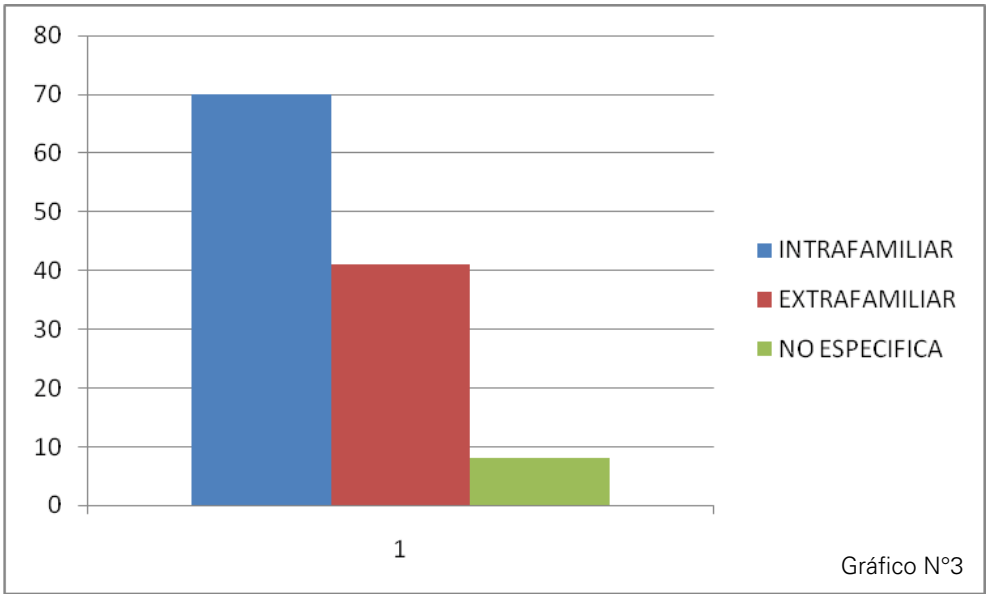


Gráfico N°3

El abuso sexual infantil es considerado una de las modalidades del maltrato infantil. En las evaluaciones de abuso resulta frecuente encontrar algunas de ellas, tales como maltrato psicológico, maltrato físico y negligencia (GRÁFICO N° 4). En esos casos donde es necesario garantizar la protección y bienestar del niño/a y la familia no está en condiciones de hacerlo, se trabaja en articulación con la Subsecretaría de Niños, Niñas y Adolescentes. El número de derivaciones realizadas asciende a 11 casos.

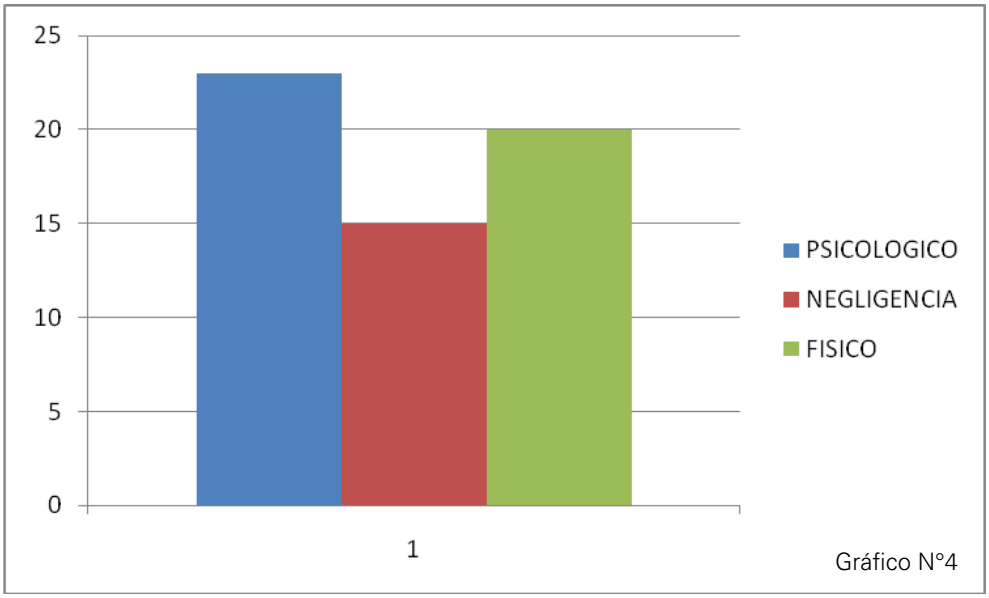


Gráfico N°4

Tipo de abusos (GRÁFICO N° 5): en la tipificación realizada, los tocamientos y las violaciones son los más frecuentes. Es necesario señalar que pocas veces éstas conductas se dan puras, sino que coexisten. El manoseo por ejemplo, se constituye en la conducta más frecuente en el proceso de inicio del abuso, pasando luego a modalidades más intrusivas.

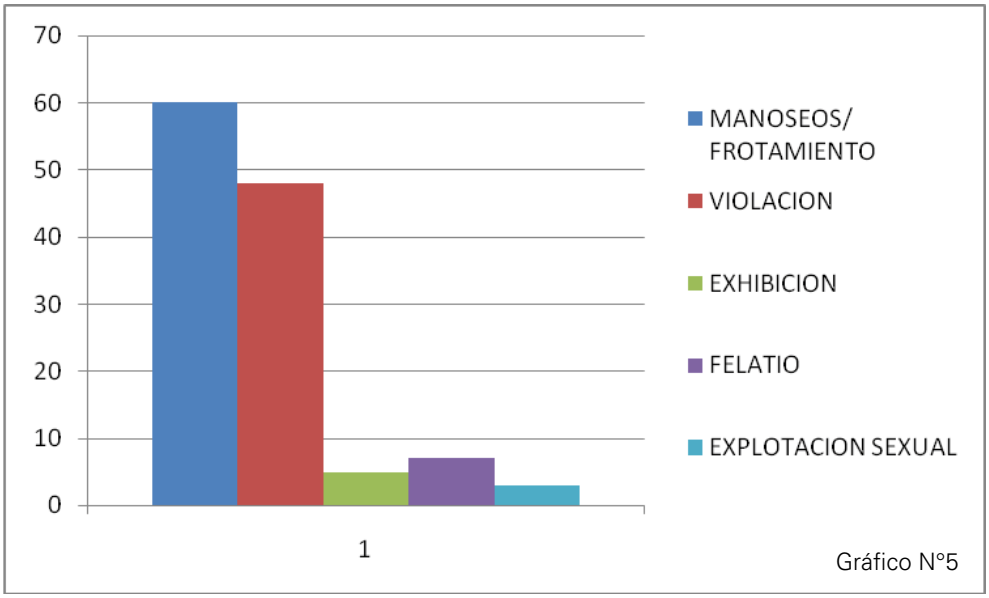


Gráfico N°5

Derivaciones recibidas (GRÁFICO N° 6): resulta muy significativo el número de derivaciones desde la Justicia Penal, situación que vemos en progresivo aumento en los últimos tiempos.

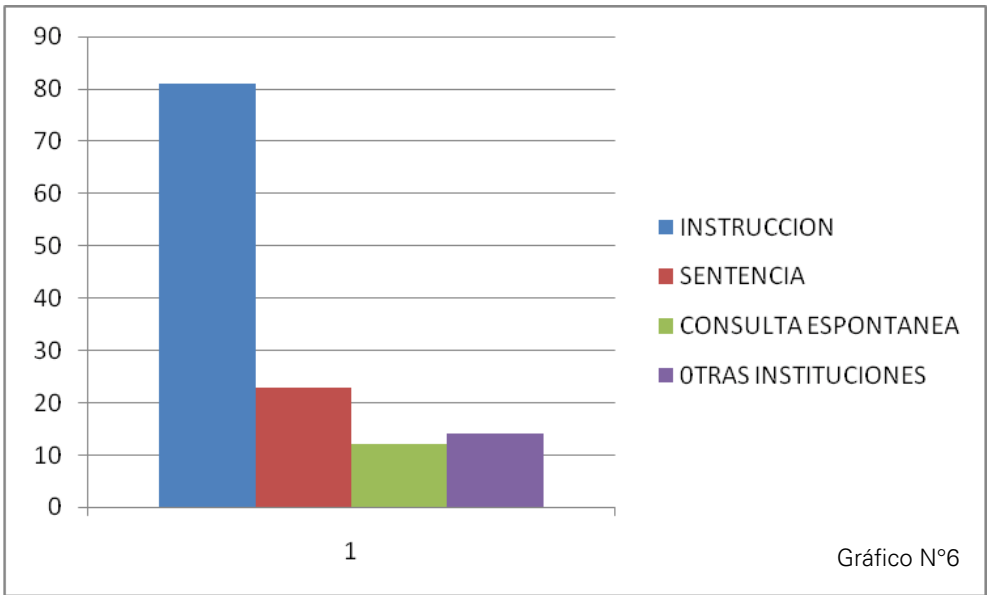


Gráfico N°6

No podemos dejar de considerar, desde nuestra experiencia, el aumento de casos que llegan a Sentencia, situación que evaluamos se da en relación con la consideración que ha adquirido el testimonio del niño y su validación, así como la implementación de las evaluaciones realizadas por el equipo de psicólogas en Cámara Gesell.

Los casos atendidos en su mayoría provienen de la ciudad Capital de la Provincia y localidades cercanas, tales como Santo Tomé, Esperanza, Rincón, Helvecia, San Javier, Gálvez, Coronda, etc.

Tareas de capacitación y sensibilización.

Los niños víctimas y sus familias suelen recorrer un largo y penoso camino a partir de la develación del Abuso sexual. Trámites administrativos y judiciales a menudo devienen en revictimizaciones. Con el objetivo de reducir al máximo tal proceso, desde el C.A.V hemos iniciado conjuntamente con el Poder Judicial un acercamiento al diálogo, intercambio y trabajo conjunto que se fue consolidando a partir de encuentros científicos.

Encuentro taller con Magistrados y funcionarios del Poder Judicial sobre la temática "Evaluación en Cámara Gesell" en el mismo se disertó acerca de la temática y se realizaron actividades de debate. La organización estuvo a cargo del Centro de Capacitación del Poder Judicial, el taller estuvo coordinado por las profesionales del área de Psicología del CAV y los participantes fueron: Jueces, Fiscales, Secretarios, Asesores de Menores, Defensores e integrantes del Equipo Interdisciplinario de Violencia que dependiente del Poder Judicial.

Disertación en la Jornada sobre "Aspectos psicológicos en el abuso sexual infantil y el valor del testimonio del niño", organizada por el Centro de Capacitación Judicial de la Corte Suprema de Justicia de la Ciudad de Santa Fe y realizada el día 19 de Octubre de 2012.

Reunión en sede tribunalicia con el colegio de Magistrados y Funcionarios del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe con el objetivo de establecer lineamientos de trabajo futuros en relación al uso de la Cámara Gesell, en fecha 31 de Octubre de 2012.

Se realizaron otras actividades de difusión, prevención y capacitación con diferentes organismos e instituciones:

Disertación en la Jornada "La violencia y sus diferentes manifestaciones" actividad organizada por el Foro de la Infancia y el Centro de Referencia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Encuentro en el que se expuso la muestra gráfica itinerante de la Defensoría del Pueblo y el Círculo de Dibujantes Santafesinos (Santa Fe 21 de Agosto).

Disertación en la I Jornada Provincial "Intervención del Estado frente a las personas privadas de la libertad". Delito contra la integridad sexual" organizadas por el ministerio de seguridad. Secretaría de asuntos penitenciarios. (Santa Fe 24 y 25 de Agosto)

Charla "Construir una sociedad pacífica desde la familia¨ en el Jardín Nuestra Señora de Lourdes (Santa Fe, 10 de Septiembre).

Participación de las Jornadas Nacionales de los Centros de Asistencia a la Víctima disertando en el panel de Abuso Sexual Infantil profesionales del área de Psicología sobre características del trabajo que se realiza específicamente en el proceso de evaluación en Cámara Gesell. (Paraná, Entre Ríos, 20 y 21 de Septiembre)

Realización del Trabajo "Los Buenos Tratos en la Infancia" aprobado para el Congreso Mundial de los Derechos de la Infancia y Adolescencia realizado en la provincia de San Juan los día 13, 14 y 15 de octubre.

Diseño, organización y presentación de la Jornada " Promoción de los Buenos Tratos en la Infancia" dirigida a equipo de profesionales de CILSA el día 21 de Noviembre con el objetivo de generar un espacio de discusión y debate en relación a la importancia de la presencia de adecuadas modalidades de relación y comunicación para el desarrollo saludable del niño.

Centro de Práctica:

El C.A.V es centro de prácticas de la carrera de Psicología en el campo de la Psicología Forense recibiendo en el año 2012, tres cohortes de alumnos avanzados en la carrera.

Reconocimiento:

El Programa de Género, Sociedad y Universidad dependiente de la Secretaría de Extensión de la UNL en el marco de los 10 años de trabajo, otorgó un diploma de reconocimiento al C.A.V en virtud del sostenimiento de la labor en relación con las víctimas de delitos y violencias sociales.

DEPARTAMENTO LEGAL

Como se especificó en la primer parte del informe,los abogados tienen a cargo la recepción de los casos y evalúan si amerita la intervención de otras disciplinas que componen el equipo o en su caso a otras entidades u organismos.

De acuerdo al trabajo realizado en el transcurso del año, se puede deducir que existen dos grandes temas a tratar:

Drogadicción

En el transcurso del año, se notó un incremento en la demanda de atención médica, por parte de familiares de adictos, a fin de brindar la cobertura necesaria, en casos donde la enfermedad ha recrudecido de tal forma, que se hace imposible la convivencia. Ante esta problemática, nos encontramos con que la respuesta es nula.

Desde la Dirección de Prevención de Adicciones, la atención es muy pobre, casi nula, ya que si bien cuentan con sistema de becas para pacientes con escasos recursos, no tenemos conocimientos de que se hayan aplicado o que se se hayan cumplido en los casos que pasaron por nuestra institución.

Si a esto le sumamos que los afectados se niegan a recibir voluntariamente la ayuda que sus familiares desean brindarle - ningún paciente reconoce su enfermedad- nos encontramos con que al solicitar la intervención judicial a fin de conseguir una orden de "internación compulsiva", la respuesta también es nula, habida cuenta que los jueces son resistentes a tratar este tema.

Esto es casi imposible lograrlo y vemos el peregrinar de las víctimas, por diferentes organismos, solicitando la ayuda necesaria y la negativa de los jueces en brindar una respuesta adecuada.

Cuando el paciente carece de cobertura médica, nos encontramos con la dificultad para derivarlo a un centro asistencial que trate específicamente ese cuadro, por lo tanto el destino es el Hospital "Mira y López" que no es un centro de adicción y que no cuenta con profesionales que atiendan esta problemática.

Si el paciente no presta su consentimiento, tiende a escaparse, y si con mucha suerte se consiguió una orden judicial, ésta queda sin efecto por la dinámica del establecimiento que es " de puertas abiertas ", y que permite su fácil egreso, con lo que se cierra el círculo de la precaria o nula respuesta por parte del estado en esta problemática que hoy es uno de los grandes flagelos de la sociedad.

Desobediencia Judicial en el marco de Ley 11.529

Otro tema que fue motivo de permanente análisis en el transcurso del año, es la permanente y constante demanda de justicia ante la inobservancia de los mandamientos judiciales emanados por los tribunales colegiados de familia.

Es importante destacar que esto se ve reflejado en casos donde el alcoholismo y la drogadicción están instalados como elementos preponderantes en la violencia doméstica, por lo que resulta muy difícil lograr el cumplimiento de la medida.

Ante esto, nos encontramos con que la ley es palabra muerta, ya que la víctima se encuentra ante un total estado de indefensión, en virtud de la inacción judicial ante la rebeldía o incumplimiento por parte del victimario, lo que genera el lógico reclamo de los afectados y la falta de respuesta de nuestro organismo, en virtud de estar limitados en nuestro accionar.

Otros Temas

En el transcurso del año 2012, se intensificó el trabajo en forma conjunta con el Área Social, en casos de personas en grave estado de vulnerabilidad, como los ancianos, que por diversos motivos, se encuentran solos o abandonados por su familiares. Las patologías psiquiátricas, que provocan un gran desequilibrio familiar, por lo que requiere ser tratado en un marco de estricto acuerdo con la Dirección de Salud Mental.

Estos temas ameritan ser tratado en forma especial, debido a que se han incrementado notablemente, y a pesar del esfuerzo en buscar una solución al mismo, nos encontramos con graves dificultades, lo que hace que la solución de los mismos se torne dificultosa. En el afán de lograr el mayor resguardo de las víctimas, es que trabajamos en forma comprometida, conjunta y armoniosa, a fin de lograr los mejores resultados posibles.

Actividades Extraordinarias

Conjunta con el área social:

En el transcurso del año 2012 se realizó desde la Defensoría del Pueblo un programa de asistencia a la comunidad, al que se denominó "El Defensor junto a los vecinos", tendiente a cubrir las necesidades de los sectores mas alejados.

El cual surge como una necesidad imperiosa, a partir de los diferentes conflictos que se presentan en la sociedad, y para dar respuesta a los sectores excluídos, que por falta de recursos entre otras cuestiones, no pueden acceder a nuestro organismo.

Cuyo objetivo es "brindar a los ciudadanos herramientas que le posibiliten conocer sus derechos y obligaciones para luego accionar o reclamar ante los organismos correspondientes por la vulneración de estos"; se han constituidos equipos conformados por Abogados y Asistentes Sociales en distintos barrios de la ciudad a los fines de asesorar, informar, recepcionar reclamos. Además se realizaron visitas a las instituciones comunitarias.

Esta iniciativa fue organizada y sustentada por el Defensor adjunto Dr Luciano Leiva, quien propició el acuerdo con personal directivo y equipo técnico del organismo municipal, quienes prestaron la plena colaboración posibilitando el desarrollo de las entrevistas, las que se realizaron de manera organizada, aportando datos e información, brindando el asesoramiento requerido, y cumpliendo con las acciones requeridas para la resolución de las mismas.

Detalle de los barrios que se concurrió: Distrito Noroeste Barrio La Tablada, Distrito Norte: Jardín Botánico, Distrito Este: Prado Español, Distrito Oeste: Oficinas del Cementerio Municipal, Distrito de la Costa, Distrito Noreste Frente a la Granja La Esmeralda, Distrito Centro: Estación Belgrano y Distrito Suroeste: Estación Mitre.

Se garantizó un espacio de privacidad, lo que permitió la libre expresión de dudas, inquietudes, reclamos y necesidades de la sociedad que esta atravesada por factores endógenos y exógenos que condicionan la vinculación entre pares, con sus referentes familiares y afectivos en el afuera.

ÁREA DE GÉNERO Y TRATA DE PERSONAS

Durante el año 2012, el Área de Género y Trata de Personas ha seguido trabajando sostenidamente en las tareas para las cuáles fue creada por el Defensor del Pueblo, Dr. Edgardo Bistoletti en Junio de 2011 a través de la Resolución N° 092 emitida en el expediente N° 1004-77017/11.

Entre las actividades desarrolladas se encuentran:

a) asistencia a víctimas y/o familiares de violencias de género, del delito de Trata de Personas y Explotación Sexual; que incluye evaluación y asistencia psicológica, asesoramiento y acompañamiento, con la respectiva redacción de informes técnicos.

b) tareas de sensibilización y prevención a la población en talleres sobre violencias en la ciudad e interior de la provincia;

c) capacitaciones y supervisiones a equipos del interior de la provincia que trabaja en temáticas de violencias de género;

d) tareas de sistematización en relación de las experiencias de trabajo, lo cual se manifiesta en la participación en congresos, jornadas y realización de trabajos presentados en esos eventos;

e) búsqueda permanente de diálogo con otras instituciones del estado. A los fines de reforzar y potenciar el trabajo en red; además de permitir permita el abordaje de la violencia de género, según recomendaciones de la Federación Internacional de Ombudsman (2011): transversalizar la perspectiva de género como estrategia para lograr la igualdad real entre hombres y mujeres.

Asistencia a víctimas de violencia contra la mujer y trata de personas

El equipo de trabajo del área ha atendido a lo largo del año a víctimas y familiares de las diversas manifestaciones de violencias que sufren las mujeres en nuestra sociedad; psicológica, física, sexual, económica y patrimonial ya sea en los ámbitos domésticos o públicos. El trabajo con las víctimas ha sido de contención, asistencia psicológica, orientación y acompañamiento en el proceso que implica desde realizar la denuncia hasta la declaración en los tribunales provinciales, además de la posterior recuperación personal y familiar.

A su vez, se ha sostenido el trabajo de atención a víctimas de trata de personas y a sus familiares, ya sea en situaciones que vienen siendo abordadas desde años anteriores y las que se han presentado este año, tarea realizada por el equipo del área y en conjunto con el equipo interdisciplinario del Centro de Asistencia a la Víctima.

Casos destacados:

Tema: Trata de Personas. Expediente N° 14880/10

El 1° de Octubre del año 2010 se presenta de modo espontáneo la madre de una adolescente de 15 años, víctima de trata de personas con fines de explotación sexual, solicitando asistencia para su hija. Que, días anteriores, había sido rescatada por personal policial de una whiskería ubicada en los alrededores de la ciudad de Santa Fe.

Este primer acercamiento es parte de un largo proceso de asistencia, evaluación acompañamiento y recuperación que continúa en la actualidad. La joven estuvo cautiva 15 días sufriendo violaciones, golpes, falta de alimentación, obligada a consumir drogas y estando inclusive atada a una cama, entre otro tratos crueles. Luego de los primeros abordajes psicológicos, sumados al asesoramiento legal y el trabajo social, que permitieron estabilizar el estado general de la joven y la familia, se realizaron entrevistas en Cámara Gesell (solicitadas por el Juzgado Federal) con su posterior realización y envío de informe psicológico. En la entrevista psicológica, la joven logró expresar con claridad y coherencia lo sufrido lo que derivó en la detención y procesamiento de seis acusados por el delito de trata.

El acompañamiento psicológico en el proceso judicial; declaración y reconocimiento de victimarios es parte del trabajo que se ha realizado en estos años y aún continúa; está próximo a iniciarse el juicio oral.

La continuación del tratamiento psicológico es fundamental en su recuperación, la gravedad de los daños sufridos y el largo proceso judicial, requieren que el equipo de asistencia siga el abordaje de la joven favoreciendo su fortalecimiento y su definitiva reincorporación en lo social.

Tema: Explotación Sexual. Expediente N° 17081/12

El Director de un establecimiento educativo de nuestra ciudad, se acerca a el área solicitando la intervención del equipo para abordar la situación de una joven de 16 años que quiere encontrar alternativas de vida diferentes a la de la prostitución, la joven fue explotada sexualmente por su ex-pareja. Ella decidió terminar la relación debido a los maltratos que recibía y que derivaron en su hospitalización y, con el victimario preso por las lesiones que le causó.

Se realizaron entrevistas de contención y asistencia psicológica, a los fines de comenzar a pensar alternativas que le permitan construir un nuevo proyecto de vida. En conjunto con el área social del CAV, se exploraron con ella la viabilidad de las opciones que surgieron como: el aprendizaje de oficios, becas de estudio y formación. La vulnerabilidad personal y familiar de la joven es extrema: pobreza, enfermedades, naturalización de la prostitución, bajos niveles de educación, marginalidad, violencia, etc.

Para el trabajo con la adolescente se mantiene un espacio de abordaje psicológico que atienda su subjetividad, deseos, dolores, vivencias, emociones y proyectos.

Para lograr que la joven construya un proyecto de vida diferente deberán confluir cambios en su interioridad y en el mundo externo. Esta es una de las mayores dificultades con las que se encuentra el equipo de trabajo, en esta situación particular como en otras semejantes.

Actividades de sensibilización y talleres de prevención

- A partir de una invitación por parte del Municipio de la Ciudad de Gálvez se desarrollo una jornada sobre: Noviazgos Violentos, en la comunidad educativa perteneciente al EMPA; educación para adultos que funciona en la escuela N° 6035.

Accediendo a tal pedido, la Lic. Laura Manzi y Octavio Bassó abordaron el tema ante los alumnos de la Escuela de Enseñanza Media para Adultos y público en general.

La titular del área de Género y Trata destacó la importancia de que la comunidad se interese por una problemática cada vez más recurrente como es la violencia en el noviazgo, hecho que quedó evidenciado en la concurrencia y a la atención que prestaron durante la disertación.

La presentación fue acompañada por autoridades municipales y por el delegado de la De-

fensoría en esa ciudad, Jorge Zeballos.

Previo a la capacitación, Laura Manzi y Octavio Bassó fueron recibidos en el Palacio Municipal de Gálvez por el Secretario de Gobierno y Hacienda, Marcelo Comelli. Fecha: 3 de Octubre.

- Taller sobre violencia de género en Alto Verde

El equipo del área de Género y Trata de la Defensoría del Pueblo, realizó en Alto Verde un taller sobre violencia familiar, a pedido de la Directora Ejecutiva de Promoción Social de la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Santa Fe.

Luego que el Servicio Social del municipio local detectara situaciones de violencia en los

San Javier: Asi NO

núcleos familiares, naturalizándolos desde lo cotidiano hasta el desenlace con situaciones graves de violencia, que llegan incluso al femicidio.

Así fue que sobre esos ejes giró el trabajo en grupos de familiares residentes en la manzana 6 de dicho distrito, que tuvo como escenario el Centro de Alfabetización para Adultos. Fecha: 12 de Octubre

La Red interinstitucional para el abordaje de niños, niñas y adolescentes en riesgo de San Javier, organizo una jornada sobre Abuso Sexual infantil. La Lic. Laura Manzi, a cargo del área de Género y Trata de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, fue una de las principales disertantes.

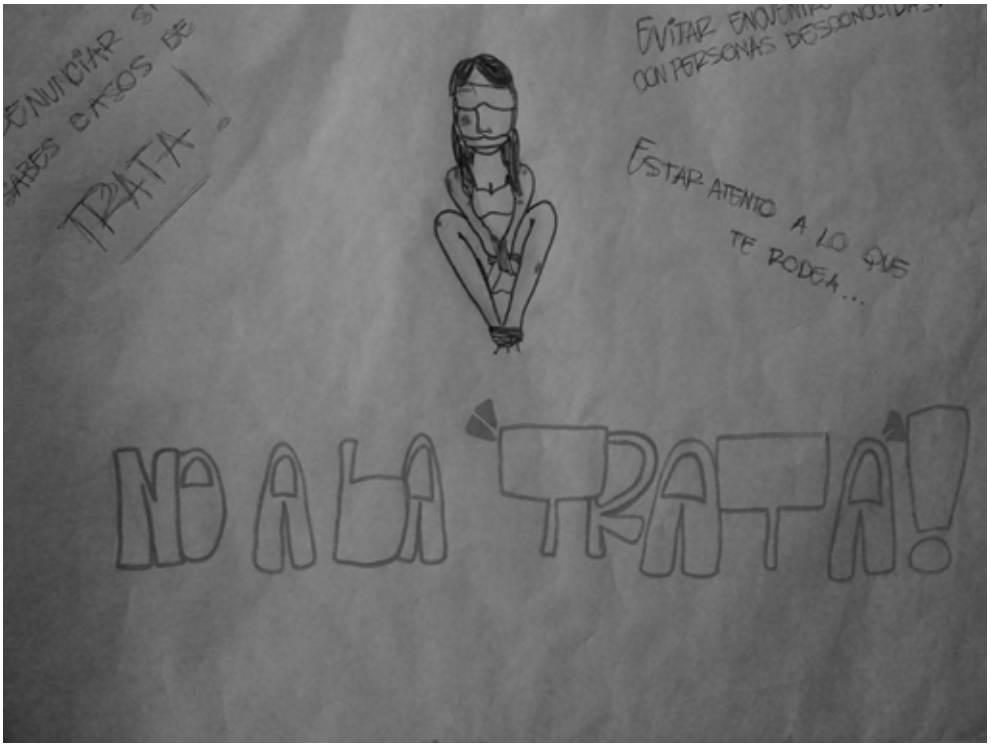
Asistieron docentes, operadores sociales, médicos y agentes de salud de la ciudad de San Javier y localidades vecinas.

Se destacó que el medio escolar y los maestros desempeñan un papel fundamental en los programas de prevención de abuso sexual, pues al compartir muchas horas con los niños y niñas pueden desarrollar actividades de prevención articuladas durante el año escolar, abordando diferentes temáticas; derechos a la intimidad, cuidados del cuerpo, comunicación de las emociones, etc. Potenciar factores protectores y no sólo ejercitando actividades puntuales y específicas sobre el ASI.

La disertación fue seguida con suma atención por los asistentes, generándose una interacción entre expositores y asistentes que enriquecieron la jornada. Fecha: 21 de Noviembre

- Taller: "Noviazgos Violentos" en la escuela para adultos, EMPA N° 1030.

El equipo del área realizó, en dos jornadas, talleres de sensibilización y prevención en noviazgos violentos con los alumnos del establecimiento educativo a pedido de la Directora de



la institución luego de haber detectado que un numero considerable de mujeres que concurren como alumnas estaban siendo víctimas de violencias. Luego de realizar talleres con debates y reflexiones, se establecieron los marcos legales y conceptuales de la violencia contra las mujeres, niñas y niños. Por último, se detallaron los lugares en donde pueden dirigirse las personas que están o han sufrido hechos de violencia. Fecha: 7 y 14 de Noviembre

- Jornada de trabajo: "Trata de Personas con fines de Explotación Sexual".

Exposición en la temática de Trata de Personas a los alumnos de 3° y 5° año de la Escuela Juana del Pino en el marco del Proyecto de investigación e Intervención Socio Comunitaria realizado por alumnas del 5° año de Humanidades y Ciencias Sociales del establecimiento. En la oportunidad, se trabajó en tres encuentros de acompañamiento y seguimiento en la preparación de la investigación sobre Trata de Personas que venían realizando las alumnas, para luego finalizar el trabajo con una disertación conjunta entre las mismas y el área a los alumnos de la comunidad educativa de la Juana del Pino. Fecha: Viernes 23 de Noviembre.

Uno de los materiales producidos por las/os alumnos/as luego de la jornada de trabajo:

Jornada: Trata de Personas en Gálvez

Merced a la organización de la Delegación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Gálvez y la Municipalidad de dicha localidad, el equipo del área disertó en la jornada de sensibilización sobre "Trata de Personas con fines de Explotación Sexual", la misma se desarrolló en las instalaciones de la Biblioteca M. Moreno de esa ciudad a la que asistieron representantes de la fuerza policial, personal de salud, municipal, periodistas, estudiantes y público en general. Fecha: 28 de Noviembre

Supervisión de Equipo

ONG "Vuelve a empezar" San Justo.

A pedido de la ONG "Vuelve a empezar", el área de Género y Trata de la Defensoría del Pueblo realizó tres encuentros de supervisión y capacitación con el personal que lleva adelante el organismo. Algunos de los temas trabajados fueron: atención a víctimas de violencias, organización de los equipos de atención, posibilidades y límites de los abordajes, trabajo en red con otras instituciones, sensibilización a la comunidad y prevención de la violencia.

"Vuelve a Empezar" atiende situaciones de violencia contra la mujer y está construyendo un refugio para las víctimas, a la vez que concreta talleres de promoción y capacitación. Asimismo, ha definido como objetivo fortalecer las redes comunitarias e institucionales como metodología de trabajo ya que permiten potenciar los recursos y empoderar a los actores.

Como culminación de la tarea se organizó una jornada de sensibilización, el día 26 de setiembre en la ciudad de San Justo, donde el equipo del área brindó una conferencia abierta a la comunidad sobre "Violencia de Género: abordaje en red". En la oportunidad, la Defensoría

aporto el marco conceptual y la transmisión de experiencias habidas en el organismo que pudieran servir a la hora del abordaje en terreno de hechos concretos de violencia contra la mujer. Siendo parte activa de la jornada, las integrantes de la ONG recuperaron su historia, sus logros, dificultades y sus proyectos y fueron transmitidos a los asistentes a la reunión, en su mayoría representantes de organizaciones e instituciones vinculados al abordaje de la temática.

Asesoramiento

El área de Género y Trata de Personas se ha establecido como centro de referencia de consultas en materia de violencia de género y trata de personas, realizando numerosas entrevistas en medios masivos de comunicación, como así también se han atendido inquietudes de establecimientos educativos universitarios, terciarios, secundarios y primarios.

Entre las entrevistas destacadas, en materia de consulta, el área participó en la realización del video: "Se mira pero no se ve: violencia simbólica" producido por la cátedra de Especialización de la Imágen de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Entre Ríos.

Además, en numerosas oportunidades, se han acercado ciudadanos preocupados por la temática de trata de personas; buscando ser asesorados y orientados ya sea en materia de denuncia o en conocer más en profundidad el delito.

En todos los casos que se brindó asesoramiento se entregó a los consultantes el tríptico de sensibilización y prevención en materia de Trata de Personas elaborado por esta área el año 2011..

Capacitación del personal del Área

- Participación como asistentes de la jornada "Terrorismo de Estado y Violencia Sexual: seguimos hablando".

Organizada por el INADI, Universidad Nacional del Litoral, la Red de Salud de las Mujeres de Latinoamérica y el Caribe y la Asociación Civil Palabras. En la oportunidad se presentó el libro "Grietas en el silencio"; una investigación sobre la violencia sexual en el marco del terrorismo de estado realizado por la CLADEM (Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer) e INGEAR (Instituto de Género, Derecho y Desarrollo). Fecha: 22 de Marzo

- Taller de trabajo sobre género y trata de personas con fines de explotación sexual

El 24 de Abril de 14 a 20 hs. se desarrolló, en la Sala de Audiencias de la Cámara de Apelación en lo Penal de la ciudad de Santa Fe (Palacio de Tribunales, 1° Piso), el encuentro promovido por la Oficina de la Mujer (OM) de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y la Unidad Fiscal de Asistencia en Secuestros Extorsivos y Trata de Personas (UFASE) del Ministerio Público Fiscal. Al taller concurrieron personal de la Dirección de Trata de Personas de la Provincia de Santa Fe, Docentes de la Universidad Nacional del Litoral, Personal de la Subsecretaría de la Niñez, Adolescencia y Familia, Trabajadores de la ANSES, entre otros. Fecha 24 de Abril

- Jornada de Discusión "Abusos contra la Infancia".

Más de 150 profesionales participaron de la jornada "Abusos contra la infancia", organizada por el Colectivo de Trabajadores de Infancia (CTI), en el Centro Cultural Birri. Los disertantes fueron: el psiquiatra y psicoanalista Alfredo Grande (UBA) y la psicóloga Bettina Calvi (UNR). El objetivo del encuentro fue discutir los presupuestos de la ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes y el lugar de los trabajadores en la construcción de políticas públicas. Fecha: 23 de Mayo

- Asistencia a la presentación del pedido de Modificación a la Ley de Trata de Personas 26.364

En las instalaciones de la Fundación Bica. El evento fue convocado por la Asociación Civil Generar y se debatió la necesidad de apoyar la media sanción que tenía la Ley 26.364, en la oportunidad el equipo del área estuvo presente aportando sus experiencias de trabajo y apoyando la modificación de la ley. Fecha: 14 de Agosto.

Disertaciones, exposiciones en jornadas y congresos.

- Primer encuentro sobre Trata y Tráfico de personas con fines de Explotación Sexual,

Organizada por Acción Educativa y llevada a cabo en el Ministerio de Seguridad de la Provincia. La jornada consistió en construir el escenario de la provincia sobre Trata y Tráfico de personas desde una mirada multiactoral, compuesto por el Estado y organizaciones de la sociedad. La Lic. Laura Manzi expuso en el panel sobre "Acceso a la Justicia y asistencia a las víctimas". Fecha: 28 de Agosto

- IV Jornadas Nacionales de Centros de Asistencia a la Víctima

Asistencia del equipo y Disertación de la Lic. Laura Manzi "Asistencia a Víctimas del delito de Trata de Personas con fines de explotación Sexual: el trauma complejo". Fecha: 20 y 21 de Septiembre.

- Jornada "Violencia de Género", organizada por el Colegio de Abogados de la Provincia de Santa Fe. Disertó la Lic. Laura Manzi junto con el Dr. Alejandro M. Azvalinsky. Fecha: 1 de Noviembre

- Asistencia y Exposición en el Primer Congreso Nacional de la Red de Infancia Robada "Por la plena vigencia de los derechos de las mujeres, niñas, niños y adolescentes". La Psicóloga Laura Manzi disertó el día martes 31 de Octubre. Fecha: 30 y 31 de Octubre.

Trabajo presentado para Congreso

Trabajo realizado para el V Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia y Adolescencia: "infancia, Adolescencia y Cambio Social" desarrollado en San Juan en el mes de Octubre. Se envío un trabajo el cual fue aprobado para ser presentado en el congreso, dentro de la temática: Trabajo, Abuso y Explotación Sexual Infantil. El siguiente es un resumen del trabajo aprobado.

Título: "Generando redes para la prevención del delito de Trata de Personas y otras formas de Explotación Sexual Infantil"

Autora: Lic. Laura Manzi., Co-autor: Octavio Bassó

Abstract presentado al comité científico del Congreso.

Las actividades de prevención primarias o secundarias para producir el efecto deseado, sea este evitar el problema o actuar precozmente, requieren ser sostenidas en el tiempo, involucrar a diferentes actores y evaluar lo trabajado. Ante los numerosos pedidos de diferentes escuelas de la Ciudad de Santa Fe, se consideró la necesidad de realizar un trabajo en conjunto con los docentes y otros agentes de la administración pública, cuyos objetivos fueron generar procesos de trabajo que superaron las instancias de capacitación que se pudieran ofrecer. Es así que se acompañó trabajos diseñados e iniciados en algunas escuelas secundarias de la ciudad con la inclusión de alumnos y profesores. Luego se efectuó la capacitación "Prevención sobre Trata de Personas y otras formas de Explotación Sexual Infantil", donde, además de los profesionales de la Defensoría participaron y transmitieron sus experiencias los docentes de las escuelas que habían sido orientadas en el trabajo con sus alumnos.

Post curso se generaron nuevas actividades en diferentes instituciones educativas y organizaciones barriales. En el "Día Internacional de la Lucha contra la Trata de Personas y la Explotación Sexual Infantil", alumnos y docentes participaron del acto que se desarrollo en la explanada del Teatro Municipal de la ciudad, organizado por organismos gubernamentales; Defensoría, INADI, Consejo Municipal, Municipalidad, Universidad Nacional del Litoral y organizaciones no gubernamentales, escuelas e institutos. Los alumnos fueron partícipes y protagonistas de una acción social que transcendió el ámbito escolar, distribuyendo folletería, exponiendo afiches y esculturas y participando de la radio abierta -Radio Nacional- que transmitió el acto.

La capacitación generó entusiasmo, interés en seguir conectados y realizar trabajos conjuntos. Es así que fue tomando forma una propuesta de trabajo en red que incluyera el intercambio de información, de proyectos y de apoyo a adolescentes en situaciones de riesgo, lo cual derivó en el armado de un Blog sobre Trata de Personas, que se encuentra en proceso de construcción conjunta, articulada desde la Defensoría del Pueblo.

Estas capacitaciones permitieron convocar a diferentes actores sociales involucrados y comprometidos en la lucha contra la Trata de Personas, lo cual brindó un acercamiento a los recursos con los que se cuenta en la ciudad para la prevención, sanción y asistencia del delito de Trata. De esta manera, se buscó generar espacios interinstitucionales que permitieron el trabajo en red, de modo de agilizar las intervenciones necesarias de manera conjunta y posibilitar mayor cobertura en cuanto a la prevención en nuestra ciudad.

La preocupación de la comunidad de la ciudad de Santa Fe en relación con la explotación sexual infantil y trata de niños y niñas, permitió la génesis de un proceso abierto y activo, con desarrollos diferentes según las necesidades y recursos de cada institución y/u organismo, que ha trasvasado la planificación inicial de la capacitación.

Participación en redes de trabajo interinstitucionales

Las temáticas complejas abordadas desde el área necesitan ser entendidas y trabajadas con las demás instituciones del estado federal, provincial y municipal, además de los aportes de organismos no gubernamentales. Es por ello, que como en años anteriores, se han establecidos encuentros con los representantes de diferentes organismos para llevar a cabo actividades o proyectos en común. A continuación se detallan las reuniones de trabajo mas representativas.

- La Dirección de Políticas de Género de la Provincia de Santa Fe convocó a una reunión a todas las instituciones que trabajen en relación a las problemáticas de género en la provincia de Santa Fe para realizar la presentación de la nueva Directora y su equipo de trabajo en las instalaciones de la Subsecretaria de Deportes de la Provincia. Desde el área de Género y Trata de Personas se concurrió a la misma para acompañar el trabajo y elevar las preocupaciones correspondientes en las temáticas de violencia contra la mujer en la provincia. Fecha: 18 de Febrero

- En el Día internacional de la Mujer.

El equipo del área de Género y Trata de la Defensoría del Pueblo tuvo una activa participación en la serie de actos realizados con motivo del Día Internacional de la Mujer, a lo largo y a lo ancho de todo el territorio provincial.

En concordancia con distintos organismos, el pasado 10 de marzo se llevó a cabo una bicicleteada en la ciudad de Santa Fe que partió desde "El Molino" Fábrica Cultural y que –transitando por la ciclovía- llegó hasta el Parque Federal, en el centro este de la capital provincial.

Allí se desarrollaron distintas actividades de concienciación de los derechos de la mujer y recreativas de distinto tipo.

La Defensoría estuvo presente con un stand, en el que se distribuyeron folletos y se explicó la tarea que cumple el organismo en el empoderamiento de la mujer. También tomaron parte de esta actividad la Dirección Provincial de Género, distintos ministerios provinciales, la municipalidad de Santa Fe, el programa de Género de la Universidad Nacional del Litoral, la Multisectorial de Mujeres y el INADI. Fecha: 8 de Marzo

Participación en la reunión del Consejo de la Mujer en el Municipio de la ciudad de Santa Fe

La Ordenanza Municipal N° 11.362 crea el Área Mujer, dependiente de la Secretaria de Promoción Comunitaria de la Municipalidad en el marco de la cual se desarrolló durante el año 2012 reuniones mensuales con integrantes de organismos gubernamentales, no gubernamentales y mujeres de la sociedad civil para poner de manifiesto el trabajo con las mujeres víctimas de violencia en la ciudad y entablar vínculos de trabajo que favorezcan el acceso a los servicios de asistencia a las mismas. Asimismo, desde el área se solicitó la creación de refugios para mujeres víctimas de violencia en el ejido municipal, la posibilidad de una normativa municipal que prohíba la instalación de lugares donde sea posible la explotación sexual de mujeres y niñas y la clausura de los lugares donde se compruebe la explotación. Fecha: 25 de Abril y 30 de Mayo

- El Área de Género y Trata de Personas estuvo presente en la reunión que se llevó a cabo en la Defensoría entre la Directora de Políticas de Género, Mercedes Martorell, el Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte, Dr. Luciano Leiva, el Asesor del Defensor del Pueblo, Dr. Mariano Vodanovich, la responsable del Área de Género y Trata de Personas, Lic. Laura Manzi, el Director del Centro de Asistencia a la Víctima, Dr. José L. Zampo y demás integrantes del CAV. En la reunión de trabajo que giró en torno a la necesidad de la conformación de un espacio físico de contención para mujeres golpeadas y vulneradas en la ciudad de Santa Fe. Fecha 14 de Junio

- Consenso de Estado contra la Discriminación por género: Hacia la igualdad real entre mujeres y hombres.

Organizado por el INADI con el objetivo de que funcionarios públicos debatan los obstáculos para el abordaje en casos de violencia en la provincia.

La actividad desarrollada en tres jornadas contó con la participación de una mesa interinstitucional en la que estuvieron presentes representantes del: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio de Seguridad, Ministerio de Desarrollo Social, Legisladoras/res, Universidad Nacional del Litoral, Municipalidad de Santa Fe, Gobierno de la Ciudad de Recreo, Ministerio de Salud, Municipalidad de Santo Tomé. Fecha: 29 de junio.

- Participación en el Consejo Asesor de Salud Sexual y Reproductiva.

El consejo asesor se crea a partir de la Ley Provincial 11.888 de Salud Reproductiva y Procreación Responsable, y está formado por diferentes organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, y los colegios profesionales pertinentes al área de salud. De manera activa el Consejo asesora en la diagramación y puesta en marcha de programas relacionados, monitorean sus resultados, y aconsejan al Ministerio de Salud en relación a políticas sobre Salud Sexual y Reproductiva. Fechas: 14 de Agosto, 18 de Septiembre, 6 de Noviembre.

- Asistencia a la presentación del Plan de Igualdad de Oportunidades y Derechos del Ministerio de Desarrollo Social, Dirección Provincial de Políticas de Género. Lugar: Sala Cervantes de la Asociación de Trabajadores del Estado. Fecha: Martes 25 de Septiembre

- Jornada: Trata de Personas: avances y perspectivas. La Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe, realizó la actividad en donde concurrieron los organismos del estado nacional y provincial: Ministerio de Seguridad de la Nación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia, Ministerio de Seguridad de la Provincia y ONGS que trabajan la problemática: INDESO, Acción Educativa, INECIP, AMMAR capital. Fecha: 24 de Octubre.

- Asistencia a la Jornada sobre Trata de Personas con fines de Explotación Sexual: políticas públicas y acción colectiva. Organizada por la Universidad Nacional del Litoral en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Fecha: 1 de Noviembre

RED de Mujeres de Defensorías de la Federación Iberoamericana de Ombudsman.

En la asamblea general de la RED de Mujeres de Defensorías de la FIO, desarrollada en noviembre de 2011, de la cual participó la responsable del área de Género y Trata de Personas, se estableció el plan de trabajo 2012 donde se acordó priorizar cuatro líneas de trabajo: investigación, formación, difusión y denuncia de temas vinculados con la vulneración de los derechos humanos de las mujeres.

El Bloque de investigación del Plan de Trabajo de la Red de Mujeres, aprobado por el Consejo Rector de la FIO, se propuso elaborar un diagnóstico sobre las respuestas de los Poderes Públicos frente a las Mujeres Rurales con un enfoque de derechos humanos, desde la perspectiva de género, sobre cuatro ejes específicos.

El objetivo del informe es elaborar un diagnóstico de la situación, rol, posición y aporte

de la mujer rural en la seguridad y soberanía alimentaria. De las zonas de intervención de las Defensorías y la respuesta de cada Estado a favor de los derechos de las Mujeres Rurales.

La Defensoría del Pueblo, a través del Área de Género y Trata de Personas ha participado en el Informe Regional sobre las situación de las Mujeres Rurales.

Por tanto, el equipo del área ha realizado entre los meses de Mayo y Septiembre de 2012, un informe sobre la situación de las mujeres rurales en la provincia, informe que fue remitido a la coordinación regional de la RED contribuyendo, de ese modo, al informe general de la Red de Mujeres de Defensorías de la Federación Iberoamericana de Ombudsman el cual fue publicado en el mes de Octubre.

Ver informe en:

http://www.portalfio.org/inicio/agenda-red-de-defensorias-de-mujeres/item/11106-informe-regional-sobre-mujeres-rurales.html

Formación de voluntaria

A través de un acuerdo con el programa "Esclavitud Cero", el cual forma parte de la Fundación "El Otro", orientada a la lucha y defensa de los Derechos Humanos, se convino en recibir a una voluntaria capacitada por dicho programa en el delito de Trata de Personas. En la oportunidad se recibió a una estudiante avanzada de la carrera de abogacía de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral, quien colaboró en diversas actividades del área a los fines de aumentar su experiencia formativa en la temática.

Reconocimiento

El día 26 de Agosto, los integrantes del Área de Género y Trata de Personas recibieron un diploma de reconocimiento por su trabajo y compromiso en el abordaje de las temáticas nombradas. El reconocimiento fue otorgado por el programa de género de la Universidad Nacional del Litoral en el marco de las celebraciones por sus diez años trabajando por la igualdad de Género.

CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA - ZONA SUR -

El presente informe del Centro de Asistencia a la Victima y al Testigo del Delito de la Zona Sur, correspondiente al período 2012; no ha de seguir los lineamientos dados en informes anteriores, en cuanto estimamos pertinente comunicar de una manera simple y sencilla, la labor que desarrolla el servicio, los abordajes, capacidades y respuestas que brindamos en la asistencia a la víctima del delito y de violencia familiar.

Es que, según ya lo hemos expresado en reiteradas oportunidades, los años de labor y la demanda que la población nos requiere, han ido moldeando un proceder, una forma de trabajo que, si bien no se aleja de los postulados legales, profundiza la relación interpersonal con el quejoso y se instala en un espacio de escucha y contención, que trasciende la mera asistencia interdisciplinaria a la víctima.

Pensamos en la posibilidad de comentar la labor de la interdisciplina, desde el equipo mismo. Para ello le hemos solicitado a los tres equipos profesionales -Psicólogos/T. Sociales/ Abogados- aporten su visión en este sentido. Demás está decir que esos informes son la expresión pura y dura de sus saberes y pareceres -acotados al cometido exiguo del presente- , y en medida alguna han sido corregidos, modificados o suprimidos.

CONSEJO FEDERAL DE OFICINAS DE ASISTENCIA A LA VICTIMA DEL DELITO

Conforme se informara el año pasado, se sigue detentando -hasta septiembre de 2013- la presidencia del Consejo Federal, y con agrado se asistió a dos transformaciones del mismo, del que nuestra institución forma parte inescindible.

Por una parte se ha logrado que el nivel de decisión del CF sea efectivamente horizontal y federal, toda vez que tanto la Presidencia cuanto la Secretaría Ejecutiva (Entre Ríos) pertenecen al interior del País.

Por otra parte, se estima terminar el mandato duplicando la cantidad de oficinas, representativas de los poderes judiciales, ejecutivos y legislativos de todo el país, que adherirán como miembros plenos, al trabajo que en pos de la víctima se viene desarrollando.

En ese marco de actuación, en septiembre de 2012 se desarrollaron las IV JORNADAS NACIONALES DE ASISTENCIA A LA VICTIMA en la ciudad de Paraná (ER), con un marco de expositores, talleristas y asistentes que superó ampliamente la convocatoria. En la oportunidad se contó con la presencia , y activa participación en el acto inaugural, de los dos Defensores Adjuntos, Liliana Meotto y Luciano Leiva; asi como profesionales de los CAV de Reconquista, Rafaela, Santa Fe, y Rosario.

DE LA COLABORACION DEL CAV CON OTRAS INSTITUCIONES

Se han incrementado los pedidos de colaboración interinstitucional en diversos supuestos, de los que se destacan, los procedimientos contra la trata de personas que llevan a cabo el

poder judicial a través de la Oficina Fiscal NN (imputados no identificados), la Dirección de Trata de Personas de la provincia -Ministerio de Seguridad- y los Juzgados federales de Rosario.

En lo que refiere a dichos procedimientos, la función del CAV radica en contener y asistir "en acto" a las víctimas del posible delito federal. Sin embargo, LA tarea se extiende a la contención de las personas -vulnerables y no- presentes en el operativo, aún cuando no se detecten conflictos tipificados en la citada norma legal.

Se ha requerido la intervención de equipos del CAV en centros de salud -tanto municipales cuanto provinciales- y en particular la concurrencia a los efectores mismos, ya que por lo general se trata de familias muy carenciadas, sin posibilidad de acceder al servicio y atravesando conflictos interpersonales de gravedad, no solo personal sino incluso institucional.

Se reciben requerimientos del Poder Judicial, sobre todo en conflictos relacionados con la violencia familiar, cuando lo que promueve la situación es trascender la cuestión legal , para trabajar en la interdisciplina y por fuera del proceso respectivo.

Se convoca al CAV del Poder Judicial para asistir a personas vulnerables en testimonios a través de Camara Gesell.

Se solicitan dictámenes psicológicos, con perfiles y opinión , en situaciones -judializadas o en estado de prejudicalización- referidas a personas con conflictos judiciales.

Se realizan visitas ambientales a hogares, organismos, escuelas, centros de salud, etc., en la búsqueda de la comprensión del conflicto.

DE LA CREACION DE LA DEFENSORIA DE NIÑAS NIÑOS Y ADOLESCENTES

Desde la puesta en funcionamiento dentro de la institución de la Defensoría de la niñez, hemos establecido un proceso de colaboración e intercambio que ha culminado en la tramitación conjunta, simultánea o sucesiva, de gran cantidad de casos en donde se encuentran comprometidos los derechos del niño. Se comparten los atravesamientos complejos de los casos sometidos a consideración, toda vez que este tipo de conflictos -por lo general intrafamiliares e interinstitucionales- nunca pueden ser abordados desde una sola perspectiva, y en ese sentido la complementación obtenida ha sido óptima. Quedan por corregir problemas derivados del trabajo de campo propiamente dicho, pero estimamos estar en el mejor sendero de cara al conflicto y su abordaje.

La interactuación con la Defensoría de niñez, propone abordar los conflictos con herramientas de las que se carecen mutuamente. Así, el CAV aporta experiencia y capacidad de gestión, y ellos infraestructura, sobre todo movilidad y disponibilidad de recursos.

EQUIPO DE TRABAJO SOCIAL

A lo largo de estos años de gestión el Centro de Asistencia a la Víctima se ha consolidado como una institución que brinda un conjunto de respuestas diferenciadas del resto de las

organizaciones estatales. Su estructura, tipo de funcionamiento y una mirada crítica hacia la gestión pública y la administración de justicia, ha permitido un abordaje integral y una lectura compleja de las problemáticas con las que se enfrenta a diario.

La disciplina Trabajo Social ha formado parte de su equipo interdisciplinario desde su conformación y puesta en funcionamiento en el año 1995, aportando un conjunto de saberes y herramientas específicas para generar una respuesta institucional que contiene a la persona, su entorno familiar y contexto mas cercano. Como área de trabajo social las intervenciones giran en torno al acompañamiento institucional, el acercamiento de información sobre programas sociales, a la transmisión de derechos y procedimientos para exigir su cumplimiento, a la asistencia para gestionar recursos.

En la conflictiva social en la que trabajamos no solo hay que tener en cuenta las particularidades de cada demanda, debemos referenciarlas siempre con el contexto social, político, económico y cultural en el que se originan.

Como en años anteriores, las consultas y derivaciones de otras instituciones estatales o privadas han sido permanentes; destacándose en esto los Centros de Salud, tanto municipales como provinciales. En este sentido podemos adelantar un primer análisis en cuanto a la presencia del Estado en los barrios de Rosario y localidades aledañas, advirtiendo que estos efectores se vienen instalando como el único lugar al que puede acceder la población de la periferia; constituyéndose su personal en intermediario obligado para acceder a las organizaciones gubernamentales que presentan un alto grado de centralización, sobre todo en la toma de decisiones.

En este trabajo interinstitucional el área de trabajo social ha debido mantenerse durante todo el 2012 actualizado en cuanto a las políticas sociales, donde el Programa de Asignación Universal por Hijo (AUH) constituye uno de los únicos recursos asistenciales a los que puede acceder la población desocupada. Gran parte de las víctimas que concurren al CAV se encuentran sin trabajo estable, con padecimientos que constituyen discapacidades, sin acceso a una vivienda digna y con una historia de vida atravesada por lo que podríamos llamar "pobreza estructural".

Estos determinantes caracterizan y atraviesan a los sujetos que se acercan a la institución que indirectamente debemos asistir en la imposibilidad de acceso a la AUH, debido a la falta de documentación, a conflictos familiares, a la falta de información; agravado por el trato institucional que ejerce parte del personal de ANSES. Se podría decir que no tenemos competencia en estos asuntos ya que nos referimos a una institución perteneciente al ámbito nacional; sin embargo el asegurar el acceso a los recursos que ésta brinda, hace a una respuesta integral, coadyuvando a la solución de problemas familiares, violencia familiar, violencia de género.

En relación directa, la irregularidad en la documentación por parte de numerosas personas que acceden al Centro nos obliga a intervenir en un grave problema que el Estado Provincial no logra solucionar; este se manifiesta en la falta de turnos para tramitar el DNI, la imposi-

bilidad de acceder a internet o a un teléfono para gestionarlos, la disposición de no realizar trámites con "certificados de pobreza" en ningún caso, que obliga a pagar entre $35 y $70 cada DNI que una familia debe realizar. Por otro lado, muchos trámites exigen la presentación de las partidas de nacimiento constituyendo una nueva traba institucional ya que muchas personas han nacido en otras provincias y no existe un mecanismo ágil para obtenerlas.

Por otro lado, la demanda permanente de familiares que tienen hijos, nietos u otro familiar con graves problemas de consumo de sustancias legales e ilegales recorren las diferentes instituciones en busca de respuestas. Es a través del nexo de gestión de nuestro Centro que logran conseguir alguna entrevista en las instituciones privadas que trabajan con problemas de Adicción. Los recursos son muy escasos al día de hoy teniendo en cuenta el aumento del consumo que es notable por el deterioro que vemos en la población con la cual trabajamos.

Las visitas domiciliarias, las entrevistas en el ámbito familiar, las reuniones con profesionales de otras instituciones y el acompañamiento a las personas que atendemos, se constituyen en estrategias de intervención ineludibles a la hora de responder a las demandas particulares. Viabilizar y asegurar la movilidad de los profesionales implica no caer en la desatención y en procesos revictimizantes de los sujetos que concurren al CAV, en un marco de respeto por las incumbencias profesionales.

A lo largo del año se han presentado informes socio ambientales ante la Secretaría de Promoción Social, el Servicio Público de la Vivienda, las Defensoría Civiles y los Juzgados de Familia de los Tribunales Provinciales, ante la Dirección de Promoción de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes; informes donde se plasman nuestras evaluaciones, pedidos e indicaciones.

Otra de las problemáticas en la que se ha intervenido a lo largo de todo el año, es sobre la situación de calle en la que viven numerosas personas que se acercan al CAV para gestionar un lugar donde vivir. La mayoría son ancianos en busca de contención y acompañamiento; por sufrir malos tratos y expulsión por parte de sus familias. Para posibilitar algún tipo de solución se ha trabajado en red con el PAMI y la Dirección Provincial de Adultos Mayores.

Por otro lado se continuó con la participación en la Comisión Ad Hoc para la intervención en los hogares de niños y adolescentes, creada ante las irregularidades y delitos cometidos en el interior del Hogar del Huérfano, que posibilitó su cierre definitivo. Para este año, la comisión integrada por actores de distintas instituciones se ha planteado como objetivo ampliar el monitoreo a todo el Sistema de Alojamiento para personas menores de edad en el Nodo Rosario.

En esta enumeración de trabajo interinstitucional, es pertinente destacar la participación de los profesionales del CAV junto a funcionarios del Poder Judicial en los procedimientos por posible trata de personas en prostíbulos de la ciudad.

La solicitud emana de la Dirección Especial de Prevención y Sanción del Delito de Trata de Personas hacia el equipo de profesionales del CAV, generando un contacto fluido y de intercambio de conocimientos que hacen a la forma de trabajo de la problemática en particular.

Ante las reiteradas convocatorias, fue necesario que el equipo se capacitara en la proble-

mática de la trata y el compromiso que desarrollamos con la temática en cuestión ha sumado confianza y conocimientos a nuestra vasta experiencia.

El trabajo realizado por los profesionales en conjunto con la Dirección de Trata y la Fiscalía de NN en los procedimientos garantiza el respeto y contención a las víctimas. Nuestra labor es destacada por las instituciones mencionadas a la hora de intervenir y brindar asistencia a las personas que son víctimas de la explotación sexual y vulneradas en su subjetividad. Es de suma importancia continuar con la capacitación en dicha problemática ya que advertimos que es cada vez más necesario contar con profesionales formados para intervenir en estos casos.

En estos casos, asistimos a la tarea desde nuestra disposición voluntaria, en contraturno con nuestro trabajo, ya que generalmente los procedimientos comienzan a las 22:00 horas y culminan a la madrugada del día siguiente, y con recursos propios personales.

EQUIPO DE PSICOLOGIA

Las consecuencias del delito en las víctimas, están vinculadas a la índole de la violencia sufrida, a las características de la personalidad de la víctima y a la reacción de la familia y del medio social. El impacto emocional, que sobreviene al delito, repercute en sus actividades laborales y sociales.

La función primordial del psicólogo en esta institución, apunta a reparar el daño producido en la persona tras la comisión del delito.

Las demás funciones se subordinan y contribuyen a ese objetivo rector;

- Se le brinda a la víctima un espacio de escucha y contención;
- Se ofrece asistencia a todos aquellos miembros del grupo familiar que así lo requieran;
- Se ponen en funcionamiento todos los recursos que propendan a su restablecimiento. Se establecen contactos con aquellas instituciones que puedan contribuir a su recuperación: escuelas, hospitales, policía, Poder Judicial, etc. ;
- Se interactúa con los profesionales del área jurídica y social, para comprender de modo integral la problemática victimológica a fin de consensuar las posibles intervenciones.
- Se coopera con el personal administrativo en la capacitación que requiere "el proceso de admisión."

Es fundamental el trato que recibe la víctima cuando ingresa al Centro.

- Se acompaña a la víctima en su tránsito por el ámbito judicial, en aquellos casos que, dado el grado de vulnerabilidad psíquica o física, requiera del apoyo profesional.
- Se elaboran informes psicológicos para el Poder Judicial a los fines de dar cuenta de la problemática y estado psíquico de la víctima y el grupo familiar. Los informes se realizan: por orden judicial o de oficio en aquellos casos que la situación victimológica lo amerite.

Cabe señalar que por Ley 11.529 de Violencia Familiar, el Centro de Asistencia a la Víctima debe colaborar, a solicitud de los jueces, en el tratamiento de éstas problemáticas como en la elaboración de diagnósticos psicológicos.

Metodología Operacional:

Según los lineamientos de nuestro Centro, la entrevista de admisión es suministrada por los psicólogos, quienes establecen un diagnóstico prelimiliar.

La entrevista es un instrumento fundamental en la investigación de la problemática. Mediante ésta técnica es posible consignar datos de suma relevancia, brindándonos la posibilidad de formular las "hipótesis de resolución a partir de la elaboración del diagnóstico clínico criminológico".

La entrevista inicial es semi-estructurada: el sujeto expone su relato en un marco de entera libertad, no obstante lo cual el profesional puede intervenir o introducir preguntas con el propósito de obtener una apreciación más acabada de la problemática victimológica.

Este primer momento es, sin dudas, el más relevante ya que determina: por un lado la factibilidad y viabilidad de nuestra incumbencia y alcance de las facultades que nos compete, y por otro lado nos devela los aspectos tanto personales como contextuales que rodean a la víctima.

La serie de entrevistas sucesivas, a cargo del psicólogo, apuntan a reparar el daño psíquico que padece el sujeto tras la comisión del delito y/o los acontecimientos traumáticos por los que ha atravesado.

El abordaje de las problemáticas victimológicas comprende diversos momentos y niveles que operan en forma integral. Esquemáticamente señalamos:

1)- Nivel interdisciplinario;

2)- Nivel interinstitucional.

Como mencionamos precedentemente, la reparación del daño que sufre la persona tras la comisión del delito o la suceción de situaciones traumáticas padecidas, requiere de la cooperación de la red social de organismos estatales o privados.

En tales problemáticas concurren una gran variedad de elementos que deben ser contemplados en el análisis victimológico, tales son: el aspecto socio-económico, el estado policial o judicial de la causa, en caso que ya se hayan iniciado tales accciones y la salud tanto psíquico como física de la víctima directa y/o de aquellos involucrados.

De acuerdo al art. 4 de la Ley Prov. Nº 11.202..."Los organismos públicos deberán prestar, toda vez que le sea requerido, la ayuda y colaboración que fuere menester para el cumplimiento de los objetivos y fines del centro".

Visiualizada la necesidad de tomar cabal conocimiento de las instituciones que laboran en la ciudad se implementó "el programa de relevamiento institucional" cuyo resultado fue volcado en una base de dato, en permanente actualización.

Asimismo cabe destacar el trabajo interdisciplinario que viene desarrollando el CAV, el cual se ha ido consolidando a lo largo de 18 años de experiencia en materia victimológica.

Hemos crecido en un intercambio sostenido, con una actitud crítica y constructiva, despojada de prejuicios y preconceptos, generando espacios de debate y reflexión.

La interdisciplinariedad no es la yuxtaposición ni la suma de saberes en cadena, ni un conglomerado de actuaciones grupales. Se trata de una puesta en común, una forma de conoci-

miento aplicado que se produce en la intersección de los saberes. Es por tanto, una forma de entender y abordar una problemática determinada considerando la singularidad de cada caso.

Nuestra intervención apunta fundamentalmente al fortalecimiento del sujeto, devolviéndole confianza y respeto a su relato acompañándolo a asumir las decisiones y acciones a implementar.

Para finalizar, podemos observar que la interrupción del trabajo interinstitucional afecta directamente la posibilidad de realizar las pertinentes derivaciones, ya que no contamos con una base de datos actualizada.

EQUIPO JURIDICO

Dentro del marco de la labor interdisciplinaria del CAV, desde el área jurídica se trabaja brindando el más completo asesoramiento jurídico sobre la situación de que se trate, intentando explicar en forma comprensible al involucrado los derechos y las posibilidades jurídicas con que el mismo cuenta frente a la situación, aclarando las diferentes consecuencias de las diversas alternativas.

Estas diferentes alternativas que se ofrecen son generalmente conversadas, discutidas y enriquecidas por los aportes de las disciplinas de los demás profesionales que intervienen en el caso (psicóloga y/o trabajadora social), dependiendo el grado y extensión de la labor multidisciplinar, de la complejidad de cada situación planteada y/o de los reclamos concretos de la persona que concurre a plantear su problema o situación.

En general se trabaja buscando desde la confluencia de los distintos saberes disciplinares, alternativas tendientes a la resolución del conflicto o a la superación de la situación problemática, y/o al cese de la violencia.

Es frecuente que frente a problemas entre vecinos o familiares se sugiera, se aconseje y se intente trabajar la cuestión mediante la intervención de nuestro equipo de profesionales, a través de entrevistas con los distintos involucrados en la problemática , a los efectos de buscar soluciones al conflicto planteado en las respuestas que puedan surgir de los propios protagonistas del conflicto.

En definitiva la decisión es de la persona que plantea el problema, puesto que ésta puede optar por aceptar este ofrecimiento e intentar esta vía, o recurrir a cualquiera de las otras posibles medidas que pudieren tomarse (judicialización civil o penal del conflicto, mediación, etc.), sobre las que ha sido previamente asesorada.

Cuando la situación es muy grave y existen riesgos inmediatos, se aconsejará el recorrido de la vía más directa y operativa tendiente a conjurar el peligro actual de que se trate.

En estos casos suele ser frecuente que se aconseje a la víctima la judicialización inmediata de la cuestión, especialmente si pueden solicitarse a la autoridad judicial medidas urgentes tendientes a la conjura del peligro.

En los casos en que la víctima decida la judicialización del conflicto o éste haya sido judicializado en forma previa a nuestra intervención, también se la asesora del modo más completo posible, se le ofrece el acompañamiento en los trámites judiciales que deba realizar, se le ofrecen también las explicaciones que requiera, se averigua en tribunales el estado de la causa o las causas que existieren, se trata la cuestión con los distintos operadores judiciales e intervinientes (fiscales, jueces sumariantes, etc) intentando evitar -en la mayor medida posible- el mal trato y la revictimización.

Con frecuencia desde nuestro trabajo cotidiano advertimos que la alternativa punitiva (la judicialización penal del conflicto) no aporta a la víctima las soluciones o respuestas que la misma espera.

Es que el derecho penal no tiene por finalidad la resolución del conflicto que origina la intervención punitiva.

Difícilmente la intervención penal brinde alguna solución al conflicto presentado por la víctima. Ello se debe a que la respuesta punitiva es independiente y en muchos casos ajena a las pretensiones de la víctima, a lo que también debe agregarse la escasa eficacia del sistema penal.

El procedimiento que se pone en marcha por el sistema penal pretende la reconstrucción histórica del hecho ocurrido para determinar la posibilidad de imposición de pena a su autor. No es objetivo del poder punitivo solucionar el problema de la víctima.

La intervención punitiva pretende básicamente la aplicación de la pena sobre quien haya cometido un hecho previsto como delito por la ley, ésta es su principal finalidad y en consecuencia es independiente de la voluntad, necesidades o demandas de la víctima.

Como regla, la víctima será un simple testigo de los hechos y en caso de pretender la reparación o resarcimiento del hecho que la dañare deberá recurrir a otra rama del derecho para reclamarla (derecho civil).

Si bien, actualmente existe la posibilidad que la víctima se constituya en querellante, no está dentro de nuestra competencia la posibilidad de hacernos cargo de esa participación legal.

Es posible que la víctima asigne un valor de importancia a la sanción que exige y considera que corresponde aplicar al autor del hecho. En casos en que ésta sea una de las finalidades u objetivos de la víctima, es posible que la aplicación concreta de la sanción penal (en los casos en que después de todo el procedimiento legal correspondiente se llegare a una sentencia condenatoria) sea una respuesta válida y satisfactoria para ella.

Sin perjuicio de ello, la sanción penal no resolverá el conflicto que la originó y probablemente tampoco satisfaga en su totalidad a la víctima.

En caso de que la decisión sea la judicialización penal del conflicto, y sin perjuicio de que también se intenten y recorran otras vías, desde nuestro Centro de Asistencia será asesorada y acompañada a los fines de transitar por el procedimiento judicial de que se trate de la mejor manera posible, mientras se le brinda además y desde la multidisciplina la contención y atención que su situación demande.

Desde la creación del CAV se pensó en este espacio como replicador para generar equipos de características similares en el interior de la Provincia para así lograr eliminar las barreras en el Acceso a la Justicia que tanto nos preocupan. Dichas inquietudes movilizaron a este Centro a realizar durante años anteriores, charlas de capacitación y sensibilización a compañeros de las Delegaciones de la Defensoría del Pueblo y a la Comunidad, así como asesoramiento y trabajo conjunto de los casos planteados facilitando la tramitación de los mismos a los fines de agilizar y evitar gasto de dinero y movilidad que muchas veces son trabas para su gestión, incluso para evitar la revictimizaclón de la persona.

CAPÍTULO III

Centro de Mediación y Resolución de Conflictos "Dr. Pablo Benetti Aprossio"

ZONA NORTE

El Objetivo de esta Dirección General de Mediación y Resolución desde su creación hasta la fecha es instaurar la mediación comunitaria como instancia de diálogo a los fines de lograr una sociedad mejor, menos conflictiva y mas propensa a la paz social.

Respecto a los temas abordados en las mediaciones y facilitaciones , se observa el habitual predominio de los conflictos familiares, pero hay un incremento de los problemas vecinales y comerciales.

Actualmente, se realizan sólo en la ciudad de Santa Fe más de doscientas cuarenta mediaciones anuales. Como así también se trabaja mucho en la ciudad de Coronda y en otras localidades cercanas.

En esta Dirección General de Mediación se desempeña un equipo estable de casi 20 mediadores, todos ellos profesionales (abogados, psicólogos, asistentes sociales y contadores) que cumplen en su gran mayoría, otras funciones en las restantes áreas de la Defensoría. Esto ha permitido integrar el trabajo de todas las áreas de la Defensoría, al canalizar a través de este método, la gestión de conflictos que no resulta posible abordar de otra manera o que encuentra en esta la mejor forma de resolverlos.

Además de mediaciones, se realizan facilitaciones y se encaran conflictos multipartes cuando intervienen efectores públicos o empresas. En todos los casos se promueve la comediación y la interdisciplinariedad, ya que se forman parejas de mediadores con profesionales de distintas disciplinas que se eligen según la naturaleza de los casos.

En el año próximo pasado se comenzó con un nuevo programa de difusión de los métodos de resolución de conflictos que se desarrolló en el Palacio Municipal de Esperanza y en el Polideportivo La Tablada a manera de inicio del mismo.

Se comenzó además con la "clinica 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.

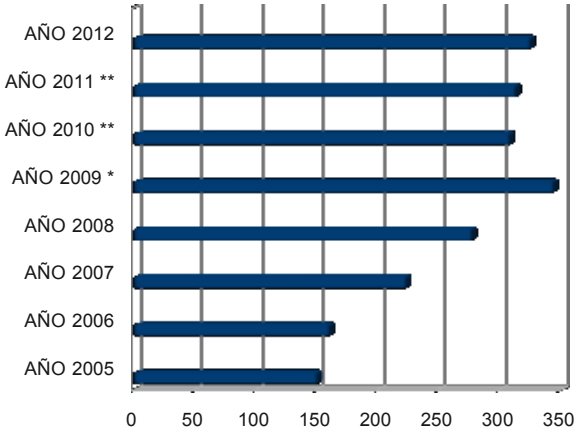
Durante el año 2012 aumentó el número de mediaciones convocadas (326) como viene sucediendo desde el 2005.

También se mantuvo en valores habituales el número de mediaciones realizadas, que está en el orden del 57% de las convocadas, o sea la misma proporción que se da en la mayoría de los centros de mediación.

En cambio, se deben destacar tres variaciones: en primer lugar aumentaron los acuerdos obtenidos a partir de facilitaciones telefónicas (10) y en segundo lugar se fortaleció notoriamente el seguimiento de las mediaciones realizadas, con 191 gestiones telefónicas y presenciales. Estas cifras son alentadoras en tanto manifiestan la calidad del servicio prestado. Como así también han aumentado los acuerdos particulares (57) debido al buen asesoramiento brindado en la toma de la mediación lo que hace al requirente buscar el mismo el diálogo y/o en caso contrario con la sola invitación al requerido de esta institución tan afianzada en la sociedad se produce el acercamiento y como consecuencia la resolución del conflicto.

Expedientes de mediación ingresados en la zona norte en el período 2005-2012

AÑO 2005: 151
AÑO 2006: 161
AÑO 2007: 224
AÑO 2008: 278
AÑO 2009: 345
AÑO 2010: 309
AÑO 2011: 314
AÑO 2012: 326

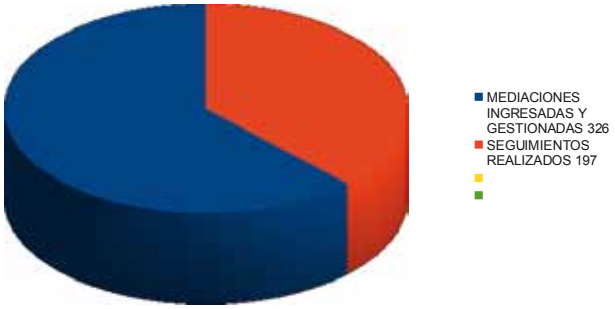


* Incluye mediaciones en zona Centro-norte.

** Se realizaron mediaciones solo en ciudad de Santa Fe y localidades vecinas.

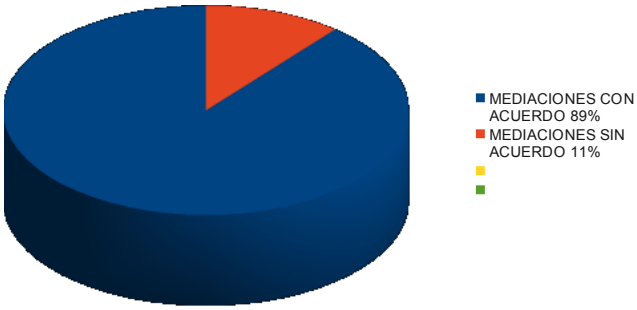
Gestión de mediación año 2012

Mediaciones ingresadas y gestionadas	326
Seguimientos realizados	197
Total de gestiones año 2012	**523**



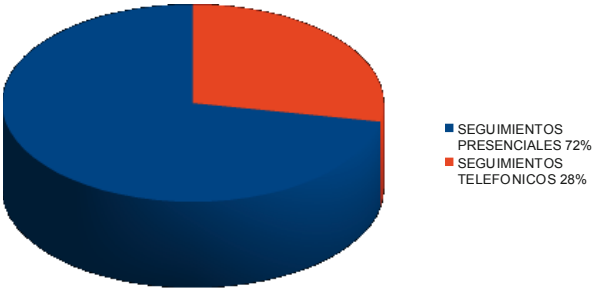
Mediaciones y acuerdos

Casos mediados	130	
Mediaciones con acuerdos	117	89 %
Mediaciones sin acuerdo	13	11 %



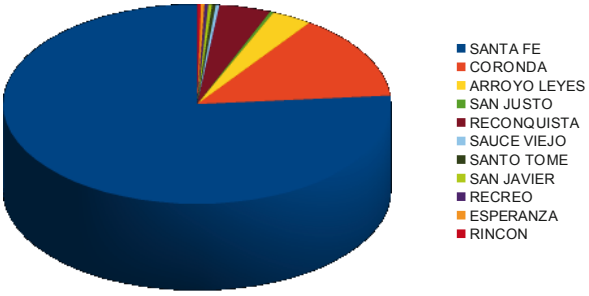
Gestión de seguimiento

Seguimientos presenciales	196
Seguimientos telefónicos	77
Total seguimientos	273



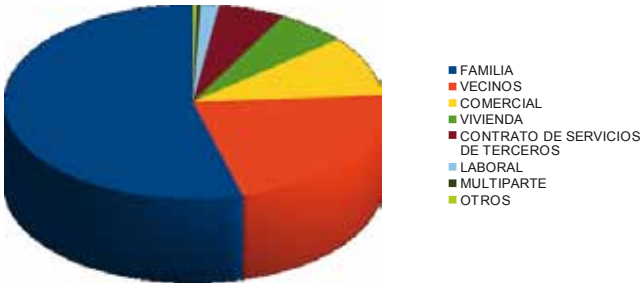
Mediaciones por localidad

Santa Fe	249	76%
Coronda	45	14%
Reconquista	14	4,2%
Arroyo Leyes	11	3%
Santo Tomé	1	0,5%
San Justo	1	0,5%
Recreo	1	0,5%
Sauce Viejo	1	0,5%
San Javier	1	0,5%
Esperanza	1	0,5%
Rincón	1	0,5%



Mediaciones por temas

Total	326	
Familia	172	53 %
Vecinos	69	21 %
Comercial	32	10 %
Vivienda	19	6 %
Contrato de servicio de de Terceros	18	6 %
Laboral	5	2 %
Multiparte	1	0,3 %
Otros	1	0,3 %



Mediaciones por meses

Total	326	
Enero	8	2 %
Febrero	19	6 %
Marzo	31	10 %
Abril	23	7 %
Mayo	33	10 %
Junio	24	7,36 %
Julio	28	8 %
Agosto	40	12 %
Septiembre	26	8 %
Octubre	29	9 %
Noviembre	39	12 %
Diciembre	26	8 %

PRENSA

Micro: Radio Nacional

Fecha: 11 de Septiembre de 2012

Tema: Difusión actividades del Centro de Mediación

Formación realizada en la Dirección General de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos

Cursos hechos por mediadores:

Curso: Nivelación y actualización en mediación

Organizado por: Intermed

Lugar: Santa Fe

Fecha: Enero

Seminario: La mediación y su aplicación en diferentes ámbitos

Organizado por: Intermed y Asociación Dirigentes de Empresa

Fecha: 29 de Febrero

Lugar: Santa Fe

Seminario: Múltiples modelos de mediación Módulos I y II Tres modelos y un caso

Organizado: Fundación Instituto de Mediación y Fundación Mediadores en Red

Fecha: 22 y 23 de Marzo

Lugar: Capital Federal

Homologación: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

Ciclo: Charla sobre violencia escolar

Organizado por: ADE e Intermed

Fecha : 18 de Junio

Lugar : Santa Fe

Semirario: VI VIII Foro Regional Argentino de Mediación
Organizado por: Gobierno de Catamarca
Fecha: 27/28/29 junio
Lugar: Catamarca
Seminario: II Jornadas Latinas de Programación Neurolínguistica
Organizado por: Asociación Latina de P.N.L
Lugar: Paraná
Fecha: 14/15 de Septiembre

Curso: Nivelación y actualización en mediación
Organizado por: Ce.Ca.M.A.R.co
Lugar: Santa Fe
Fecha: Mayo a Septiembre (60 horas homologadas)

Capacitación brindada a la comunidad
Curso : 1era Etapa-Proyecto de Difusión de Herramientas de Mediación
Organizado: Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos
Dirigido: Instituciones y personas en general de la ciudad de Esperanza
Lugar: Comuna de Esperanza en la Provincia de Santa Fe
Fecha: 22 de Octubre del 2012 de 9hs a 12hs
Docentes del curso: Dra Liliana Bellone, Dra. Maria Alejandra Quinteros, Lic. Liliana Cortes.

Curso: 1era Etapa-Proyecto de Difusión de Herramientas de Mediación
Organizado: Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos
Dirigido: Instituciones y personas en general del Noroeste de la ciudad de Santa Fe
Lugar: Distrito Noroeste Polideportivo La Tablada
Fecha: 30 de Octubre del 2012 de 9hs a 12hs
Docentes del curso: Dra Liliana Bellone, Dra. Maria Aljandra Quinteros, Lic. LIliana Cortes

Grupos de estudio y reflexión - Clínica de casos

En las reuniones que se celebran mensualmente en el Centro de Mediación de esta Defensoría, se desarrollan diversas temáticas preparadas por los mediadores, las cuales son expuestas al resto del grupo a efectos de generar debates sobre las mismas y entregándose la correspondiente bibliografía.

Los temas tratados en las mismas han sido los siguientes:

-Los tres modelos de mediación desarrollados en el II Congreso de Mediación organizado por Fundadores en Red

-Teoría del Conflicto desarrollado en el VI VIII Foro Regional Argentino de Mediación

-Apertura de clínica de casos a cargo de la Dra. M. Alejandra Quinteros. Desarrollo del tema

Técnicas y Herramientas de Mediación con especial mención a la pregunta del replanteo y a la construcción de la agenda provisoria y definitiva del mediador.

-Segunda exposición de clínica de casos desarrollando el tema de las Técnicas y Herramientas de Mediación con especial mención al rol de los mediadores.

Mediaciones destacadas:

Mediación en problemas de vecinos

- Expte. 1004- 85.802/12

En el mes de abril de 2011 se presentan a esta Defensoría una pareja de adultos mayores que plantean la necesidad de conversar con una vecina lindera a su propiedad, para aclarar temas relacionados a una pared medianera que les ocasiona serios problemas de humedad, con grietas importantes que ponen en riesgo la pared y el techo. Manifiestan que todo comenzó cuando su vecina construyó un muro paralelo. Se realizaron 3 encuentros de mediación, en primera instancia las partes acuerdan llamar a sus respectivos arquitectos para evaluar, con expertos, el origen real de las rajaduras ya que ambos sostienen que es responsabilidad "del otro". En la segunda reunión se analizan los informes técnicos con especificaciones y la parte convocada reconoce su responsabilidad respecto a una parte de la pared en cuestión. Se compromete a realizar el arreglo y comunicar a esta Dirección el fin de la obra. En el mes de agosto del mismo año se comunica que el trabajo ha finalizado, pero los solicitantes no muestran su conformidad por lo que se llama a una nueva reunión que los solicitantes cancelan por problemas de salud. Se deja en espera y se realizan seguimientos telefónicos. En el año 2012,los solicitantes comunican que han solucionado el inconveniente con la convocada, sin necesidad de realizar un nuevo encuentro.

-Expte.Nº 1004-80.694/12

En el mes de octubre de 2011, una vecina de nuestra ciudad solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo porque su departamento sufrían filtraciones cada vez que su vecino del piso de arriba utilizaba el baño.

Se le ofreció una mediación para que ambos puedan dialogar sobre el inconveniente. En el mes de noviembre se realizó la primera y única reunión y el vecino se comprometió a realizar las obras necesarias para solucionar el tema.

En el mes de marzo de 2012, se comunicó con las mediadoras la solicitante e informó que el mismo problema tenía la estructura del edificio ya que existía una rotura en el caño matriz, sin embargo su problema de humedad estaba solucionado en forma definitiva. A los pocos días se recibió un nuevo llamado telefónico de la misma persona comunicando que el problema de todo el edificio estaba resuelto; a partir de la solución encontrada en la instancia de mediación, lo mismo se utilizó para dar fin al inconveniente general.

- Expte.1004-80.694/12

Un matrimonio se presentó a la Defensoría buscando un asesoramiento jurídico y una solución a un problema de deterioro de una pared medianera por la existencia de cañas con raíces peligrosas y por la indebida ubicación de una conversa.

Convocar la primera reunión fue una tarea difícil ya que el convocado evitaba participar bajo el pretexto de que siempre debía trabajar. Transcurridos veinte días, la persuasión ganó por primera vez y se pudo llevar a cabo la primera reunión.

Se trabajó simultáneamente con reuniones presenciales y seguimientos telefónicos.

Transcurridos unos meses se comunicó el convocado pidiendo que se convoque a una nueva reunión. Esa es la bondad de la mediación cuando se realiza con buena técnica, se invirtió el interés y era el convocado que al principio puso muchos reparos para evitar presentarse, quien al cabo de los meses impulsaba el proceso.

En la última reunión se habló del cumplimiento total del acuerdo y se firmó el cierre definitivo del expediente.

Mediaciones familiares

- Expte. Mº 1004-86.672/12

En el mes de agosto del año 2012 se presenta un señor que solicitaba asesoramiento para internar a su hermano mayor, en "algún lugar" ya que según sus dichos, es esquizofrénico y siempre estuvo al cuidado de su padre quien había fallecido meses atrás. En la actualidad su hermano vivía solo, en la casa paterna y él con su familia en un departamento al fondo de la casa. Si bien son seis hermanos, la responsabilidad del cuidado en cuanto a la toma de la medicación, alimentación, higiene, acompañamiento al médico, recaía solo en él y su esposa quien ya no quería ocuparse de esas tareas por tener niños pequeños y un trabajo fuera del hogar. La familia es numerosa pero de muy escasos recursos, siendo todos empleados de bajos ingresos con lo cual se dificulta el pago de otras personas cuidadoras. Se ofrece la instancia de mediación con sus hermanos a los efectos de dialogar sobre este tema y buscar, entre todos una alternativa de solución.

El día 17 de septiembre se realiza la primer reunión a la que asisten tres de los hermanos. El resto justifico su inasistencia por vivir en otra localidad y por enfermedad.

Planteado el conflicto, se trabajaron los vínculos familiares, las relaciones de afecto y contención buscando la comprensión y el compromiso de todos ya que coincidían en no querer recurrir a la internación.

Todos acceden a colaborar con su hermano enfermo y distribuyen actividades de cuidado y acompañamiento, según las posibilidades de cada uno. No se plasma en un acuerdo escrito por pedido de las partes quienes prefieren tomarse un tiempo de prueba. Se fija seguimiento para el mes de octubre. Antes de la fecha fijada para el encuentro, se comunica el solicitante

informando que todo estaba funcionando muy bien por lo que pedían solo seguimiento telefónico ya que lograron dialogar entre todos y ponerse de acuerdo. El próximo seguimiento confirma que han solucionado el inconveniente y todos los hermanos se están ocupando del cuidado del enfermo, agradecen nuestra intervención que facilitó a comunicación entre todos.

-Expte. Nº 1004-88.358/12

Un caso fue en el Departamento La Capital . Una ciudadana jubilada solicita la intervención de esta Dirección General de Mediación en virtud de la existencia de una propiedad de la familia en las afueras de la ciudad, la cual estaba desocupada y a la cual la estaban desmantelando. Esta propiedad había pertenecido a sus padres ya fallecidos y al no tener terminada la sucesión y ante la existencia de falta de comunicación entre los potenciales herederos nadie se hacía cargo y se estaba desaprovechando un inmueble valioso.

Se convocó a los hermanos vivos y a los sobrinos que sucedían a los fallecidos

Se realizó una reunión, la cual fue muy difícil de convocar porque se trataba de seis personas con diversos compromisos mas algún profesional que venía en representación de uno de ellos. Se logro una gran legitimación entre los convocados cada uno de ellos mostró lo avanzado que tenía los trámites del sucesorio por familia y se acordó que al culminar los mismos la propiedad se pondría en venta de acuerdo a las tasaciones presentadas en la reunión

Es destacable mencionar que se logró legitimar entre si a los miembros de la familia los que se entregaron sus teléfonos y mails para seguir en contacto siendo que hacía años que no se veían y de esta manera reanudar el vinculo.

-Expte. Nº 1004-83.480/12

El caso comienza de manera cotidiana, la solicitante deseaba mediar con el papá de su hijo para determinar una cuota alimentaria y un régimen de visitas.

En el mes de mayo se realizó la primera reunión en presencia de ambos progenitores. La mediación era típica de familia, se firmó un acuerdo y se realizaron seguimientos telefónicos.

En junio se realizó otro encuentro a pedido de la solicitante porque manifestó que se adeudaban unas cuotas. La sorpresa para los mediadores fue tomar conocimiento que el padre de la criatura se negaba a pasar regularmente la cuota porque estaba muy molesto con la solicitante, ya que decía que había empezado una nueva vida y que malgastaría el dinero con su pareja.

Luego de trabajar esos conceptos en la reunión se tomó conocimiento que el problema surgía desde que la madre del menor en cuestión, estaba en pareja con otra persona del mismo sexo y eso generaba malestar al padre del niño.

Se trabajó mucho el tema del derecho a la intimidad y se manejó la posibilidad de que la familia tuviera ayuda psicológica.

Con posterioridad se realizó seguimiento telefónico y las partes aseguran que el acuerdo se cumple y que el niño disfruta varios días en la semana con su padre no conviviente.

Facilitación en un caso de consumo:

- Expte. Nº 1004-82.765/12

En el mes de marzo de 2012 se presenta un señor a solicitar asesoramiento ya que en el mes de agosto de 2011 había encargado a una mueblería la fabricación de un mueble bajo mesada, entregando una seña de $1000, para comenzar el trabajo. Que a la fecha de consulta, no tenia todavía el mueble a pesar de haber insistido todos los meses en su entrega o devolución del dinero. El área de consumo toma la queja en primera instancia y lo deriva a mediación. El señor expresaba que para él era muy importante contar con ese mueble ya que con mucho esfuerzo había construido su nueva casa para disfrutar con su esposa luego de su reciente jubilación.

Manifiesta que se sentía estafado por los responsables de la mueblería y que había agotado la instancia de diálogo. Esta situación lo angustiaba mucho y necesitaba resolverla a la brevedad. Dado que la mueblería no era de esta ciudad, estaba en una localidad cercana, donde el señor había construido su nueva casa, se envió la invitación para participar de la mediación pero se realizaron previamente, gestiones telefónicas.

El comerciante, responsable de la mueblería manifiesto que no quería participar de la mediación y expresa su preocupación por el reclamo del señor ante esta Defensoría. Comenta que el mueble estaba terminado y listo para entregar desde hace tiempo pero que no logran ponerse de acuerdo con la entrega del mismo ya que el solicitante no vive en la localidad y viaja solo los fines de semana y ellos trabajan de lunes a viernes. Pide que avisemos al solicitante que esta dispuesto a abrir el negocio el día sábado de la semana en curso para entregarle el mueble. Se avisa esto al solicitante quien agradece nuestra intervención y se compromete a comunicarse para informar el cumplimiento o no de lo pautado. No se muestra muy confiado, dice haber perdido la confianza en el comerciante que muchas veces le había prometido la entrega de mueble, sin haberse concretado.

Antes de la fecha de mediación, fijada para el día 3 de mayo, el solicitante informa que el comerciante cumplió con lo acordado, pide el archivo del expediente y agradece la facilitación telefónica que logró acercar a las partes y resolver el conflicto que dio origen a su reclamo ante esta Defensoría.

-Expte. 1004-79.985/12

En el mes de Octubre de 2012, un ciudadano en situación de desempleo solicita la intervención de la Defensoría. El problema que alegaba era que había adquirido un electrodoméstico que era de primera necesidad en enero del 2012 en una casa importante de venta de electrodomésticos y al encontrarse sin trabajo no había pagado las cuotas pactadas tal como se había comprometido pero que quería responder con la deuda. Se le ofreció una mediación con la casa de electrodomésticos y luego de dos reuniones la casa ofreció una forma de pago más accesible para su condición sin necesidad de desprenderse del electrodoméstico. Es de destacar la buena predisposición que siempre muestran estas casas de venta de electrodo-

mésticos sitas en la ciudad de Santa Fe para asistir a las reuniones de mediación y ofrecer diversas alternativas para encontrar una solución a la problemática planteada.

- Expte. Nº 1004- 86.848/12

En los primeros días del mes de diciembre de 2012, se presentó en una delegación aledaña a esta ciudad, persona que decía tener un problema con su vecino: El mismo se había originado hacía muy poco tiempo por la presencia de un árbol.

Se convocó a una reunión de mediación a los vecinos en cuestión. Luego de diálogo asistido por los mediadores, las partes se realizaron reconocimientos recíprocos como buenos vecinos y se llegó a un acuerdo respecto del árbol.

Transcurrido el tiempo se realizó el primer seguimiento telefónico con el solicitante y manifiesta que el acuerdo estaba siendo incumplido. Por su partes, un familiar del convocado nos dijo que este estaba muy enfermo. Se continuó trabajando con facilitaciones telefónicas con el solicitante y con un familiar del convocado, quien no estaba de acuerdo con lo que se había firmado en la primera reunión, por ende, no lo cumplía el acuerdo.

Al cabo de varios encuentros telefónicos y negociaciones del mismo tipo, se pudo arribar a un acuerdo superador, el cual fue cumplido inmediatamente.

A partir de la mediación y las facilitaciones realizadas, los vecinos nos manifestaron que pudieron retomar la buena relación que antes tenían.

-Expte. Nº 1004-88.138/12

Otro caso se produjo en el Departamento la Capital donde un ciudadano sumamente atemorizado por la inseguridad de la que había sido objeto, solicita nuestra intervención para reunirse con la inmobiliaria y/o con el propietario de una vivienda que alquilaba en las afueras de la ciudad. Se convoca a las partes Se presenta la inmobiliaria representando al propietario de la vivienda Luego de tres reuniones y de las consultas pertinentes al propietario se llega a un acuerdo para darle mas seguridad a la vivienda pautando días y horas para la realización de los trabajos a realizar a respecto y a sus vez la propietaria a través de la inmobiliaria pudo pautar cuestiones que la preocupaban respecto de la vivienda en cuanto a modificaciones que se le habrían realizado sin su consentimiento Se consiguió un acuerdo pero ante todo se consiguió la legitimación de las partes las que acordaron formas para comunicarse mientras dure la relación contractual

Se realizaron los seguimientos pertinentes encontrándose todo en orden

Mediación laboral

-Expte. Nº 1004- 86.255/12

Un nuevo caso se presentó en la ciudad de Santa Fe .Una entidad gremial se presenta requiriendo la intervención de esta Defensoría en virtud de un acto de discriminación sufrido

por una de su afiliadas en un centro médico sito una ciudad del norte provincial pero que tenía relación de dependencia con una sede sita en la ciudad de Buenos Aires. Se citó a los representantes de dicho Centro con domicilio legal en la ciudad de Buenos Aires los cuales asistieron a tres reuniones en las que se realizaron propuestas a los fines de solucionar la problemática planteada y se llegó a un acuerdo Se deja constancia que este tipo de casos se maneja requiriendo que a la par de nuestra intervención también se de la intervención de la Secretaría de Trabajo Además es de destacar la buena predisposición de la firma que pese a encontrarse domiciliada fuera de la provincia se presentó a las tres reuniones pactadas .Además es imperioso hacer incapié en que esta entidad gremial en virtud de la solución que obtiene de sus casos prefiere este tipo intervención por los buenos resultados obtenidos.

Mediación vecinal

-Expte. Nº 1004-79.037/12

El caso a desarrollar refiere a un conflicto ocurrido en el ámbito de la ciudad de Santa Fe donde unos vecinos se presentan pidiendo nuestra intervención en virtud de no poder desarrollar su labor como mecánico por el cerramiento que se producía cada vez que había un evento importante en un club que se encontraba en la vereda del frente de su propiedad. Se convocó a la municipalidad y a la U.R.I Desde el municipio llamaron manifestando que no tenían intervención al respecto y entonces se realizaron dos reuniones con el un representante de la U.R.I con quien luego de la legitimación pertinente entre partes, se acordó una solución Se deja constancia de la buena predisposición de la Fuerza y además que era una temática que difícilmente encontraría solución por otra vía.

Facilitación telefónica.

-Expte. Nº 1004-82.782/12

En el mes de agosto un hombre se presentó a la Defensoría para reclamar por una heladera en garantía que llevó al service para ser reparada. Transcurrido el tiempo, la empresa encargada de la reparación adujo que demoraba en la entrega de la misma porque, en virtud de las trabas a la importación, no conseguía el repuesto. El expediente pasó a mediación como último recurso antes de ser archivado.

Se realizaron varias gestiones telefónicas con el solicitante, el service y la fábrica de la heladera, estas últimas dos como responsables solidarias frente al inconveniente manifestado por el consumidor.

Las facilitaciones que se realizaron fueron hechas invocando la ley Defensa del Consumidor.

Para sorpresa de todos los intervinientes, la fábrica junto con la empresa comercializadora, propusieron al consumidor cambiar su electrodoméstico averiado por otro de características superiores, nuevo, con nueva garantía y sin ningún tipo de emolumento.

Facilitación

-Expte. Nº 1004-90.689/12

Transcurrían los últimos días del mes de diciembre con el movimiento de personas común para esa época del año. La gente en esos momentos quiere dar solución a todos los inconvenientes que no logró durante todo el año. Así, se presentó a la Dirección de Mediación, una señora domiciliada en una localidad cercana a esta ciudad solicitando los servicios de mediación. El problema se generó porque la solicitante deseaba que su hija, que vivía con su papá en una localidad del sur provincial, pasara la fiesta de año nuevo y parte de las vacaciones en su casa. Intentaron ambos padres dialogar al respecto, pero terminaron discutiendo.

Convocar una mediación era una utopía porque la escasez de tiempo, faltaban cuatro días para dicha fiesta, y la distancia no lo permitían. Por lo que se propuso hacer facilitaciones telefónicas con el padre de la menor. Y así se hizo. Luego de cinco llamados telefónicos a las partes, se logró que el padre de la menor acepte que su niña viaje al centro provincial para reencontrarse con su mamá, reciban el año nuevo juntas y la mitad de las vacaciones de verano.

- Expte. Nº 1004-83.479/12

Tres jóvenes de una localidad del norte provincial deciden mudarse a la ciudad de Santa Fe, en búsqueda de una profesión y con oportunidades laborales. Para ello, comenzaron a buscar un departamento céntrico.

Así, contactaron una inmobiliaria que ofrecía departamentos a estrenar de precios accesibles. Dada la inexperiencia de las jóvenes en cuestiones de locaciones urbanas, firman el contrato e inmediatamente toman posesión del esperado departamento.

Con el correr de los días comenzaron a encontrar fallas en la construcción como ventanas que no cerraban correctamente, la puerta de ingreso no podía cerrarse con llave, deficiente desagote de la ducha y otras cosas más.

Realizaron en distintas oportunidades quejas verbales a la inmobiliaria, obteniendo como respuesta que luego mandarían a una persona que se ocupase de dar solución.

Transcurridos tres meses, las jóvenes se presentaron en la Defensoría en búsqueda de un asesoramiento y se ofreció una mediación.

Se realizó una reunión en donde el representante de la inmobiliaria no sólo se comprometió a trasladar a la empresa los reclamos realizados, sino que también realizó una propuesta efectiva y se estableció un seguimiento telefónico.

Se realizó dicho seguimiento y las partes manifiestan que se habían cumplido los términos del acuerdo, pero estaban evaluando una posible bonificación de un mes de alquiler en concepto de indemnización de los perjuicios causados.

Al mes siguiente se realizó otro seguimiento con la novedad de que la bonificación ya

había sido notificada por escrito a las beneficiarias, por lo que se decidió dar por finalizado el proceso de mediación.

-Expte. 1004-85.061/12

En el mes de julio llegó un expediente a esta Dirección, derivado de la Dirección de Consumo. El problema se generó cuando un propietario de una moto contrato los servicios de instalación de una alarma.

Trascurridos unos días, se advierte que la moto no arrancaba correctamente, siendo un vehículo 0km.

Se llevó el vehículo a un taller y el mecánico informa que la batería estaba agotada, producto de la instalación de la alarma.

El dueño de la moto concurrió a la Defensoría del Pueblo en busca de una ayuda. Se generó un expediente y se lo asesoró integralmente.

Convocada la reunión de mediación, luego de una ardua negociación entre las partes, el titular del negocio de alarmas ofreció retirar la alarma sin costo alguno, más la devolución de todo lo abonado por la alarma. Además, ofreció el reemplazo de la batería por una nueva, sin costo alguno.

Transcurridos quince días se realizó un seguimiento telefónico, donde ambas partes manifestaron el cumplimiento total del acuerdo. Por lo expuesto, se archivó el caso sin más.

-Expte. Nº 1004-86.119/12

Una vecina de una localidad aledaña a esta ciudad se presentó en la Defensoría planteando un problema que padecía con su ex- esposo. Las partes, durante su vida marital, habían constituido un negocio gastronómico en común en la propiedad de la solicitante. Con la ruptura de la pareja, también se produjo un quiebre en la sociedad comercial.

El esposo, al separarse, se mudó a vivir en el lugar de la explotación gastronómica, propiedad de la solicitante y ubicado en un salón lindero a la vivienda de la solicitante. Sin embargo, el problema se agravó cuando el señor se comprometió verbalmente al pago de un alquiler, pero nunca lo abonó.

La pretensión de quien solicitó la mediación era que el ex marido consiguiera otro lugar donde vivir y trabajar y ella le cedía todos los elementos de trabajo.

La pretensión del señor era seguir en ese lugar por la cartera de clientes.

Se realizaron dos mediaciones con acuerdos que fueron variando con el transcurso del tiempo. Se plasmaron por escrito las modificaciones y luego se realizó un seguimiento telefónico, del cual surge un principio de cumplimiento. Cuando se realizó el segundo seguimiento, las partes manifestaron su gratitud por haberse cumplido el pacto en su totalidad.

ZONA SUR

En el año informado en el presente, debemos destacar el notable incremento en la cantidad de casos atendidos como consecuencia de los cambios en el abordaje y los resultados de la actividad del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos "Dr. Pablo Benetti Aprosio", dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, implementados a partir del año 2011.

Sin dudas, la sanción de la ley provincial de mediación Nº 13151, ha hecho que se conozca por la ciudadanía y esto ha traído como consecuencia que la misma se acerque a esta institución a solicitar el servicio que se viene brindando -ininterrumpidamente- desde 1995.

A ello debe sumarse la constante y perseverante actitud del personal que desarrolla su actividad en el Centro de Mediación, administrativos y mediadores que, con un permanente compromiso con la comunidad, contribuyen a la construcción de la paz social.

El incremento del diez por ciento (10 %) en la cantidad de solicitudes ingresadas al Centro -sobre las tramitadas durante el año anterior- demuestra la definitiva incorporación en la población del servicio de solución no adversarial de conflictos prestado por la Defensoría del Pueblo.

Por otro lado, la definitiva incorporación de la Facilitación como otro medio adecuado de solución de conflictos -además de la Mediación- está rindiendo sus frutos. Ello es notable en los casos en que es necesaria una inmediata solución del conflicto planteado, sin demoras, las que podrían provocar un daño irreparable. Allí, la intervención del facilitador ha ayudado a generar rápidas respuestas, casi siempre satisfactorias para todas las partes involucradas.

Este medio, más ágil y dinámico que la mediación, se ha convertido en una herramienta de altísima utilidad en conflictos vinculados principalmente con los servicios de salud o servicios públicos, en los que el conflicto necesita ser rápida y efectivamente resuelto. En la práctica, el setenta por ciento (70 %) de los casos gestionados en facilitación terminaron en acuerdo con mayor satisfacción de las partes intervinientes, y sin necesitar que las partes se tuvieran que trasladar hasta nuestro Centro, sobre todo en cuestiones de salud, con sanatorios, obras sociales y prepagas. Igualmente, fracasada la instancia de facilitación se continuó en mediación, y con el encuentro entre las partes -cara a cara- se lograron algunos acuerdos más, que no se habían concretado previamente.

Los conflictos relacionados con cuestiones comerciales, fundamentalmente incumplimiento contractual, han ocupado el primer lugar en cuanto a materia tratada por nuestros mediadores.

Los conflictos comunitarios, involucrando en ello mayormente lo que serían problemas de vecinos, sobre ruidos molestos, medianeras, humedad, etc., ocuparon durante el período analizado, el segundo lugar en cuanto las materias tratadas en el Centro.

Le sigue en cantidad de casos tratados la problemática de salud, en la cual la mediación ha demostrado ampliamente su particular eficacia, continuando con temas de familia, para los cuales el procedimiento de mediación constituye una herramienta apta para dar solución a casos de una alta sensibilidad, daños y perjuicios, y otras áreas sin mayor significación.

Una temática a destacar-por su incremento en número y complejidad se refiere a empre-

sas prestadoras de servicios salud.

Un dato curioso surge con la Empresa Provincial de la Energía cuya asistencia a las mediaciones depende más de la buena predisposición del funcionario del área que a una política empresarial en búsqueda de la solución de los conflictos planteados por los usuarios. Igualmente en los casos efectivamente tratados, se lograron acuerdos que solucionaron los problemas planeados por los usuarios.

Una vez más, el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo se pone a la vanguardia entre los organismos oficiales en cuanto al tratamiento y abordaje de problemáticas hasta hoy formalmente desatendidas.

Estadísticas:

MEDIACIONES POR TEMA

Cantidad ingresadas: 482

Comunitarias: 133

Comerciales:226

Familia: 45

Educación: 1

Penales: 3

Salud: 50

Consumidor: 9

Daños y Perjuicios: 9

Laborales: 4

Discriminación: 2

RESULTADOS DE LAS MEDIACIONES

Inadmisibles: 2

En curso:7

Ausente solicitante:6

Ausente convocante: 154

Ausentes ambos: 50

Cancelación por solicitantes: 22

Cancelación por convocantes: 27

Interrumpidas: 0

Acuerdos: 88

No acuerdo: 59

Acuerdos Privados: 32

Facilitaciones: 35.

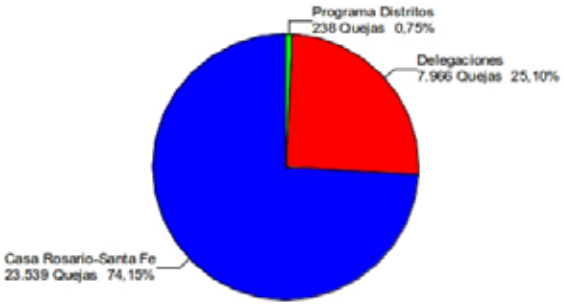
CAPÍTULO IV

Estadísticas

Los gráficos que anteceden contienen datos fidedignos verificables con documental obrante en el organismo.

Quejas Recibidas

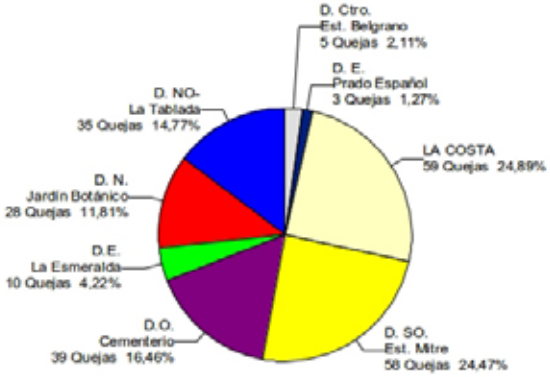
TOTAL PERIODO 2012



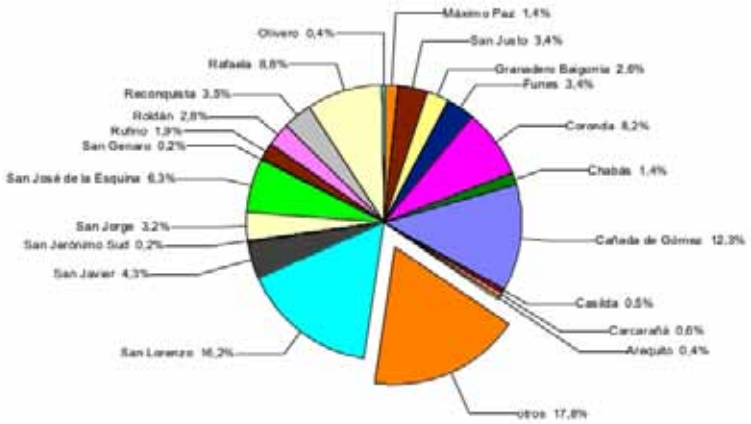
Quejas Recibidas

Programa Distritos

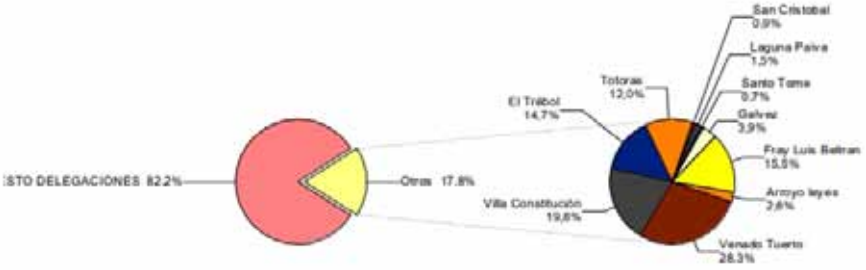
TOTAL PERIODO 2012



Quejas por Delegaciones
1 de 2
Año 2012

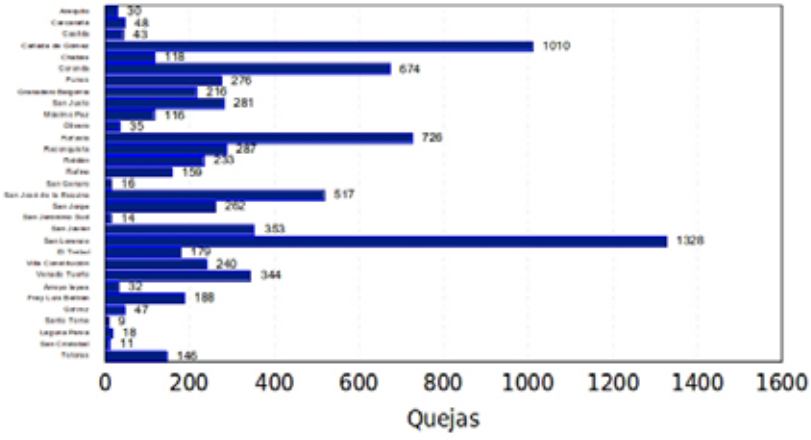


Quejas por Delegaciones
2 de 2
Año 2012



Quejas por Delegaciones

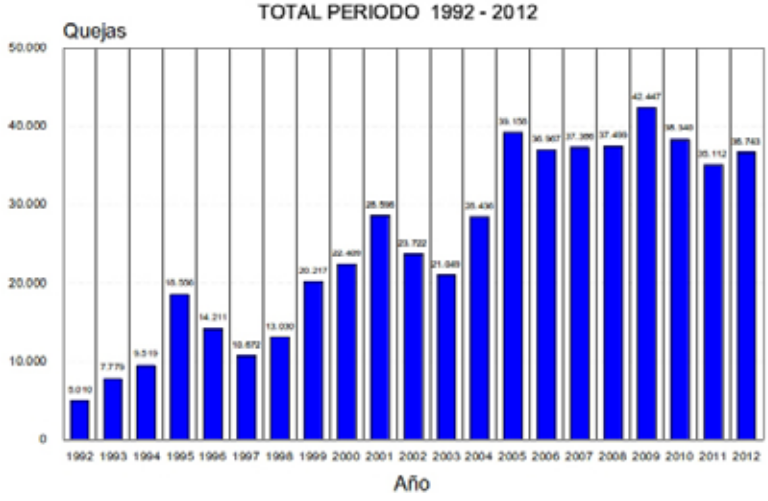
Año 2012

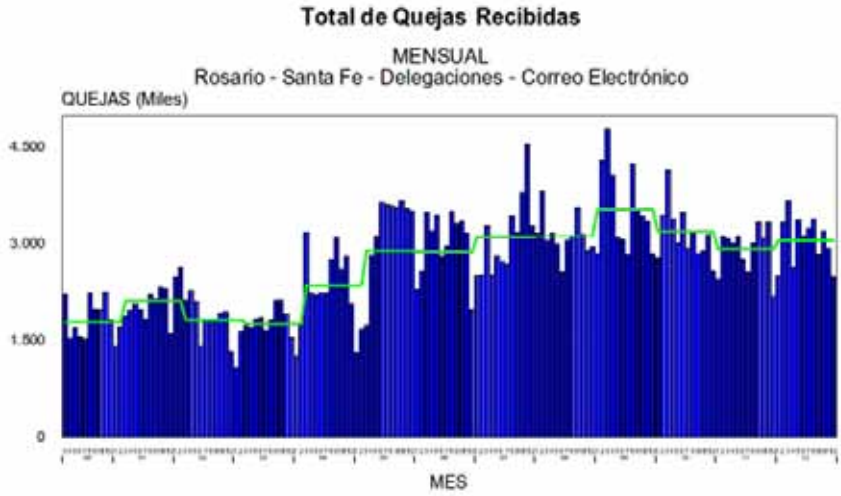


Total de Quejas Recibidas

Rosario - Santa Fe - Delegaciones - Correo Electrónico

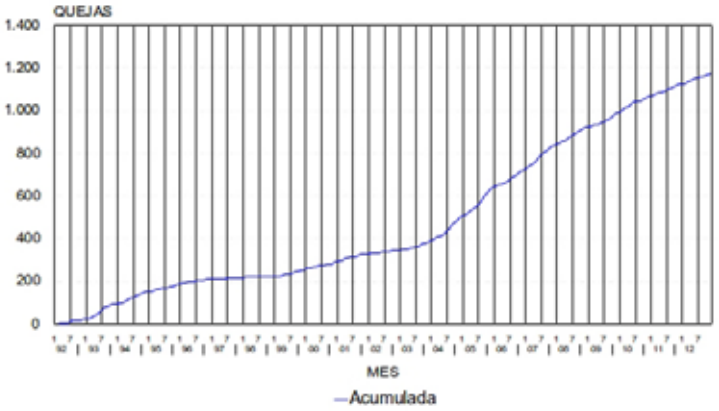
TOTAL PERIODO 1992 - 2012



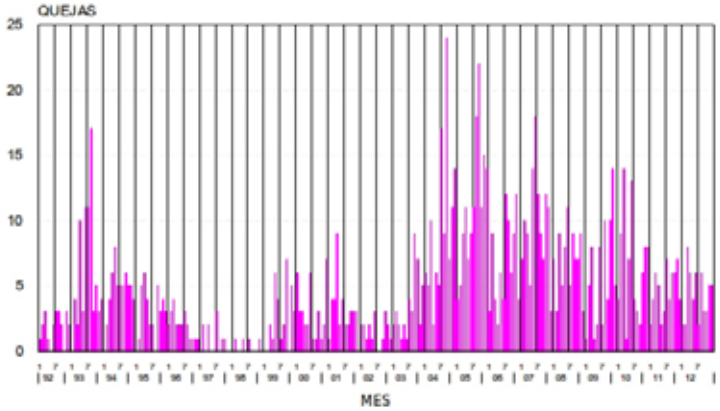

Total de Quejas Recibidas
MENSUAL
Rosario - Santa Fe - Delegaciones - Correo Electrónico
QUEJAS (Miles)
4.500
3.000
1.500
0
MES

TOTAL DE QUEJAS ACUMULADAS
MENSUAL
Rosario - Santa Fe - Delegaciones - Correo Electrónico
QUEJAS (Miles)
600
500
400
300
200
100
0
MES

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DERECHOS COLECTIVOS
DISTRIBUCION POR PERIODOS

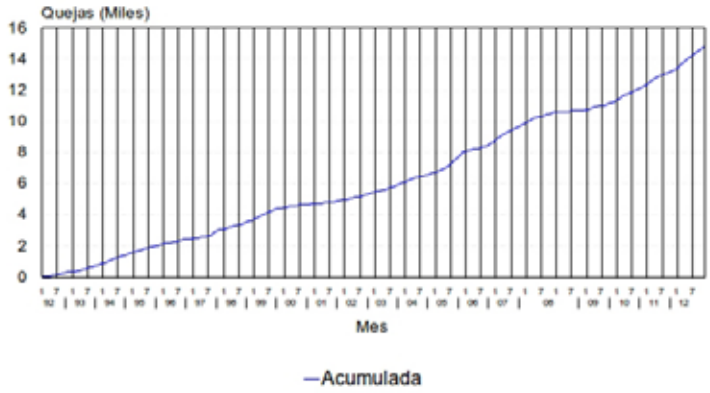


MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DERECHOS COLECTIVOS
DISTRIBUCION POR PERIODOS



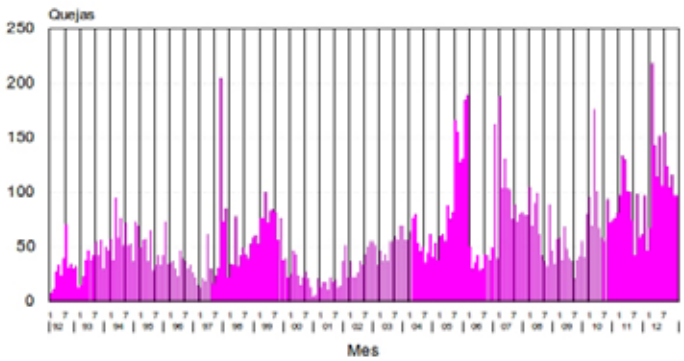
TELEFONIA

DISTRIBUCION POR PERIODOS



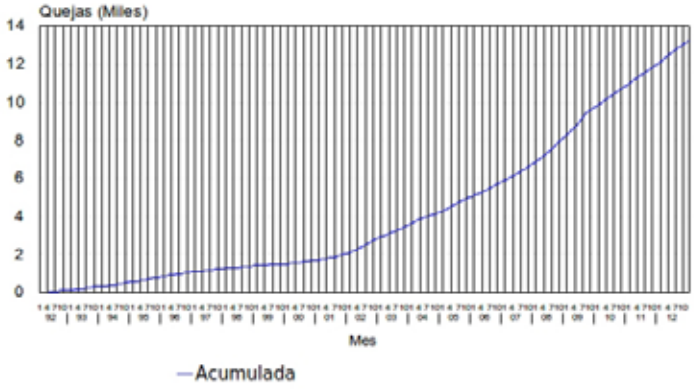
TELEFONIA

DISTRIBUCION POR PERIODOS



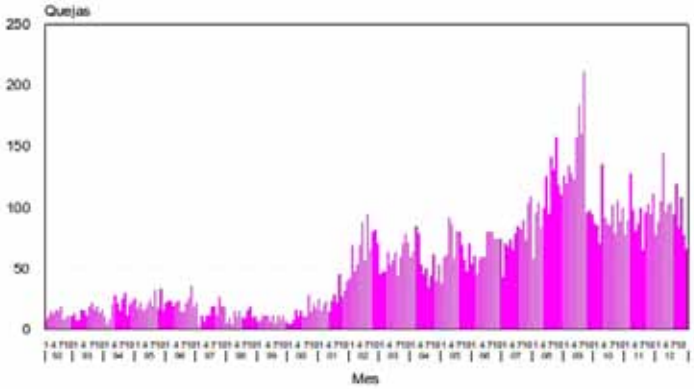
MINISTERIO DE SALUD

DISTRIBUCION POR PERIODOS

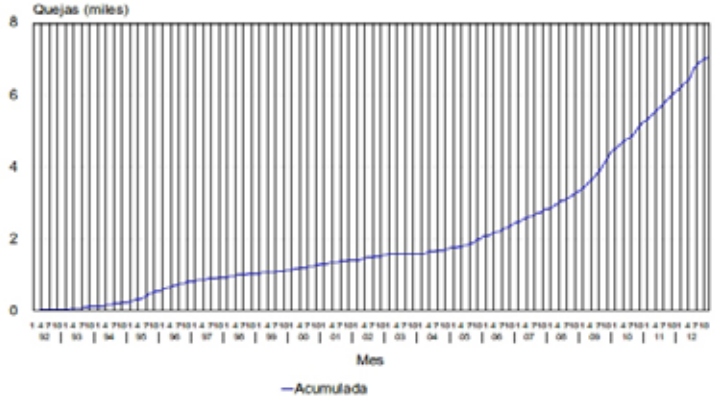


MINISTERIO DE SALUD

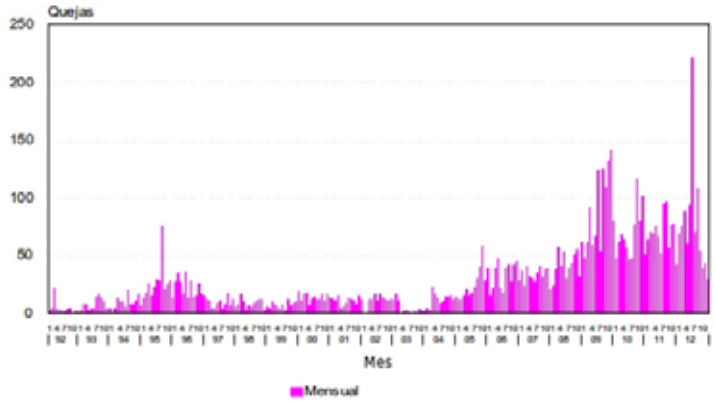
DISTRIBUCION POR PERIODOS



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
REGISTRO CIVIL
DISTRIBUCION POR PERIODOS

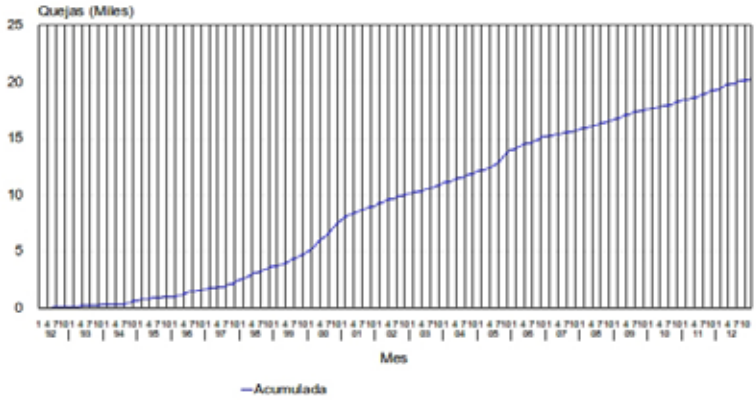


MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
REGISTRO CIVIL
DISTRIBUCION POR PERIODOS



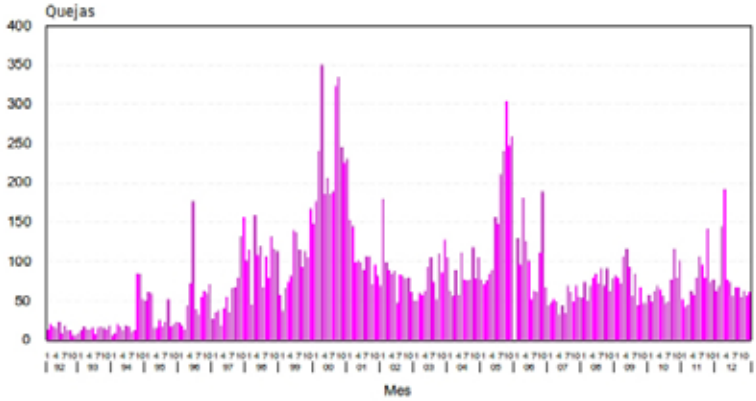
MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
SERVICIOS HIDRICOS
(D.I.P.O.S. / Aguas Provinciales/ Aguas Santafesinas)

DISTRIBUCION POR PERIODOS



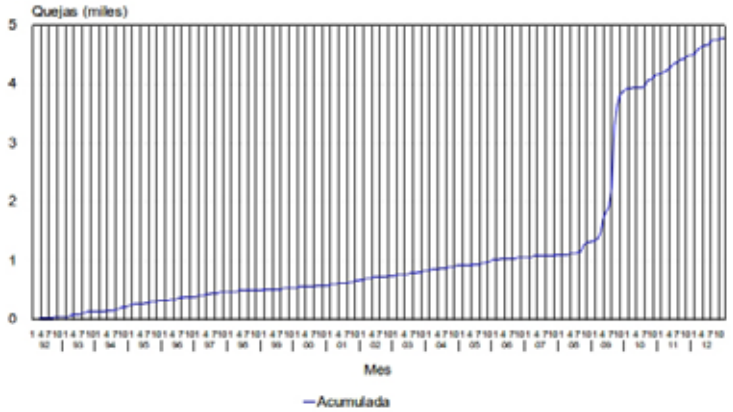
MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
SERVICIOS HIDRICOS
(D.I.P.O.S. / Aguas Provinciales/ Aguas Santafesinas)

DISTRIBUCION POR PERIODOS



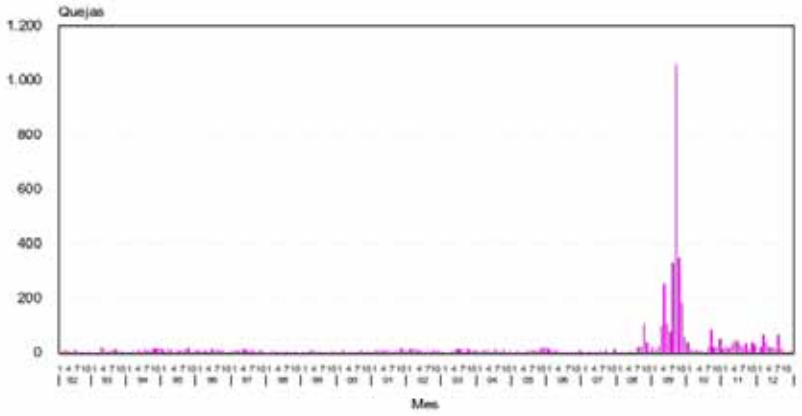
Servicio de GAS

DISTRIBUCION POR PERIODOS



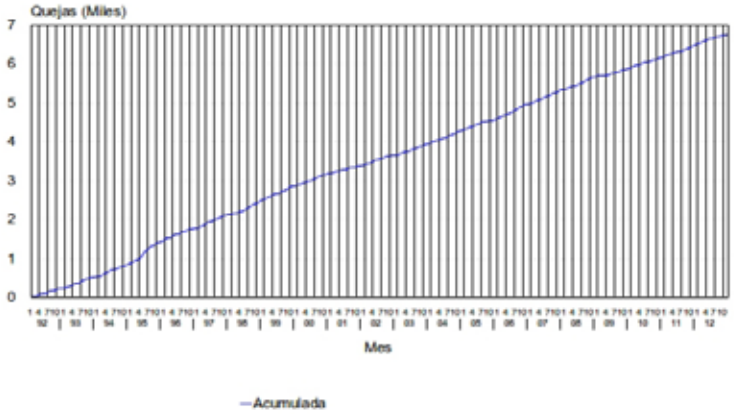
Servicio de GAS

DISTRIBUCION POR PERIODOS



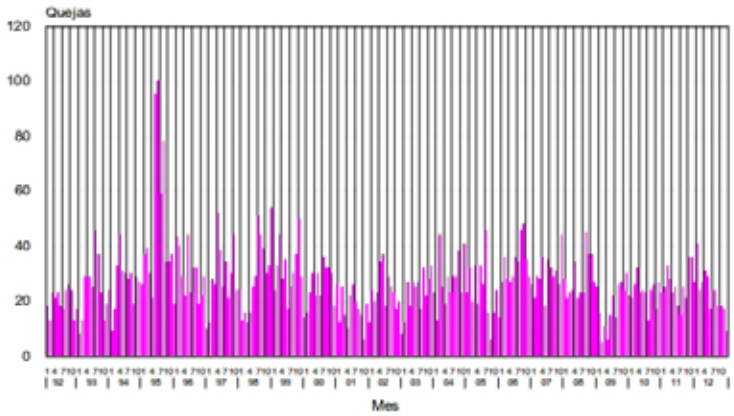
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y VIVIENDA

DISTRIBUCION POR PERIODOS

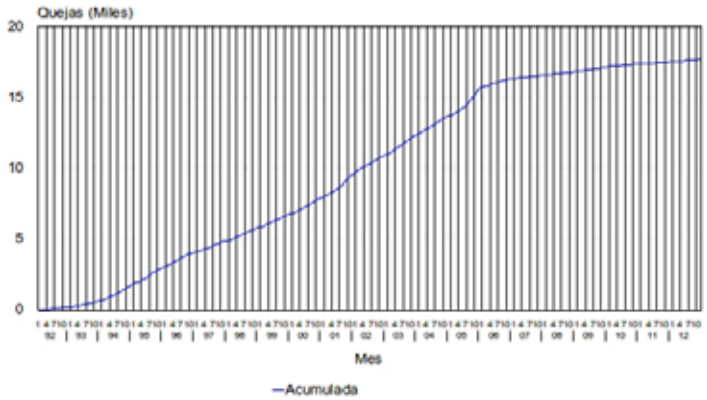


MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y VIVIENDA

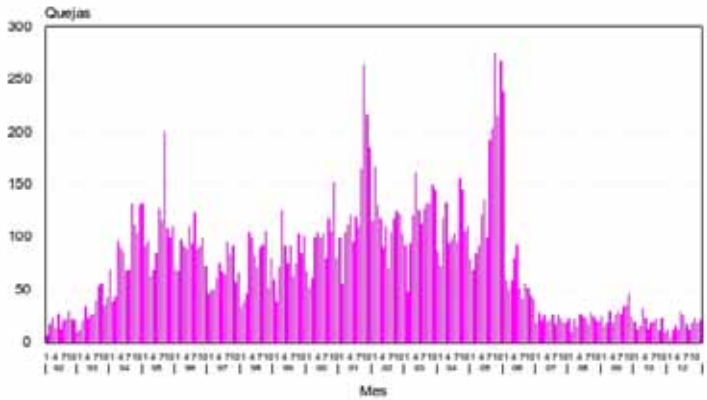
DISTRIBUCION POR PERIODOS



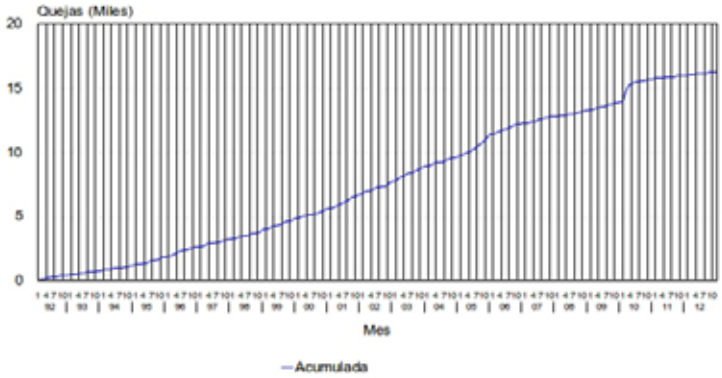
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
CAJA DE JUBILACIONES
DISTRIBUCION POR PERIODOS



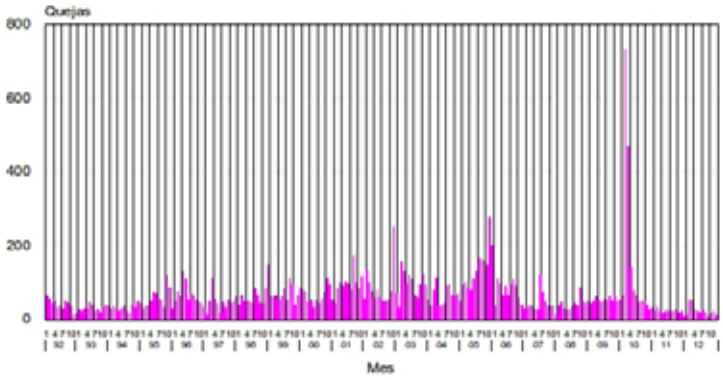
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
CAJA DE JUBILACIONES
DISTRIBUCION POR PERIODOS



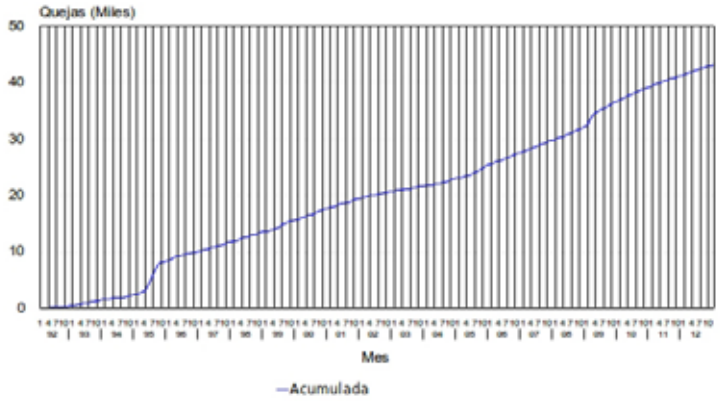
MINISTERIO DE ECONOMIA
A.P.I.
DISTRIBUCION POR PERIODOS



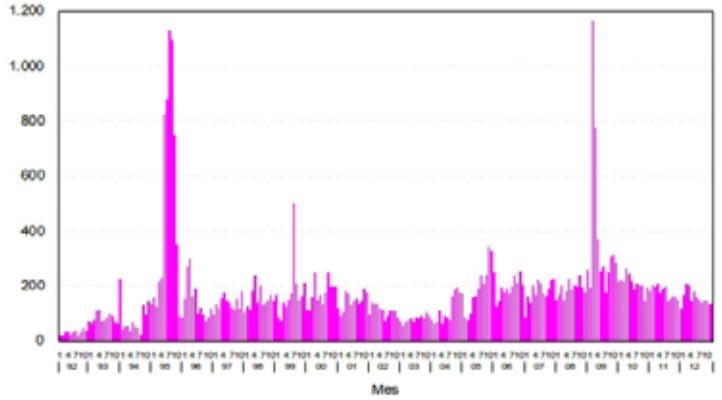
MINISTERIO DE ECONOMIA
A.P.I.
DISTRIBUCION POR PERIODOS



MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
SERVICIOS ELECTRICOS
(E.P.E., COOPERATIVAS)
DISTRIBUCION POR PERIODOS

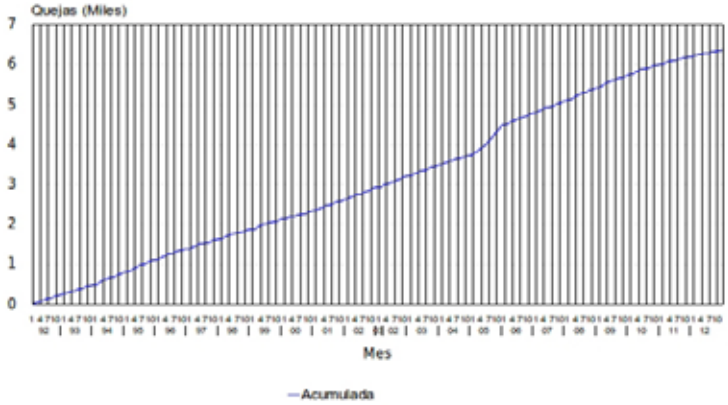


MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
SERVICIOS ELECTRICOS
(E.P.E., COOPERATIVAS)
DISTRIBUCION POR PERIODOS



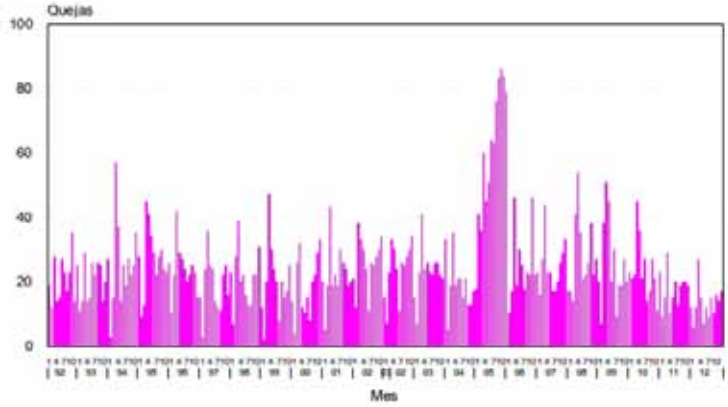
MINISTERIO DE EDUCACION

DISTRIBUCION POR PERIODOS



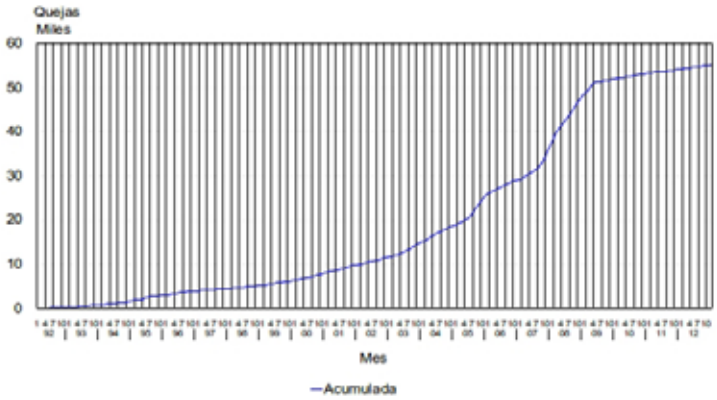
MINISTERIO DE EDUCACION

DISTRIBUCION POR PERIODOS



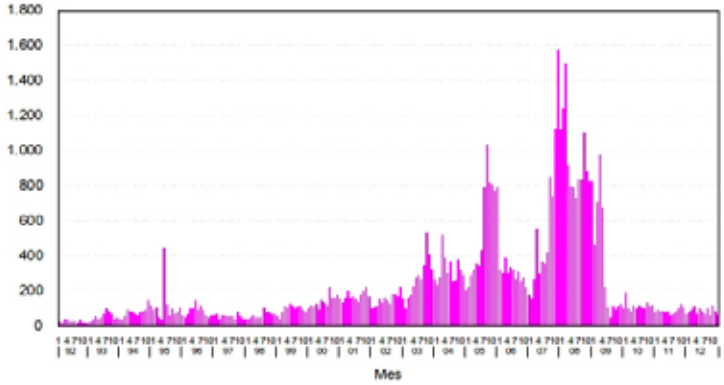
MUNICIPIOS Y COMUNAS

DISTRIBUCION POR PERIODOS



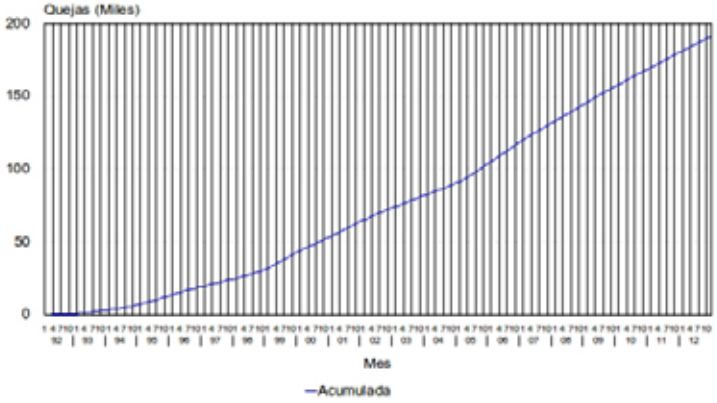
MUNICIPIOS Y COMUNAS

DISTRIBUCION POR PERIODOS



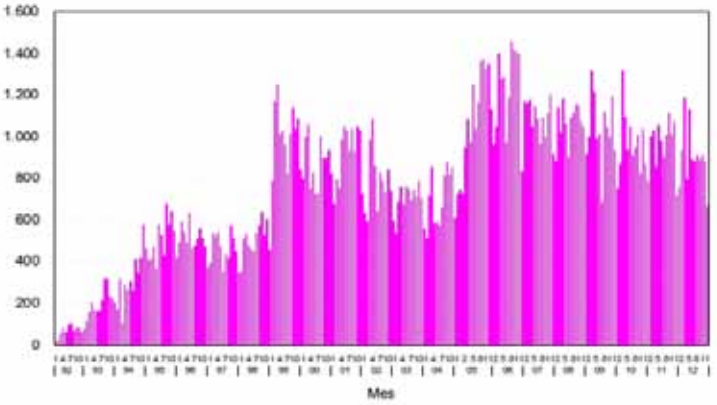
DERECHOS CIVILES

DISTRIBUCION POR PERIODOS

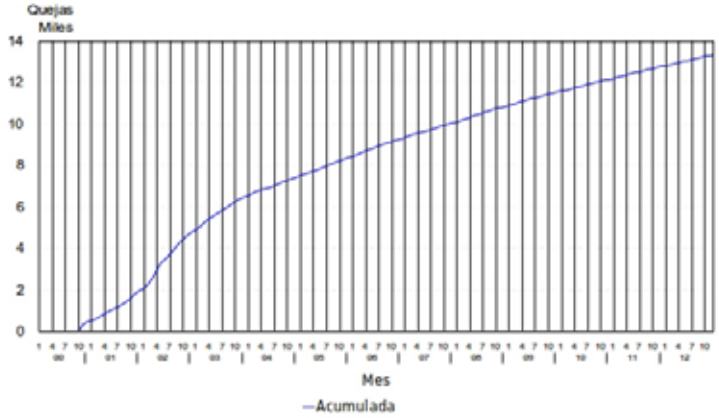


DERECHOS CIVILES

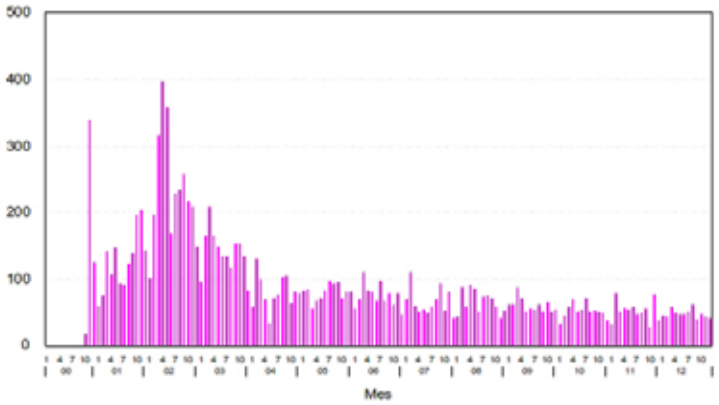
DISTRIBUCION POR PERIODOS



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Registro de la Propiedad
DISTRIBUCION POR PERIODOS

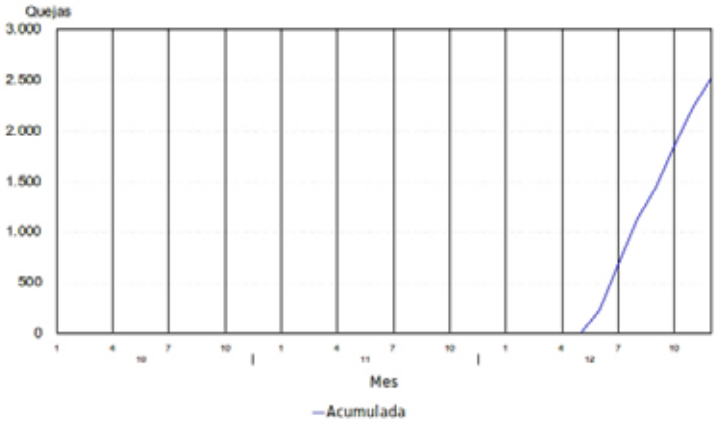


MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Registro de la Propiedad
DISTRIBUCION POR PERIODOS



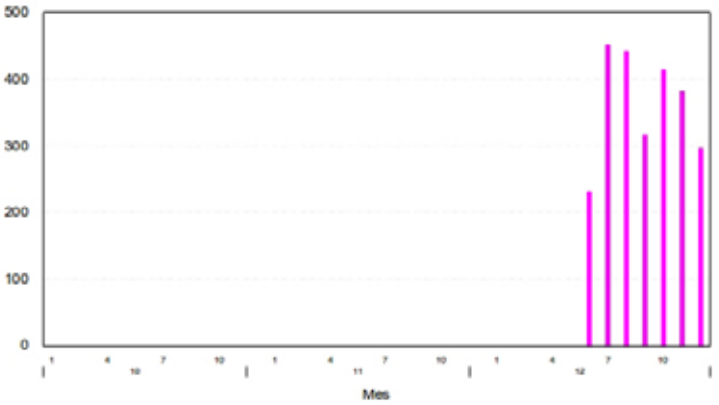
DEFENSA AL CONSUMIDOR

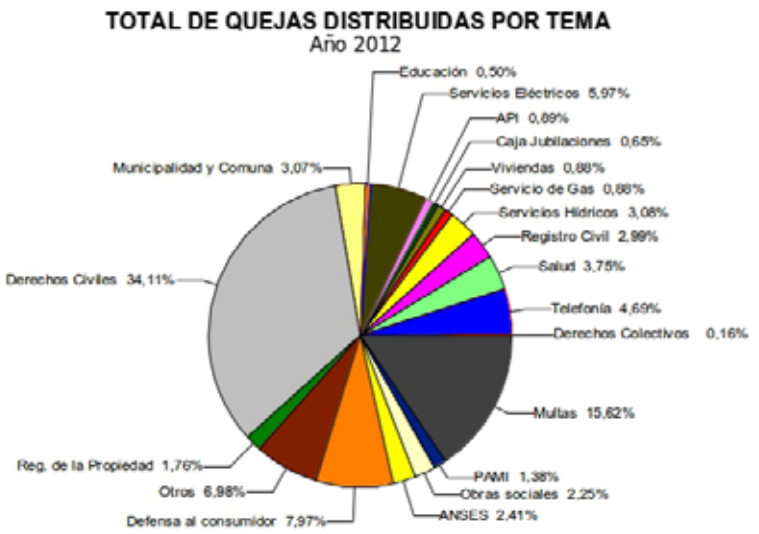
DISTRIBUCION POR PERIODOS

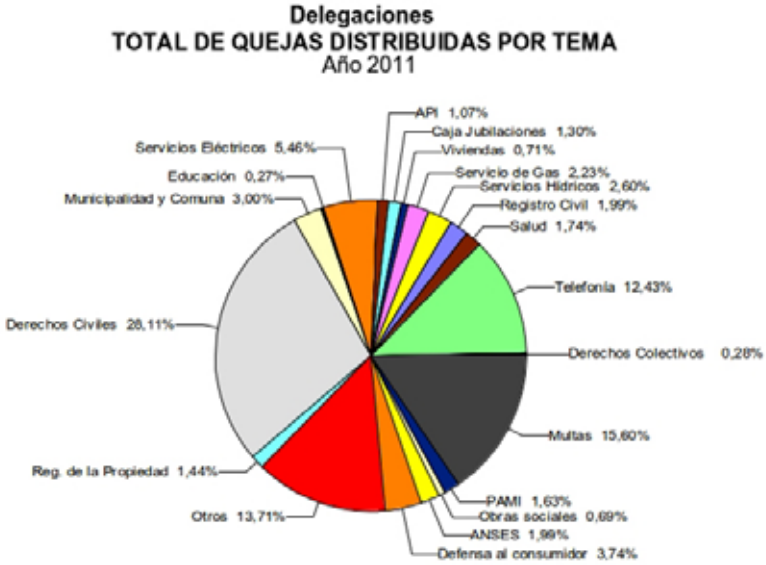


DEFENSA AL CONSUMIDOR

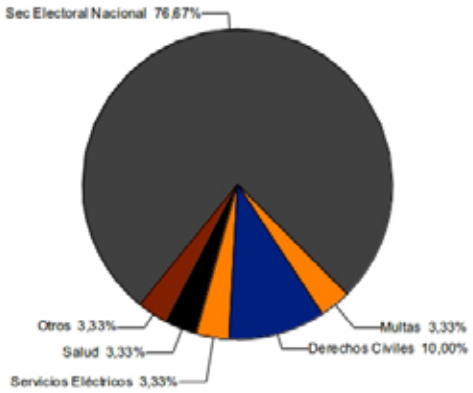
DISTRIBUCION POR PERIODOS



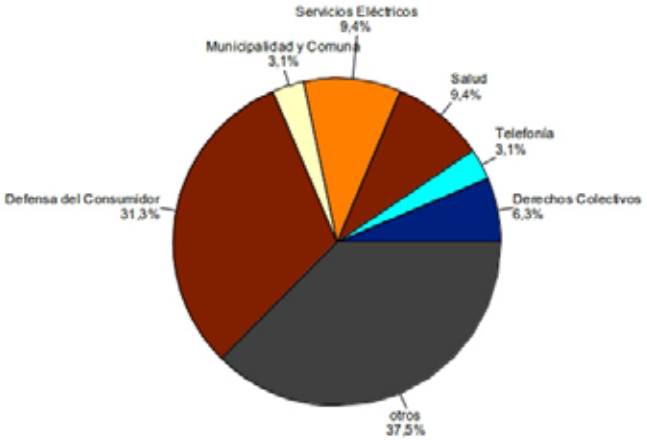

TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012
Educación 0,50%
Servicios Eléctricos 5,97%
API 0,69%
Caja Jubilaciones 0,65%
Viviendas 0,88%
Servicio de Gas 0,88%
Servicios Hídricos 3,08%
Registro Civil 2,99%
Salud 3,75%
Telefonía 4,69%
Derechos Colectivos 0,16%
Multas 15,62%
PAMI 1,38%
Obras sociales 2,25%
ANSES 2,41%
Defensa al consumidor 7,97%
Otros 6,98%
Reg. de la Propiedad 1,76%
Derechos Civiles 34,11%
Municipalidad y Comuna 3,07%


Delegaciones
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2011
API 1,07%
Caja Jubilaciones 1,30%
Viviendas 0,71%
Servicio de Gas 2,23%
Servicios Hídricos 2,60%
Registro Civil 1,99%
Salud 1,74%
Telefonía 12,43%
Derechos Colectivos 0,28%
Multas 15,60%
PAMI 1,63%
Obras sociales 0,69%
ANSES 1,99%
Defensa al consumidor 3,74%
Otros 13,71%
Reg. de la Propiedad 1,44%
Derechos Civiles 28,11%
Municipalidad y Comuna 3,00%
Educación 0,27%
Servicios Eléctricos 5,46%

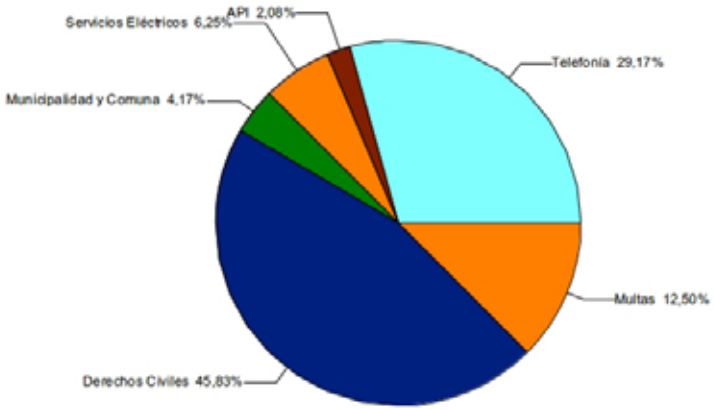
Delegación Arequito
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



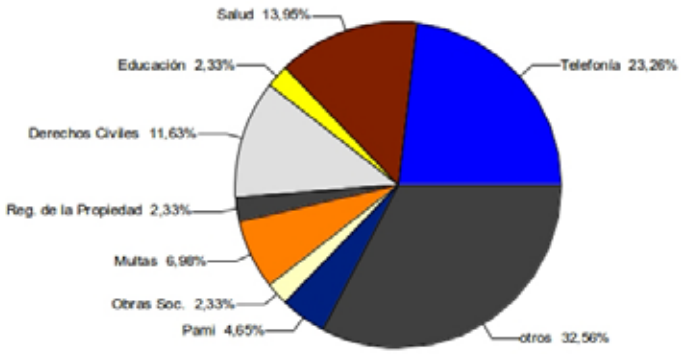
Delegación Arroyo Leyes
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



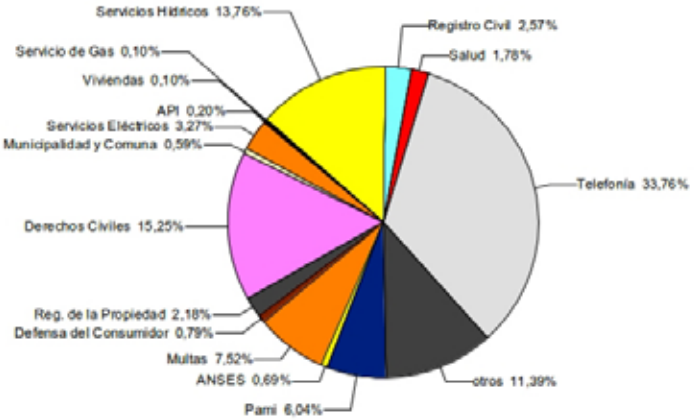
Delegación Carcaraña
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



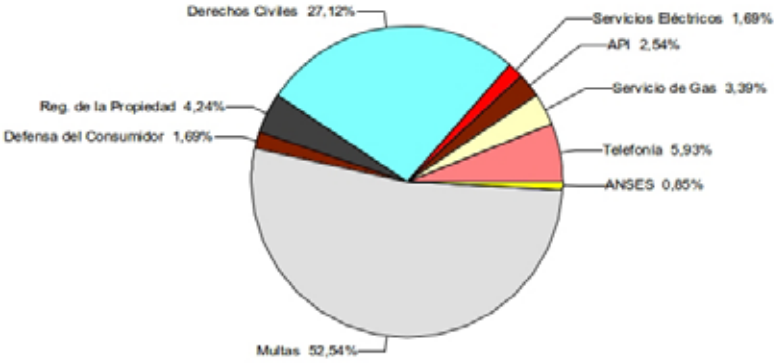
Delegación Casilda
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



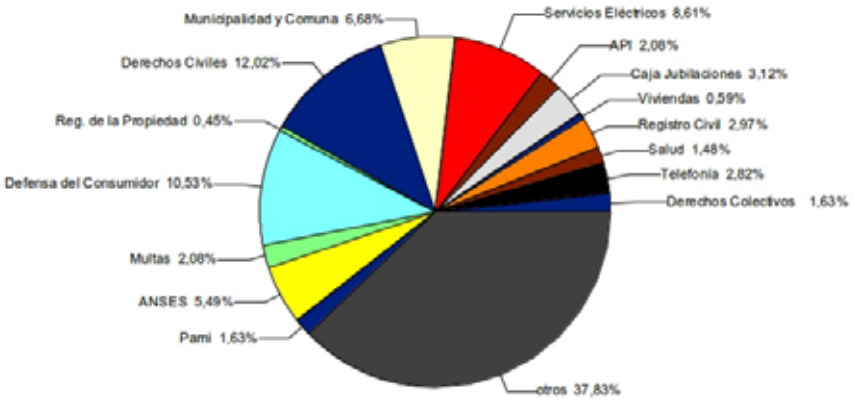
Delegación Cañada de Gomez
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



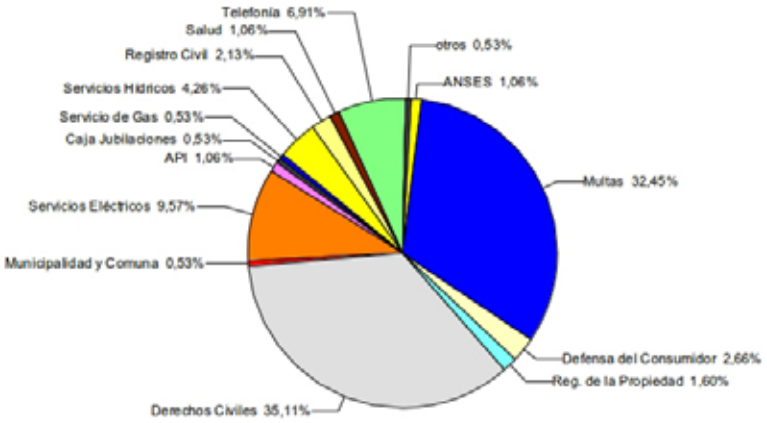
Delegación Chabás
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



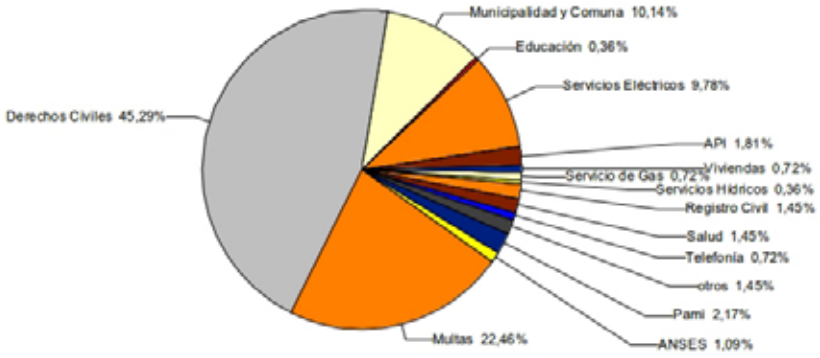
Delegación Coronda
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



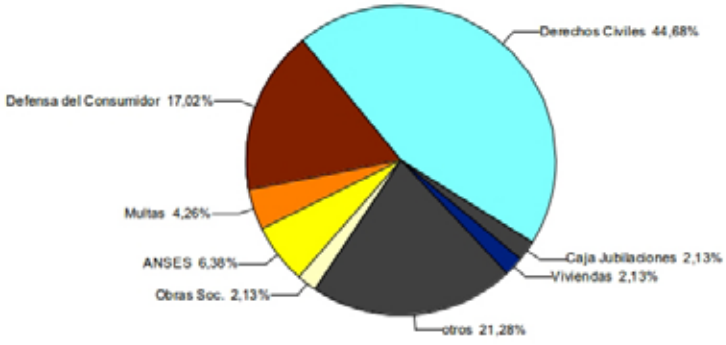
Delegación Fray Luis Beltran
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



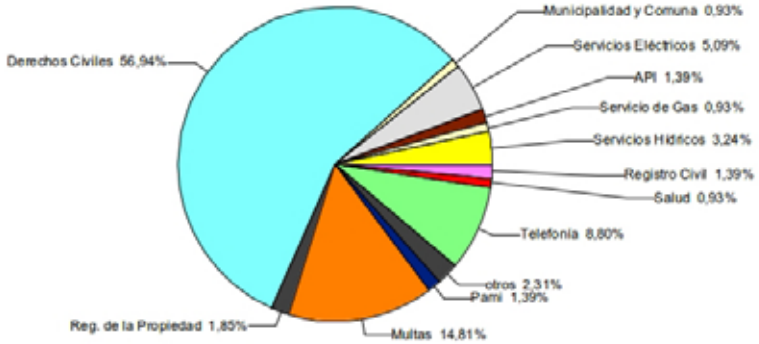
Delegación Funes
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



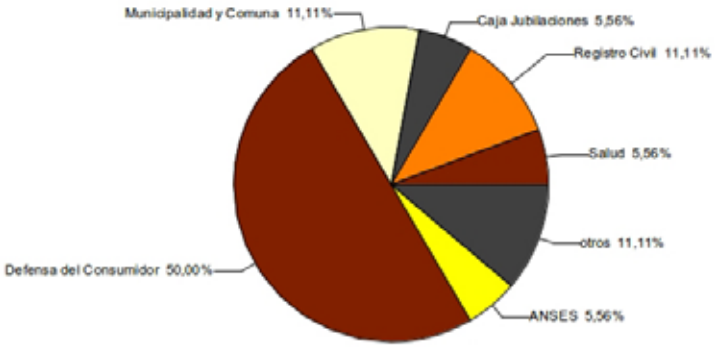
Delegación Galvez
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



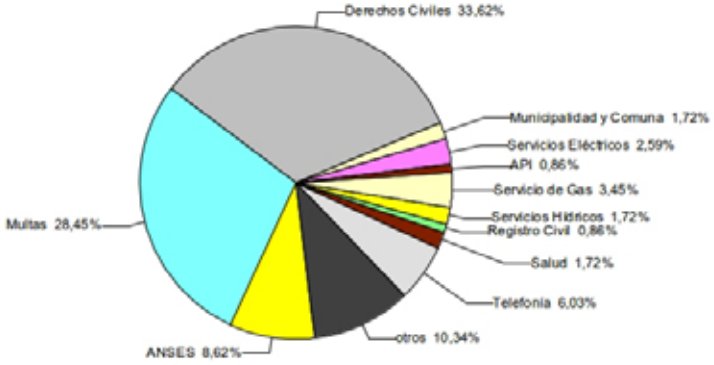
Delegación Granadero Baigorria
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



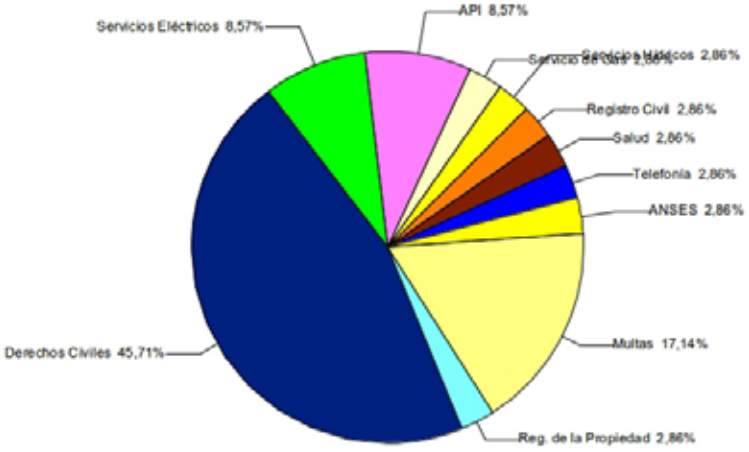
Delegación Laguna Paiva
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012

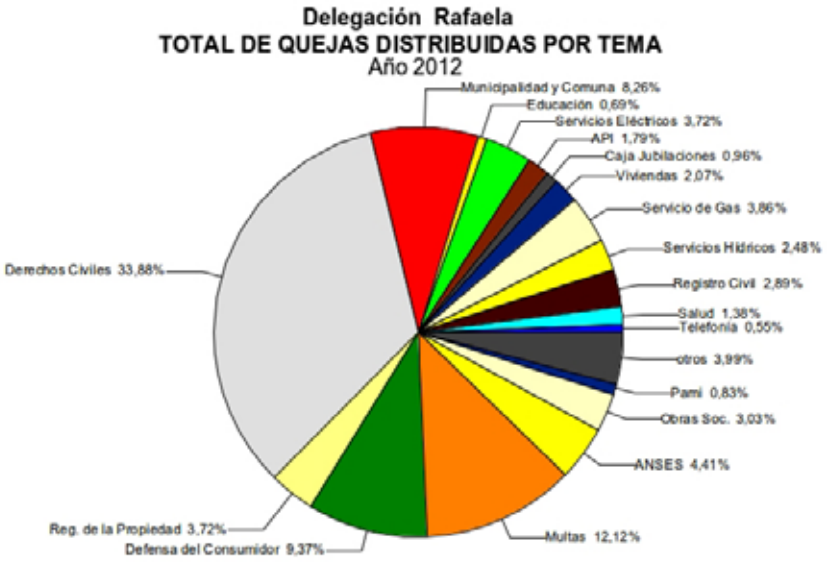


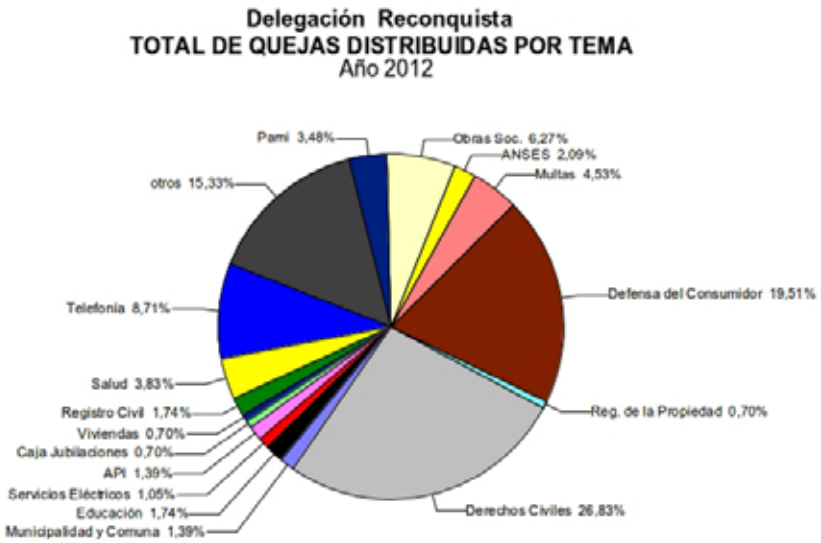
Delegación Máximo Paz
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



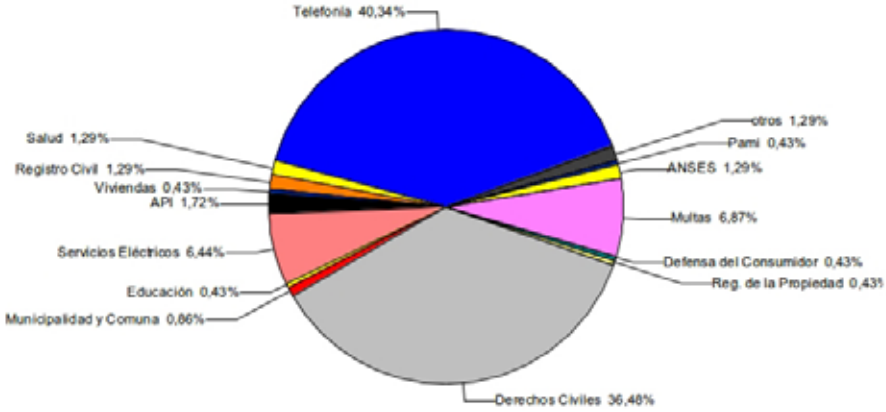
Delegación Oliveros
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



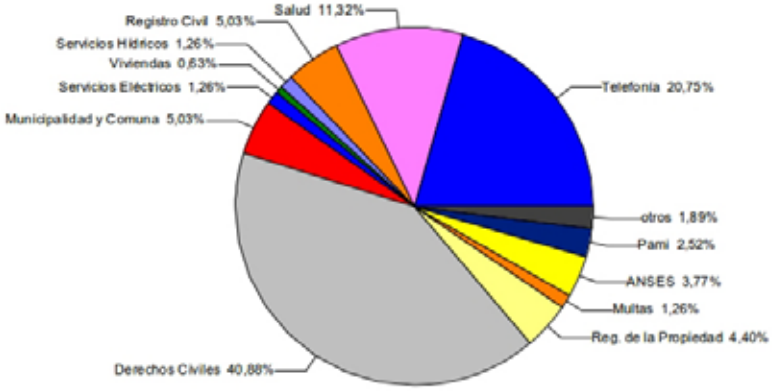

Delegación Rafaela
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012
Municipalidad y Comuna 8,26%
Educación 0,69%
Servicios Eléctricos 3,72%
API 1,79%
Caja Jubilaciones 0,96%
Viviendas 2,07%
Servicio de Gas 3,86%
Servicios Hídricos 2,48%
Registro Civil 2,89%
Salud 1,38%
Telefonía 0,55%
otros 3,99%
Pami 0,83%
Obras Soc. 3,03%
ANSES 4,41%
Multas 12,12%
Defensa del Consumidor 9,37%
Reg. de la Propiedad 3,72%
Derechos Civiles 33,88%

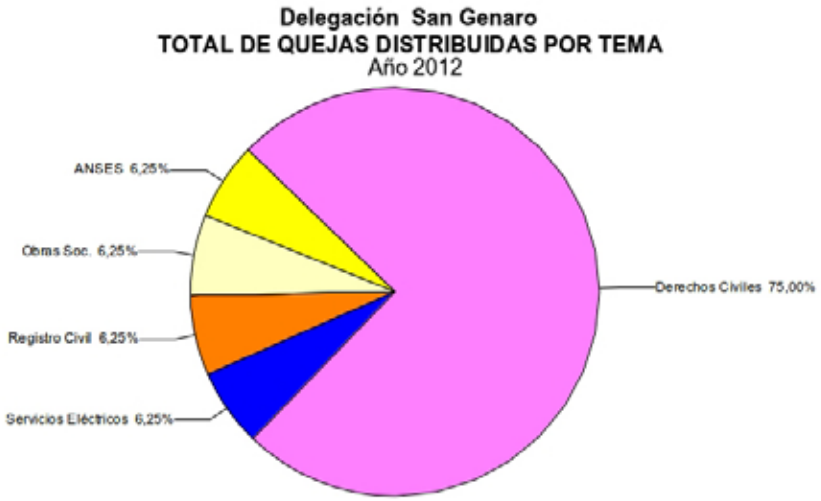

Delegación Reconquista
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012
Pami 3,48%
Obras Soc. 6,27%
ANSES 2,09%
Multas 4,53%
otros 15,33%
Defensa del Consumidor 19,51%
Telefonía 8,71%
Salud 3,83%
Registro Civil 1,74%
Reg. de la Propiedad 0,70%
Viviendas 0,70%
Caja Jubilaciones 0,70%
API 1,39%
Servicios Eléctricos 1,05%
Educación 1,74%
Municipalidad y Comuna 1,39%
Derechos Civiles 26,83%

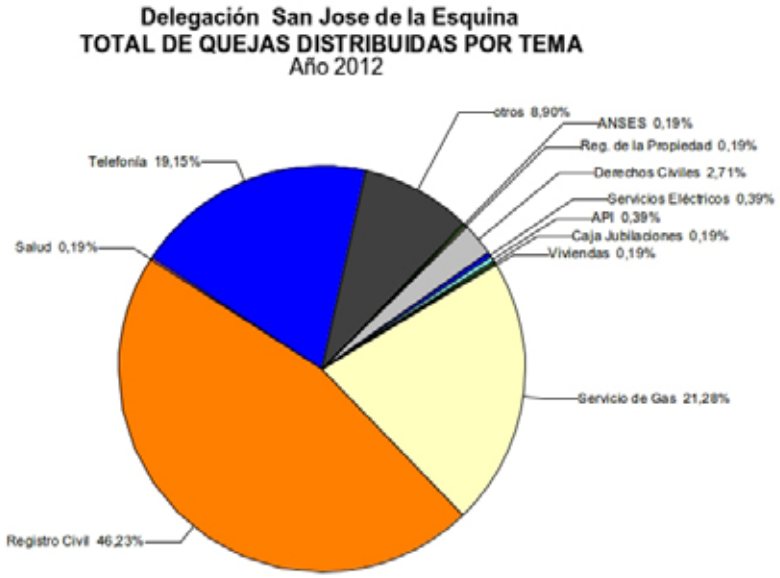
Delegación Roldan
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



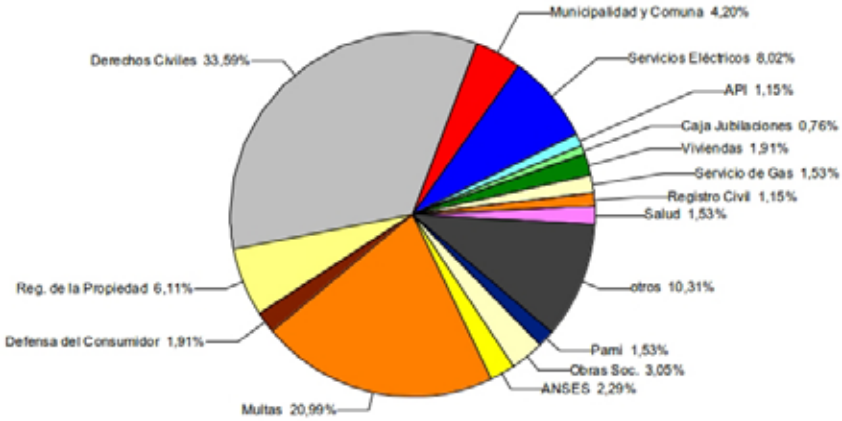
Delegación Rufino
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



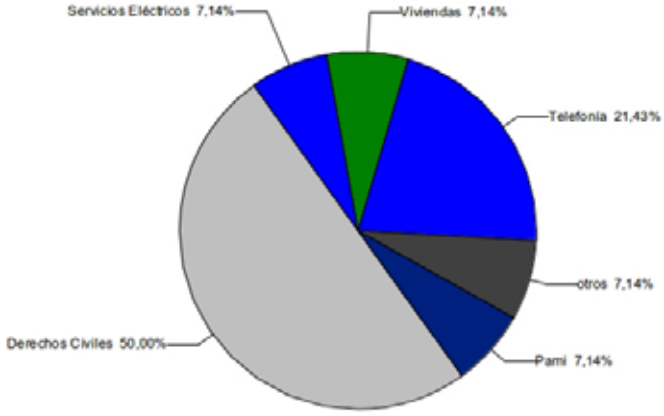

Delegación San Genaro
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012
ANSES 6,25%
Obras Soc. 6,25%
Registro Civil 6,25%
Servicios Eléctricos 6,25%
Derechos Civiles 75,00%


Delegación San Jose de la Esquina
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012
otros 8,90%
ANSES 0,19%
Reg. de la Propiedad 0,19%
Derechos Civiles 2,71%
Servicios Eléctricos 0,39%
API 0,39%
Caja Jubilaciones 0,19%
Viviendas 0,19%
Telefonía 19,15%
Salud 0,19%
Servicio de Gas 21,28%
Registro Civil 46,23%

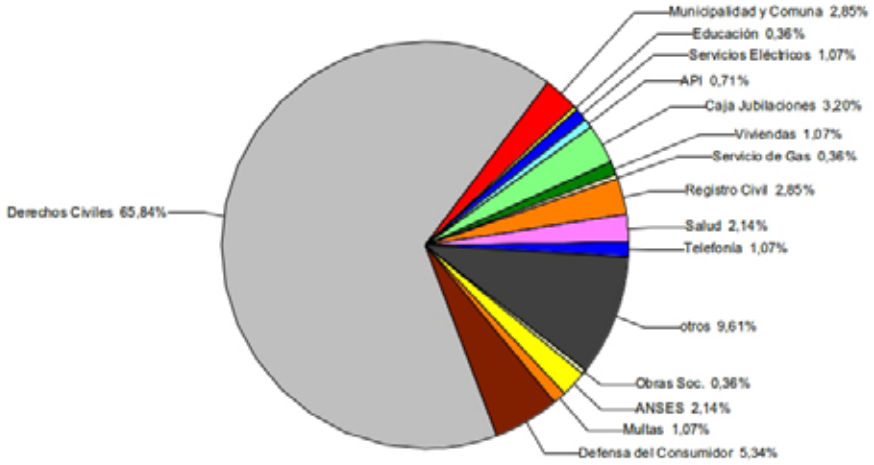
Delegación San Jorge
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



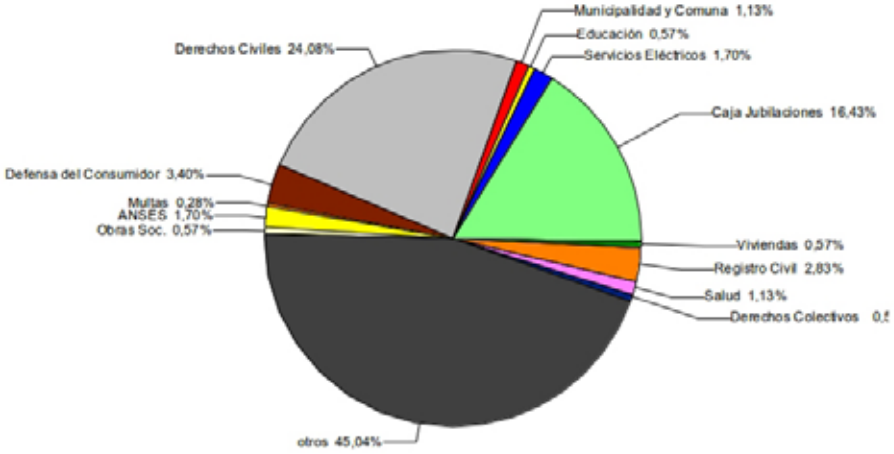
Delegación San Jerónimo Sur
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



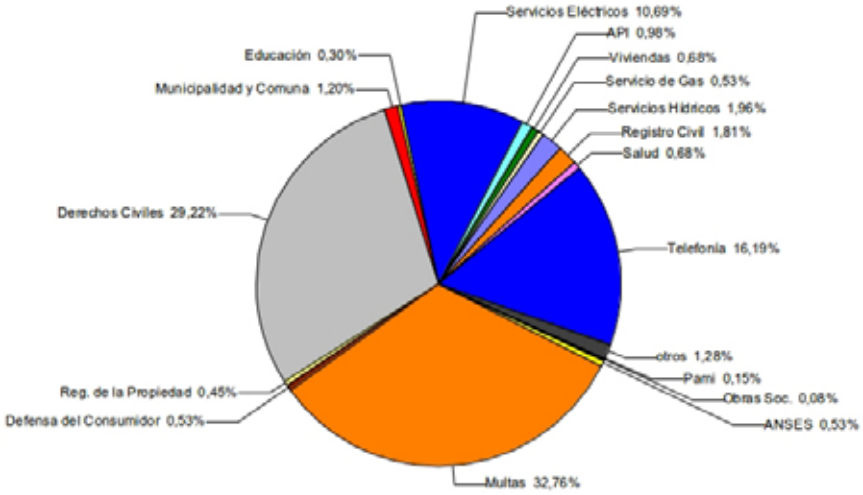
Delegación San Justo
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



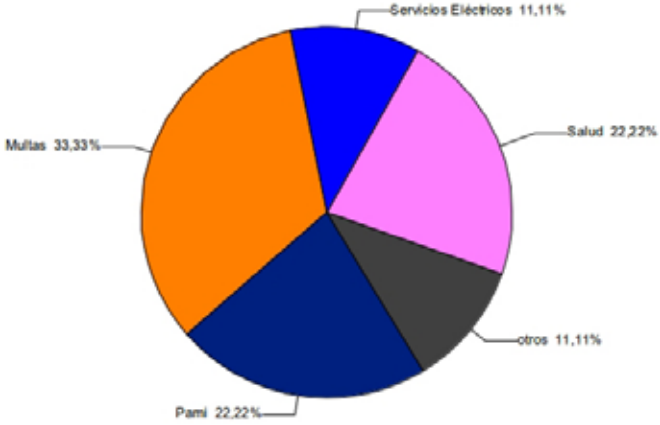
Delegación San Javier
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



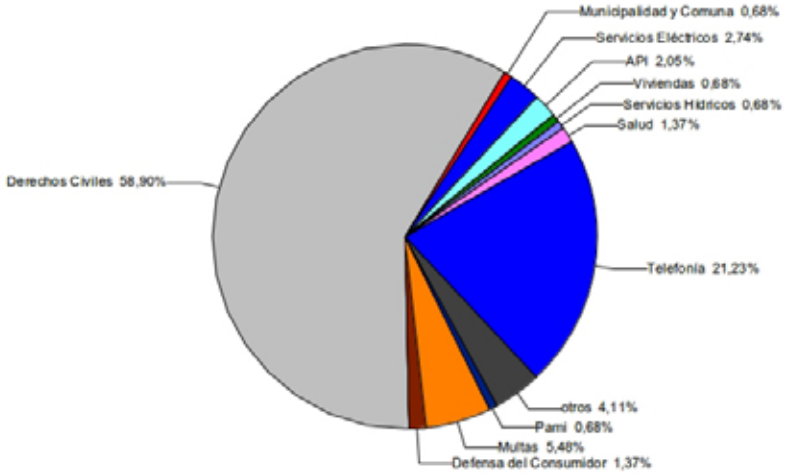
Delegación San Lorenzo
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



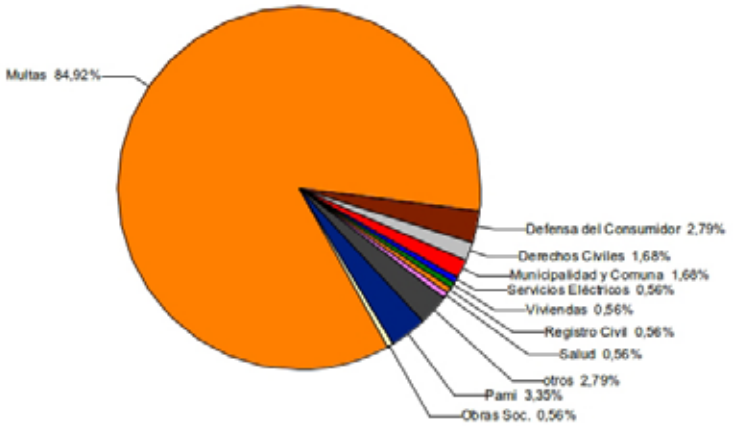
Delegación Santo Tomé
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



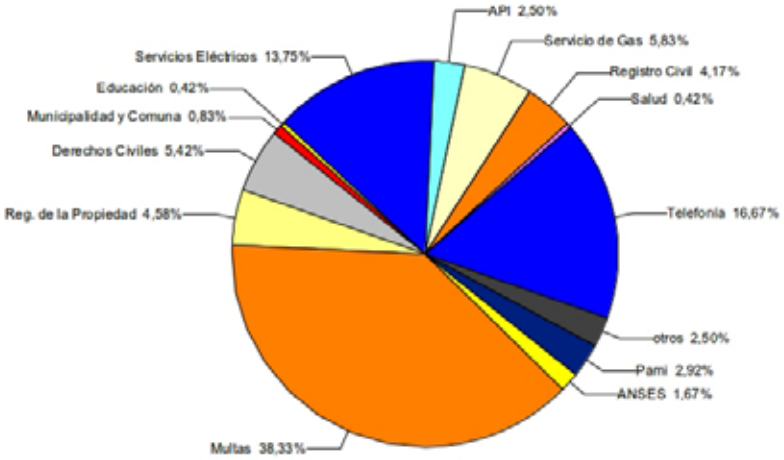
Delegación Totoras
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



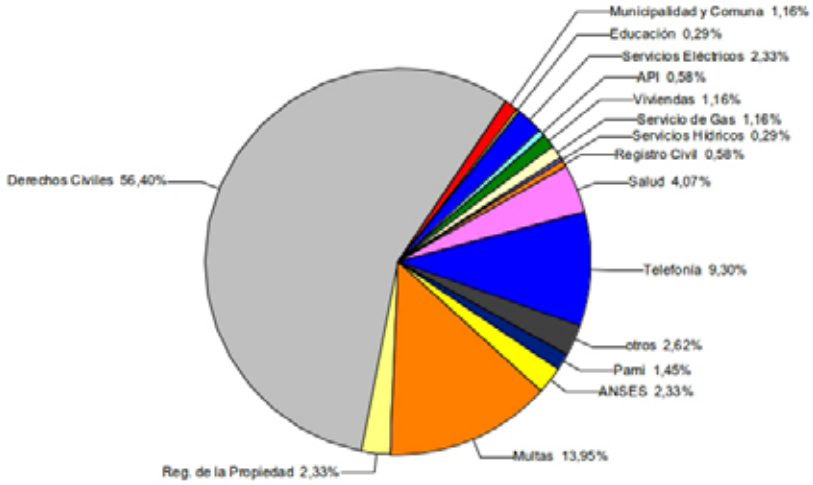
Delegación Trebol
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



Delegación Villa Constitución
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012

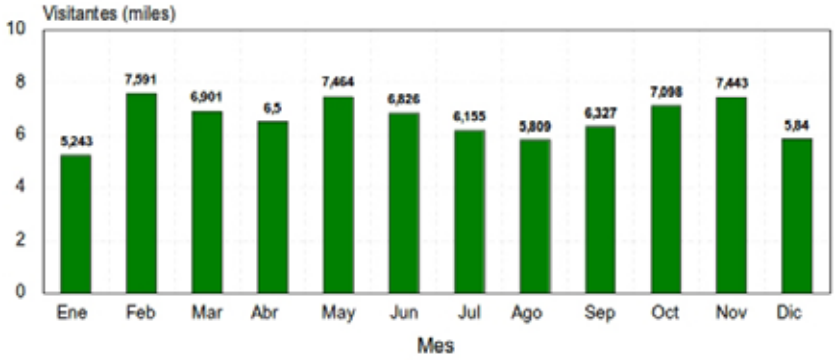


Delegación Venado
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2012



Presencia en la Web

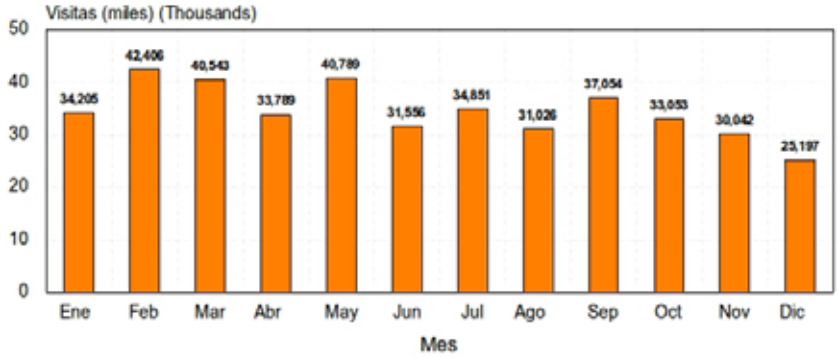
Historico Mensual 2012
- Visitantes Distintos -



Total Visitantes Distintos: 79197

Presencia en la Web

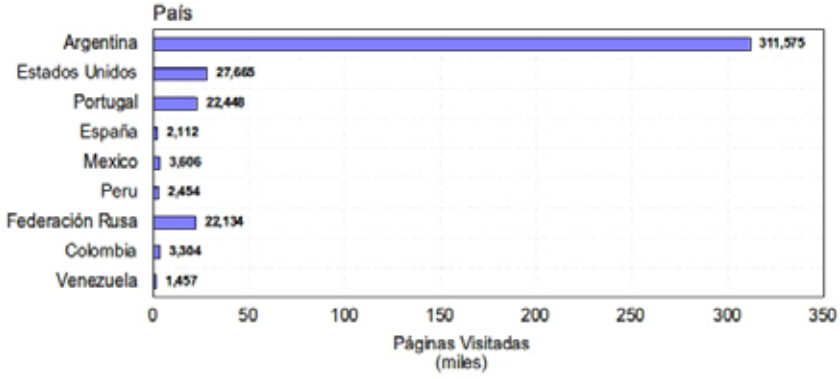
Historico Mensual 2012
- visitas -



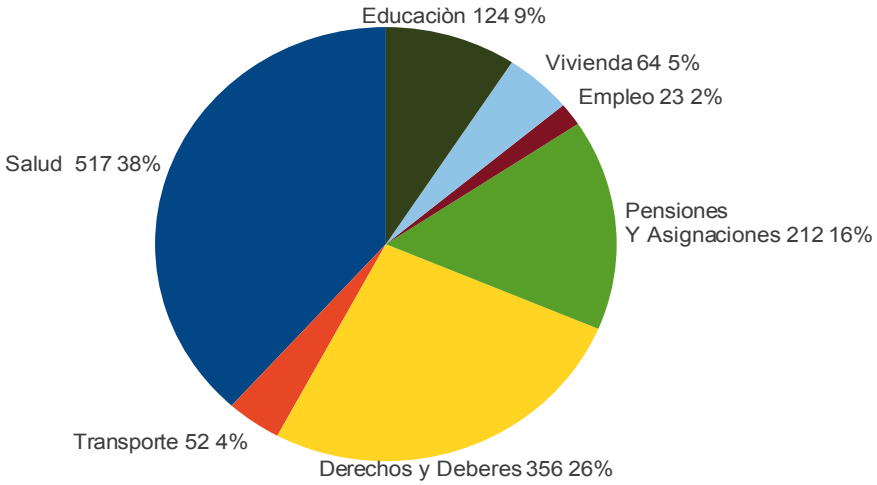
Total Visitas: 414.515

Presencia en la Web

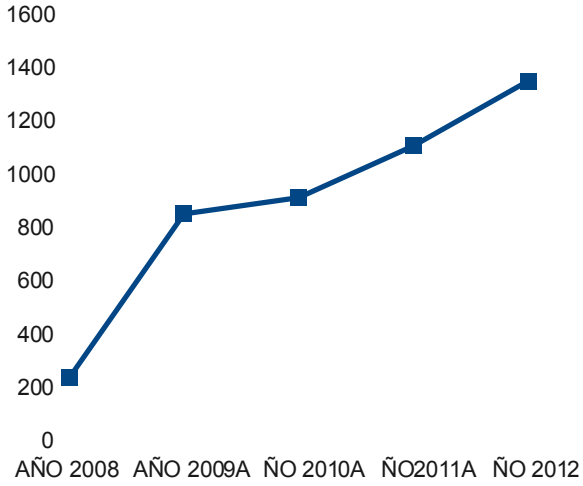
Por País 2012
- páginas visitadas -



CUADRO COMPARATIVO POR TEMAS (Area Discapacidad Zona Sur)



CUADRO DE EVOLUCIÓN DE CASOS



PARTE 2

CAPITULO V

Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes
de la Provincia De Santa Fe

PRESENTACIÓN

El presente informe constituye el primer documento mediante el cual la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, tiene la oportunidad de dirigirse a la Legislatura Provincial, a los fines de dar cumplimiento con lo normado por el artículos N°69 al 78 de la ley 10.396.

En tal sentido, es dable destacar que la indispensable reflexión acerca de los Derechos Humanos de las niñas, niños y adolescentes, su defensa, y su garantía en el marco de los peligros que los rodean; nos conducen a considerar la importancia de la generación de un ombudsman como institución específica de tutela de esos derechos.

Por eso, el 8 de marzo de 2012 fue particularmente especial. Desde esa fecha, se encuentra puesta en marcha la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Esta Institución que se conformó -desde su origen- por un grupo de personas que apostamos a un proceso institucional e interinstitucional, pero fundamentalmente a un CAMBIO CULTURAL, a partir del nuevo paradigma de protección integral de las infancias y adolescencias propuesto por la legislación local (Ley Provincial N° 12.967).

Se constituyó como institución de buena fe, entendiendo que el ombudsman de niños se sustenta en el respeto que genera con su tarea diaria y en la opinión pública que lo secunda, a partir de ese respeto. Esa buena fe que reclama independencia, y paralelamente compañía y contención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violaciones a sus derechos humanos; conscientes de que con ello se contribuye a alivianar (aunque no a resolver) uno de los más graves problemas que enfrenta nuestra sociedad actual: el acceso a la justicia, formal y material.

Son innumerables las dificultades que se presentan cotidianamente para garantizar el respeto a los Derechos Humanos, pero son mayores estas cuando nos referimos a derechos de infancias y juventudes, ya que –paradójicamente- han contado en los últimos tiempos con mayores instrumentos jurídicos de exigibilidad (no solo a nivel internacional, sino nacional y local) y sin embargo las sociedades han sido más tolerantes con sus violaciones.

Por ello concebimos esta Institución como:

- espacio plural de referencia
- ámbito de escucha cálida y comprometida
- organismo estatal de garantía de derechos
- supervisor o controlador del cumplimiento de políticas públicas en la materia

Y es así como definimos nuestra labor, en el entendimiento de que nos compete una doble misión natural: por un lado, gestionar la tutela de casos concretos, brindando atención

y asesoramiento (un deber primordial impuesto por las leyes 12.967 y 10.396); pero también enaltecer la tarea preventiva, en nuestra condición promotora de la cultura de derechos humanos de los más pequeños, que constituye la más preciada garantía social de aquellos y en una doble dirección: hacia el Estado y hacia la sociedad.

Esta Institución se conformó con la participación y con el aporte de todos sus integrantes, como una institución de la DEMOCRACIA; partiendo de la idea de que las grandes transformaciones se hacen (y deben hacerse) desde el ESTADO.

Desde un ESTADO DE DERECHO, que necesita encauzar la transformación desde la ley y hasta la REALIDAD. Este es nuestro gran desafío, nuestra base para centrar el eje en los niños y jóvenes como indicadores de una sociedad más respetuosa de las libertades y más garante de los derechos humanos.

Tenemos, entonces, una importante tarea por delante: seguir construyendo "institucionalidad", esfuerzos, ideas, trabajo.

Contamos (desde 1989, año en el que la ONU aprobó la Convención sobre los Derechos del Niño) con el instrumento más poderoso de libertad que hoy es ley en nuestra Provincia. Dejamos atrás el concepto paternalista de la niñez, pero aún persisten resabios de ese viejo paradigma: los niños siguen afuera del mundo público y político. Hay viejas prácticas y viejos conceptos que es función de esta Defensoría visualizar para hacer visibles: articular; prevenir; trabajar en red; escuchar; proponer; recomendar.

Este camino de tan solo 14 meses se construyó con lenguaje y en clave de DERECHOS y por eso se constituyó como un espacio visible de un proceso de cambio institucional.

Y para que los derechos puedan producir un cambio en la vida de una sociedad (en este caso, los derechos de las niñas, niños y adolescentes), se necesita que sean "exigibles" ante el Estado, los Derechos consagrados en la Constitución y en las leyes. Si las niñas, niños y adolescentes creen que tienen derechos (porque los conocen, saben de ellos) pero no hay despacho donde acudir, probablemente sólo tienen la idea de un derecho, pero no el derecho mismo.

Y para que esos Derechos se hagan realidad en la sociedad es necesario que los procedimientos existan, pero sobre todas las cosas que sean y se hagan efectivos. Sin esa efectividad, sin esa realidad, no hay "accesibilidad" y todo se convierte en una gran fantasía.

En definitiva, este lenguaje de Derechos -que no es propiedad exclusiva de quienes conocen las leyes- parte de una cultura de derechos, de derechos humanos y que se constituye en el eje de la Institución con una doble mirada: por un lado de control y garantía y por otro, como protectores-promotores de esos derechos que les pertenecen a los niños y jóvenes como sujetos.

En el presente informe anual queremos reflejar la labor de construcción institucional realizada; los casos atendidos; las recomendaciones formuladas; la tarea de promoción y monitoreo; pero fundamentalmente las medidas que restan tomar para armonizar la legislación con las políticas públicas en la materia, identificando los problemas que existen para una adecuada implementación de la ley y de orientación de políticas públicas.

Aunque se dice casi a diario vale la pena recordar que la pobreza y las desigualdades excluyen a las personas (a las niñas, niños y adolescentes) de la sociedad, del ejercicio de las libertades y los derechos, de la protección de la ley.

Seguramente entre todos los encargados de trabajar a favor de la mayor efectividad de los Derechos Humanos de niños y jóvenes, resta mucho por hacer.

Desde la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe continuaremos con pasión y compromiso cumpliendo con la labor encomendada por la Ley y no descansaremos hasta que ya no haga falta ninguna Defensoría para los más pequeños.

Por TODOS LOS DERECHOS, PARA TODOS LOS NIÑOS, TODOS LOS DIAS.

Analia Colombo
Defensora Provincial de Niñas, Niños
y Adolescentes de Santa Fe

INTRODUCCIÓN

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe es la primera Defensoría del nuevo Sistema de Infancias puesta en marcha en la República Argentina. Es un núcleo crítico en la promoción y vigilancia de la aplicación de los instrumentos internacionales, nacionales y locales de derechos humanos de la niñez y la adolescencia.

Comenzó a funcionar el 8 de marzo de 2012, fecha en la cual la Dra. Analía Colombo prestó juramento como Defensora ante la Asamblea Legislativa. Actúa en el ámbito de la Defensoría del Pueblo según lo establecido por la Ley Provincial de Protección Integral Artículo N°38[1]:

"El Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes quien tiene a su cargo, velar por la protección y promoción de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño, las leyes nacionales y provinciales y el resto del ordenamiento jurídico.

Debe asumir la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes ante las instituciones públicas y privadas y la supervisión y auditoría de la aplicación del Sistema de Protección Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito de la Provincia."

Promover y proteger los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes en un Estado democrático implica concentrar los esfuerzos en la calidad, transparencia y eficacia de las acciones.

El presente Informe avanza en este sentido, al sistematizar las definiciones que orientan, organizan y sostienen el accionar de la Defensoría, y documentar sus prácticas. Hace, de este modo, transparente su campo de actuación y democratiza el acceso a la información sobre el estado de los derechos y del sistema de infancia en la provincia, favoreciendo de este modo el accionar conjunto y el desarrollo de redes de trabajo.

Este Informe documenta el primer año de vida de la Defensoría, centrado en la construcción de una institucionalización activa y cercana; entendida como la consolidación de un equipo sólido y profundamente enlazado, para que el sistema de derechos de infancias sea una realidad. Asimismo, se plasma el proceso de constitución e integración del equipo de trabajo junto con las acciones desarrolladas en cada uno de los ámbitos de competencia establecidos por la normativa vigente. El informe es la resultante de un proceso de planificación, actuación y reflexión compartida en un marco de Promoción y Protección Integral de Derechos. Esto lo enmarca como un hito fundacional, ya que da cuenta del origen de una institución inédita al servicio de las y los niños de la provincia de Santa Fe, que asume su accionar bajo una perspectiva de derechos, entendiéndose y posicionándose como un espacio plural de referencia.

Citas

[1] Ver Anexo N° 1: Normativa de Referencia

La perspectiva de derechos debe entenderse no sólo como un marco ético y jurídico, sino es el núcleo tanto en los procesos de planificación como de implementación y evaluación de las políticas públicas.

Estructura del Informe

El informe inicialmente explicita los principios, competencias y diseño organizacional de la Defensoría. Luego se presentan los principales ejes de trabajo desarrollados en este primer año:

- Escucha y atención integral
- Promoción de derechos
- Trabajo en Red
- Monitoreo

En cada uno de los mencionados apartados se desarrollaron los lineamientos, las principales acciones y análisis, así como propuestas de abordaje. Al final del Informe se proponen líneas de actuación para el período 2013-2014, en base a la lectura de situación resultante.

ORIGEN Y CONSTRUCCIÓN DE UNA NUEVA INSTITUCIONALIDAD

A. Antecedentes

La historia reciente comienza a escribirse en nuestro país a partir de la vuelta al Estado de Derecho, donde toma impulso una corriente política de promoción de derechos humanos, movimiento que se vio acompañado desde diferentes órganos del Estado con la suscripción y ratificación de un importante número de convenciones o tratados internacionales referidos al tema.

En este cuadro de situación, la apropiación que la sociedad hizo de la "Convención de los Derechos del Niño", primero con la ratificación y sanción de la Ley Nacional 23089/89; y luego con su incorporación al texto de la Constitución Nacional, en 1994; fue apenas el comienzo.

Así en octubre de 2005 el Congreso de la Nación sanciona con fuerza de Ley la norma Nº 26.061 de Protección Integral de los Niños, Niñas y Adolescentes; constituyendo un nuevo ensayo institucional por lograr imponer e incorporar un compromiso con esta nueva visión de los niños en nuestro país. En la misma línea la Provincia de Santa Fe en el año 2.009 adhiere en primer lugar a la ley nacional y sanciona la ley provincial Nº 12.967 de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

El nuevo paradigma de la protección integral concibe al niño –en tanto persona- como sujeto titular de derechos fundamentales, abandonando la categoría de la "incapacidad", otorgándole autonomía progresiva conforme a su desarrollo y evolución psicofísica para el ejercicio de tales derechos, en un marco democrático tanto en el ámbito familiar como en el social.

Esta etapa, recientemente comenzada, y en vías de construcción, sigue los lineamientos de la "protección integral de derechos". En ella, la relación entre el derecho y los "niños", se teje partiendo de la consideración de los niños como "sujetos" plenos de derechos. El niño/a deja de ser un "objeto" para pasar a ser un "sujeto" que tiene derecho a expresar su opinión y a que la misma sea tenida en cuenta en todas aquellas cuestiones que tengan que ver con su persona, que debe ser informado y consultado en todas las decisiones que se adopten, a participar en todo aquello que lo involucre, a tomar progresivamente decisiones de acuerdo a su grado de evolución y desarrollo.

Es en el ámbito familiar donde debe gestarse el desarrollo de esta concepción, partiendo de un replanteo de la relación paterno filial, en la cual los progenitores en tanto tales, remplacen el ejercicio de la "autoridad" sobre sus hijos por el ejercicio del "deber" y la "responsabilidad" con el claro propósito de formar un niño autónomo, guiándolo y prestándole la debida asistencia para que el niño pueda decidir autónomamente respecto de las cuestiones que lo afectan.

El niño/a pasa a ser un integrante fundamental de la familia que participa activamente en el desarrollo de la vida familiar, colocándolo en un lugar preponderante, ya no por debajo de los adultos sino al lado de los mismos, configurándose aquello que se ha dado en llamar "proceso de horizontalización de la familia" que no es otra cosa que una consecuencia de la

paulatina adquisición de derechos por parte de los restantes integrantes del grupo familiar, esto es, mujeres y niños[2].

La consideración del niño/a se efectúa teniendo en cuenta todas las dimensiones de su vida y desarrollo.

El reconocimiento y protección de los derechos de los niños se produce en una concepción integral que recupera la universalidad de la categoría de la infancia, antes fragmentada por las leyes de "menores"[3].

"No se trata de promover la deserción parental en el ámbito de la responsabilidad, aunque sí de instrumentar una cuidadosa limitación de sus facultades desde el ángulo del poder... El objetivo, entonces, se dirige a desarrollar tempranamente en el niño su autonomía, de manera que comience a actuar por sí mismo y según sus propias afinidades."[4]

Existe una corta existencia de la sanción de las leyes de protección integral y de la apropiación de las mismas en las instituciones y comunidad. Ante ello, se considera que existe una convivencia de lógicas que obstaculiza la efectiva realización de los derechos, provocando mayor vulnerabilidad de las niñas, niños y adolescentes.

La ley por sí misma, no puede solo fabricar, producir o reproducir la realidad social. Para que los derechos de niñas y niños sean respetados, es necesario contar con leyes cuidadosamente diseñadas, organismos que se encarguen de legislarlas, junto con el logro de la apropiación por parte de los destinatarios de la misma, logrando por medio de esta articulación, la plena vigencia de la misma.

Las leyes internacionales y nacionales admiten la existencia del niño no sólo como un ser en desarrollo, independiente, con necesidad de protección, destinatario de diferentes servicios, sino por encima de todo, un ser humano, una persona y un titular de derechos. Trabajar con ellos y su entorno en apropiarse de los mismos, ayuda a generar cambios fundamentales entre las diversas generaciones, logrando así un nuevo contrato social.

B. Los Principios

El accionar de la Defensoría está guiado por los principios de la Declaración Universal de los Derechos del Niño: "que éste pueda tener una infancia feliz y gozar, en su propio bien y en bien de la sociedad, de los derechos y libertades e insta a los padres, a los hombres y mujeres individualmente y a las organizaciones particulares, autoridades locales y gobiernos naciona-

---

Citas

[2] Lorenzetti, Ricardo L.; "Teoría General del Derecho de Familia: El conflicto entre los incentivos individuales y grupales", Ponencia presentada en la Comisión III: Derecho de Familia, Congreso Internacional sobre "La Persona y el Derecho en el Fin de Siglo", Santa Fe, 1996.

[3] Beloff, Mary, "Los Derechos del niño en el sistema interamericano", Editores Del Puerto, Buenos Aires, 2004, p. 36.

[4] Mizrahi, Mauricio Luis, "Familia, matrimonio y divorcio", Ed. Astrea, Bs. As., 1998.-

les a que reconozcan esos derechos y luchen por su observancia con medidas legislativas y de otra índole adoptadas progresivamente en conformidad con los siguientes principios":

Principio 1

El niño disfrutará de todos los derechos enunciados en esta Declaración. Estos derechos serán reconocidos a todos los niños sin excepción alguna ni distinción o discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea del propio niño o de su familia.

Principio 2

El niño gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin, la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño.

Principio 3

El niño tiene derecho desde su nacimiento a un nombre y a una nacionalidad.

Principio 4

El niño debe gozar de los beneficios de la seguridad social. Tendrá derecho a crecer y desarrollarse en buena salud; con este fin deberán proporcionarse, tanto a él como a su madre, cuidados especiales, incluso atención prenatal y postnatal. El niño tendrá derecho a disfrutar de alimentación, vivienda, recreo y servicios médicos adecuados.

Principio 5

El niño física o mentalmente impedido o que sufra algún impedimento social debe recibir el tratamiento, la educación y el cuidado especiales que requiere su caso particular.

Principio 6

El niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, necesita amor y comprensión. Siempre que sea posible, deberá crecer al amparo y bajo la responsabilidad de sus padres y, en todo caso, en un ambiente de afecto y de seguridad moral y material; salvo circunstancias excepcionales, no deberá separarse al niño de corta edad de su madre. La sociedad y las autoridades públicas tendrán la obligación de cuidar especialmente a los niños sin familia o que carezcan de medios adecuados de subsistencia. Para el mantenimiento de los hijos de familias numerosas conviene conceder subsidios estatales o de otra índole.

Principio 7

El niño tiene derecho a recibir educación, que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social, y llegar a ser un miembro útil de la sociedad. El interés superior del niño debe ser el principio rector de quienes tienen la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe, en primer término, a sus padres.

El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deben estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho.

Principio 8

El niño debe, en todas las circunstancias, figurar entre los primeros que reciban protección y socorro.

Principio 9

El niño debe ser protegido contra toda forma de abandono, crueldad y explotación. No será objeto de ningún tipo de trata.

No deberá permitirse al niño trabajar antes de una edad mínima adecuada; en ningún caso se le dedicará ni se le permitirá que se dedique a ocupación o empleo alguno que pueda perjudicar su salud o su educación o impedir su desarrollo físico, mental o moral.

Principio 10

El niño debe ser protegido contra las prácticas que puedan fomentar la discriminación racial, religiosa o de cualquier otra índole. Debe ser educado en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal, y con plena conciencia de que debe consagrar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes.

C. Marco normativo[5]

La Ley Provincial Nº 12.967 "De Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes" de marzo 2009 y su decreto reglamentario N° 619/2010 señalan el campo de actuación de la Defensoría. Los Artículos 38 al 45 de la mencionada Ley Provincial crean la figura del Defensor/a Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito de la

---

Citas

[5] Ver Anexo 1 Marco Normativo

Defensoría del Pueblo. Conjuntamente con la Ley Provincial N° 10396, mediante la cual se instituyó la creación de la Defensoría del Pueblo, constituyen el marco legal de actuación, competencias y funciones de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes.

El Defensor/a tiene a su cargo velar por la protección y promoción de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño, las leyes nacionales y provinciales y el resto del ordenamiento jurídico. Debe asumir la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes ante las instituciones públicas y privadas y la supervisión y auditoría de la aplicación del Sistema de Protección Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito de la Provincia. (Art. 38)

La norma, asimismo, determina el procedimiento para el nombramiento del Defensor/a, establece sus principales funciones y obligaciones, y señala la obligación de las organizaciones que forman parte del Sistema de Infancias de prestar colaboración a las actuaciones de la Defensoría.

Las principales funciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes:

• Supervisar las entidades públicas y privadas del Sistema de Infancias.

• Proporcionar asesoramiento a las niñas, niños y adolescentes y a sus grupos familiares. Recibir reclamos o denuncias formulados por las niñas, niños y adolescentes. Llevar un registro estadístico de los reclamos que se le efectúen.

• Promover y proteger los derechos mediante acciones y recomendaciones ante las instancias públicas competentes. Denunciar las irregularidades detectadas. Informar a la opinión pública y a los denunciantes. Interponer acción judicial contra todo acto que vulnere o restrinja los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

• Difundir los principios emanados de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. Proponer las reformas legales necesarias para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Promover las acciones para la protección de los intereses difusos o colectivos relativos de las niñas, niños y adolescentes.

• Conformar y fortalecer una red articulada en el ámbito local para facilitar la confluencia de recursos destinados a la problemática de amenaza o violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

D. Estrategia de Acción

La estrategia de acción definida para el primer año de vida de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se centró en la institucionalización activa y cercana de la Defensoría; entendida como la consolidación de un equipo interdisciplinario sólido y profundamente enlazado, constituido en un espacio de referencia para que el sistema de derechos de infancias sea una realidad.

Líneas de trabajo:

• Diseño, puesta en marcha y fortalecimiento del equipo de trabajo

• Implementación de procesos protocolizados para el asesoramiento y atención de consultas y quejas: eficaces, amigables, transparentes y ágiles.

• Construcción de una red dinámica de actores de infancias a través de iniciativas de diálogo, formación y definición de acuerdos básicos.

• Diseño y puesta en marcha un sistema de Información: producción colaborativa, intercambio y socialización de información sobre los avances de la situación de derechos de las niñas, niños y adolescentes.

• Instalación social de la perspectiva de derechos de las niñas, niños y adolescentes.

• Diseño e implementación de estrategias y planes de monitoreo

Sobre estos ejes se convocó y conformó el equipo, se construyó participativamente entre todas y todos el relato colectivo sobre quiénes somos, nuestra perspectiva, nuestro trabajo, nuestros ejes prioritarios, nuestra planificación anual.

E Metodología de Diseño

El diseño organizacional se llevó adelante en base al método E.R.I., EXPERIENCIA/ REFLEXIÓN/ INNOVACIÓN/ a partir de mecanismos que permiten contemplar y organizar operativamente las variables en juego en la innovación organizacional.

El método asume como criterio básico de diseño que la innovación sustentable requiere de profundos aprendizajes en los actores, y por lo tanto de tiempos y esfuerzos sostenidos. En este sentido, el método no reemplaza, sino fortalece, el involucramiento de los actores en la movilización y enraizamiento del proceso en las organizaciones.

El modo de estructurar el proceso de trabajo permite ir de lo general (la problemática) a lo particular (los problemas con sus redes de actores), para reconstruir, en una unidad conflictiva y provisoria, la visión de lo particular inserto en lo general (los procesos de aprendizaje e innovación).

Reconocemos como parte del Método ERI tres momentos diferenciados entre sí pero profundamente articulados:

Momento E: De la mirada de la experiencia, abarcadora e integradora. Es el momento de apertura. Desde la caracterización y reconocimiento de las diferentes experiencias de trabajo de los actores, se demarca preliminarmente el campo de actuación e identifican las redes de problemas de abordaje organizacional. Se trata de la etapa inicial de reconocimiento y análisis, con el foco en la demarcación del campo de la experiencia. Lo integran la identificación de los problemas de gestión, las redes de problemas y actores, la génesis y trayectoria tecnológica de la organización y como contraparte la organización deseada y las capacidades necesarias para lograrla.

En este caso se trabajó desde las expectativas y experiencias de los distintos integrantes de la Defensoría, en el reconocimiento de sus trayectorias previas y sus imaginarios de futuro a través de entrevistas y reuniones de grupos en foco. Asimismo se identificaron y reconocieron, desde el análisis documental, trayectorias y experiencias de Defensorías de Infancia e Instituciones de Defensa de Derechos a nivel Nacional e Internacional.

Momento R: De la mirada de la reflexión en profundidad, se trata de una instancia de explica-

ción y articulación. Identificación de los conjuntos de actuación tecnológica a partir de la reflexión sobre las tecnologías de gestión vigentes en la organización y el análisis de las dimensiones de capacidad (contexto, redes, institucional, organizacional y humana). Se identifican como conjuntos de actuación aquellas dimensiones y tecnologías que deberían formar parte de un proceso de trasformación y con qué conocimientos cuentan los actores organizacionales para este proceso.

El momento de reflexión se estructuró en torno a un taller de trabajo con todos los miembros de la Defensoría que permitió: identificar el horizonte compartido por los integrantes del equipo, generar una propuesta de división de tareas y de planificación de acciones iniciales.

Momento I: De la mirada innovadora. Se trata del momento de definición estratégica de los núcleos de actuación tecnológica, las estrategias de innovación, las redes de actores y los procesos para llevarlas adelante.

A partir de los acuerdos del taller se siguió trabajando en profundidad con el equipo de Promoción y Monitoreo de Derechos en la identificación de la red de actores, la definición de la estrategia organizacional, la estructura organizacional y la programación de tareas.

Con el Área de Atención Integral se trabajó en el diseño y parametrización del Proceso de Atención de quejas y consultas.

Este momento tuvo su culminación en el taller de cierre de diciembre 2012 donde los equipos pusieron en diálogo sus avances para ser discutidos, enriquecidos y acordados por el pleno.

Durante el inicio del 2013, se llevó adelante el proceso de cierre del trabajo desarrollado en relación al protocolo de atención. Se realizaron talleres entre miembros del Área de Atención Integral y miembros del Área de Promoción y Monitoreo.

En estos encuentros se trabajaron:

- El proceso de intervención. El contacto inicial del ciudadano. La entrevista: el clima para la entrevista, los datos a recabar, el registro de los mismos. La competencia de la Defensoría ante los casos arribados. La construcción del relato y los casos. El seguimiento de los casos
- La clasificación de los casos y actuaciones. Elaboración de la planilla de registro de los mismos.
- Acuerdos y adecuación de los escritos internos y externos de la Defensoría
- Las Herramientas. En base al retrabajo del proceso se fueron desarrollando herramientas para facilitar las tareas. Entre ellas se encuentran: la guía de la entrevista, el formulario de consulta, la foja cero, la clasificación de los casos y actuaciones.
- Las pautas para organizar los equipos de trabajo, junto con acuerdos para la convivencia en el ámbito de trabajo.

F. Manual Organizacional y Protocolo de Intervención

Como resultante de ese proceso se diseñó el Manual Organizacional de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes de la Provincia de Santa Fe, Versión 1.0[6], integrado por:

a. Las Definiciones Básicas de la Defensoría

• ¿Quiénes somos?

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes es el organismo estatal de garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes de la Provincia de Santa Fe.

Trabaja en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, velando por la promoción y protección integral de los derechos consagrados en la Ley Provincial N° 12.967; en línea con el nuevo paradigma que impulsa la legislación nacional e internacional en la materia.

Se conforma por un equipo interdisciplinario a cargo de un Defensor/a, comprometido en el efectivo acceso de las infancias y adolescencias a sus derechos.

• Perspectiva

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes asume el compromiso para que las niñas, niños y adolescentes puedan desarrollarse integralmente, crecer fuertes y seguros de sí mismos, recibiendo el amor y el acompañamiento de la comunidad de adultos en un ambiente social, cultural y familiar promotor de derechos.

Para lograrlo, se interviene sobre la base del diálogo, la participación y el trabajo compartido.

La institución se constituye en un espacio plural de referencia, para facilitar y coordinar acciones entre los diversos actores del Sistema.

• Ejes de Trabajo

Se reciben consultas y quejas, se brinda asesoramiento y orientación en un ámbito de confianza para la expresión y escucha cálida, siguiendo cada caso hasta su resolución.

Se efectúa el monitoreo del sistema provincial de infancias, tanto del sector público como privado.

Asimismo, se trabaja en la promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, mediante acciones de incidencia en la toma de decisiones de políticas públicas y a nivel comunitario. Para ello, se diseñan estrategias de concientización y difusión de estos derechos.

Se impulsa la participación de la Defensoría en redes nacionales e internacionales de intercambio de experiencias y cooperación.

Citas

[6] Ver Anexo 2: Manual Organizacional de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe. Versión 1.0

b. La Estructura[7]

La estructura de la Defensoría está diseñada en torno a cuatro núcleos de trabajo que hacen a la perspectiva integral de abordaje:

• Atención Integral

Protección y garantía de derechos. Área de contacto conformada por un Equipo Interdisciplinario, con sedes para la atención y asesoramiento personal, telefónico y por Internet.

• Promoción y Monitoreo

Equipo técnico de para la promoción de políticas de derechos de infancias en torno a ejes estratégicos, la vigilancia del Sistema y la producción de información relevante.

• Administración General

Área de Apoyo administrativo, informático y de infraestructura y servicios.

• Asesoría

Referentes y expertos en defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, constituidos en mesa de consulta de la Defensoría.

c. El Protocolo de Atención Integral[8]

El Protocolo tiene por objetivo ordenar y dar a conocer a las y los integrantes de los equipos de trabajo los pasos y modos de intervención que lleva adelante el Área de Atención Integral.

Parametriza el abordaje diario en base a nuestros propios acuerdos establecidos. Es una guía y un referente para el accionar.

Citas

[7] Ver Anexo 2: Manual Organizacional

[8] Ver Anexo 2: Manual Organizacional

Un material de consulta disponible, abierto y en construcción. Es la primera versión -V 1.0- y está a prueba en el desempeño cotidiano por un año, donde se presentará una segunda versión.

d. El Manual de Estilo[9]

El manual fija los principios y parametriza la actuación de la Defensoría en relación a los siguientes puntos:

- Comunicación institucional
- Atención a la comunidad
- Relación con la prensa
- Papelería institucional
- Fotografías

e. El Código de Convivencia y Trabajo[10]

El Código de convivencia fue construido en equipo y está basado en LOS PRINCIPIOS DE LA DECLARACIÓN INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO: "QUE ÉSTE PUEDA TENER UNA INFANCIA FELIZ Y GOZAR, EN SU PROPIO BIEN Y EN BIEN DE LA SOCIEDAD, DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES…"

Presenta las normas y acuerdos referidos a:

- La convivencia y las relaciones internas
- Las tareas compartidas
- El uso y el cuidado del espacio
- El manejo de la información

f. Criterios para la organización del Trabajo[11]

En vistas a poder brindar atención a la ciudadanía en la Delegación Rosario en todo el turno, se llevó adelante la planificación y organización del trabajo del Área de Atención Integral. Se establecieron dos equipos interdisciplinarios de atención. Cada semana uno de ellos asume la recepción de los casos, mientras que el otro avanza en los casos y realiza el seguimiento de los mismos. Así también se estableció una guardia en el turno tarde en vistas de garantizar la atención en el horario de 8 de la mañana hasta las 18 hs de lunes a viernes.

Citas

[8-9-10-11] Ver Anexo 2: Manual Organizacional

G. Territorialidad

Desde la creación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, el funcionamiento de los equipos se desarrolló en las sedes de la Defensoría del Pueblo, inicialmente en las Delegaciones Rosario y Santa Fe. A los fines de optimizar la atención al público, desde marzo de 2013, la delegación Rosario cuenta con una casa propia ubicada en una zona céntrica de fácil acceso en la ciudad de Rosario.

Con el sentido de desarrollar la cobertura provincial de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, se realizó un convenio con los Centros de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo que funcionan en las delegaciones de la misma en el territorio de la Provincia de Santa Fe; siguiendo los principios de:

- Descentralización: Gestión Pública en ámbitos cercanos a la ciudadanía
- Regionalización: Integración de territorios y equilibrio de las capacidades provinciales.

De esta manera quedan habilitadas como sedes de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, las delegaciones de Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto sumándose a Rosario y Santa Fe, existentes desde el inicio de la institución.

Las mismas se incorporaron a los protocolos institucionales de intervención y promoción

H. Identidad y comunicación. Formas y Modos de la Comunicación Institucional

Se trabajó en la identidad del organismo hacia adentro, para construir un mensaje claro, consensuado y sostenido hacia fuera.

El enfoque de la comunicación-acción participativa es transversal a todo el proceso de conformación de la Defensoría, no sólo al diseño y desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación.

Las primeras intervenciones comunitarias, la impresión de los primeros materiales, la eje-

cución de la primera campaña, el acompañamiento en el trabajo cotidiano, (entre otras cosas), han contribuido a la apropiación de la institución por parte de los equipos y a sentirse parte al ver que los aportes y consideraciones de todas y todos son tenidos en cuenta.

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

Se diseñó el logo, que expresa que las y los chicos están en el centro de la institución, y que para garantizar su protección integral es responsabilidad de todos la construcción de una cultura de paz.

Asimismo, se diseñó la carpeta y folleto institucional, junto con el desarrollo del sitio web de la Defensoria.

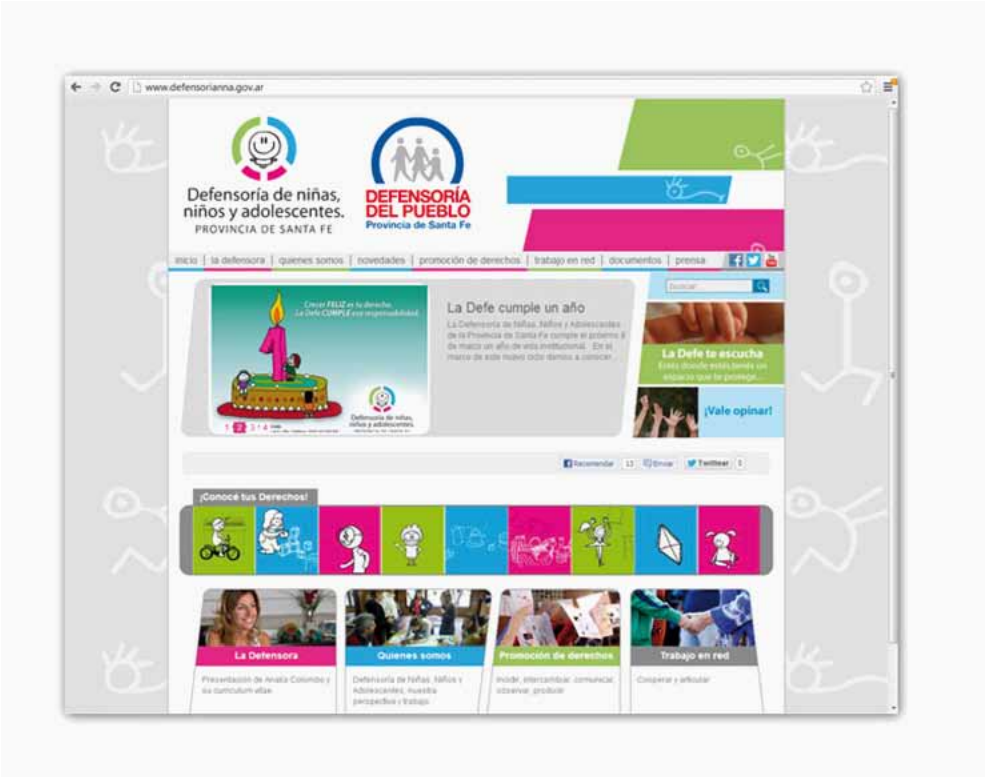
Comunicación 2.0

Según un sondeo que realizó el Ministerio de Educación de la Nación en 2012, 7 de cada 10 chicos y chicas entre 11 y 17 años tiene computadora y forma parte de las redes sociales virtuales. En sintonía con esta tendencia es que se diseñaron las siguientes herramientas de comunicación:

- **Sitio web**

El desarrollo del sitio web posee numerosos objetivos. En primer lugar, se constituye como una herramienta de difusión de la institución, pero al mismo tiempo es una plataforma para la participación de las infancias y adolescencias, junto con un espacio donde acceder a información útil, materiales educativos y lúdicos con perspectiva de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes.

Se puede consultar en www.defensorianna.gov.ar.



• La estrategia de comunicación construida y el rol de las niñas, niños y adolescentes en esta etapa:

Asumiendo la importancia de la protección de la identidad e integridad en Internet, se definió enlazarse a "Con Vos en la Web". Se trata de una iniciativa originada en la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, para la protección de datos personales de niños, niñas y adolescentes en Internet. (www.convosenlaweb.gov.ar)

Se ha incorporado al sitio web el botón "¡Vale opinar"!, con preguntas y encuestas sobre distintos temas vinculados a los derechos de niñas, niños y adolescentes. Las respuestas serán tenidas en cuenta como un insumo para la planificación general de la Defensoría.

Respecto al derecho a ser oído, si bien éste es un eje fundamental que atraviesa a todos los equipos y se plasma en el trabajo cotidiano desde la escucha cálida y profesional, tiene su destacado en el sitio web. Bajo la frase "la Defe te escucha" se obtiene un acceso directo a enviar quejas, consultas, sugerencias.

Para la promoción de derechos orientada a niños y niñas, trabajamos con una cooperativa de animadores donde se desarrollaron ilustraciones animadas que referencian a los derechos humanos velados en la Convención Internacional de los Derechos del Niño. Vale destacar, que las imágenes, conceptos y asociaciones de derechos fueron trabajados con niñas y niños en distintos espacios culturales.

Todas las piezas comunicacionales buscan desde este soporte dirigirse con distintos lenguajes, tanto para adultos como hacia instituciones vinculadas a la temática, así como hacia niñas, niños y adolescentes.

Esta estrategia esta en clara consonancia con el lema de la Defensoría "Crecer pleno es tu derecho. Que se cumpla, nuestra responsabilidad", apuntando tanto al empoderamiento de las niñas, niños y adolescentes de sus derechos, como a toda la comunidad de adultos,

• Facebook

El principal objetivo es difundir las actividades e instalar la institución en una herramienta que utiliza casi la totalidad de la población adolescente en Argentina. Desde la página de Facebook se realizan enlaces con noticias y sitios afines, para lograr mayor viralización. Para conmemorar, adherir y promocionar derechos en fechas especiales, se realiza el diseño de imágenes que permitan ser publicadas en el muro y compartidas, de forma de sumar difusión e instalación de la Defensoria en las redes sociales[12].

Citas

[12] Ver Anexo Producción Comunicación y Promoción.

• **Youtube:**

Abrimos un usuario para subir todos los materiales audiovisuales que elaboramos durante el año[13].

• **Newsletter:**

Se desarrolló un boletín de noticias institucionales donde las piezas que van actualizando la página de facebook, así como el apartado de novedades la página web llegan a todos los contactos de la base de datos de la Defensoría.

Prensa y comunicación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

Desde la perspectiva de la comunicación enfocada hacia los medios de comunicación, la Defensoría se trabaja con el objetivo de promover la incorporación del enfoque de derechos en las noticias que involucran a niños, niñas y adolescentes.

De esa manera, la intención es construir –a través de la redacción de los informes de prensa, gacetillas, elaboración de notas y entrevistas– en los medios de comunicación una cultura periodística que dé prioridad a la defensa de los derechos de la niñez y la adolescencia.

En este sentido, se asumió el posicionamiento de no expresar opiniones públicas ni precisiones sobre casos específicos que involucren a niñas, niños, adolescentes y sus familias, sino más bien verter consideraciones generales sobre temas y problemáticas.

Ante todo, se prioriza el resguardo de la identidad de las niñas, niños y adolescentes, atento a lo previsto en el artículo N°19 de la Ley Provincial N° 12.967 y el artículo N° 22 de La Ley Nacional N° 26.061. En los mencionados artículos, se remarca "no exponer, difundir o divulgar datos, informaciones" vinculadas a niñas, niños, adolescentes, su centro de vida y las posibles vinculaciones familiares que permitan identificarlos en el marco de una información periodística o pública. Asimismo, se recomienda a los medios de comunicación "no utilizar los nombres de niñas, niños y adolescentes ni siquiera sus iniciales" y divulgar información sobre ellos que los exponga, sin autorización judicial.

En cuanto a las imágenes, desde esta institución se sostiene el criterio de no utilizar imágenes donde los jóvenes estén enfocados de espaldas, con su cara borroneada, con una cinta negra en los ojos, entendiendo que dichos efectos visuales son insuficientes para preservar la identidad de los mismos.

Desde la Defensoría se entiende que es necesario garantizar el derecho a preservar la identidad, no publicando imágenes, datos o situaciones sobre niños/niñas o adolescentes. En ese marco, los medios de comunicación tienen obligación de adecuar las estrategias de trabajo a los principios que se desprenden del nuevo paradigma sobre las infancias y las adolescencias[14].

Citas

[13] Ver Anexo Producción Comunicación y Promoción.

[14] Anexo 4 Prensa. Detalle de notas periodísticas en distintos medios de comunicación.

Se publicaron notas en los medios referidas al lanzamiento de la Defensoría el 6 de septiembre de 2012, y vinculadas a actuaciones e intervenciones de la Defensoría, entre las cuales se destacan las actuaciones relacionadas con la inscripción de niños sin DNI en las escuelas, junto con la Opinión consultiva para que las parejas igualitarias puedan anotar a sus hijos aún sin casarse. También se publicaron noticias relacionadas con la Jornada organizada por la Defensoría con motivo de la visita de Jean Zermatten, Presidente del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas.

Con motivo de cumplirse un año de la Defensoría en el mes de marzo de 2013 se llevó adelante un desayuno con la prensa, mostrando el trabajo del primer año. En base a dicho desayuno varios medios de comunicación publicaron notas al respecto.

* Todas las notas mencionadas se encuentran detalladas en el Anexo.[15]

Citas

[15] Ver Anexo IV

ESCUCHA Y ATENCIÓN INTEGRAL

La escucha integral define el accionar de la Defensoría en torno al tratamiento de las quejas y consultas que recibe, en base a las siguientes líneas de acción:

• Implementación de procesos protocolizados eficaces, amigables, transparentes y ágiles para el asesoramiento y atención de consultas y quejas:

• Diseño y puesta en marcha un sistema adecuado de Información: producción colaborativa, intercambio y socialización de información sobre los avances de la situación de derechos de los niños.

La labor del área de atención integral de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se realiza a través del abordaje de casos concretos, entendiendo que para los protagonistas se trata, ni más ni menos, que de la vida misma, con la especificidad y delicadeza que cada uno requiere en la atención, en la escucha, en la contención. Dicha labor se realiza con una mirada global que permita entender y diagnosticar distintas situaciones en pos de contribuir a la construcción de este nuevo sistema. Un diagnóstico que sirva para optimizar los recursos existentes y generar nuevas estrategias creativas.

Guillermo Escobar Roca[16] afirma que el control de los poderes públicos llevado adelante por las Defensorías para la protección y promoción de los derechos humanos no es un típico control jurídico, está fundado en técnicas novedosas que muchas veces resultan más eficaces que desarrollar un rol de tipo coactivo. Para el autor estas técnicas pueden estar basadas en:

- El seguimiento de las actuaciones de las Administraciones Públicas en casos concretos que suele finalizar con exhortaciones de actuación o no actuación
- Recomendaciones de reformas administrativas o de políticas públicas
- Información general o particular sobre el alcance de los derechos de los ciudadanos y, en su caso, remisión de quejas relativas a las instituciones competentes.
- Presentación de recursos en sede jurisdiccional
- Participación en órganos públicos o semipúblicos, consultivos o ejecutivos, relacionados con los derechos humanos.
- Animación de debates y campañas de capacitación, sensibilización, información y promoción de derechos humanos.
- Transacción y mediación de conflictos relacionados con los derechos humanos.

La promoción y la protección de la niñez y la juventud es uno de los pilares fundamentales sobre los que se construye la democracia y el desarrollo de un país, por ello, la plena vigencia de los derechos no atañe sólo a un problema de tipo legal. Son necesarios profundos cambios

---

Citas

[16] Escobar Roca, Guillermo. "Del derecho débil a la fuerza de los derechos" en El Ombudsman en el Sistema Internacional de Derechos Humanos: Contribuciones al Debate". 2007

culturales en la forma de entender y tratar a las niñas y niños, promoviendo la más amplia participación social para mejorar el ordenamiento jurídico que contemple una real garantía sobre los derechos de las infancias y juventudes.

El enfoque basado en los derechos humanos es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que, desde el punto de vista normativo, está basado en las normas internacionales de los derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y protección de los mismos. Su propósito es analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y el injusto reparto de poder que obstaculiza el desarrollo.[17]

Teniendo en cuenta esta perspectiva es que desde la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes se agruparon los derechos consagrados en la legislación internacional, nacional y provincial de la siguiente manera:

• **DERECHO A LA VIDA:** es el derecho humano básico y fundamental. La vida es lo más importante, y está por sobre todas las cosas. Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes lo entendemos directamente relacionado con la calidad de vida. Esto implica el acceso a una alimentación de calidad, acceso a la educación, al afecto, a una salud integral, al juego. En síntesis, es el derecho a tener todas las posibilidades para desarrollarse integralmente como personas.

En nuestro Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes este derecho se expresa del siguiente modo: …"Queremos cuidar y que nos cuiden. Tener una casa digna para nosotros y nuestra familia. Que nuestra ciudad o el pueblo, sus escuelas, sus centros de salud y hospitales se adapten a nosotros y no nosotros adaptarnos a ellos"…

• **DERECHO A LA INTEGRIDAD, NO EXPLOTACIÓN NI VIOLENCIA DE NINGÚN TIPO:** significa el derecho a no sufrir ningún tipo de agresión, abuso, tortura, como tampoco a sufrir abusos o negligencias, o ser obligado a ejercer la prostitución, ser explotado sexualmente o secuestrado.

Este derecho supone la garantía de no ser tratado de una manera cruel, inhumana o degradante, así como evita la existencia del tráfico de personas para cualquiera de sus fines.

En nuestro Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes este derecho se expresa de la siguiente manera: …"No somos menores. Somos niñas, niños y adolescentes sujetos de derechos. No estamos a la voluntad de un juez. Queremos ser integralmente protegidos. No somos peligrosos. Muchas y muchos de nosotros estamos en peligro. Está prohibido todo tipo de maltrato, explotación y violencia"…

Citas

[17] OACDH. Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo. ONU 2006

• **DERECHO A LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN, DIVERSIDAD CULTURAL:** significa que todos los niños, niñas y adolescentes tienen los mismos derechos independientemente de su condición socioeconómica, racial, cultural, nacionalidad o condición sexual. Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes creemos que este derecho implica la existencia de una igualdad de oportunidades para un real ejercicio de los mismos. Poder materializar este derecho, implica incorporar a nuestra manera de actuar la facultad de escuchar y comprender, evitando juzgar y estigmatizar a las personas, velando por el derecho a la diversidad, pero con garantía de igual acceso a todos los derechos.

Así lo expresa nuestro Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes: "Queremos cuidar y que nos cuiden. Nadie es igual a otro y esa diversidad debemos vivirla con libertad"… "Decimos no a la discriminación y exclusión"

• **DERECHO A LA IDENTIDAD** significa que todas las personas tienen "derecho a un nombre, a una nacionalidad, a su lengua de origen". Derecho a conocer quiénes son su padre y su madre. Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a saber sobre su familia, sobre sus orígenes, sobre cómo está compuesta. La identidad entonces supone poder mantener sus relaciones familiares de conformidad con la ley, crecer de acuerdo con su cultura, con su orientación sexual y preservar su idiosincrasia. En este sentido, se destaca que se prioriza el resguardo de las identidades de las niñas, niños y adolescentes, en el entendimiento que (como Estado) debemos preservar ese derecho a su identidad.

Nuestro Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes expresa este derecho diciendo: …"Queremos cuidar y que nos cuiden nuestras raíces. Las lenguas que hablamos, las sabidurías ancestrales, nuestros nombres, identidades y orígenes, la tierra y las culturas en las que habitamos. Para arraigarnos con igualdad y crecer seguros y seguras"…

• **DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA** implica que todos los niños y niñas tienen "derecho a vivir, ser criados y desarrollarse dentro de su grupo familiar de origen y con sus vínculos afectivos y comunitarios", pudiendo mantener esta situación siempre y cuando, en su lugar familiar no vulneren ningún derecho humano fundamental. No se puede separar a un niño, niña y adolescente de su lugar (centro familiar de vida) por cuestiones económicas o insuficiencia económica de su familia. Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes creemos importante para garantizar este derecho que reflexionemos en torno al concepto de familia y convivencia. Entendemos que este derecho nos interpela directamente en nuestro accionar, en tanto contralor de las políticas públicas del Estado, así como en nuestro rol de promotor de derechos.

En palabras de nuestro Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes este derecho se expresa: … "queremos cuidar y que también cuiden a nuestras familias y afectos para desarrollarnos con firmeza. Queremos que escuchen a nuestros padres cuando reclaman por sus derechos"…

• **DERECHO A LA SALUD, A UN AMBIENTE SALUDABLE Y SUSTENTABLE:** implica que las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a acceder a todos los servicios previstos en el sistema de salud, así como a asesorarse sobre cuestiones referentes al derecho a la salud sexual y reproductiva.

Las y los adultos deben garantizar que crezcan sanos/as, promoviendo la lactancia materna, la alimentación y hábitos saludables, junto con el cuidado y protección del ambiente. La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes apuesta a una concepción integral de la salud, es decir, salud biológica, psicológica y social, promoviendo el desarrollo de entornos saludables.

Así, este derecho en nuestro Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes puede entenderse en el siguiente fragmento: …"Queremos cuidar y que nos cuiden, para hacernos más altos con salud y firmeza. Necesitamos abrigo, agua, alimento, aire, sol y, sobretodo, amor y protección"...

• **DERECHO A LA EDUCACIÓN:** supone garantizar en las distintas etapas de la vida del niño, niña y adolescente el acceso a la educación, la cual debe ser gratuita, respetuosa de cualquier credo o religión y adaptarse a sus necesidades e intereses. Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes entendemos que la educación debe velar y promover los distintos capitales culturales, intereses y diferencias, entendiendo que sólo con una visión integral de todos los derechos enunciados, podemos garantizar un desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes.

Nuestro Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes lo expresa de la siguiente forma:… "Que nuestra ciudad o el pueblo, sus escuelas, sus centros de salud y hospitales se adapten a nosotros y no nosotros adaptarnos a ellos"…

• **DERECHO AL DESCANSO, RECREACIÓN, DEPORTE Y JUEGO** implica que los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a jugar, practicar el deporte que quieran y tener tiempo para descansar fuera de las actividades educativas. El Estado deberá establecer programas "que garanticen el derecho de todas las niñas, niños y adolescentes", asegurando "programas específicos para aquellos con necesidades diferentes". De esta forma, desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes entendemos fundamental la necesidad de gestar espacios públicos de esparcimiento, que promuevan el encuentro y la inclusión. Así como la importancia de darse el tiempo para jugar, compartido con adultos, con la familia, con los afectos, tanto en la escuela como fuera de ella, fomentando el juego sano y activo. Es así, que apoyamos el deporte y el juego no sexista, no violento, generadores de valores como el compañerismo, la solidaridad y el compromiso.

En el Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes este derecho se expresa de la siguiente manera: …"queremos cuidar y que nos cuiden. Que se respeten nuestros dibujos, palabras, formas de bailar, jugar o cantar, volar con nuestra imaginación y hacerle cosquillas a las nubes"

• **DERECHO A LA EXPRESIÓN, OPINAR Y SER ESCUCHADO:** supone que los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho "en todos los ámbitos en que se desenvuelven" a poder "participar y expresar libremente su opinión" en cualquier asunto o trámite que le interese o le afecte de una manera particular, grupal o familiar. En todos los temas que les interesen, tienen derecho a "recibir la información necesaria y oportuna" para poder tomar cualquier decisión sobre la que quieran opinar. Por ello, desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes apuntamos a que nuestro trabajo permita tomar las opiniones de las niñas, niños y adolescentes para construir y devolver en actos e intervenciones.

Nuestro Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes dice sobre este derecho: … "nosotros y nosotras también construimos cultura, hacemos Nación y escribimos historia. Caminamos las mismas calles, transitamos los mismos espacios. Y, aunque parezca mentira, a veces se nos hace difícil… Porque a pesar de que todo es enorme, nuestros espacios son muy chiquitos, o nos cuesta encontrarlos, o no existen...Estamos rodeados de las voces de las y los adultos, pero queremos que también se tome en cuenta lo que nos pasa"…

A. Vulneración de Derechos humanos de niñas, niños y adolescentes.

Considerando el marco previamente desarrollado, es para esta institución importante partir desde una perspectiva de derechos para dar cuenta de los casos que se tomaron durante el presente período.

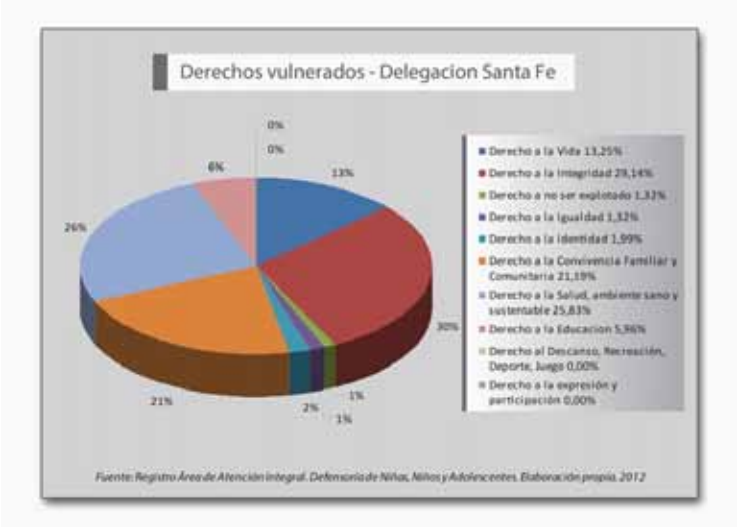
Se atendieron 320 casos en la provincia, más de 200 casos en la delegación Rosario y por encima de 120 en la Delegación Santa Fe.

Desde la perspectiva de los Derechos Humanos, los casos que llegaron a ambas delegaciones en su gran mayoría, se relacionan con la vulneración del Derecho a la Integridad de las y los más pequeños. Este tipo de vulneración se relaciona con casos de violencia en sus distintas formas y modalidades.

Este derecho implica que nadie puede maltratar física y psíquicamente con la intención de dañar a una niña, niño o adolescente. No pueden forzarlos con amenazas o coacciones a hacer cosas que no quieran hacer. El nuevo paradigma sobre infancias ve en las niñas, niños y adolescentes sujetos de derechos, equiparándolos en su goce a los adultos; y por lo tanto, atentar contra el derecho a la igualdad de niñas, niños y adolescentes es no reconocerlos como los sujetos de derechos plenos que son.

En un segundo lugar, a nivel provincial, se encuentra el Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria como uno de los más vulnerados. Esta vulneración se encuentra relacionada con situaciones referidas al cuidado y respeto del vínculo de niñas, niños y adolescentes con su núcleo familiar, teniendo una visión integral y amplia del concepto de familia, velando en todos los casos por el Interés Superior del Niño.

En cada delegación se sigue la tendencia reflejada en el gráfico a nivel provincial. No obstante, en la Delegación Santa Fe, el segundo tipo más vulnerado ha sido el Derecho a la Salud, al Ambiente Sano y Sustentable para el desarrollo de niñas, niños y adolescentes. Esto implica una mayor incidencia de situaciones donde el acceso a la salud, la vivienda y pleno desarrollo de las y los niños ha sido puesto en riesgo. La atención a la salud tiene que ser integral incluyendo prevención, aprovisionamiento de agua, orientación, protección del medio ambiente y control de ruido.



En la Delegación Rosario han sido más preponderantes los casos relacionados con las situaciones que repercuten sobre el Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria.

Vale aclarar, que al analizar la clasificación de los casos arribados, la vulneración del Derecho a la Vida, se tomó en cuenta en los casos más riesgosos. La mencionada salvedad se realiza, ya que la vulneración de cualquier derecho puede ser considerada como un perjuicio contra el Derecho a la Vida. Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se intentó reflejar de esta forma el daño directo, el riesgo de vida, de forma de poder visualizar estas situaciones en nuestra clasificación de los casos que se tomaron desde la institución.

El Derecho a la Vida se extiende a la posibilidad de niñas, niños y adolescentes de tener el pleno goce de su vida, como su protección y cuidado, así como también a la obtención de una buena calidad de vida. La vida, la supervivencia y el desarrollo son derechos fundamentales que afectan fuertemente todos los demás derechos; por eso respetarlo contribuye al efectivo cumplimiento de los demás derechos.

B. Problemáticas abordadas.

Se estableció una tipología que permita avanzar en una clasificación para el abordaje y análisis de los casos a fin de generar estadística confiable y disponible, en vistas a desarrollar estrategias de monitoreo y seguimiento de las políticas que atañen a las infancias y juventudes de la provincia de Santa Fe.

Dada la complejidad de las situaciones en las cuales se encuentran atravesados las niñas, niños y adolescentes, la clasificación presentada no es taxativa a una única temática, es decir, los distintos casos se han clasificado en varias de las mismas, en un intento de reflejar la mencionada complejidad.

Se estructura de la siguiente manera:

• **VIOLENCIA.** Implica el uso de la fuerza y el sometimiento para producir un daño. Se tienen en consideración los casos donde los niños son directa o indirectamente víctimas de este maltrato. La clasificación se dividió en:

Ámbitos de la violencia: considerando el espacio donde la situación de violencia se sucede se clasifica en violencia familiar, institucional y entre pares.

Tipos y formas en que se ejerce la violencia: En este sentido se intenta tipificar la forma en que se desarrolla el ejercicio de la violencia. Así se clasifica en: maltrato, abuso sexual, acoso sexual, trata y explotación, discriminación.

• **TRABAJO INFANTIL**. Refiere a situaciones donde niñas, niños y adolescentes son sometidos a situaciones de explotación laboral.

• **ADICCIONES.** Se establece esta clasificación para identificar situaciones donde el consumo de drogas se encuentra presente afectando los derechos de niñas, niños y adolescentes.

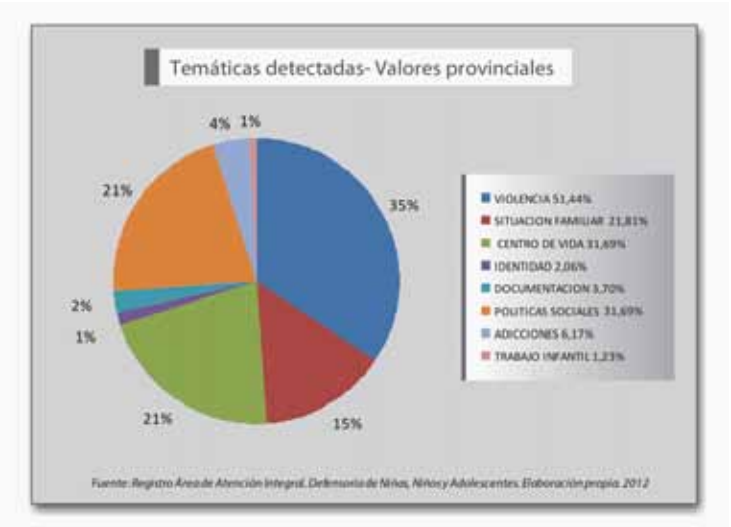
• **IDENTIDAD.** Relacionado con casos el conocimiento de sus orígenes y el respeto de su identidad se ven vulnerados.

• **DOCUMENTACIÓN.** Referido especialmente a los casos donde las niñas, niños y adolescentes no tienen acceso a su DNI u otra documentación.

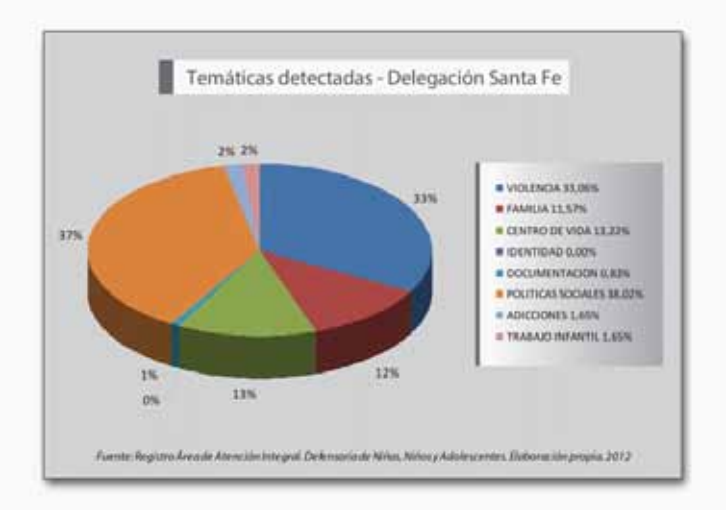
• **FAMILIA.** Los casos en esta temática atañen a situaciones tales como impedimento de contacto, adopción, tenencia, régimen de visita, cuota alimentaria, reconocimiento y restitución. Con una clara relación con Centro de Vida, pero con énfasis en situaciones en el entorno o vivencia de la familia.

• **CENTRO DE VIDA.** La Ley 12.697 en su artículo N° 4 define Centro de Vida de la siguiente manera: "Se entiende por centro de vida el lugar asimilable a su residencia habitual donde las niñas, niños y adolescentes hubiesen transcurrido en condiciones legítimas la mayor parte de su existencia". Cuando hablamos de centro de vida, hacemos referencia a una situación fáctica, que tiene componentes físicos, ambientales, psicológicos, emocionales, de calidad de vida y vinculares, entre otros. Este concepto, tiene importancia, en las siguientes cuestiones fundamentales: la determinación de la residencia habitual en los casos de restitución internacional, cambio de residencia, la asignación de la tenencia y guarda común y pre-adoptiva, y el lugar donde se alojará la niña, niño o adolescente cuando sobre ellos debe cumplirse una medida de protección excepcional, siempre enfatizando en su interés superior. Este Centro de vida se ve vulnerado por situaciones de abandono, situación de calle, institucionalización, desaparición y re vinculación.

• **POLÍTICAS SOCIALES.** Refieren a casos donde se pone en juego el acceso a salud, educación, vivienda, transporte, ambiente.



Cómo es posible observar en el gráfico anterior, es importante (a nivel provincial), la incidencia de casos relacionados con situaciones de violencia, mientras que en una segunda instancia, se encuentran en una misma proporción los casos relativos al acceso a políticas sociales conjuntamente con aquellos que refieren al centro de vida niñas, niños y adolescentes.



A partir del análisis de los cuadros por delegación, se observa que la temática con mayor proporción en la Delegación Rosario se refiere a la Violencia, siendo esta misma temática la de segunda proporción en la Delegación Santa Fe. La diferencia entre ambas delegaciones radica en la segunda temática de mayor recurrencia. Políticas Sociales se ubicó en segundo lugar para la delegación Santa Fe, mientras que en la Delegación Rosario se trató de temáticas relacionadas a

Centro de Vida. Todo ello en concordancia con los derechos vulnerados analizados anteriormente.

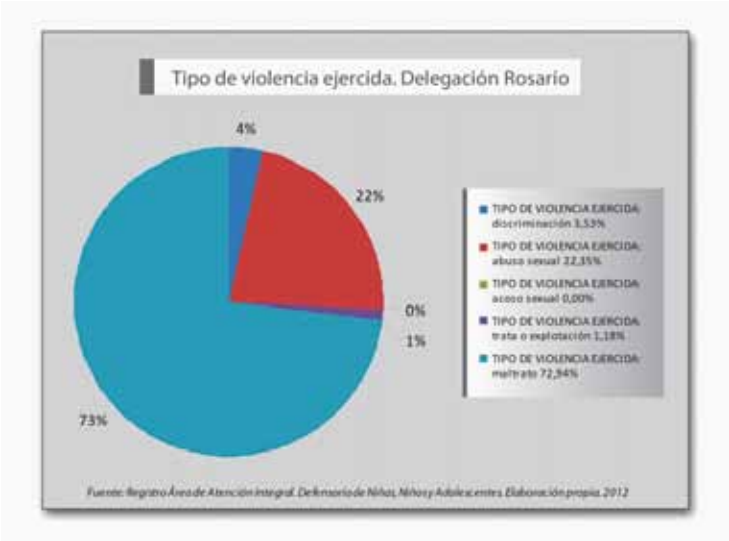
En menor porcentaje, se encuentran las situaciones referidas a problemas de adicciones, Identidad, documentación y trabajo infantil.

En relación al tema de las adicciones, se han presentado situaciones de madres muy preocupadas por no poder contener a sus hijos, las que luego de un largo peregrinar por diferentes organismos llegan a la Defensoría sin que se le haya brindado una respuesta concreta a la situación de sus hijos (casos donde adolescentes han dejado la escuela, con cabal desinterés por su vida y algunos de ellos con intentos de suicido). De este planteo han surgido respuestas de tratamiento, capacitación y prevención y se han articulado reuniones con personal del Ministerio de Salud y del Ministerio de Desarrollo Social. En el período estival ha sido más notable la recepción de situaciones vinculadas a esta problemática.

En los casos de adicciones, también se suman temas de salud, de seguridad, de cultura. Las internaciones voluntarias y las compulsivas requieren distintos tipos de intervenciones. En la mayoría de los casos surge la necesidad de contención y de trabajo no sólo con la niña, niño y/o adolescente sino, con sus familiares y algunas veces con los mismos efectores territoriales (en aquellas situaciones vinculadas al narcotráfico donde suele darse un alto nivel de exposición de los profesionales intervinientes). Es de observar la aparición de esta conflictiva en niñas y niños desde muy temprana edad (9/10 años) y en diferentes niveles sociales; así como la falta de instituciones adecuadas para su rehabilitación.

Con respecto a las situaciones referidas a identidad y documentación se ha brindado asesoramiento y la mayoría de los casos fueron resueltos favorablemente.

DELEGACIÓN ROSARIO - VIOLENCIA



La violencia implica el uso de la fuerza para producir un daño, un abuso de poder de parte de un adulto (en su mayoría de un miembro familiar) y un sometimiento de parte de otro. En este sentido, se han trabajado casos en los que los niños eran directa o indirectamente víctimas de este maltrato viéndose afectados en su desarrollo intersubjetivo y de aprendizaje.

En los casos de violencia y maltrato de niñas, niños y/o adolescentes dentro de su ámbito familiar, suele ocurrir que la madre o figura materna familiar también es víctima de maltrato. Esto requiere que se trate también ese conflicto; muchas veces incluso al momento mismo de tomar una medida de tipo excepcional. Los efectores de salud son quienes muchas veces descubren y/o determinan la existencia de ese maltrato, por lo que suele requerirse que la medida sea tomada dentro de ese ámbito.

Del total de casos recibidos relativos a la situación de violencia en la Delegación Rosario, la gran mayoría corresponde a situaciones de violencia en el seno familiar. Mientras que en una segunda instancia, en una proporción mucho menor, se encuentran casos relativos a situaciones de violencia institucional, es decir, casos en donde la violencia es ejercida por una institución, ya sea ésta pública o privada.

Esta institución ha intervenido en diversos casos de violencia relacionadas a niñas, niños y adolescentes, a saber: el maltrato se ha diferenciado marcadamente del resto de los tipos de violencias representando el mayor porcentaje de las situaciones violentas, luego le siguieron las situaciones de abuso sexual, presentándose presuntos abusos sexuales cometidos entre pares como así también en el seno familiar.

FAMILIA

La problemática de la familia se relaciona directamente con el centro de vida. Se ubican dentro de esta temática las siguientes situaciones: cuestiones relacionadas a la tenencia en los que algún integrante de la familia ampliada ha tenido intención de hacerse cargo del niño, cuestiones de impedimento de contacto, que a su vez se vinculan directamente a la temática de régimen de visitas. Estas situaciones suceden cuando un particular solicita un régimen de visitas y generalmente lo reclama en virtud de haberse dictado previamente la prohibición de acercamiento del reclamante. Casos de este tipo se han presentado acentuadamente a principios del año en curso. Por su parte, el equipo de la delegación Rosario trabajó en situaciones relacionadas a la adopción. En este punto se destaca la demora en las resoluciones definitivas de la situación de protección excepcional en que se encuentran los niños, ocasionándole severos problemas. Es preciso considerar que si se formaliza la adopción plena, se pierde la posibilidad de revincular al niño con su familia de origen; en tanto si es simple, aún se puede conservar este tipo de vínculo.

Otras situaciones relacionadas con la situación familiar han sido los casos paradigmáticos de restitución internacional. Se han recibido consultas sobre situaciones de niños/as incluidos en procedimientos de Restitución Internacional a través de lo previsto en el "Convenio sobre los aspectos civiles de la sustracción internacional" (Convenio de La Haya). En los casos recibidos se han detectado falencias en el sistema procesal argentino que podrían producir vulneraciones a Derechos Fundamentales de niños, niñas y adolescentes. El artículo 6 de la mencionada Convención dispone que las diferentes estructuras de la Administración Pública de los países firmantes "deberán colaborar entre sí y promover la colaboración entre las Autoridades competentes en sus respectivos Estados, con el fin de garantizar la restitución

inmediata de los menores y conseguir el resto de los objetivos del presente Convenio". Esta colaboración tiene entre sus objetivos evitar dilaciones en la tramitación que pueden afectar seriamente la situación de las o los niños involucrados.

Paralelamente, no existe tampoco ningún fondo o recurso para garantizar el sustento económico y/o habitacional del niño o niña trasladado al país que solicita la restitución, muchas veces, como en los casos que se ha intervenido, para cumplimentar cuestiones de competencia procesal sobre la definición de la custodia, tenencia o domicilio de la niña o niño.

En todos los casos, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, más allá de las cuestiones de competencia, ha brindado asesoramiento a las familias de los niños/as; ha acompañado las tramitaciones judiciales mediante presentaciones y solicitudes de vistas y, asimismo, ha participado de audiencias de conciliación a modo de amicus curiae , con el objetivo de brindar una opinión institucional respecto de los derechos de los niños/as en pos de su interés superior.

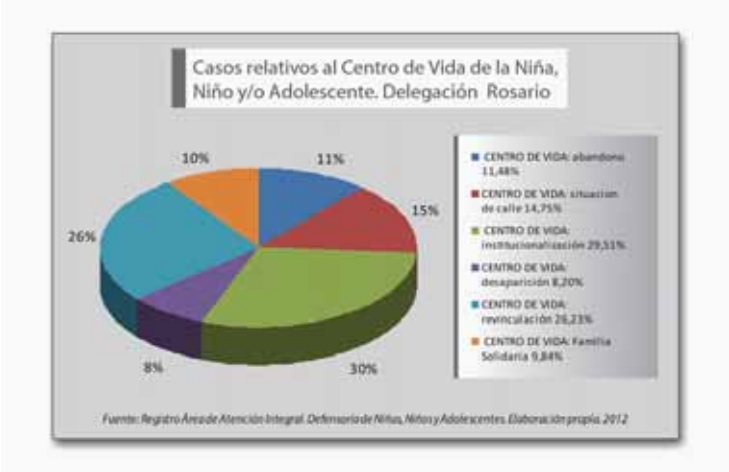
Otro de los casos registrados se relacionó con situaciones de reconocimiento de paternidad y cuota alimentaria. Con respecto a las situaciones de reconocimiento de la paternidad se intervino brindando asesoramiento a los niños y sus madres, así como también realizando gestiones con el Registro Civil.

En lo referente a los casos de reclamos por cuotas alimentarias se observó que en la mayoría de estos casos las niñas, niños y adolescentes contaban con padre/s ausente/s que se desentendían de la crianza de sus hijos/as.

Es importante indicar que se presentaron varias situaciones referidas a la pérdida del beneficio de la asignación universal por hijo, cuando el padre comenzaba a trabajar "en blanco", y ante ello, ANSES suspendía el pago de la asignación, debiendo la madre a cargo de la niña, niño o adolescente reclamar judicialmente el pago de la asignación. Estas situaciones permitieron inferir que entre la suspensión del beneficio social y el cobro de la cuota alimentaria correspondiente suelen pasar meses en donde generalmente la madre del niño no tiene los medios necesarios para hacerse cargo del cuidado de su hijo, generando una situación de desamparo para el mismo.

Bajo lo mencionado es que se apunta la relevancia de revisar la demora existente en Tribunales por parte de los Defensores Oficiales para gestionar la cuota alimentaria solicitada por la madre en representación de sus hijas/os, ya que las instancias de conciliación podría llegar a facilitar el acceso.

CENTRO DE VIDA



Este centro de vida ha sido vulnerado en los casos de situación de calle, abandono y desaparición de niñas, niños y adolescentes, los cuales tuvieron los menores porcentajes en esta Delegación. Frente a dichas situaciones las respuestas brindadas a esta problemática con las cuales se ha intentado conservar su centro de vida fueron: estrategias de institucionalización o a través del Programa Familias Solidarias. Cabe mencionar que ambos supusieron los casos dentro de esta temática de mayores porcentajes de recepción de quejas y asesoramientos. Durante el primer año de funcionamiento de la Defensoría, nos hemos encontrado con la solicitud de intervención en situaciones donde niñas, niños y adolescentes se encontraban alojados en familias solidarias, por tal motivo y por lo acontecido en ciertas casos es importante ahondar sobre esta medida de protección.

En relación al Programa Familias Solidarias, y en virtud de las solicitudes de intervención sobre el mismo, es importante analizarlo como medida de protección. Se trata de un programa que nuclea a grupos familiares que desean brindar transitoriamente atención, protección y cuidados a niñas, niños y adolescentes que atraviesan una situación de vulneración que pone en riesgo el ejercicio pleno de sus derechos; razón por la cual no pueden vivir temporalmente con su grupo familiar de origen.

Los objetivos del programa son:

• Brindar una alternativa a la institucionalización

• Posibilitar el desarrollo integral en un ámbito familiar que garantice el ejercicio pleno de sus derechos.

• Brindar atención y estimulación a niñas, niños y adolescentes, cuyos derechos se encuentren vulnerados.

• Favorecer la recomposición con sus orígenes en un marco de respeto por su historia e identidad.

Cabe señalar que un niño o adolescente preferentemente debe quedar al cuidado de algún miembro de su familia ampliada. Pero cuando se dificulta la convivencia con sus padres o con algún integrante de su entorno familiar, el Programa Familia Solidaria emerge como una opción válida, ya que permite brindar cuidados adecuados, atención, ternura y un modo de vida organizada dentro de un seno familiar.

En todo este tiempo de trabajo e intervenciones se han podido realizar algunas lecturas que tienen la finalidad de contribuir y optimizar el actual funcionamiento del Programa de Familia Solidaria.

• Son los profesionales de atención primaria de salud y los equipos territoriales quienes llevan a cabo un trabajo con los padres y con la familia de los niños, desde un abordaje integral sobre la situación familiar. Por lo tanto, poseen un conocimiento de las necesidades, los circuitos, la modalidad de cómo abordar a los padres, qué soporte necesita cada familia para que el niño retorne al hogar, qué posibilidades hay para que esto se produzca o si hay posibilidades para que el niño regrese a la convivencia familiar. Por eso, sería importante que no se dejase de lado la opinión de estos equipos, realizando así un trabajo articulado entre los equipos de referencia de la Dirección de Niñez, los miembros del programa Familia Solidaria y los equipos territoriales, efectuando una lectura clínica y, objetiva.

• El tiempo de alojamiento de la niña, niño y/o adolescente con las familias solidarias es por un plazo acotado, o al menos, este tiempo debe enunciarse de forma clara y precisa a todos los involucrados. Es preciso un acompañamiento a estas familias desde los profesionales del programa con sugerencias, entrevistas, registrando el accionar y el trato hacia el niño hospedado.

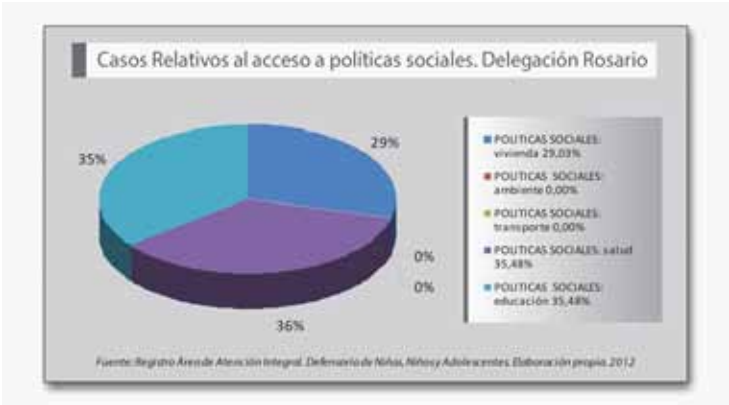
• Una dimensión fundamental de esta intervención es el trabajo con los padres que por ciertas circunstancias no pueden estar a cargo de sus hijos. Es importante trabajar con ellos la decisión de la medida, para que puedan comprender a la intervención como necesaria y beneficiosa para el niño, evitando culpabilizar y juzgar, mediante la explicación y toma de conciencia de que la decisión durará hasta que se pueda trabajar la situación, comprendiendo que el trabajo y la vinculación entre la familia solidaria y los padres es caso por caso, por lo que sería importante que los padres pudiesen contar con el concepto de que no es castigo sino una protección y cuidado hacia sus hijos y hacia ellos mismos. Por otro lado, si se actuase cuando se empiezan a pesquisar las dificultades de estos padres y desde ese mismo momento, pudiesen conocer a la familia solidaria, las intervenciones se podrían realizar antes que se deteriore o resulte más difícil la recuperación de sus hijos. Es importante estar atentos y trabajarlo con los padres, así como también dependiendo de la situación, acudir a miembros de la misma comunidad si fuese posible.

• Es esencial también considerar la opinión, vivencia y visión del niño, niña y/o adolescente respecto de su ingreso a una familia solidaria. Es fundamental que más allá de la edad, meses de vida del niño esto sea enunciado por profesionales del programa. El modo de transmisión de esta información, debe realizarse de una forma clara, explicando de qué se trata el progra-

ma, el tiempo en que estará en él, la posibilidad y modalidad de ver a sus padres, explicándole que esa decisión fue trabajada con ellos mismos. En este mismo sentido, se debe trabajar con el niño como será esta familia, quiénes son y escuchar todos los planteos que tenga para realizar.

Retomando los casos relacionados con la situación de institucionalización, muchos de ellos estuvieron relacionados con situaciones en las cuales se ha registrado el vencimiento de medidas excepcionales por las cuales las niñas, niños y adolescentes han sido separados de su centro de vida, período posterior al cual deben generarse las condiciones para la re-vinculación con su seno familiar. Así también estos casos pueden estar relacionados con la modalidad asumida en la toma de decisión de las medidas excepcionales. En un mismo tono, se contemplaron los casos donde dentro de instituciones las y los niños sufrieron distintas vulneraciones en sus derechos.

POLÍTICAS SOCIALES



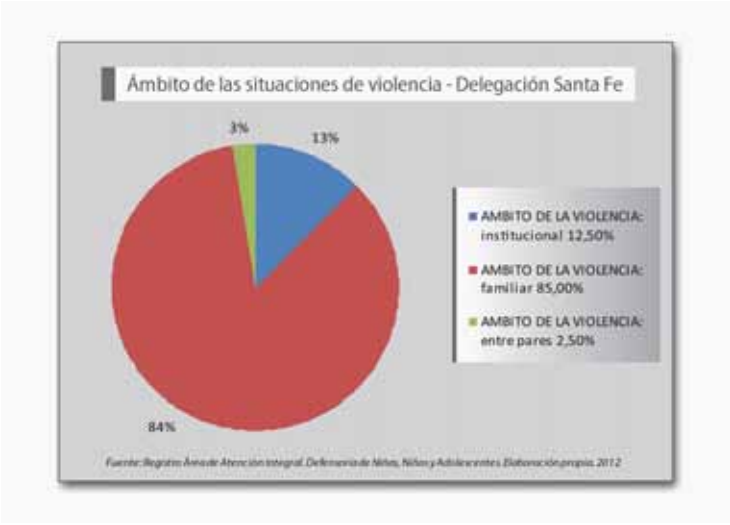
En la temática de las Políticas Sociales, específicamente en los casos relativos a la vivienda, se ha intervenido en situaciones de desalojo, otorgando el asesoramiento respectivo y solicitando informes a las reparticiones provinciales y municipales vinculadas con los mismos. En relación al transporte se han realizado gestiones concretas para facilitar ese servicio público para aquellos que se han visto privados del mismo. Aquí también es importante reflejar en los casos referidos a vivienda, la clara necesidad habitacional que se vivencia en la región. Vale la mención respecto a que muchos de los casos donde la vulneración de los derechos de las niñas, niños y adolescentes se encuentra atravesada por la violencia, el déficit habitacional aparece como una cuestión a tener en cuenta.

En este sentido, en la Delegación Rosario, tenemos en igual proporción casos referidos a problemáticas con educación y salud. Aquí se refiere a casos donde las niñas, niños y adoles-

centes se vieron dificultados de asistir a la escuela, casos de deserción escolar, situaciones donde no fueron aceptados en escuelas ya que no poseían DNI.

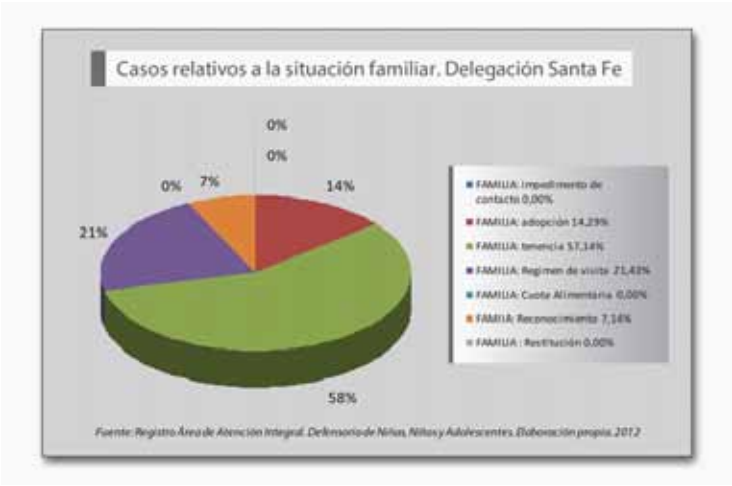
Respecto a los casos referidos a salud, muchos de ellos se relacionaron principalmente con la negativa de parte de efectores de salud de cubrir tratamientos necesarios para garantizar el derecho a la salud de niñas, niños y adolescentes.

DELEGACIÓN SANTA FE - VIOLENCIA



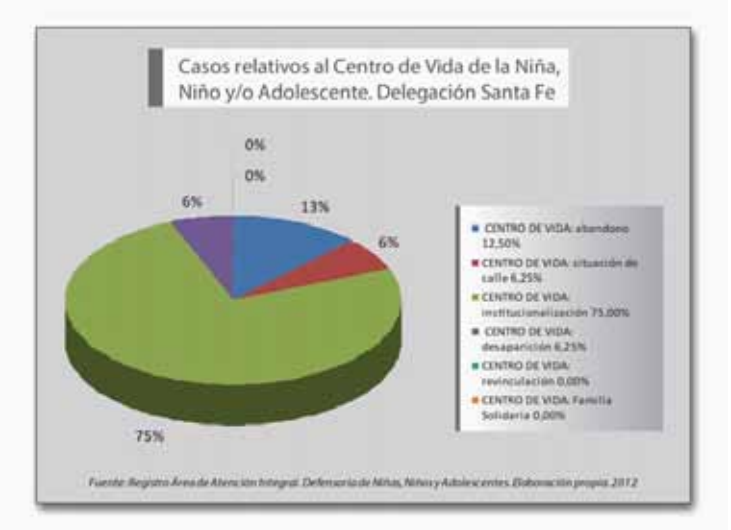
En cuanto a la temática Violencia en la Delegación Santa Fe, se mantiene la misma tendencia que se ha registrado en la Delegación Rosario, es decir, un claro predominio de la violencia familiar por sobre las situaciones de violencia institucional o situaciones de violencia entre pares. Con respecto al tipo de violencia ejercida, igual que lo anteriormente registrado, se mantiene la mayor proporción de casos de violencia por maltrato, fundamentalmente registrado en el seno familiar. En una escala menor se encuentra la violencia ejercida mediante abuso sexual, la cual también se registró principalmente en el seno familiar, tanto nuclear como ampliado.

FAMILIA



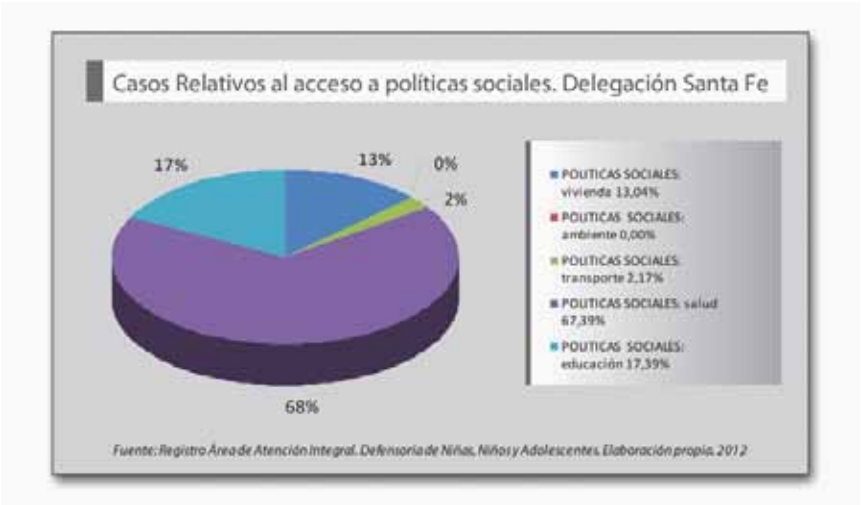
Los casos registrados en relación a la situación familiar en la Delegación Santa Fe mantienen las mismas tendencias que en la Delegación Rosario, valiendo la mención de que en esta delegación poseen una menor proporción en relación al total general que en Rosario. Aquí puede verse que las situaciones que se registraron han sido en relación a la tenencia de las y los hijos, junto con las relativas al régimen de visita de uno de los padres en casos de parejas separadas. Tal como se analizó anteriormente, este tipo de situaciones suponen un conflicto entre adultos que impactan negativamente sobre los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

CENTRO DE VIDA



Respecto a los casos detectados en relación al Centro de Vida, es importante resaltar que la mayor recurrencia se ha registrado en las situaciones de institucionalización. Las problemáticas por las cuales llegaron a la Defensoría en torno a este tema se vinculan con los plazos vencidos en las medidas excepcionales por las cuales las niñas, niños y adolescentes son separados de su centro de vida, por la falta de estrategia o la demora en el proceso de revinculación con su seno familiar. Asimismo, respecto de la institucionalización, también se contempló el registro de casos donde dentro de instituciones los niños y las niñas sufrieron distintas vulneraciones en sus derechos. En el caso de la Delegación Santa Fe, se detectaron en un segundo registro casos concernientes a situaciones de abandono de persona, pero con un porcentaje considerablemente menor en relación con el registrado respecto de la institucionalización.

POLÍTICAS SOCIALES



En la delegación Santa Fe respecto al acceso a políticas sociales se evidencia una mayor incidencia de casos relativos a la salud. Los casos ingresados correspondieron a situaciones en donde las obras sociales no cubrían tratamientos a niñas, niños y adolescentes con enfermedades. En un segundo orden, se encuentran los casos referidos a educación, donde se incluyeron casos de violencia escolar, inasistencia de niñas, niños y adolescentes, problemas con el trato hacia los niños de parte de docentes, entre otros. Los casos referidos a la situación de vivienda referencian las mismas circunstancias que las registradas en la Delegación Rosario.

C. Acciones e iniciativas desarrolladas

Respecto de las acciones desarrolladas frente a los casos registrados vale resaltar que las estrategias plasmadas son claro reflejo de la perspectiva de trabajo de la institución. El equipo del Área de Atención Integral actúa promoviendo relaciones con los otros miembros del Sistema de Infancia, sin perder de vista el rol de Ombudsman de la Defensoría. Este tipo de relaciones implica la generación de lazos de trabajo que brinden soluciones a las problemáticas detectadas.

El rol de garante de los derechos de las niñas, niños y adolescentes debe verse plasmado en respuestas eficaces y efectivas ante las situaciones de vulneración. Por ello, más que cumplir sólo un rol de contralor, vale agregar el rol de "terceridad", de articulador en el marco de este nuevo Sistema de Protección y Promoción de los derechos de las infancias y adolescencias, que debe avanzar hacia el necesario cambio cultural que supone poner a la niñez y la adolescencia como verdaderos sujetos de sus derechos siendo éste el eje central de la ley. Tal como enfatiza la cita de Escobar Roca que encabeza este apartado remarcando las numerosas técnicas para la promoción y protección de los derechos humanos que pueden desarrollar las defensorías.

Es dentro de este escenario que la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes ha desempeñado un rol de facilitador del diálogo, destacando la necesidad de una labor colaborativa. La articulación entre los actores intervinientes en un caso concreto permite que se morigeren cuestiones de índole personal que pudieran haber surgido y que se favorezca la labor de esos equipos para los temas que se presenten en el futuro. La concientización de la importancia de una comunicación clara y fluida, del diálogo como herramienta fundamental, de la necesidad del aporte de todos para la construcción conjunta del nuevo sistema, no sólo tiene efectos entre esos mismos equipos sino en cada lugar donde funcionen y se vinculen cada uno de los sujetos intervinientes. En algunos temas de tan complejo abordaje como el de violencia, adicciones, delitos sexuales y trata de personas, entre otros, surge claramente la necesidad de esa fluida articulación entre los diversos actores del sistema.

En este sentido, retomando la legislación reforzamos la noción de las actuaciones que puede desarrollar mencionando las siguientes formas:

• **Resoluciones:** Según la Ley N°10936, el Defensor del Pueblo, y en mismo sentido la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes. Asimismo, en defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad, podrá cuando lo considere conveniente, interponer el recurso previsto en la Ley N°10.000. Si bien la Defensoría no es competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas, sí puede sugerir la modificación de los criterios para su producción.

Si como consecuencia de sus actuaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los ciudadanos, podrá sugerir al Poder Legislativo o a la Administración Pública, la modificación de la misma.

Así también cuando la Defensoría entienda que determinados comportamientos denoten una falla sistemática y general de la Administración Pública, puede recomendar, y así hacerlo saber al Poder Legislativo y a la misma Administración, brindando los mecanismos que permitan disminuir dichos comportamientos.

• **Opinión Consultiva:** Es un parecer u opinión técnica – jurídica no vinculante solicitado a esta Defensoría. Es una "cita de autoridad" en un determinado tema relacionado con niñas, niños y adolescentes. La misma aporta valor y aval simbólico.

Teniendo en cuenta la impronta de trabajo que pretende trazar esta institución dándole contundencia y peso a sus actuaciones, es que se definió establecer que para las resoluciones, las mismas se desarrollen en casos de alta importancia, de forma de que las mismas sean tomadas con la relevancia que poseen por los actores involucrados.

Durante este primer año, se desarrolló una primera Resolución dirigida al Ministerio de Educación, a partir de una situación en donde una madre no pudo inscribir a sus cuatro hijos en dos escuelas cercanas a su domicilio, dado que los directivos adujeron que no podían matricularlos por carecer los niños de documentación acreditativa de identidad. Así se resolvió recomendar al Ministerio de Educación de la Provincia, que arbitre todos los mecanismos a su disposición para que se instruya al personal docente a cargo de los establecimientos escolares a inscribir cualquier niño, niña o adolescente que, reuniendo los requisitos necesarios, desee escolarizarse incluyendo a aquellos que no cuenten con documentación. A su vez, se solicitó al mencionado Ministerio que imparta directivas a la comunidad educativa a su cargo para que, en cumplimiento de las legislación internacional, nacional y provincial, proceda, a través de quien corresponda, a iniciar los trámites administrativos a fin de obtener el Documento Nacional de Identidad de los niños, niñas y adolescentes que carezcan de los mismos, coordinando su labor con las oficinas del Registro Civil creadas a tal fin[18].

Otra de las resoluciones desarrolladas en este año ha sido llevar adelante el monitoreo de las Instituciones de Encierro de la Provincia de Santa Fe que alojan jóvenes menores de edad en conflicto con la ley penal. Para ello, se definió la creación de un espacio de trabajo continuo, que permita garantizar el contacto directo con los jóvenes, sin ninguna intermediación, para que los mismos puedan expresar sus dudas o recibir la información que deseen en cuanto a sus derechos[19].

Asimismo se dictó Resolución imponiendo al Estado Provincial, a través de los Ministerios correspondientes, para que den cumplimiento a la obligación asumida mediante convenio firmado con el Directorio del Sistema Unico de Prestaciones Básicas para Personas con Dsicapacidad (28/02/2000), que fuera aprobado por la Ley 11.814, instando al IAPOS a hacerse cargo de las prestaciones pertinentes (esto es, que los niños beneficiarios de la Ley tendrán derecho a requerir de su cobertura social un transporte especial). En la misma se recomienda al Sr. Director del IAPOS que incluya dentro del Programa de Prestaciones para Afiliados con Discapacidad la cobertura de transporte escolar; se insta al Ministro de Salud de la Provincia para que arbitre los medios a su disposición a los fines de poder

---

Citas

[18/19] Anexo Resoluciones y Opiniones Consultivas

incluir a estos niños afiliados con discapacidad y se notifica de la misma tanto al Ministro de Salud como a la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, a la Sr. Ministra de Educación, a la Directora Provincial de Educación Provincial y al Director del Instituto Autarquico Provincial de Obra Social.

Durante este año también se generó una Opinión Consultiva sobre la actuación desarrollada por la Secretaría de Derechos Humanos de la provincia respecto de su informe en relación a la necesidad de ampliar el reconocimiento legal de niños y niñas pertenecientes a grupos familiares formados por dos mujeres o dos varones que no estén casados. En este marco, se definió acordar con la Resolución 002/2012 de la Secretaría de Derechos Humanos así como iniciar gestiones tendientes a la adecuación del texto de la Ley Provincial de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes N° 12967 atento que su redacción desconoce la realidad familiar de los niños/as y adolescentes cuyo centro de vida esté formado por parejas del mismo sexo[20].

• Otras modalidades de intervención y articulación.

Con el objeto de dar respuesta ante los casos registrados, y en el marco de la perspectiva de trabajo que se plasma, es que desde la Defensoría se desarrollaron espacios de encuentro y articulación con miembros del Poder judicial, tanto de la ciudad de Rosario como de la ciudad de Santa Fe, en vistas a definir criterios, tender redes y gestar acuerdos de trabajo. En misma sintonía se generaron encuentros con autoridades del Colegio de Abogados de la 2da Circunscripción, apuntando al impulso de la implementación del Abogado del Niño.

Bajo este criterio de trabajo es que se desarrollaron encuentros con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe. Junto con representantes de este Ministerio, se gestaron lazos con el Ministerio de Justicia y DDHH, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud así como con representantes del Ministerio de Economía y del Ministerio de Seguridad. Cabe volver a resaltar, que estas reuniones se plantearon siempre como parte de una estrategia de articular y gestar redes en vistas a garantizar los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Citas

[20] Anexo Resoluciones y Opiniones Consultivas

PROMOCIÓN DE DERECHOS

Las iniciativas vinculadas a la promoción de derechos estuvieron centradas en la estrategia de institucionalización de la Defensoría, como organismo dinámico, dialogal y vinculado a otros actores, para que el sistema de derechos de niñas, niños y adolescentes sea una realidad.
En este punto se trabajó en torno a las siguientes líneas de acción:
• Construcción de una red dinámica de actores de infancias a través de iniciativas de diálogo, formación y definición de acuerdos básicos.
• Instalación social de la perspectiva de derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Se materializó en acciones de:
A. Incidencia en políticas públicas desde la perspectiva de derechos desde las infancias y las adolescencias.
B. Difusión, concientización y formación en derechos.
C. Participación activa en espacios de intercambio, reflexión y aprendizaje sobre derechos.
D. Producción de información relevante y campañas temáticas, particularmente dirigidos a la población de niñas, niños y adolescentes.

Para ello, se diseñaron campañas de sensibilización, se elaboraron materiales educativos y lúdicos, se difundió información. Asimismo, la institución expresó su opinión en los medios masivos de comunicación, junto con la apertura de canales para la participación de chicas, chicos y jóvenes. En todos los trabajos de promoción se incorporó la perspectiva ambiental, de género y pueblos originarios, desde el paradigma de la comunicación para el desarrollo y el cambio social. Se identifica la Promoción de Derechos como la construcción de una cultura que respete y proteja integralmente a las y los más pequeños, las y los conciba como sujetos de derechos y priorice su interés superior, a través del involucramiento y compromiso desde el Estado, las empresas con responsabilidad social y toda la comunidad.

A. Incidencia en políticas públicas desde la perspectiva de derechos desde las infancias y las adolescencias.
-Presentación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe: Tuvo lugar el 6 de septiembre en la Isla de los Inventos, uno de los espacios que componen el Tríptico de la Infancia de la Ciudad de Rosario. Estuvieron presentes numerosos chicos y chicas de distintas escuelas de la Provincia, representantes de los distintos poderes del Estado, comunidad y prensa.
Contó con amplia concurrencia de autoridades, entre ellas el Gobernador de la Provincia, el Representante Adjunto de UNICEF Argentina, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, miembros de los gabinetes provincial y municipal, representantes del poder judicial, del poder legislativo local y provincial.

Asistieron trabajadores de prensa, miembros del Sistema de Infancia Provincial y público en general.
La presentación contó con un número de circo, a cargo de dos artistas que danzaron en sus aros mientras se escuchaba el "Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes".
El evento contó asimismo con la participación de las cooperativas de trabajo de jóvenes con discapacidad del Vivero Municipal, quienes elaboraron los plantines de estación que se entregaron como obsequio institucional.
Para promover la participación e invitar a sentirse parte de la Defensoría invitamos a niñas, niños, adolescentes y representantes del Estado a adherirse a la campaña "Crecer pleno es tu derecho. Que se cumpla, nuestra responsabilidad". La misma consistió en un dispositivo de set de fotografía, con dos grandes carteles: "Crecer plenos es nuestro derecho", para chicas, chicos y jóvenes; "Que se cumpla, nuestra responsabilidad", para representantes del Estado.[21]

B. Difusión, concientización y formación en derechos de las infancias.
Visita de Jean Zermatten

Con el propósito de convocar a los distintos actores e iniciar la construcción de una agenda compartida, se organizó el Seminario Internacional sobre la Convención de los Derechos del Niño que tuvo lugar el 1 de noviembre de 2012, con la presencia del máximo referente en materia de derechos de la niñez: el Presidente del Comité de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas, Doctor Jean Zermatten.
El mismo brindó la Conferencia "Convención Internacional sobre los Derechos del Niño: situación actual y perspectivas".
Esta iniciativa se llevó a cabo junto a la Defensoría del Pueblo y la Honorable Legislatura de Santa Fe, la misma contó con la presencia de funcionarios, equipos de trabajo de los distintos poderes del Estado, miembros de organizaciones sociales y estudiantes que participaron de la misma.
El encuentro se inició con las intervenciones del Sr. Vice Gobernador de la Provincia, de la Ministra de Innovación y Cultura y de la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes.
La disertación aportó una visión general sobre los instrumentos legales e introdujo algunos desafíos globales para el bienestar de las y los habitantes más pequeños del mundo. Entre ellos la justicia penal juvenil, la institucionalización-desinstitucionalización, la violencia, las desigualdades socio económicas y el cambio climático.

Participación en Radio Comunitaria "el Chalet",

La Radio Comunitaria es llevada adelante por jóvenes del Instituto de Encierro Las Flores. El 19 de noviembre de 2012 los jóvenes realizaron una entrevista a la Defensora Analía Colombo. La misma puede descargarse de la sección Audios de nuestro sitio web.

Citas

[21] Anexo Producción Comunicación y Producción Material Audiovisual sobre la presentación y Manifiesto de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Participación en ARTE FE.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes participó en diciembre de 2012 del relanzamiento del Museo Virtual ARTE FE con un taller de arte para chicas y chicos en el Centro Cultural Roberto Fontanarosa de la ciudad de Rosario. Durante el encuentro las niñas y niños pintaron las letras que componen la palabra ARTE FE.

Calendario de Derechos

Durante todo el año se difundieron a través del Facebook las efemérides vinculadas a los derechos de las niñas, niños y adolescentes. En diciembre se elaboró un calendario de derechos con la reseña de las fechas clave bajo el lema "Todos los días. Todos los derechos. Todos los niños". El mismo fue enviado como regalo institucional de fin de año a los distintos actores que integran el Sistema de Infancia de la Provincia.

V.C. Participación activa en espacios de intercambio, reflexión y aprendizaje sobre derechos.

A la Altura de los Chicos.

Se participó de la presentación del Diagnóstico participativo sobre la situación de las infancias del Distrito Oeste de la Ciudad de Rosario. Avances y dispositivos de intervención en el marco de la Ley Provincial 12.967.

Charla: "La Ley 26.061, el abogado del niño y el derecho de las niñas, niños y adolescentes a participar activamente en los procesos"

Se asistió a la charla la cual fue organizada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Primer Foro sobre prevención de la violencia y el acoso escolar. Se participó del Foro el cual se llevó a cabo en el Concejo Municipal de Rosario con la presencia de niños de diferentes escuelas exponiendo sus experiencias en relación a la implementación de un programa de mediación escolar.

Jornada Debate acerca de las Consecuencias de la Institucionalización en los Niños y de la Necesidad de Revalorizar Socialmente la Adopción.

Se participó de la jornada la cual fue organizada por el Grupo de Padres Adoptivos y en Espera de Rosario.

Consejo Municipal de Niñez de Santa Fe.

Se participó en la apertura se sesiones el día 29 de marzo de 2012 en la ciudad de Santa Fe. Durante el año la institución volvió a ser convocada el día 15 de agosto de 2012, volviendo a participar de las sesiones del mismo.

VI Congreso Nacional de Síndrome de Down "El mundo es de todos".

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes adhirió y participó del Congreso Nacional desarrollado durante el mes de Mayo 2012 en la localidad de San Miguel de Tucumán.

Primer Encuentro Provincial de Jueces y Funcionarios del Fuero de Familia de la Provincia de Santa Fe,

Los días 14 y 15 de junio de 2012, se participó del Primer Taller "Niñez y Adopción". En la Charla/debate participaron miembros del poder judicial, el Secretario de Coordinación de Políticas Sociales, el Subsecretario de Niñez, Adolescencia y Familia junto con el Director Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez de Rosario.

Debate sobre la Problemática de la niñez en el Nodo Rosario. SI.PR.U.S.

Se participó en el panel de debate organizado por el Sindicato de Profesionales Universitarios de Salud, el cual se desarrolló en el mes de julio en el Hospital Provincial de la Ciudad de Rosario.

Jornada de Trabajo respecto de la atención en las situaciones relacionadas con abuso sexual infantil

La jornada de la que participó la institución estuvo organizada por el Ministerio de Justicia donde se convocó a trabajadores de los cinco Centros de Asistencia Judicial de la Provincia, junto con representantes de la Dirección Provincial de Niñez y de la Dirección Provincial de Salud Mental. La misma se llevó a cabo el día 6 de julio de 2012.

II Seminario en Perspectiva de Género.

El 10 de septiembre de 2012 la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes participó en el segundo módulo del Seminario como disertante y coordinadora del taller sobre Niñez y Adolescencia. El Seminario fue organizado por la Comisión de los Derechos de la Mujer del Colegio de Abogados de la 2da Circunscripción en la ciudad de Rosario.

Homenaje a los maestros en su día.

Se asistió a la Charla de Francesco Tonucci "Con ojos de maestro. La escuela que soñamos". La Charla fue organizada por el Ministerio de Cultura, en el marco de la conmemoración del Día del Maestro, el día 11 de septiembre de 2012 en el teatro El Círculo de la ciudad de Rosario.

Foro Debate: Hacia un mecanismo de prevención de la tortura en Santa Fe.

Se participó del Foro de Debate "Hacia un mecanismo de prevención de la tortura en Santa Fe", el día 26 de septiembre de 2012 en el recinto de la Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe.
El foro surge ante la necesidad de adecuar el Mecanismo Provincial para la aplicación del Protocolo contra la Tortura en la Provincia de Santa Fe.
Desde la Defensoría se plantearon estrategias de trabajo para el monitoreo sobre Instituciones de encierro de personas menores de 18 años. Este plan de acción se relaciona con la creación de espacios de escucha con jóvenes alojados por disposiciones judiciales y/o admi-

nistrativas tendientes a garantizar el despliegue y promoción de Derechos Fundamentales de los jóvenes y sus familias.
Estuvieron presentes en el debate representantes de distintos bloques de la Cámara de Diputados de la Provincia, miembros de los tres poderes del Estado Provincial, profesores universitarios y organizaciones de la sociedad civil.

Jornada sobre violencia de género en la Facultad de Derecho de la UNR.

La Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, Analía Colombo, participó de la Jornada sobre violencia de género "Enfoques y Estrategias en la Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de las Violencias contra las Mujeres", que se llevó a cabo el 4 de octubre de 2012 en el Aula Magna de la Facultad de Derecho de la UNR.
La apertura de la Jornada estuvo a cargo del Adjunto I de la Defensoría del Pueblo de la Nación; la Intendenta de la Ciudad de Rosario; el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe; la Vicedecana de la Facultad de Derecho de la UNR y el Ministro de Justicia de la Provincia de Santa Fe.
La Dra. Analía Colombo integró el panel "Estrategias de Intervención para la Asistencia Integral de las Víctimas de Violencia" y ante el auditorio, resaltó que "la protección integral de mujeres, niñas, niños y adolescentes, y el lograr que la garantía del ejercicio de sus derechos sea efectivo es un desafío fundamental". Por todo ello, desde la Defensoría instó "no sólo a articular sino fundamentalmente a reforzar y aunar esfuerzos para fortalecer un modelo de atención integral, de carácter interdisciplinario e intersectorial, que suponga para los ciudadanos una rápida respuesta. Y comprendiendo que las acciones no sólo son de recuperación, asistencia e integración, sino esencialmente abocadas a la prevención y promoción de los derechos humanos para una sociedad más justa y solidaria".
La jornada organizada por la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Facultad de Derecho de la UNR, contó con la presencia de especialistas en la problemática y representantes de instituciones del sector público. El cierre estuvo a cargo de la Sra. Susana Trimarco, madre de Marita Verón, quien fue secuestrada en Tucumán el 3 de abril de 2002 por una red de trata.

"Día Internacional para la prevención del maltrato y abuso Infantil"

Se participó de la conmemoración del día en una jornada organizada en la Escuela Nº 1109 "Hipólito Yrigoyen", en el mes de octubre de 2012, en la ciudad de Santa Fe. La misma fue impulsada y organizada por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.
Conferencia "Infancia, Ley y Democracia: Análisis Crítico": La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes participó de la mencionada conferencia la cual fue organizada por el Gobierno de la Provincia de Santa Fe junto a la Fundación Sur Argentina, institución dedicada a la promoción y defensa de los derechos humanos de niños y adolescentes, el 12 de noviembre de 2012 en la Sala Rodolfo Walsh.
La apertura estuvo a cargo de la Ministra de Desarrollo Social de Santa Fe, quien expresó que

"el desafío pasa por el fortalecimiento de nuestras instituciones", de allí la importancia de este tipo de encuentros y del trabajo conjunto entre los municipios y la Provincia.
Luego de las palabras de inicio, la Ministra presentó a Emilio García Méndez, presidente de Fundación Sur Argentina, quien expuso un análisis crítico de la problemática de la niñez en nuestro país desde la aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño hasta el día de hoy.
Esta Conferencia se encuadró dentro de las jornadas de formación organizadas por el Ministerio de Desarrollo Social y la Fundación Sur, denominadas "Herramientas para el fortalecimiento institucional y la gestión del sistema de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes de Santa Fe". Las mismas comenzaron el jueves 8 de noviembre y se realizaron en el marco de los convenios firmados entre el Gobierno Provincial y municipios y comunas para el abordaje de las problemáticas de niñez y género.

Presentación de los Manuales de Planificación, Monitoreo y Evaluación y Coordinación de Políticas, Programas y Proyectos Sociales.
Se participó en la presentación de los materiales, la cual se desarrolló en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el mes de diciembre de 2012, organizado por CIPPEC y UNICEF Argentina.

D. Producción de información relevante y campañas temáticas, particularmente dirigidos a la población de niñas, niños y adolescentes
Campaña de Alimentación Saludable.[22]
Como estrategia inicial para dar a conocer la institución, se lanzó la primera campaña y la temática elegida fue la Alimentación Saludable, siendo la primera intervención durante el I Congreso Santafesino de Agroecología, que se desarrolló del 4 al 6 de julio de 2012. Este fue un escenario propicio y estratégico, ya que participaron más de 500 personas, entre las cuales se contaba con referentes de organizaciones de toda la Provincia, el país, así como de países vecinos. Junto con ellos participaron representantes del Estado en distintos paneles; así como en los momentos de los talleres y conclusiones por parte de la sociedad civil.
La participación de la Defensoría consistió en estar presentes con un puesto de materiales y degustación de dulces sanos y agroecológicos, de gran atracción para chicas y chicos, adultos que trabajan con ellas y ellos y público en general. El material consiste en un juego de papel, llamado "sapito", con todo el circuito de la alimentación saludable y la producción agroecológica. Dado sus colores, dibujos, el material desarrollado es utilizado como un material lúdico y educativo, el cual continúa siendo muy apropiable por las y los más pequeños, así también como un recurso didáctico por parte de docentes y talleristas.

Citas

[22] Anexo Producción en Comunicación y Promoción

También se participó parte de los talleres y conclusiones, pudiendo aportar la propuesta de habilitar en el marco del próximo Congreso el "Congresito", un espacio para el encuentro y la participación de las y los chicos en la temática.

Como parte de esta misma campaña, se ha organizado el taller de "Agroecología para niñas y niños que crecen" durante las vacaciones de invierno, en articulación con la cooperativa de artistas "El Levante", el Programa de Agricultura Urbana de la Municipalidad de Rosario y el Centro Cultural Parque de España. Durante estos encuentros las y los chicos jugaron con el "sapito agroecológico", armaron plantines con botellas reutilizadas y expresaron la experiencia con dibujos. En este marco, se comenzó a desarrollar un material sobre derechos en voz de chicas y chicos[23].

Esta campaña también tuvo repercusión en los decidores de políticas públicas, ya que en diciembre de 2012, invitaron a la Defensoría a formar parte de la mesa de trabajo para la firma del "Acuerdo Santa Fe por una Alimentación Saludable y Segura", que consiste en el desarrollo estratégico de la temática en todo el territorio de la Provincia junto con distintos actores involucrados en la temática.

Campaña sobre violencia institucional[24]

En el mes de septiembre de 2012, mes de la juventud, se trabajó un material de difusión con jóvenes sobre violencia institucional. El objetivo es que sean los propios jóvenes los promotores del material, el cual contiene información básica sobre cómo actuar en caso de ser demorados o detenidos por la Policía.

Se participó de las actividades organizadas en el Centro de Expresiones Contemporáneas por la Dirección de Juventudes de la Municipalidad de Rosario, donde se entregó a los jóvenes presentes los materiales.

Citas

[23-24] Anexo Producción en Comunicación y Promoción

Estas mismas piezas son llevadas a distintas reuniones y actividades desarrolladas en todo el territorio provincial, también han sido enviados a distintos espacios frecuentados por jóvenes.

Video de derechos en la voz de niñas, niños y adolescentes[25]

Se produjo un video de corta duración para promocionar los derechos desde las propias voces e interpretaciones de chicas y chicos. El mismo se proyectó por primera vez en el acto de presentación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes a la comunidad. Para su armado fue organizado un espacio de entrevista con dinámicas participativas en el Jardín de los Niños, en la ciudad de Rosario.

Manifiesto de las niñas, niños y adolescentes[26]

Se redactó un manifiesto de derechos expresado con las voces de chicas y chicos. El mismo se dio a conocer en la presentación de la Defensoría, donde también fue firmado por niñas, niños y autoridades presentes.

Video resumen 2012[27]

Se trata de un video de corta duración con fotografías tomadas durante los distintos trabajos realizados a lo largo del año. Fue difundido a nuestra base de contactos, así como cargado en nuestro sitio web.

El rol de la institución en la Promoción de Derechos

En esta etapa es cuando más se visibiliza que una de las funciones más importantes de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes consiste en la articulación, la multisectorialidad y el trabajo en redes, puesto que estrategias amplias de esfuerzo conjunto entre distintas instituciones pueden acercarse más a los escenarios de incidencia.

Como institución debemos reconocer el trabajo que se viene realizando desde hace tiempo, en los diversos espacios, y al mismo tiempo, procurar que los avances logrados no se superpongan sino que se fortalezcan.

Por eso, se priorizará nuestro rol de articuladores en el Sistema Provincial de Infancias, aportando la perspectiva de derechos en las distintas propuestas.

Para el 2013 iniciamos esta tarea con el Ministerio de Educación, apostando al trabajo para materializar los derechos de la Ley de Promoción y Protección Integral junto con la participación activa de niñas, niños y adolescentes y la comunidad docente.

Citas

[25-26-27] Anexo Producción en Comunicación y Promoción

TRABAJO EN RED

El concepto de red aparece como una estrategia en el rol de defensa y garantía de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Remite a un conjunto articulado, una variedad de actores que comparten un deseo común. La red alude al intercambio de ideas, recursos, cooperación y articulación para el diseño y la gestión de soluciones conjuntas a problemáticas en común.
El trabajo en red y las construcciones intersectoriales nos permiten ser no sólo observadores críticos, sino concebirnos como actores propositivos para el real cumplimento de las legislaciones nacionales y provinciales.
Por todo ello, trabajar articuladamente y en conjunto es un principio transversal en nuestro desempeño: entre los distintos actores que integramos el Sistema Provincial de Infancias para una efectiva aplicación de la Ley de Promoción y Protección Integral; entre los distintos representantes del Estado, para incidir en la toma de decisiones de políticas públicas desde la perspectiva de los derechos de las niñas, niños y adolescentes; entre las distintas organizaciones e instituciones territoriales, para abordar integralmente cada caso.
Confluyendo los esfuerzos de este entramado institucional entre el Estado, las organizaciones sociales junto con el empresariado socialmente responsable y la comunidad, se construye un real acceso a los derechos de las y los más pequeños.

A. Iniciativas de diálogo, formación y acuerdos

La estrategia de la Defensoría de actuación enlazada, para potenciar las capacidades del sistema de Infancias se materializó en la construcción de una red dinámica de actores a través de iniciativas de diálogo, formación y definición de acuerdos básicos.
Con esta impronta se desarrollaron las siguientes actividades:

Taller "Derechos de Niñas, Niños y adolescentes: hacia una agenda compartida”

Con este Taller la Defensoría dio inicio a una modalidad de trabajo basada en la generación de espacios para el encuentro y el diálogo entre los actores del Sistema de Infancias. Participaron representantes de los tres poderes del Estado (de diversas jurisdicciones), docentes e investigadores de Universidades Públicas y Privadas, organizaciones de la sociedad civil y del sector privado.
Se llevó a cabo luego de la Conferencia "Convención Internacional sobre los derechos del niño" el 1° de noviembre de 2012 en la ciudad de Rosario. El objetivo del Taller fue construir una Agenda Compartida de temas centrales para la promoción y protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes entre los actores del sistema. El objetivo se construyó desde tres pilares: en primer lugar, la promoción de la nueva perspectiva de derechos de niñas, niños y adolescentes como aglutinador de esfuerzos en el territorio provincial. En

segundo lugar, la generación de un ámbito de reflexión y trabajo compartido y finalmente, la identificación de temas críticos en el territorio.

Así se lograron identificar como temas centrales: la necesidad de articulación de los niveles de intervención y las estrategias de las agencias estatales sobre la base de los derechos reconocidos en la Convención de los Derechos del Niño junto con la promoción de mayores capacidades en los equipos interdisciplinarios territoriales.

En base a estas temáticas detectadas, los actores participantes apuntaron a desarrollar estrategias conjuntas tales como la realización de talleres de actuación en torno a derechos inter e intra institucionales, junto con el desarrollo de protocolos y procedimientos de actuación ante situaciones críticas, capacitaciones para los equipos interdisciplinarios, así como campañas de información y concientización para las familias y para la sociedad en su conjunto.

Para dar a conocer las conclusiones de la jornada se elaboraron las siguientes piezas de difusión y promoción[28]:

- Video sobre la conferencia
- Video sobre el taller
- Publicación impresa con la ponencia completa de Jean Zermatten y las conclusiones del taller realizado.

Cabe agregar que la publicación fue distribuida a todas las personas e instituciones que participaron de la jornada junto con las escuelas públicas de toda la Provincia. Los videos pueden verse en el canal de Youtube o acceder a los mismos a través del sitio web de la institución.

Proyecto del Código Procesal de Responsabilidad Penal Juvenil.

Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se participó en las reuniones del 10 de abril, 21 de mayo, 3 de julio del año 2012 que se llevaron a cabo en las instalaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Santa Fe, en las cuales se elaboró un proyecto de reforma del mencionado Código.

Protocolo de Atención Interinstitucional para el Acceso a la Justicia de Niños/as y Adolescentes Víctimas o Testigos de Violencia, Abuso Sexual y Otros Delitos:

El 19 de diciembre de 2012 se participó en la Mesa de Trabajo convocada por el Ministro de Justicia y DDHH junto con la Ministra de Desarrollo Social. El encuentro fue coordinado por representantes de la Asociación por los Derechos Civiles (ADC)

Citas

[28] Las mismas pueden encontrarse en Anexo producción en Comunicación y Promoción

Consejo de Municipal de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes.

La Defensoría fue invitada a participar de las reuniones de la Comisión de Niñez del Concejo Municipal de Rosario. En las mismas se realizaron presentaciones institucionales, se formó parte de los distintos temas tratados en las reuniones.

B. Redes temáticas

En cuanto a las redes temáticas vinculadas a la institución, formamos parte de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), que reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Razonadores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

La Defensora Analía Colombo es miembro activo de la Red de Niñez y Adolescencia, creada en dicha Federación.

En ese marco concurrió los días 24, 25, y 26 de octubre a la XVII Asamblea General Ordinaria en la ciudad de San José de Costa Rica, participando activamente en el Seminario "Violencia Infantil" que contó con la destacada presencia de la experta Marta Santos Pais, Representante Especial de la Secretaría General contra la Violencia Infantil de Naciones Unidas y de la experta Rosa María Ortiz, Relatora de los Derechos de la Niñez de la Organización de Estados Americanos.

Durante esos días formó parte del "1er. Encuentro de la Red de Niñez y Adolescencia de la FIO" -donde quedó formalmente organizada la Red de Niñez y Adolescencia- y fue correlatora de la Declaración "Contra todas las formas de violencia hacia Niñas, Niños y Adolescentes".

Este documento insta a las Oficinas del Ombudsman a promover sistemas de prevención por medio de campañas de sensibilización sobre la importancia del buen trato; a facilitar el acceso a la justicia garantizando la protección integral de la niñez. A su vez, apunta a procurar la creación de mecanismos de control eficaces y permanentes con el objetivo de incidir, a través de recomendaciones, en la toma de decisiones en las políticas públicas; promover la sanción y/o modificación de las leyes de protección integral de la infancia, así como propiciar buenas prácticas y recomendar a los Estados la elaboración de un Plan Nacional de eliminación de la violencia. De esta forma apunta a alentar a que se establezcan intercambios de prácticas y experiencias internacionales y regionales que brinden a las Instituciones Internacionales de Derechos Humanos la oportunidad de adoptar soluciones a problemáticas de interés común.

En dicho encuentro, la Dra. Colombo tomó contacto con el Vicedecano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá de Henares, Madrid, y gestionó, a través del "Programa Regional de apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica", un curso virtual de "Derechos de los Niños", para todos aquellos profesionales de las distintas Instituciones que quieran perfeccionarse en el tema. El mismo será dictado del 30 de julio al 24 de septiembre de 2013.

El 24 de octubre la Defensora fue recibida, junto a otros representantes de Defensorías del

Pueblo de Argentina, por el Dr. Roberto Cuellar, Director Ejecutivo del Instituto Interamericano de Derechos Humanos, IIDDHH, con el cual se intercambiaron ideas y posibles acciones concretas en la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en América, abriendo así un canal de consultas con tan prestigiosa Institución.

Invitada por el Dr. Elias Carranza, Director Del "Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento de Delincuentes", (ILANUD), visitó en San José de Costa Rica el Instituto de jóvenes privados de libertad. Fue recibida por su Directora y luego mantuvo una extensa reunión con el Dr. Carranza acerca de la calidad de vida de los jóvenes privados de libertad, educación, recreación, espacio físico en donde se los recluye. Así también se conversó sobre los programas para su reinserción en la comunidad, teniendo en cuenta la vasta y reconocida experiencia a nivel nacional e internacional de Costa Rica al respecto. También en este tema se abrió un amplio canal de diálogo y cooperación mutua.

La Dra. Analía Colombo forma parte además, en su carácter de Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), cuyos objetivos son promover la figura del ombudsman en América, contribuir a la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los Derechos Humanos, promover estudios acerca de la Institución del Defensor del Pueblo, impulsar la creación de redes con diferentes instituciones defensoras de los Derechos Humanos y organizar actividades tendientes a difundir y desarrollar la educación en los mismos.

Por otra parte, como Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, integramos la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). La Defensora Analía Colombo es la coordinadora de la Red de niñez y adolescencia de la Asociación.

El 6 de julio, durante el II Plenario de ADPRA se creó la Red Nacional de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en la ciudad de Escobar, Provincia de Buenos Aires, y se nombró a Analía Colombo coordinadora de la misma.

Esta Red se constituyó 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 de nuestro 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. También tiene por objeto el intercambio de experiencias y la circulación de recursos e información entre las distintas instituciones para el desarrollo comprometido del rol de Ombudsman. Todo esto posibilita no sólo mejorar y potenciar el trabajo al interior de cada uno de los eslabones o nodos de la Red sino que aporta cabalmente al cumplimiento de fomentar una cultura de los Derechos Humanos.

Durante el III Plenario de ADPRA, realizado el 27 y 28 de agosto en la ciudad de Paraná, Entre Ríos, la Dra. Analía Colombo fue invitada a disertar en su apertura. Posteriormente se reunió con Defensores y/o representantes de los mismos, a fin de intercambiar ideas acerca de la puesta en funcionamiento de la Red a su cargo.

En el marco del IV Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo, realizado el 16 de noviembre en la ciudad de Posadas, Provincia de Misiones, participamos de la mesa de trabajo "Defensorías de Niñas, Niños y Adolescentes".

C. Otros espacios de articulación

Esta perspectiva la hemos implementado en las reuniones con distintos representantes del Estado mencionados anteriormente, y en las articulaciones –a partir de casos particulares- con APPAP 21, Movimiento Evita y el Hospital Provincial.

Es en este sentido que en diciembre convocamos a la Asociación Civil Aldeas Infantiles S.O.S Argentina para la presentación de un proyecto de cooperación por la promoción de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes a través del uso de distintos lenguajes artísticos en la Embajada Suiza.

Desde la línea de trabajo desarrollada desde el Área de Promoción y Monitoreo todas las actividades han sido llevadas a cabo en conjunto con otras iniciativas y socios estratégicos. Entre ellos la Cooperativa de Animadores de Rosario, el Vivero Agroecológico Rosario, el Programa de Agricultura Urbana de Rosario, la Cooperativa de Artistas El Levante, el Centro Cultural Parque de España, la cooperativa audiovisual Alta Productora, el Tríptico de la Infancia, entre otros.

En esta estrategia de construcción de lazos y búsqueda de actores estratégicos que acompañen, apoyen y ayuden a consolidar el trabajo que desarrolla la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, el compromiso impulsado por las empresas emerge como un aliado fundamental. Así contamos con el acompañamiento de Borsellino Impresos, Pinturerías Tersuave y la Cámara Empresaria de la Construcción.

En la búsqueda de potenciar lazos y apoyar el impulso de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) como una forma de gestión de la empresa donde la búsqueda de la rentabilidad respete y promueva la mejora del ambiente y el desarrollo de la comunidad donde se encuentra dicha empresa, es que se estableció un espacio de diálogo e intercambio con MOVERSE, organización sin fines de lucro dedicada a la promoción de la RSE.

MONITOREO

El monitoreo de la situación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes de la Provincia y el monitoreo del Sistema de Infancias se estructuró en torno a las siguientes líneas de acción:

• Diseño y puesta en marcha de un sistema eficaz de Información: producción colaborativa, intercambio y socialización de información sobre los avances de la situación de derechos de los niños.

• Construcción de una red dinámica de actores de infancias a través de iniciativas de diálogo, formación y definición de acuerdos básicos.

Por ello, 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.

A. Monitoreo del sistema de Infancias

1. Monitoreo de Institutos donde se alojan jóvenes en infracción con la ley penal

En el marco de las funciones y deberes de esta Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes (art 41 y 45 Ley 12967 y su decreto reglamentario), se diagramó la posibilidad de llevar adelante visitas periódicas y sistemáticas a los Institutos donde se alojan jóvenes en infracción con la ley penal: Instituto de Rehabilitación de Adolescentes Rosario (en adelante I.R.A.R.), Dirección de Asuntos Juveniles (en adelante D.A.J.), y pabellón Juvenil de la Cárcel de Las Flores. La población de jóvenes y sus familias están sometidos a una situación de desprotección muy especial a partir del encierro, lo que obliga a producir intervenciones específicas para poder garantizar el acceso a Derechos Fundamentales (C.I.D.H. Opinión Consultiva OC 17/2002, Pto. 93).

La situación de los jóvenes alojados en Institutos de encierro por disposición del Sistema Penal en la Provincia de Santa Fe, es una tarea de gran conflictividad dado lo complejo de los abordajes estatales (judiciales y administrativos). Los institutos tienen gestiones mixtas, a través de dos Ministerios: de Justicia y Derechos Humanos y Seguridad.

El sistema normativo internacional de protección de los Derechos de la Infancia tiene Pactos específicos que profundizan los mecanismos para poder obligar a los Estados firmantes a garantizar los Derechos Fundamentales de los/as jóvenes alojados/as en Instituciones de Encierro (Convención de Derechos del Niño 1989, art 37 y 40, Reglas de Naciones Unidas para la Protección de Menores Privados de Libertad, Reglas de Beijing, Reglas de Tokio). Todos los instrumentos internacionales citados, prevén que "la privación de libertad de un menor deberá decidirse como último recurso y por el período mínimo necesario y limitarse a casos excepcionales" (art. 2 Reglas de Naciones Unidas, art. 13 y 17 Reglas de Beijing, art. 37 inc. B

Convención de los Derechos del Niño). Este principio determina lo excepcional de la situación por las graves consecuencias derivadas del encierro, lo cual obliga a especializar el trabajo sobre este sector de jóvenes.

Los instrumentos internacionales generan los mecanismos de control sobre Estado Argentino, mediante informes donde se evalúa la situación de Argentina, y por ende de la Provincia de Santa Fe. Estos informes mencionan -en reiteradas oportunidades- los incumplimientos del Estado Argentino, incluyendo a la Provincia de Santa Fe, en materia de Instituciones de Encierro de personas menores de edad.

Paralelamente el Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas ha recomendado a la Argentina que refuerce el funcionamiento de las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes, generando las condiciones necesarias para poder desarrollar su actividad. (Puntos 19 y 20 de las Observaciones del 11 de junio del 2010 del Comité de los Derechos del Niño – CRC/C/ARG/CO/3-4). En el mismo sentido se expidió el Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, cuando examinó el 4to Informe sobre Argentina en el año 2010 y manifestó en el punto 23 "El Comité expresa su preocupación frente a las graves deficiencias en el funcionamiento de las instituciones donde se encuentran alojados niños privados de libertad, incluidas situaciones de sanciones colectivas y encierro absoluto, así como respecto del actual régimen penal juvenil, el cual, entre otros, hace un uso excesivo del internamiento y no garantiza una asistencia jurídica adecuada de los menores en conflicto con la ley. (Artículo 24 del Pacto).

En este sentido, el Estado Parte debe tomar medidas para establecer un régimen penal juvenil respetuoso de los derechos protegidos en el Pacto y otros instrumentos internacionales en la materia. El Comité considera necesario que se tomen medidas para garantizar el respeto de principios tales como el derecho a recibir un trato que promueva la reintegración de estos jóvenes en la sociedad; la utilización de la detención y el encarcelamiento tan sólo como medidas de último recurso; el derecho de los jóvenes a ser escuchados en los procedimientos penales que les conciernen y el derecho a contar con una asistencia jurídica apropiada".

Modalidad del Monitoreo

El monitoreo al Instituto de Rehabilitación de Adolescentes Rosario (I.R.A.R.), Dirección se Asuntos Juveniles (DAJ) y el pabellón de Las Flores, se ha pensado no sólo para revelar y denunciar la vulneración de los derechos de los jóvenes en situación de encierro, sino para que lo recogido en este tiempo pueda orientar la producción de nuevos dispositivos que sustituyan al encierro y la despersonalización de los adolescentes en tal condición.

Fundamentalmente la modalidad de monitoreo apunta a la búsqueda de políticas públicas que focalicen en esta problemática y actúen acorde a la realidad, y paralelamente, se intenta reforzar el compromiso social para quienes están bajo la línea del desamparo.

ACTORES QUE CONFORMAN LOS INSTITUTOS DE ENCIERRO (en particular el Instituto de Rehabilitación de Adolescentes Rosario I.R.A.R.)

El monitoreo al I.R.A.R , DAJ y Las Flores se inicia en el mes de julio del 2012. Para ello se conforma un equipo interdisciplinario compuesto por un abogado y una psicóloga, que asisten al mismo tiempo una vez a la semana y realizan entrevistas a los distintos actores que conforman estas instituciones de encierro punitivo.

La modalidad escogida por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe es privilegiar la palabra de los jóvenes alojados, recuperando sus vivencias, sus voces, para acceder así al conocimiento del encierro y su estar cotidiano, en clara concordancia con el derecho a ser oído (eje que atraviesa el accionar de todos los equipos de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes, reflejado en "La Defe Te escucha estés donde estés"). Dicha escucha, dialoga y se entrecruza con otros discursos que conforman la institución.

Además se efectúa un recorrido y observación directa por los distintos espacios edilicios (Dirección, pabellones, aulas, sector donde reciben las visitas, espacios de aislamiento).

Se puede describir el encuentro con la institución del siguiente modo:

- Escucha de los jóvenes alojados
- Escucha a Directivos.
- Escucha y Asesoramiento al Equipo Técnico.
- Escucha a los Acompañantes Juveniles.
- Escucha al Equipo Referente de Educación.
- Escuchas con los guardias del servicio penitenciario.

La pregunta que motoriza es: ¿Cómo conviven estos discursos y de qué modo se articulan? Estos discursos, ¿posibilitan o encierran a los jóvenes?

En este sentido, tras este primer período de observación y contacto se pueden mostrar las siguientes líneas de análisis:

• Respecto de los vínculos interpersonales entre jóvenes y adultos.

En diversas visitas, se encontraron jóvenes que refieren haberse atacado mutuamente, atada esta situación a distintos motivos. Son conflictos graves y de cierta cotidianidad.

Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se expresa que el rol de los adultos, tanto del servicio penitenciario como civiles, debe ser reconsiderado a los fines de evitar las situaciones de violencia. Las mencionadas situaciones repercuten sobre el acceso y desarrollo de actividades tales como la escuela, los talleres, afectando seriamente la posibilidad de potenciar la superación de la medida tutelar.

En estas aproximaciones se pudieron observar lógicas de vinculación entre los adultos y los jóvenes similares a las de una institución de encierro de mayores de edad. Se sigue observando un predominio del personal penitenciario por encima del personal civil en la vida cotidiana

de los jóvenes, tanto en el nudo de vinculación de los pabellones, en todos los movimientos internos de los jóvenes mediante esposas, en los traslados al Tribunal, visitas de familiares, traslados a otras instituciones (art.26 Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de Menores Privados de Libertad – Res 45/113 del 14 de diciembre de 1990).

Por su parte, los acompañantes se encuentran limitados ya que se registra una falta de estructura laboral acorde al contexto de trabajo. Esto refiere a la cantidad de personal, la formación de los mismos, los recursos materiales con los que cuentan para desarrollar distintas actividades, los salarios (entre otras cuestiones).

Con vistas a garantizar derechos fundamentales de los jóvenes alojados, se indican las siguientes consideraciones;

• Los conflictos entre los jóvenes son generalmente naturalizados y abordados a través de estrategias de aislamiento, con la consecuente pérdida de la actividad programada.

• La forma limitada de circulación por la presencia de personal penitenciario que afecta a la vida cotidiana de los jóvenes, obligando a la presencia requerida de este tipo de personal para cada movimiento.

• Dificultades en el acercamiento entre los jóvenes, los equipos y los acompañantes.

• Reclamos sobre la alimentación brindada.

• Oferta y modalidad para las actividades, talleres o la escuela, siendo que muchas veces depende del personal penitenciario y no siempre del personal civil.

• Respecto de la situación edilicia

En relación al IRAR, la institución tiene innumerables cuestionamientos dada la grave situación edilicia. Los graves deterioros registrados ya han sido denunciados por diversos organismos, incluso ha habido varios Habeas Corpus Correctivos sobre la situación. En igual sentido, la situación edilicia de la DAJ de la ciudad de Santa Fe también registra graves deterioros.

En este mismo sentido, es importante considerar la disposición arquitectónica, la cual va en contra de la misma medida tutelar y de los objetivos de control de las mismas de los Juzgados de Menores. Este disposición genera:

- Dificultades de comunicación entre los profesionales y los jóvenes, atento a la distancia entre los pabellones y sala de los equipos.
- Los jóvenes no pueden ver las personas que circulan la institución por los pasillos interiores que comunican con el nudo.
- La lógica arquitectónica de pabellón/calabozo que abona la idea de castigo más que de alojamiento de jóvenes en un sistema de justicia en el marco de una medida tutelar.

Se remarcan dos ideas nodales que deberían reformularse y adecuarse a un sistema penal para personas menores de edad, respetuoso de garantías fundamentales previstas en la normativa internacional en la materia.

a. La reformulación edilicia a partir de pensar un nuevo lugar de encierro de personas menores

de edad acorde a formas no carcelarias de habitabilidad. Los espacios actualmente existentes no generan ningún margen que tienda a humanizarlos o involucrar a los jóvenes en propuestas de superación a partir de su responsabilización.

b. La pertinencia del personal penitenciario como fuerza de seguridad para el trabajo con los jóvenes.

Considerando las observaciones y análisis esbozados a través de las visitas y espacios de escucha gestados desde la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes es que se apunta avanzar hacia:

- La aplicación por igual a todos los jóvenes de normas y principios del sistema penal juvenil.
- Garantizar que los jóvenes privados de su libertad no vean restringidos sus derechos humanos y puedan gozar de ellos.
- Garantizar estándares de protección a los jóvenes fomentando el desarrollo de su personalidad y su reinserción constructiva en la comunidad.
- Garantizar el acceso a la salud, así como el derecho a la integridad personal, asegurando controles médicos y odontológicos sistemáticos y permanentes, examinando posibles casos de tortura y maltrato, considerando situaciones particulares como la dependencia a sustancias tóxicas, portación HIV/SIDA.
- El acceso a una alimentación saludable acorde a las necesidades nutricionales de los jóvenes alojados, así como el acceso al agua limpia y potable.
- Facilitar el acceso al derecho a la educación y recreación.
- Fomentar el acceso y el contacto de los jóvenes con sus familias y comunidades.
- Fomentar la formación y especialización de los operadores y personal en relación a los derechos de niñas, niños y adolescentes.
- Revisión de la estructura edilicia de los centros de alojamiento, adecuándolos a las necesidades.
- Diseño e implementación de programas para facilitar el regreso de los jóvenes a la comunidad con recursos para el respectivo acompañamiento.
- Continuar con el espacio de escucha semanal de este mecanismo de monitoreo independiente, posibilitando la presentación de quejas en un entorno seguro, que permita la prevención, sanción y reparación frente a violaciones en los derechos humanos.

Teniendo en cuenta los análisis y conclusiones arrojadas, motiva prontamente impulsar una recomendación hacia las autoridades involucradas.

B. Monitoreo del Estado de Derechos. Construcción del Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe.

Desde finales del año 2012, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes trabajó conjuntamente con el equipo de UNICEF en el diseño del proyecto que se materializa en la constitución del observatorio. Se desarrollaron reuniones entre ambos equipos, donde se establecieron los objetivos y resultados del proyecto, así como la metodología de trabajo del mismo.

Así, el 1° de marzo de 2013 se firmó el acuerdo de cooperación entre la Defensoría y UNICEF Argentina para la puesta en marcha en 2013 del "Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia de la provincia de Santa Fe"[29].

Antecedentes

Según datos del Censo 2010, Santa Fe es la tercer provincia más poblada del país, con 3.194.537 habitantes, de los cuales un 28.3% (905.029) son niños, niñas y adolescentes (NNA). La provincia es la segunda jurisdicción con menor proporción de NNA del país, luego de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aunque su cantidad de NNA supera la población total de 13 provincias.

Los departamentos Capital y Rosario concentran más de la mitad de la población infantil y adolescente de la provincia, con 17.1% y 34.1% respectivamente, mostrando una alta concentración en los principales aglomerados urbanos de la provincia.

La tasa de mortalidad infantil ha registrado un notable descenso, pasando de 34.30 en 1980 a 10.30 por mil nacidos vivos en 2010. Este valor está 1.6 puntos por debajo del valor nacional. Al observar este indicador por departamento, los valores fluctúan entre 6.1 en 9 de Julio y 15.1 en Vera en el trienio 2008-2010. Con respecto a la tasa de mortalidad materna, los valores van desde 8.3 en 1980 a 2.6 en 2010, aunque en 2009 la TMM tuvo un pico de 7.1 por 10.000 nacidos vivos. Con respecto a la tasa nacional, Santa Fe se encuentra 1.8 puntos por debajo.

En relación, la asistencia escolar se observan diferencias entre las edades. En el grupo de 6 a 11 años la cobertura es cercana al 100%. En los niños y niñas de 5 años es de 94.5%, un porcentaje superior al promedio nacional (91.4%). En el grupo de 3 y 4 años, el 60.9% asiste a un establecimiento escolar, valor que también es superior al nacional. Entre los adolescentes de 12 a 17 años (y principalmente los de 15 a 17) se observan valores por debajo del promedio nacional.

Teniendo en consideración el mencionado marco de situación general de la Provincia, cabe destacar que la misma es vanguardista en materia de adecuación normativa al nuevo paradigma impulsado a nivel internacional por la Convención Internacional de los Derechos del Niño y a nivel nacional, luego de la sanción de la Ley N°26061. En este sentido, en marzo de 2012 se pone en funcionamiento la primera Defensoría del país con competencias específicas para la niñez y adolescencia.

Dado los ejes de trabajo que desempeña la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, basados en el establecimiento de redes y articulación con actores que compartan objetivos y perspectivas de trabajo, es que se produce la vinculación institucional con UNICEF.

Desde su inicio, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes asume como compromiso que las niñas, niños y adolescentes puedan desarrollarse integralmente, crecer fuertes y seguros

---

Citas

[29] Ver Anexo: Acuerdo Defensoría – UNICEF Argentina

de sí mismos, recibiendo el amor y el acompañamiento de la comunidad de adultos en un ambiente social, cultural y familiar promotor de derechos. Para asumir este compromiso se construyó como modalidad de gestión el diálogo, la participación y el trabajo compartido; buscando concebirse como un ámbito que facilite y coordine acciones entre los diversos actores del Sistema, desarrollando a la par, su rol de seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los derechos velados en la legislación.

Teniendo en cuenta los primeros meses de trabajo, la institución trabajó para constituirse como espacio de referencia de los problemas de Niñas, Niños y Adolescentes frente a situaciones de vulneración de sus derechos. Por tanto, poder contar con un observatorio de derechos reconocido que pueda recopilar, analizar y difundir información calificada sobre este estado de situación de nuestras infancias y adolescencias deviene fundamental.

En primer lugar, contar con información actualizada y desde una perspectiva de derechos, permite mejorar la formulación, implementación y evaluación de las políticas públicas y programas que intervienen sobre la realidad de niñas, niños y adolescentes. Así también, el observatorio brindará la posibilidad de construir estudios que permitan llevar adelante acciones de promoción, entendida ésta como la "apropiación de los derechos", junto con la prevención de la vulneración de los mismos. En este sentido, la existencia del Observatorio implica un aporte sustancial para el rol de monitoreo y control, ya que supone contar con un seguimiento del estado de los derechos, dando cuenta del grado de eficacia de los programas junto con el nivel de inversión pública en infancia.

Por todo lo mencionado, el objetivo del presente plan de trabajo es que el conjunto de actores del Sistema de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes conjuntamente con la Sociedad Civil de la Provincia de Santa Fe cuenten con información clave sobre niñez, adolescencia y género a través de un sistema de compilación de indicadores (utilizando Devinfo[30]), mejorando sus capacidades de diseño, movilización, ejecución y evaluación de las políticas públicas en materia de infancias y juventudes. Para ello se busca institucionalizar el Observatorio de los Derechos de la Niñez y Adolescencia (en adelante ODNyA) de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes como organización referente en la producción y análisis de información, como modo de desarrollar su rol de monitoreo y control en el ámbito de la Provincia de Santa Fe.

La existencia de este ODNyA no está pensada como un mero repositorio de datos que sea utilizado simplemente bajo un rol "vigilante" del sistema, sino se trata de un centro de producción de conocimiento, propulsor de estrategias consensuadas entre los actores vinculados al sistema, que permitan gestar políticas públicas, entendidas éstas como un proceso social entre actores, que apunta a velar por los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Citas

[30] DevInfo es una base de datos que se utiliza para recopilar y difundir información sobre el Desarrollo Humano. El proyecto DevInfo es una iniciativa interinstitucional gestionada por UNICEF en nombre del sistema de Naciones Unidas

Tipo de Cooperación propuesta

El proyecto apunta al desarrollo de una relación de cooperación entre UNICEF y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe. Esta cooperación se plasmará en acciones que permitan el desarrollo y funcionamiento del Sistema de Información y Gestión para la puesta en marcha del ODNyA, donde no sólo se cuente con indicadores de la situación de niñas, niños y adolescentes en clave de derechos sino también se recabe información que permita avanzar en el análisis de la Inversión Pública en Niñez de la Provincia.
Con lo mencionado, la cooperación de UNICEF se verá también plasmada en acciones de asistencia técnica y capacitación para el manejo de los Sistemas de Información. Asimismo, teniendo en cuenta los objetivos planteados, y el rol de monitoreo y seguimiento que posee la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes es que este proyecto implica también el apoyo para el desarrollo de estudios que permitan promocionar derechos y prevenir vulneraciones, así se apuntalará el desarrollo publicaciones o materiales sobre dichas investigaciones.
En vistas a poder difundir y facilitar el acceso a la información que supone como objetivo general este proyecto, la cooperación también se verá traducida en facilitar el desarrollo de un sitio web con las características necesarias para el acceso y buen uso del Sistema de Información del ODNyA, junto con el desarrollo de talleres para el manejo de la herramienta para los actores involucrados.

Articulación Inter-institucional

El trabajo en red y las construcciones intersectoriales nos permiten ser no sólo observadores críticos, sino concebirnos como actores propositivos para el real cumplimento de la ley. En este sentido, para la puesta en funcionamiento del ODNyA, es imprescindible avanzar en la articulación con los Ministerios de Desarrollo Social, de Educación, de Salud, Cultura e Innovación y de Justicia, así como los ministerios de Trabajo y Seguridad, para poder recabar información detallada sobre programas y proyectos dirigidos a niñez y adolescencia. En igual tono se avanzará con el Poder judicial, de forma de tomar conocimiento sobre la información y acciones desarrolladas que atañen a niñez y adolescencia.
El trabajo articulado con los actores indicados permitirá, una vez puesto en funcionamiento el observatorio, poder difundir el uso y las utilidades de la herramienta, pudiendo desde los distintos poderes del Estado utilizar la información para mejorar la formulación, la ejecución y evaluación de las políticas públicas.
Asimismo, se prevé articular con el Ministerio de Economía y el IPEC, en vistas a acceder a la información necesaria para el desarrollo del análisis de los presupuestos provinciales para dar cuenta de la Inversión Pública en Niñez, así como acceder a la información estadística existente.

Otros actores con los que se proyecta trabajar son las organizaciones empresarias que, convencidas de la RSE, se vinculen y colaboren en la difusión y en las acciones que se encaminen desde la Defensoria para el desarrollo del ODNyA.
Ya en la fase de implementación del proyecto, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes desarrollará acciones de vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil, funcionarios de todos los niveles, técnicos y académicos difundiendo la utilización del ODNyA.
Por otra parte, en continuidad con la modalidad de trabajo ya adoptada, se contará con la participación de la Universidad Nacional de Rosario y la Universidad Nacional del Litoral, junto con otras instituciones académicas, de forma que las mismas accedan a la información, como base para el desarrollo de posibles acciones de investigación, que retroalimenten al ODNyA, a la Defensoría y a todo el sistema en su conjunto.
Finalmente, la vinculación con el poder legislativo es fundamental, en vistas a que posibles recomendaciones, opiniones consultivas, sugerencias desarrolladas por la esta Defensoría en base a la información obtenida y analizada, puedan convertirse en posibles mejoras legislativas que repercutan en la optimización del Sistema de Protección y Promoción

Sostenibilidad de los resultados del proyecto.

La sostenibilidad de los resultados del proyecto se ve plasmada a través de la capacidad instalada en la DNNyA para manejar y desarrollar el ODNyA. Asimismo, el tejido de redes institucionales tanto con actores gubernamentales, organizaciones de la Sociedad Civil, que reconocen la importancia de contar con información actualizada sobre la situación de NNA, supone un eje que impulsa al mantenimiento del ODNyA, como un espacio catalizador de información pero principalmente de conocimiento orientado a la acción.
La posibilidad de contar con datos actualizados, pero fundamentalmente con espacios donde los actores se encuentren a analizar dichos datos y conjuntamente avancen en estrategias conjuntas que propendan a la mejora del funcionamiento del sistema, es clave para comprender el objeto de institucionalizar el ODNyA. Por ello, son cruciales los espacios de encuentro, de articulación, de generación de confianzas, que permitan ver al observatorio como herramienta clave, que no pone la mirada en errores, sino que apunta a la construcción de acciones y aprendizajes conjuntos para el abordaje y garantía de los derechos de las y los más pequeños.
En consonancia con la sostenibilidad del proyecto es que se prevé la generación de un Concejo de Niños junto con un Concejo Consultivo, que permitan ligar continuamente el observatorio con las demandas y las miradas de los actores involucrados.

LÍNEAS DE INTERVENCIÓN PARA EL AÑO 2013

A partir de lo actuado, la Defensoría se propone para este segundo año de vida fortalecer la institucionalización, descentralizando su actuación en todo el territorio provincial.
La descentralización se despliega en red con otros actores del sistema y permite la elaboración y puesta en práctica de estrategias compartidas para la promoción y protección de derechos; particularmente para el abordaje de la problemática de la violencia en niñas, niños y adolescentes.
A fin de llevar adelante esta estrategia se proponen las siguientes líneas de acción:

- Fortalecimiento de los ámbitos de escucha y atención integral en todo el territorio provincial.
- Desarrollo de la red de actores de infancias para el abordaje de problemáticas comunes, particularmente la de la violencia, y construcción de conocimiento multidimensional para su tratamiento y difusión.
- Trabajo con niños para el desarrollo de estrategias para superar la violencia y construir una cultura del buen trato.
- Sostenimiento y ampliación del monitoreo de escucha a niños y adolescentes a instituciones de niñez en la Provincia.
- Puesta en marcha el Observatorio de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Provincia para el monitoreo de la situación de derechos.
- Fortalecimiento de las competencias de equipo de trabajo descentralizado en el abordaje de problemáticas de infancia y enfoque de derechos.

A. Construcción de institucionalidad

La Defensoría se propone el fortalecimiento de las competencias del equipo de trabajo descentralizado en el abordaje de problemáticas de infancia y enfoque de derechos.
El enfoque para el fortalecimiento de competencias está basado en el aprendizaje innovativo. Es importante señalar que no nos referimos a la innovación como novedad absoluta, sino al desarrollo de estrategias y acciones a partir de la socialización, reflexión y síntesis sobre las prácticas preexistentes. Se trata, de alguna manera, de hacer converger diferentes conocimientos y saberes implícitos y muchas veces dispersos en la resolución de problemáticas novedosas. Los procesos innovativos son tales en la medida que los actores los reconocen y pueden posicionarse activamente en la transformación de las prácticas a las que están habituados, implican un aprendizaje.
El aprendizaje innovativo supone atención a lo emergente, se mueve en un espacio construido entre opuestos, caos y método. Organiza metodológicamente opciones de trabajo, pero, creativamente, incorpora lo emergente, novedoso e imprevisto.
La innovación como construcción de aprendizajes, por lo tanto, es un proceso dialéctico que, a partir del reconocimiento de lo empírico, lo deconstruye en sus principales componentes y lo reconstruye reconociendo una unidad, quizás efímera, pero sin embargo, cargada de sentido, en

la diversidad. Se nutre de las definiciones estratégicas de la organización, y a su vez define nuevas intervenciones estratégicas como resultado de las reflexiones y aprendizajes innovativos.
Es un proceso de desarrollo de capacidades, que permite el aprendizaje organizacional, se trata de un proceso en bucles, estrategia – experiencia - reflexión – innovación- nuevas estrategias, que articula y potencia lo desarrollado en la praxis como cambio cultural.
En este sentido la actuación pública suma capacidades al poder dar respuestas a los nuevos desafíos basándose en la recombinación de aprendizajes preexistentes.
Para esto se prevén diferentes mecanismos y dispositivos:

- Clínicas de análisis de casos
- Laboratorios de estrategias de promoción provincial
- Seminarios y Jornadas de reflexión - acción

B. Escucha y atención integral

En el marco de la estrategia de fortalecimiento de la presencia de la Defensoría a través de la descentralización, las líneas de trabajo vinculadas con la atención integral de quejas y consultas son el fortalecimiento de los ámbitos de escucha y atención integral en todo el territorio provincial y el desarrollo de la red de actores para el abordaje de problemáticas comunes.

C.Promoción de derechos y Trabajo en Red

Dos líneas claramente señalan la actuación prevista en promoción de derechos:

- Desarrollo de la red de actores de infancias para el abordaje de problemáticas comunes. Para el año 2013, teniendo en cuenta la alta incidencia de esta problemática se ha seleccionado el abordaje de la temática VIOLENCIA. Esto implica desarrollar un abordaje de la misma desde una perspectiva 360°. Es decir, se propone indagar en sus formas, causas, modalidades, estrategias desarrolladas en otros contextos, aprendizajes, investigaciones y miradas de todos los involucrados.
- Trabajo con niños para el desarrollo de estrategias para superar la violencia y construir una cultura del buen trato.

Estas líneas de acción se materializan en dos iniciativas principales:

- La Usina de Conocimiento sobre Violencia que involucra actores, disciplinas y abordaje diversos en torno a la problemática más recurrente entre las que llegaron a la Defensoría en 2012.
- Campañas "Hagamos un Buen Trato" y "Del dicho al hecho hay muchos derechos", como modalidades de promoción de nuevas actitudes, acciones y vínculos basados en derecho entre y para los niños de la provincia.

Usina de conocimientos sobre temas críticos de infancias y estrategias para su abordaje: 2013/ Violencia infantil.

Está constituida por las siguientes dimensiones:

• Análisis de casos de denuncias de la Defensoría vinculadas a violencia en niñas, niños y adolescentes.

• Convocatoria a investigadores o grupos de investigación para el desarrollo de estudios.

• Grupos en Foco con niñas, niños y adolescentes sobre percepciones de violencia y deseos de abordaje.

• Concurso y publicación digital de estudios sobre violencia en niñas, niños y adolescentes. Categorías: periodístico, académico, artístico.

• Talleres participativos con actores del Sistema de Infancia para la identificación de estrategias para el abordaje articulado de situaciones de violencia en NNA.

• Concurso: expresiones artísticas sobre la violencia infantil. Categorías niños, adolescentes y adultos.

Campaña sobre el Buen Trato y contra la Violencia. "Hagamos un buen trato" y "Del Dicho al hecho hay muchos Derechos"

La campaña se basa fundamentalmente en el desarrollo de canales de participación de niñas, niños y adolescentes, además de los dispositivos audiovisuales, radiales y gráficos, teniendo especial consideración respecto del derecho a la participación, consagrado en la legislación internacional, nacional y provincial. Desde esta institución se considera esencial no sólo promover proyectos para las y los más pequeños, sino también con ellas y ellos.

Este derecho humano necesario para la construcción de democracias participativas permite que las niñas, niños y adolescentes pasen de ser destinatarios pasivos a ser sujetos activos y propositivos, en sintonía con el Nuevo Paradigma.

Como parte del Estado, gestionar proyectos participativos con jóvenes es un desafío y una obligación que deseamos y debemos asumir. Porque solo podemos cambiar las cosas que les provocan daño y vulneran sus derechos escuchándolos activamente con respeto, compromiso y responsabilidad.

Desnaturalizar los mecanismos de violencia, transformarlos y construir una cultura de buen trato nos interpela en el encuentro de generaciones. Participar es un verbo colectivo. Todas y todos somos parte del problema, todas y todos somos parte de la solución.

Por otra parte, esta iniciativa se propone generar en las chicas y chicos diferentes competencias como el diálogo, la reflexión, la opinión, la mirada crítica, el desarrollo de propuestas, la toma de decisiones, el empoderamiento, la escucha, la expresión.

D. Monitoreo de derechos y del Sistema de Infancias

El monitoreo del estado de derechos está signado por la puesta en marcha el Observatorio de Derechos de la Infancia y la Adolescencia en conjunto con UNICEF Argentina, para la identificación y seguimiento de la situación de derechos de las niñas, niños y adolescentes.
En torno al monitoreo del Sistema, se trabajará en el sostenimiento y ampliación del monitoreo de escucha a niños y adolescentes en instituciones (hogares) de niñez en la Provincia. Se continuará con la modalidad establecida y con la escucha hacia todos los actores que conforman esta institución total.
Dado las escuchas recabadas en el monitoreo en lugares de detención de menores de edad respecto del consumo en exceso de sustancias tóxicas, se planifica abordar encuentros de modo sistemático con los enfermeros, médicos y psiquiatras. Por otra parte, se realizarán reuniones con otros dispositivos que vienen trabajando y evaluando a jóvenes alojados en el IRAR.

A modo de cierre

En este proceso adquirirán relevancia las comunidades de práctica, entendidas como grupos de personas que interactúan entre sí y con un denominador: comparten ámbitos de prácticas. A partir de desafíos de gestión semejantes, negocian entre sí qué prácticas o métodos funcionan mejor, en qué condiciones o qué mejoras es necesario promover. Poseen determinadas competencias y se ayudan entre sí a desarrollarlas para luego aplicarlas en sus respectivos proyectos o unidades de trabajo[31]. Estas comunidades constituyen el contexto para desarrollar el aprendizaje innovativo como un proceso activo, dinámico e histórico de participación en la negociación de significado, en el que paralelamente se construyen nuevas identidades y prácticas en los participantes[32]. Por lo tanto, el desarrollo de comunidades de práctica entre decisores de políticas posibilitaría la construcción de estos aprendizajes innovativos basados en la maximización del intercambio entre racionalidades disímiles en torno a problemáticas comunes.

Citas

[31] Collison C. y Parcell G., 2001

[31] Falivene et al, 2003

ANEXOS PARTE 2

I. ANEXO

Normativa de Referencia

Registrada bajo el nº 12967

La Legislatura de la Provincia sanciona con fuerza de ley:

Promoción y protección integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º.- ADHESIÓN. OBJETO. La provincia de Santa Fe adhiere a la ley Nacional Nº 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

La presente ley tiene por objeto la promoción y protección integral de los derechos y garantías de las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en el territorio de la Provincia.

Los derechos y garantías que enumera la presente deben entenderse como complementarios e interdependientes de los derechos y garantías reconocidos en el ordenamiento jurídico provincial, nacional y en los tratados internacionales en los que la Nación sea parte.

ARTÍCULO 2º.- SUJETOS COMPRENDIDOS. A los efectos de esta ley quedan comprendidas todas las personas hasta los dieciocho (18) años de edad. Sus derechos y garantías son de orden público, irrenunciables e interdependientes.

ARTÍCULO 3º.- APLICACIÓN OBLIGATORIA. En las medidas concernientes a las niñas, niños y adolescentes que promueven las instituciones públicas o privadas, los órganos judiciales, administrativos o legislativos, debe primar el interés superior de las niñas, niños y adolescentes.

Los organismos administrativos provinciales, municipales y locales deben revisar la normativa que regula, afecta el acceso o el ejercicio de derechos reconocidos a niñas, niños y adolescentes, adecuándola a los postulados contenidos en esta ley.

ARTÍCULO 4º.- INTERÉS SUPERIOR. Se entiende por interés superior de la niña, niño y adolescente la máxima satisfacción, integral y simultánea de los derechos y garantías reconocidos y los que en el futuro pudieren reconocérsele.

La determinación del interés superior debe respetar:

a) Su condición de sujeto de derecho.

b) Su derecho a ser oído cualquiera sea la forma en que se manifieste y a que su opinión sea tenida en cuenta.

c) El respeto al pleno desarrollo de sus derechos en su medio familiar, social y cultural.

d) Su edad, grado de madurez, capacidad de discernimiento y demás condiciones personales.

e) El equilibrio entre los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes y las exigencias del bien común.

f) Su centro de vida. Se entiende por centro de vida el lugar asimilable a su residencia habitual donde las niñas, niños y adolescentes hubiesen transcurrido en condiciones legítimas la mayor parte de su existencia.

Cuando exista conflicto entre los derechos e intereses de las niñas, niños y adolescentes frente a otros derechos e intereses igualmente legítimos, prevalecen los primeros.

ARTÍCULO 5º.- POLÍTICAS PÚBLICAS INTEGRALES. OBJETIVOS. Son aquellas conformadas por el conjunto de lineamientos y formulaciones explícitas que, emanadas del Gobierno de la Provincia, incluyan propósitos, finalidades, estrategias y recursos para la concreción de los derechos que esta ley consagra.

Para ello, se deberán implementar políticas universales y específicas que garanticen las condiciones básicas para el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos en la Provincia.

Estas políticas son desarrolladas por el Poder Ejecutivo en su conjunto.

En la formulación y seguimiento de estas políticas públicas integrales, se promoverá la participación de la sociedad civil.

A los fines de la presente ley, la política pública provincial tiene como principal objetivo el pleno desarrollo de las niñas, niños y adolescentes en su medio familiar, social y cultural.

La política pública en materia de niñez se elabora conforme las siguientes pautas:

a) La promoción y protección de los derechos reconocidos y el respeto a la condición de sujeto de derechos de sus destinatarios.

b) La inclusión de la dimensión de género en la planificación de las políticas públicas de modo que las mismas garanticen la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones.

c) El fortalecimiento del rol del grupo familiar en el cumplimiento de los derechos reconocidos.

d) La promoción de una transformación en los roles familiares socialmente asignados que refuerce la autonomía de las mujeres y una mayor participación de los varones en las responsabilidades familiares.

e) La coordinación con las políticas implementadas en el ámbito nacional, municipal y comunal.

f) La articulación transversal de las acciones públicas en la elaboración, ejecución y evaluación de planes y programas.

g) La descentralización de planes y programas y de los organismos de aplicación y ejecución.

h) La participación de la sociedad civil en el diseño, ejecución y control de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas.

i) La promoción de la participación activa de las niñas, niños y adolescentes en los ámbitos

en que se efectivicen las políticas públicas.

ARTÍCULO 6º.- RESPONSABILIDAD ESTATAL. El Estado provincial promueve la remoción de los obstáculos de cualquier orden que, limitando de hecho la igualdad y la libertad, entorpezcan el pleno desarrollo de niñas, niños y adolescentes y su efectiva participación en la comunidad. Los organismos del Estado provincial tienen la responsabilidad indelegable de establecer, controlar y garantizar el cumplimiento de las políticas públicas especialmente en relación a la asignación de recursos hasta el máximo de los que se disponga y los que se obtengan mediante la cooperación y la asistencia internacionales.

TÍTULO II

PRINCIPIOS, DERECHOS Y GARANTÍAS

ARTÍCULO 7º.- PRINCIPIO DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN. Las disposiciones de esta ley se aplican por igual a todas las niñas, niños y adolescentes, sin discriminación alguna fundada en motivos raciales, de sexo, género, orientación sexual, edad, idioma, religión, creencias, opinión política, cultura, posición económica, origen social o étnico, capacidades especiales, apariencia física o impedimento físico, de salud, el nacimiento o cualquier otra condición del niño o de sus padres o de sus representantes legales.

ARTÍCULO 8º.- PRINCIPIO DE EFECTIVIDAD. Los Organismos del Estado deben adoptar todas las medidas administrativas, legislativas, judiciales y de otra índole, para garantizar el efectivo cumplimiento de los derechos reconocidos en esta ley y en todo el ordenamiento jurídico nacional, provincial, municipal y comunal.

ARTÍCULO 9º.- DERECHO A LA VIDA. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la vida, a su disfrute, protección y a la obtención de un nivel de vida adecuado para sí y su familia, y a una mejora continua de las condiciones de existencia.

ARTÍCULO 10.- DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a su integridad física, sexual, psíquica y moral.

Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a no ser sometidos a ninguna forma de explotación económica, trabajo infantil, torturas, abusos o negligencias, prostitución, explotación sexual, secuestros, condición cruel, inhumana o degradante o al tráfico de personas para cualquier fin.

ARTÍCULO 11.- DERECHO A LA IDENTIDAD. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a un nombre, a una nacionalidad, a su lengua de origen, al conocimiento de quienes son su padre y su madre, a la preservación de sus relaciones familiares de conformidad con la ley, a su cultura, a su orientación sexual y a preservar su identidad e idiosincrasia.

El Estado Provincial debe colaborar en la búsqueda, localización u obtención de información del padre, la madre u otros familiares de las niñas, niños y adolescentes facilitándoles el encuentro o reencuentro familiar. Tienen derecho a conocer a su padre y madre biológicos, y a crecer y desarrollarse en su familia de origen, a mantener en forma regular y permanente el vínculo

personal y directo con su padre y con su madre, aun cuando estos estuvieran separados o divorciados, o privados de libertad, salvo que dicho vínculo amenazare o violare alguno de los derechos de las niñas, niños y adolescentes que consagra la ley.

ARTÍCULO 12.- DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA. Todas las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir, ser criados y desarrollarse dentro de su grupo familiar de origen y con sus vínculos afectivos y comunitarios. Sólo excepcionalmente, y para los casos en que ello sea imposible, tendrán derecho a vivir, ser criados y desarrollarse en un grupo familiar alternativo, de conformidad con la ley.

Se entiende por grupos familiares alternativos, la familia en todas sus modalidades, la adopción, las familias de la comunidad donde la niña, niño y adolescente reside habitualmente u otras familias.

En toda situación de institucionalización del padre o la madre, los Organismos del Estado deben garantizar a las niñas, niños y adolescentes el vínculo y el contacto directo y permanente con aquellos, siempre que no contraríe el interés superior del niño.

ARTÍCULO 13.- DERECHO A LA SALUD. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la atención integral de su salud, a recibir la asistencia médica necesaria y a acceder en igualdad de oportunidades a los servicios y acciones de prevención, promoción, información, protección, diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y recuperación de la salud.

Los Organismos del Estado deben garantizar el acceso universal e igualitario a los servicios de salud.

Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ser informados y educados en salud sexual y reproductiva de acuerdo a su desarrollo, teniendo como base la igualdad del hombre y la mujer.

ARTÍCULO 14.- DERECHO A LA EDUCACIÓN. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la educación pública, gratuita y laica que, basada en la igualdad de oportunidades entre varones y mujeres, atienda a su desarrollo integral, su preparación para el ejercicio de la ciudadanía, su formación para la convivencia democrática y el trabajo, respetando su identidad cultural y lengua de origen, su libertad de creación y el desarrollo máximo de sus competencias individuales, fortaleciendo los valores de solidaridad, respeto por los derechos humanos, identidad cultural y conservación del ambiente.

En el caso de carecer de documentación que acredite su identidad, se los debe inscribir provisoriamente, debiendo los Organismos del Estado arbitrar los medios destinados a la entrega urgente de este documento.

Por ninguna causa se podrá restringir el acceso a la educación debiendo entregar la certificación o diploma correspondiente.

ARTÍCULO 15.- El Estado Provincial debe asegurar respecto del derecho a la educación de las niñas, niños y adolescentes que vivan en su territorio en todos los niveles de escolaridad obligatoria:

a) El acceso y permanencia en la escuela pública gratuita y laica cercana al lugar de su residencia habitual.

b) La igualdad de condiciones en el acceso, permanencia y egreso del sistema educativo.

c) El derecho a ser respetado por los integrantes de la comunidad educativa.

d) El derecho a conocer e informarse de los procedimientos y participar en la construcción de las normativas de convivencia.

e) El derecho a ser escuchado previamente a decidirse cualquier medida o sanción, las que únicamente deberán tomarse mediante procedimientos y normativas claras y justas y establecidas con anterioridad a la conducta reprochable.

f) El derecho a ser evaluado por su desempeño y logros conforme a normas acordadas previamente y a conocer u objetar criterios de evaluación pudiendo recurrir a instancias escolares superiores.

g) El derecho a recurrir a instancias educativas superiores o extraeducativas en caso de medidas que se dispongan relacionadas con sanciones disciplinarias.

h) El derecho de organización y de participación en entidades estudiantiles.

i) El conocimiento de sus derechos y de los mecanismos para su ejercicio y defensa.

j) La prohibición de imponer por causa de embarazo, maternidad o paternidad, medidas correctivas o sanciones disciplinarias, desarrollando un sistema conducente a asegurar la continuidad y finalización de las diferentes etapas escolares. Asegurar a la madre y al padre adolescente que se encuentren cursando estudios los adecuados permisos por lactancia o atención del hijo o hija enfermo o enferma, discapacitado o discapacitada, sin que ello afecte la regularidad del cursado.

k) Que en el proceso educativo se respeten los valores culturales, étnicos, artísticos e históricos de la comunidad en que se desarrolla la niña, el niño o el adolescente.

l) La adopción de lineamientos curriculares acordes a sus necesidades culturales que faciliten la integración social y fomenten el respeto por la diversidad.

m) Que en las reglamentaciones, programas, materiales de estudio y actividades escolares se garantice la igualdad de trato entre varones y mujeres.

ARTÍCULO 16.- EDUCACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES CON NECESIDADES DIFERENTES. Las niñas, niños y adolescentes con necesidades diferentes gozan de todos los derechos y garantías consagrados y reconocidos por esta ley, además de los inherentes a su singularidad.

El Estado debe garantizar el proceso de integración al sistema educativo en todos los niveles de escolaridad obligatoria, a través de programas acordes para cada nivel contemplando el tipo y grado de necesidad.

Garantizando además en razón de las singularidades del niño, niña o adolescente modalidades, regímenes, planes y programas de educación específicos.

ARTÍCULO 17.- DERECHO A LA LIBERTAD. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la libertad. Este derecho comprende:

a) Tener sus propias ideas, creencias o culto religioso según el desarrollo de sus facultades.

b) Expresar su opinión en los ámbitos de su vida cotidiana, especialmente en el grupo familiar, la comunidad y la escuela.

c) Su libertad personal, sin más límites que los establecidos en el ordenamiento jurídico vigente. No pueden ser privados de ella ilegal o arbitrariamente.

d) En los casos de niñas, niños y adolescentes en conflicto con la ley penal su ubicación en establecimientos cerrados debe llevarse a cabo de conformidad con la ley y los tratados internacionales específicos en la materia y se utilizará sólo como medida de último recurso y durante el período más breve que proceda.

Los establecimientos cerrados referidos en el párrafo precedente deben ser destinados exclusivamente a niñas, niños y adolescentes y distintos a los correspondientes a mayores de edad.

Toda niña, niño o adolescente privado de libertad debe ser tratado con la humanidad y el respeto que merece la dignidad inherente a la persona humana, y de manera que se tengan en cuenta las necesidades de las personas de su edad. En particular, toda niña, niño o adolescente privado de libertad estará separado de los adultos, a menos que ello se considere contrario al interés superior del niño, y tendrá derecho a mantener contacto con su familia por medio de correspondencia y de visitas, salvo circunstancias excepcionales.

ARTÍCULO 18.- DERECHO AL DESCANSO, RECREACIÓN, DEPORTE Y JUEGO. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho al descanso, recreación, deporte y juego. El ejercicio de estos derechos debe estar dirigido a garantizarles el descanso integral.

Los Organismos del Estado con la activa participación de la sociedad, deben establecer programas que garanticen el derecho de todas las niñas, niños y adolescentes a la recreación, juegos recreativos -en especial aquellos que tengan carácter cooperativo- y deportes, debiendo asegurar programas específicos para aquellos con necesidades diferentes.

ARTÍCULO 19.- DERECHO A LA PROPIA IMAGEN. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ser respetados en su dignidad, reputación y propia imagen.

Se prohíbe exponer, difundir o divulgar datos, informaciones o imágenes que permitan identificar, directa o indirectamente a los sujetos de esta ley, a través de cualquier medio de comunicación o publicación en contra de su voluntad y la de sus padres, representantes legales o responsables, cuando se lesionen su dignidad o la reputación de las niñas, niños y adolescentes o que constituyan injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada o intimidad familiar.

Cuando la exposición, difusión o divulgación de los datos a que hace referencia el párrafo anterior resulte manifiestamente contraria al interés superior del niño, no podrán desarrollarse aunque medie el consentimiento de los sujetos de esta ley o de sus representantes legales.

ARTÍCULO 20.- DERECHO DE LIBRE ASOCIACIÓN, REUNIÓN y TRÁNSITO. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho de asociarse libremente con otras personas, con fines sociales, culturales, deportivos, recreativos, religiosos, políticos, laborales o de cualquier otra índole de conformidad a la legislación vigente. En ejercicio de este derecho podrán:

a) Propiciar su participación en asociaciones.

b) Promover y constituir asociaciones conformadas exclusivamente por niñas, niños, adolescentes o ambos.

Tienen derecho a usar, transitar y permanecer en los espacios públicos a reunirse en forma privada o públicamente de conformidad con la ley sin necesidad de permiso previo de las autoridades públicas y sin que ninguna de ellas puedan obstaculizarlos en el ejercicio.

ARTÍCULO 21.- DERECHO A OPINAR Y A SER OIDO. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho en todos los ámbitos en que se desenvuelven:

a) A participar y expresar libremente su opinión en los asuntos que les conciernan y en aquellos que tengan interés.

b) A recibir la información necesaria y oportuna para formar su opinión.

c) A que sus opiniones sean tenidas en cuenta conforme a su madurez y desarrollo.

ARTÍCULO 22.- DERECHO AL TRABAJO DE LOS ADOLESCENTES. Los organismos del Estado deben garantizar el derecho de las personas adolescentes a la educación y reconocer su derecho a trabajar con las restricciones que impone la legislación vigente y los convenios internacionales en la materia, debiendo ejercer la inspección del trabajo a fin de evitar la explotación laboral de niñas, niños y adolescentes a través de medidas concretas y procesos administrativos rápidos, ágiles y expeditos, tendientes a hacer cesar de inmediato el trabajo prohibido.

Este derecho debe limitarse cuando la actividad laboral importe riesgo o peligro para el desarrollo, la salud física, mental o emocional de los adolescentes.

El Estado, la sociedad y las organizaciones sindicales coordinarán sus esfuerzos para erradicar el trabajo infantil y limitar toda forma de trabajo legalmente autorizada cuando impidan o afecten el proceso evolutivo de niña, niño o adolescente.

ARTÍCULO 23.- DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTRA LA EXPLOTACIÓN ECONÓMICA. Todas las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la protección contra toda explotación económica.

Se prohíbe el desempeño de niñas, niños y adolescentes en cualquier actividad laboral que pueda ser peligrosa, nociva para su salud o para su desarrollo integral y el desempeño de cualquier actividad laboral con anterioridad a la edad mínima establecida por ley.

El Estado debe adoptar las medidas conducentes a prevenir, sancionar y erradicar el trabajo infantil, garantizando que las niñas, niños y adolescentes cumplan con los años establecidos para la escolaridad obligatoria. Debe implementar programas de asistencia y apoyo al grupo familiar de las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en las situaciones descriptas en el párrafo precedente.

Dentro de estas actividades quedan comprendidas las de asumir responsabilidades en tareas domésticas o el cuidado de personas mayores o de niños pequeños que alteren, entorpezcan, modifiquen o impidan su desarrollo, escolaridad o descanso.

ARTÍCULO 24.- DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a obtener los beneficios de la seguridad social.

El Estado Provincial debe establecer en coordinación con el Estado Nacional, políticas y

programas de inclusión para las niñas, niños y adolescentes, que consideren los recursos y la situación de los mismos y de las personas que sean responsables de su mantenimiento.

ARTÍCULO 25.- GARANTÍAS MÍNIMAS DE PROCEDIMIENTO. GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS. Los organismos del Estado deben garantizar a las niñas, niños y adolescentes, en cualquier procedimiento judicial o administrativo en que sean parte, además de todos aquellos derechos contemplados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño, en los tratados internacionales ratificados por la Nación Argentina y en las leyes que en su consecuencia se dicten, los siguientes derechos y garantías:

a) Ser considerado inocente hasta tanto se demuestre lo contrario.

b) Ser oído por la autoridad competente cada vez que así lo solicite.

c) Al pleno y formal conocimiento en forma adecuada al nivel cultural y madurez del niño, niña o adolescente del acto que se le atribuye y de las garantías procesales que le corresponden.

d) Participar activamente en todo el procedimiento.

e) Ser asistido por un letrado preferentemente especializado en niñez y adolescencia, en forma privada y confidencial desde el inicio del procedimiento judicial o administrativo que lo afecte. En caso de carecer de medios económicos, el Estado debe designarle un letrado de la lista de abogados de oficio.

f) A solicitar la presencia de los padres, representantes legales o personas encargadas.

g) En los casos de privación de libertad a que sus padres, representante legal, persona encargada o con la que el niño, niña o adolescente sostenga vínculos afectivos, sean informados de inmediato del lugar donde se encuentra y organismo de prevención interviniente. Asimismo, tienen derecho a comunicarse privadamente en un plazo no mayor a una hora con sus padres, representante legal, persona encargada o con la que sostenga vínculos afectivos.

h) A recurrir ante el Superior cualquier decisión que lo afecte.

ARTÍCULO 26.- GARANTÍA ESTATAL DE IDENTIFICACIÓN. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DEL ESTADO Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS. Los Organismos del Estado deben garantizar procedimientos sencillos y rápidos para que los recién nacidos sean identificados en forma gratuita, obligatoria, oportuna e inmediatamente después de su nacimiento, estableciendo el vínculo filial con la madre, conforme al procedimiento previsto en las leyes nacionales Nº 24.540, Nº 26.061, en la ley provincial Nº 11.132 modificatorias y decretos reglamentarios.

a) Si al momento de efectuarse los controles prenatales o de ingreso al centro de salud se detectare que la madre o el padre del niño por nacer carecen de documentos de identidad, el agente que tome conocimiento debe informar a los organismos competentes a fin de garantizar el acceso a la tramitación y expedición de la documentación requerida de acuerdo a la normativa vigente.

b) Si la indocumentación de la madre o el padre continuara al momento del parto, debe consignarse nombre, apellido, fecha de nacimiento, domicilio, edad, huellas dactilares y nacionalidad de los mismos, en el certificado de Constatación de Parto que expida la unidad sanitaria pertinente.

c) A los fines de esta garantía, el Estado Provincial debe habilitar oficinas del Registro Civil

en todos los establecimientos públicos que atienden nacimientos.

ARTÍCULO 27.- DEBER DE COMUNICAR. Los miembros de los establecimientos educativos y de salud, públicos o privados y todo agente o funcionario público de cualquiera de los tres poderes que tuviere conocimiento de la amenaza o vulneración de derechos de las niñas, niños o adolescentes en razón del desempeño de su cargo, debe comunicar dicha circunstancia a la autoridad administrativa o judicial de protección de derechos en el ámbito local, bajo apercibimiento de incurrir en responsabilidad por dicha omisión.

El procedimiento de comunicación deberá ser tal que garantice la integridad física del denunciante y su grupo familiar.

Toda persona que tenga conocimiento de la vulneración de derechos que afecten la vida o la integridad física y psíquica de una niña, niño o adolescente tiene el deber de comunicarlo a la autoridad administrativa o judicial de protección de derechos en el ámbito local o a otra autoridad competente.

ARTÍCULO 28.- DEBER DEL FUNCIONARIO DE RECEPCIONAR DENUNCIAS. El agente público que sea requerido para recibir una denuncia de amenaza o vulneración de derechos de los sujetos protegidos por esta ley, ya sea por la misma niña, niño o adolescente, o por cualquier otra persona, se encuentra obligado a recibir y tramitar la denuncia, a fin de garantizar el respeto, la prevención y la reparación del daño sufrido, bajo apercibimiento de considerarlo incurso en la figura de grave incumplimiento de los Deberes del Funcionario Público.

En caso de que la denuncia fuese formulada por la niña, niño o adolescente la ausencia de sus padres o representantes legales nunca podrá obstaculizar la recepción de la misma.

TÍTULO III

SISTEMA PROVINCIAL DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

ARTÍCULO 29.- CONFORMACIÓN. El Sistema Provincial de Promoción y Protección Integral de Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes está conformado por los organismos públicos que integran el presente Título y las organizaciones no gubernamentales de niñez y adolescencia.

El Sistema Provincial de Promoción y Protección Integral de Derechos se organiza en niveles local, regional y provincial de conformidad con su ámbito de actuación territorial.

La distribución de competencias no puede ser obstáculo para la asistencia inmediata en situaciones de riesgo para la vida o la integridad personal de la niña, niño o adolescente y la tramitación ante la Autoridad que corresponda.

CAPÍTULO I

DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS

ARTÍCULO 30.- AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL ÁMBITO LOCAL. Las Autoridades Administrativas de Promoción y Protec-

ción de Derechos del Ámbito Local son las áreas responsables de desarrollar planes y programas de promoción y protección de derechos de la Niñez, en el ámbito territorial de los Municipios y Comunas de la Provincia.

Se propenderá a que en cada municipio o comuna la Autoridad de Aplicación establezca órganos descentralizados denominados Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos los cuales pueden depender de la provincia o de gestiones conjuntas a partir de la celebración de convenios con municipalidades o comunas.

Los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos son unidades técnico operativas con una o más sedes, desempeñando las funciones de facilitar que las niñas, niños y adolescentes que tengan amenazados o violados sus derechos, puedan acceder a los programas y planes disponibles en su comunidad.

Corresponde a este nivel intervenir en las situaciones de urgencia y en todas las situaciones de amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes, así como desarrollar programas y actividades de promoción de derechos.

Los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos deben contar con equipos profesionales interdisciplinarios, los que se encargan de adoptar y aplicar las medidas de protección integral con la asistencia técnico - financiera de la Nación de acuerdo a lo establecido por la Ley 26.061 y la asistencia técnico-financiera y supervisión de la Provincia.

Asimismo, estos equipos pueden aplicar medidas de protección excepcionales adoptadas por las Delegaciones Regionales o por la Autoridad de Aplicación provincial conforme a lo establecido en el Título IV de la presente, en coordinación con las Delegaciones Regionales.

En este primer nivel de intervención actuarán los Centros de Acción Familiar constituidos como Centros de promoción y protección de derechos, o los organismos que los reemplacen dependientes de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe, los que actuarán en articulación con los efectores de salud y educación.

ARTÍCULO 31.- AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL ÁMBITO REGIONAL - DELEGACIONES REGIONALES. Las Delegaciones Regionales brindan asistencia técnico - jurídica a los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos para la intervención concreta y para el diseño de programas.

Intervienen, mediante la adopción y aplicación de medidas de protección integral y medidas de protección excepcional. Actúan en coordinación con los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos, en la aplicación de medidas excepcionales.

Para garantizar los objetivos enunciados en esta ley en cada Delegación Regional, la Subsecretaría debe garantizar programas e instituciones con la modalidad de puertas abiertas como centros de día, centros de atención inmediata, paradores nocturnos, albergues temporarios u otros con especificidad para el abordaje de situaciones de calle, de abandono real o simbólico, consumo de sustancias, maltrato, violencia familiar, abuso sexual, crisis subjetivas graves y situaciones de riesgo penal, entre otras.

Los programas e instituciones con la modalidad de puertas abiertas a ejecutar pueden ser gestionados por la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia o Direcciones Provinciales de Protección de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia o sus Delegaciones o en convenio con Municipios y Comunas u organizaciones de la sociedad civil.

En cada nivel del sistema la autoridad administrativa es responsable de coordinar con las organizaciones de la sociedad civil vinculadas a la niñez, las acciones y los programas con el fin de potenciar los recursos existentes.

ARTÍCULO 32.- AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL ÁMBITO PROVINCIAL- SUBSECRETARÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA. La SUBSECRETARÍA de los DERECHOS de la NIÑEZ, ADOLESCENCIA y FAMILIA, o el organismo que en el futuro la reemplace, es la autoridad de aplicación del Sistema Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Está a cargo de un Subsecretario designado por el Poder Ejecutivo de la Provincia.

Tiene a su cargo el diseño, instrumentación, ejecución y control de políticas dirigidas a niñas, niños y adolescentes.

ARTÍCULO 33.- FUNCIONES. Son funciones de la Subsecretaría:

a) Coordinar el sistema Provincial en los ámbitos local, regional y provincial.

b) Diseñar las políticas públicas integrales destinadas a las niñas, niños, adolescentes y sus grupos familiares.

c) Elaborar, con la participación del Consejo Provincial, un Plan Provincial de Promoción y Protección de Derechos, donde se fijen los lineamientos de acuerdo a los principios establecidos en la presente ley, las acciones prioritarias a desarrollar, las áreas gubernamentales responsables, los plazos previstos y los recursos necesarios. En la elaboración de este Plan deben participar y colaborar los organismos que sean requeridos y es refrendado por el Poder Ejecutivo Provincial.

d) Ejecutar descentralizadamente políticas de promoción y protección de derechos para lo cual deben contar con una estructura que posibilite dar respuesta a las distintas regiones, departamentos y localidades agrupándolas de acuerdo a las características de cada una de ellas.

e) Promover la creación de Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, en coordinación con Municipios y Comunas.

f) Brindar a las niñas, niños, adolescentes y sus grupos familiares, servicios especializados en la atención de situaciones de calle, maltrato, abuso, explotación, prostitución, consumo de sustancias, situación de riesgo penal y cualquier otra que implique vulneración de sus derechos.

g) Ejercer la representación del Estado Provincial en las áreas de su competencia.

h) Promover el desarrollo de investigaciones en materia de niñez, adolescencia y familia.

i) Diseñar normas generales de funcionamiento y principios rectores que deben cumplir las instituciones públicas o privadas de promoción, asistencia y protección de derechos de los sujetos de esta ley.

j) Apoyar a las organizaciones no gubernamentales en la definición de sus objetivos institu-

cionales hacia la promoción del ejercicio de derechos de las niñas, niños y adolescentes y la prevención de su institucionalización.

k) Promover políticas activas de promoción y defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y sus grupos familiares.

l) Interactuar con todos los poderes del Estado a fin de lograr la implementación transversal de las políticas de promoción y protección de derechos de las niñas, niños y adolescentes.

m) Coordinar acciones consensuadas y realizar convenios con los poderes del Estado, organismos gubernamentales y organizaciones no gubernamentales, fomentando la participación activa de las niñas, niños y adolescentes.

n) Brindar asistencia técnica y capacitación a organismos de la Provincia, Municipios, Comunas y Organizaciones de la Sociedad Civil que participen en Programas o en servicios de atención directa a los sujetos que esta ley protege.

o) Gestionar la obtención y transferencia de los fondos que desde la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia corresponda remitir para la efectivización de las políticas públicas destinadas a las niñas, niños y adolescentes.

p) Organizar un sistema de información único, descentralizado, discriminado por sexo y edad, y que incluya indicadores para el monitoreo, evaluación y control de las políticas y programas de Niñez, Adolescencia y Familia.

q) Fortalecer el reconocimiento en la sociedad de niñas, niños y adolescentes como sujetos activos de derechos.

r) Asignar los recursos públicos para la formulación y ejecución de las políticas previstas en el Plan Provincial de Acción.

s) Establecer en coordinación con el Consejo Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación de las políticas públicas destinadas a la promoción y protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

ARTÍCULO 34.- COMISIÓN INTERMINISTERIAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. Créase la Comisión Interministerial de la Niñez y Adolescencia en el ámbito de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia integrada por:

a) un Secretario o Subsecretario del Ministerio de Desarrollo Social.

b) un Secretario o un Subsecretario del Ministerio de Gobierno y Reforma del Estado.

c) un Secretario o un Subsecretario del Ministerio de Salud.

d) un Secretario o un Subsecretario del Ministerio de Educación.

e) un Secretario o un Subsecretario del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

f) un Secretario o un Subsecretario del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

g) un Secretario o un Subsecretario del Ministerio de Seguridad.

h) un Secretario o un Subsecretario del Ministerio de Innovación y Cultura.

i) un Secretario o un Subsecretario del Ministerio de la Producción.

j) un Secretario o un Subsecretario del Ministerio de Economía.

ARTÍCULO 35.- DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA. La Dirección Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia es un Organismo descentralizado de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia con sede en las ciudades de Santa Fe y Rosario. La Dirección ejerce funciones de coordinación directa de las delegaciones regionales de la zona y asistencia técnica jurídica.

ARTÍCULO 36.- CONSEJO PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES. Créase el Consejo Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes con carácter consultivo y de asesoramiento en materia de promoción y protección de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Este Consejo es presidido por un Subsecretario de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia y está conformado por representantes de los Ministerios y reparticiones del Ejecutivo Provincial vinculados a la temática y representantes de ambas Cámaras Legislativas. Asimismo, la Autoridad de Aplicación debe convocar para su integración a representantes del poder judicial, representantes de Municipios y Comunas, representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil, a representantes de Organizaciones infantiles y juveniles, Universidades, y Colegios Profesionales con sede en el territorio de la Provincia, así como de otros ámbitos académicos y comunicadores sociales.

Este Consejo se reúne al menos trimestralmente y fija en su primera reunión un reglamento interno de funcionamiento.

Los miembros de este Consejo serán ad-honorem.

ARTÍCULO 37.- FUNCIONES. Son funciones del Consejo Provincial, entre otras:

a) Participar en la elaboración en coordinación con la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia del Plan Provincial Anual de Promoción y Protección de Derechos, para fijar los lineamientos de acuerdo a los principios establecidos en la presente ley, las acciones prioritarias a desarrollar, las áreas gubernamentales responsables, los plazos previstos y los recursos necesarios.

b) Proponer e impulsar las reformas legislativas o de procedimientos destinadas a dar cumplimiento a los principios establecidos en la Convención de los Derechos del Niño y en la ley nacional Nº 26.061.

c) Participar en campañas públicas que incrementen entre la población el conocimiento de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

d) Recibir y solicitar información acerca de la distribución de recursos, el funcionamiento de servicios y programas, y toda otra acción desarrollada por el Estado destinada a los sujetos de esta ley.

e) Recibir anualmente el informe del Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y solicitar la información que se encuentre en el ámbito de su Defensoría.

ARTÍCULO 38.- DEFENSORIA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES. Créase en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, la figura del Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes quien tiene a su cargo, velar por la protección y

promoción de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño, las leyes nacionales y provinciales y el resto del ordenamiento jurídico.

Debe asumir la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes ante las instituciones públicas y privadas y la supervisión y auditoría de la aplicación del Sistema de Protección Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito de la Provincia.

ARTÍCULO 39.- ADECUACIÓN. Modifícase el artículo 16 de la ley 10.396, el que quedará redactado del siguiente modo: La Defensoría del Pueblo cuenta con un funcionario denominado Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes, quien depende en forma directa del Defensor del Pueblo. La Defensoría del Pueblo cuenta además con dos funcionarios denominados Defensores del Pueblo Adjuntos, actuando uno en la ciudad de Santa Fe y otro en la ciudad de Rosario. El titular de la Defensoría del Pueblo o el Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes pueden delegar en ellos sus

funciones y éstos los sustituyen en los supuestos de imposibilidad temporal o definitiva y en los casos de recusación y excusación.

ARTÍCULO 40.- DESIGNACION. El Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes es propuesto, designado o removido del mismo modo que el Defensor del Pueblo de la Provincia.

El Defensor debe ser elegido dentro de los noventa (90) días de sancionada esta ley y asumirá sus funciones ante la Asamblea Legislativa. Dura cinco (5) años en el cargo pudiendo ser reelegido por una sola vez.

El Defensor debe reunir los mismos requisitos exigidos al Defensor del Pueblo de la Provincia, debiendo acreditar además idoneidad y especialización en la defensa y protección activa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y sus familias. Percibe la retribución que establezca la Legislatura Provincial por resolución de ambas Cámaras.

ARTÍCULO 41.- FUNCIONES. Son funciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes:

a) Las previstas para el Defensor del Pueblo cuando la queja presentada signifique una vulneración de derechos de los sujetos de esta ley.

b) Velar por el efectivo respeto a los derechos y garantías asegurados a las niñas, niños y adolescentes, promoviendo las medidas que estime más adecuadas para cada situación.

c) Supervisar las entidades públicas y privadas que se dediquen a la atención de las niñas, niños o adolescentes, debiendo denunciar ante las autoridades competentes cualquier irregularidad que amenace o vulnere los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

d) Proporcionar asesoramiento de cualquier índole a las niñas, niños y adolescentes y a sus grupos familiares, informando acerca de los recursos públicos, privados y comunitarios adonde puedan recurrir para la solución de su problemática.

e) Recibir todo tipo de reclamo o denuncia formulado por las niñas, niños y adolescentes en forma personal o mediante un servicio telefónico gratuito y permanente, debiéndose dar curso inmediato al requerimiento de que se trate, canalizándolo a través del organismo competente.

ARTÍCULO 42.- GRATUIDAD. El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes determina fundadamente la procedencia o no de su intervención.

Las presentaciones serán gratuitas quedando prohibida la participación de gestores e intermediarios.

ARTÍCULO 43.- CESE.- Cesa en sus funciones por las mismas causales que el Defensor del Pueblo.

ARTÍCULO 44.- OBLIGACIÓN DE COLABORAR. Todas las entidades y organismos públicos, están obligados a prestar colaboración a los requerimientos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes con carácter preferente y expedito. La defensoría podrá requerir el uso de la fuerza pública en sus funciones.

La obstaculización al ejercicio de las funciones del Defensor, importan resistencia a la autoridad conforme artículo 239 del Código Penal.

ARTÍCULO 45.- DEBERES. Declarada admisible la queja el Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes debe:

a) Promover y proteger los derechos de los sujetos de esta ley mediante acciones y recomendaciones que efectuará ante las instancias públicas competentes a fin de garantizar el goce y el ejercicio de los mismos.

b) Denunciar las irregularidades verificadas a los organismos pertinentes. Formular recomendaciones o propuestas a los organismos públicos o privados respecto de cuestiones objeto de requerimientos.

c) Informar a la opinión pública y a los denunciantes acerca del resultado de las investigaciones y acciones realizadas.

CAPÍTULO II
DE LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

ARTÍCULO 46.- OBJETO. A los fines de esta ley se consideran organizaciones no gubernamentales de niñez y adolescencia a aquellas que, con Personería Jurídica y en cumplimiento de su misión institucional, desarrollen programas o servicios de información, difusión, promoción, tratamiento, protección y defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

ARTÍCULO 47.- OBLIGACIONES. Deben cumplir con los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Nacional, la Convención Internacional de los Derechos del Niño, los Tratados Internacionales sobre los Derechos Humanos en los que nuestro país sea parte, y observar los siguientes principios y obligaciones:

a) Respetar y preservar la identidad de las niñas, niños y adolescentes y ofrecerles un ambiente de respeto, dignidad y no discriminación.

b) Respetar y preservar los vínculos familiares o de crianza de las niñas, niños y adolescentes y velar por su permanencia en el seno familiar.

c) No limitar ningún derecho que no haya sido limitado por una decisión judicial.

d) Garantizar el derecho de las niñas, niños y adolescentes a ser oídos y a que su opinión sea tenida en cuenta en todos los asuntos que les conciernan como sujetos de derechos.

e) Mantener constantemente informado a la niña, niño o adolescente sobre su situación legal, en caso de que exista alguna causa judicial donde se pueda tomar una decisión que afecte sus intereses y notificarle, en forma personal y a su representante legal, toda novedad que se produzca en forma comprensible cada vez que la niña, el niño o el adolescente lo requiera.

f) Brindar a las niñas, niños y adolescentes atención personalizada y en pequeños grupos.

g) Ofrecer instalaciones debidamente habilitadas y controladas por la autoridad de aplicación respecto de las condiciones edilicias, salubridad, higiene, seguridad y confort.

h) Rendir cuentas de los fondos recibidos del Estado de acuerdo a lo establecido por el organismo estatal del cual haya recibido el financiamiento.

i) Sostener activamente una conducta institucional frente a la sociedad basada en los derechos y principios establecidos por esta ley.

ARTÍCULO 48.- INCUMPLIMIENTO. En caso de incumplimiento de las obligaciones a que se hallan sujetas las organizaciones no gubernamentales de niñez y adolescencia mencionadas por esta ley, la delegación regional debe promover ante los organismos competentes, la implementación de las medidas que correspondan.

ARTÍCULO 49.- REGISTRO DE LAS ORGANIZACIONES. Créase en el ámbito de la Subsecretaría de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia el Registro de las Organizaciones No Gubernamentales con Personería Jurídica con el objeto de controlar y velar en cada departamento, por el fiel cumplimiento de los principios que establece esta ley, con comunicación a la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia con miras a la creación del Registro Nacional de estas Organizaciones.

TÍTULO IV
MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL Y EXCEPCIONALES- PROCEDIMIENTOS
CAPÍTULO I
MEDIDAS DE PROTECCIÓN

ARTÍCULO 50.- MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL. Son aquellas que deben ser adoptadas y aplicadas por la autoridad administrativa de promoción y protección competente ante la amenaza o violación de los derechos o garantías de una o varias niñas, niños o adolescentes individualmente considerados, para preservar o restituir a los mismos el goce y ejercicio de los derechos amenazados o vulnerados o la reparación de sus consecuencias.

La amenaza o violación a que se refiere este artículo puede provenir de la acción u omisión del Estado, la Sociedad, los particulares, los padres, el grupo familiar, representantes legales o responsables, o de la propia conducta de la niña, niño o adolescente.

En ningún caso estas medidas pueden consistir en la separación de su familia nuclear, ampliada o con quienes mantenga lazos afectivos, a excepción de aquellas situaciones en que la permanencia en su medio familiar implique una amenaza o vulneración de sus derechos; debiendo en esta circunstancia adoptarse medidas de protección excepcional.

Las medidas de protección integral nunca pueden consistir en la privación de la libertad. Estas medidas pueden ser sustituidas, modificadas o revocadas en cualquier momento por acto de la autoridad administrativa competente que las haya dispuesto y cuando las circunstancias que las causaron varíen o cesen.

ARTÍCULO 51.- MEDIDAS DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL. Las medidas de protección excepcional son aquellas medidas subsidiarias y temporales que importan la privación de la niña, niño o adolescente del medio familiar o de su centro de vida en el que se encuentra cuando el interés superior de éstos así lo requiera.

Tienen como objetivo la conservación o recuperación por parte del sujeto del pleno ejercicio y goce de sus derechos vulnerados y la reparación de sus consecuencias y sólo proceden cuando la aplicación de las medidas de protección integral resulten insuficientes o inadecuadas para su situación particular.

Estas medidas son limitadas en el tiempo, no pudiendo exceder de noventa días, plazo que debe quedar claramente consignado al adoptarse la medida y sólo se pueden prolongar con el debido control de legalidad, mientras persistan las causas que les dieron origen. Cumplido un año y medio desde la adopción de la medida la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia debe resolver definitivamente la medida. La Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, la Dirección Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia y las Delegaciones Regionales son los organismos facultados para adoptar medidas de protección excepcionales con la debida fundamentación legal y posterior control de legalidad por la autoridad judicial competente en materia de familia.

ARTÍCULO 52.- APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS EXCEPCIONALES. Las medidas establecidas en el artículo anterior, se aplican conforme a los siguientes criterios:

a) Permanencia temporal en ámbitos familiares considerados alternativos. Las medidas consisten en la búsqueda e individualización de las personas vinculadas a ellos a través de líneas de parentesco por consanguinidad o por afinidad, o con otros miembros de la familia ampliada o de la comunidad, según costumbre local, en todos los casos teniendo en cuenta la opinión de las niñas, niños y adolescentes.

b) Sólo en forma excepcional, subsidiaria y por el más breve lapso posible puede recurrirse a una forma convivencial alternativa a la de su grupo familiar, debiéndose propiciar, a través de mecanismos rápidos y ágiles, el regreso de las niñas, niños y adolescentes a su grupo o medio familiar y comunitario. Al considerar las soluciones se debe prestar especial atención a la continuidad en la educación de las niñas, niños y adolescentes, y a su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico.

c) Permanencia temporal en centros terapéuticos de salud mental o adicciones.

d) Las medidas se implementan bajo formas de intervención no sustitutivas del grupo familiar de origen, con el objeto de preservar la identidad familiar de las niñas, niños y adolescentes.

e) Las medidas de protección excepcional que se tomen con relación a grupos de hermanos deben preservar la convivencia de los mismos.

f) En ningún caso, las medidas de protección excepcionales pueden consistir en privación de la libertad.

g) No podrá ser fundamento para la aplicación de una medida excepcional la falta de recursos económicos, físicos, de políticas o programas de la autoridad administrativa.

La aplicación de las medidas deberá ser supervisada por la autoridad administrativa que las dictó.

ARTÍCULO 53.- INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL. La intervención de las autoridades administrativas y judiciales puede ser requerida por:

a) la propia niña, niño o adolescente, no siendo necesario que concurra con la asistencia de sus padres o representantes legales.

b) los representantes legales de las niñas, niños y adolescentes, o miembros de su familia o centro de vida. La Autoridad Administrativa o Judicial requerida evaluará si es necesario proteger la identidad de la persona requirente.

c) integrantes de los equipos técnicos que se desempeñen en los organismos creados por la presente ley.

d) cualquier agente del Estado nacional, provincial municipal o comunal.

e) por miembros de la comunidad.

CAPÍTULO II
MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL- PROCEDIMIENTOS

ARTÍCULO 54.- DENUNCIA. La niña, niño o adolescente, la persona física o jurídica, pública o privada, gubernamental o no gubernamental que haya por cualquier medio tomado conocimiento de un hecho o acto que vulnere, impida o afecte de cualquier modo la máxima satisfacción, integral y simultánea de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, puede formular denuncia ante el Servicio de Promoción y Protección de Derechos Local o ante la Autoridad administrativa del ámbito regional o de la Autoridad de Aplicación provincial o ante cualquier agente público. Éste último deberá inmediatamente derivar al Servicio de Promoción y Protección de Derechos Local o a la Autoridad administrativa del ámbito regional o a la Autoridad de Aplicación provincial.

ARTÍCULO 55.- INFORMACIÓN - PROHIBICIÓN. La información recepcionada en los términos del artículo anterior, debe ser documentada en el formulario que prevea la reglamentación, en el que deben asentarse todos los datos aportados o colectados al tiempo de la denuncia o noticia, sin incursionar en otros detalles que no se hallen especificados. Se debe derivar de modo inmediato la comunicación y de ser necesario a la persona que hace conocer la noticia, al Servicio de Promoción y Protección de Derechos Local o a la Autoridad administrativa del ámbito regional o a la Autoridad de Aplicación provincial a los fines de su intervención. Debe evitarse toda intromisión o exposición al relato voluntario o provocado de la niña, niño o adolescente o de la persona que hace conocer las circunstancias que determinan la intervención.

De requerirse atención médica, se debe dar intervención al servicio de salud estatal más próximo, con información concreta que se trata de un caso de protección de derechos de una

niña, niño o adolescente, además de dar intervención al Servicio de Promoción y Protección de Derechos Local o a la Autoridad administrativa del ámbito regional o a la Autoridad de Aplicación provincial.

ARTÍCULO 56.- INTERVENCIÓN - ENTREVISTA. Una vez que el Servicio de Promoción y Protección de Derechos tome conocimiento de la situación de vulneración de derechos se debe dar intervención a los equipos interdisciplinarios, de actuación en ese ámbito territorial a los fines de relevar la situación y diseñar la estrategia de abordaje de la problemática.

El equipo interdisciplinario del Servicio debe mantener con la niña, niño o adolescente una entrevista personalizada en un ámbito adecuado a la edad y etapa evolutiva de la niña, niño o adolescente, respetando al máximo los derechos previstos en la presente ley.

Debe citar a los familiares, representantes, responsables o allegados involucrados de la niña, niño o adolescente, a una entrevista con el equipo interdisciplinario del Servicio. En dicha entrevista se debe poner en conocimiento de los familiares o responsables la petición efectuada, la forma de funcionamiento del Sistema de Promoción y Protección de Derechos, los programas existentes para dar solución a la problemática planteada y su forma de ejecución, los resultados esperados, los derechos de los que goza la niña, niño o adolescente, el plan de seguimiento y el carácter consensuado de la decisión que se adopte.

El Decreto Reglamentario debe establecer los protocolos y pautas de intervención, como así también otras formalidades a cumplir por el Servicio de Promoción y Protección de Derechos local, por la Autoridad administrativa del ámbito regional y por la Autoridad de Aplicación provincial en cada jurisdicción administrativa.

ARTÍCULO 57.- ADOPCIÓN DE LA MEDIDA. Con el dictamen del equipo interdisciplinario, el Servicio de Promoción y Protección de Derechos local o la autoridad administrativa del ámbito regional o la Autoridad de Aplicación provincial adoptan todas las medidas de protección que dispone la presente ley, lo que debe ser debidamente documentado por los organismos intervinientes, constituyéndose así en prueba necesaria para la probable adopción de medidas de protección excepcionales.

El procedimiento es escrito y breve, con participación activa de la niña, niño o adolescente, su familia nuclear o ampliada o sus representantes o responsables.

CAPÍTULO III
MEDIDAS DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL- PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 58.- PROCEDENCIA. Una vez que el Servicio de Promoción y Protección de Derechos local, a través de sus equipos interdisciplinarios, determine que se han agotado o notablemente reducido sus posibilidades de intervención, a través de la aplicación de medidas de protección integral, y persista la situación de amenaza o vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes, puede solicitar fundadamente a la Autoridad administrativa del ámbito regional o a la Autoridad de Aplicación provincial la aplicación de una medida de protección excepcional.

En el pedido fundado debe constar un detalle circunstanciado de las medidas de protección adoptadas, una evaluación de las razones de su fracaso y una sugerencia fundada de la medida de protección excepcional que se estima conveniente adoptar.

El pedido fundado debe acompañarse de los informes de los profesionales del equipo interdisciplinario interviniente.

Los trámites administrativos que demande la adopción de la medida de protección excepcional no obstan la aplicación urgente e inmediata de la medida, cuando el Servicio evaluare que la no aplicación urgente e inmediata de la medida implique un grave riesgo para la vida e integridad psicofísica de la niña, niño o adolescente.

ARTÍCULO 59.- INTERVENCIÓN DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL ÁMBITO REGIONAL Y DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN PROVINCIAL. A partir de la solicitud de la aplicación de una medida de protección excepcional, la Autoridad Administrativa del ámbito regional o la Autoridad de Aplicación provincial interviene a través de sus equipos interdisciplinarios con la finalidad de evaluar la situación y la conveniencia y procedencia de la medida de protección excepcional cuya adopción se solicita, pudiendo resolver la adopción de la medida de protección excepcional que se solicita u otra medida excepcional o bien una medida de protección integral.

El equipo interdisciplinario puede mantener con la niña, niño o adolescente una entrevista personalizada en un ámbito adecuado a la edad y etapa evolutiva de la niña, niño o adolescente, respetando al máximo los derechos previstos en la presente ley.

Separadamente el equipo interdisciplinario debe citar a una entrevista a los familiares, representantes, responsables o allegados involucrados de la niña, niño o adolescente, a los que se debe poner en conocimiento de los derechos de la niña, niño o adolescente que se encuentran vulnerados, la medida de protección excepcional solicitada, los cursos de acción propuestos y los resultados esperados.

El Decreto Reglamentario debe establecer los protocolos y pautas de intervención como así también otras formalidades a cumplir por los equipos interdisciplinarios de la Autoridad administrativa del ámbito regional y de la Autoridad de Aplicación provincial en cada jurisdicción administrativa.

ARTÍCULO 60.- RESOLUCIÓN. La Autoridad administrativa del ámbito regional y la Autoridad de Aplicación provincial son los únicos funcionarios con competencia para dirigir el procedimiento y para declarar y disponer por resolución administrativa debidamente fundada alguna medida de protección excepcional.

Las medidas de protección excepcional son de aplicación restrictiva.

ARTÍCULO 61.- NOTIFICACIÓN. La resolución administrativa por la que se adopta una medida de protección excepcional debe notificarse debidamente a los representantes legales, familiares o responsables de la niña, niño o adolescente.

ARTÍCULO 62.- RECURSOS. Contra la resolución de la Autoridad administrativa del ámbito regional o la Autoridad de Aplicación provincial que decide la aplicación de una medida de protección excepcional puede deducirse recurso de revocatoria en audiencia oral y actuada produ-

cida dentro del plazo de doce (12) horas de interpuesto el recurso. Este no tiene efecto suspensivo de la medida recurrida. Finalizada la sustanciación del recurso éste debe ser resuelto en un plazo de tres (3) horas, sin apelación administrativa y con notificación a las partes.

ARTÍCULO 63.- REMISIÓN. Las actuaciones administrativas deben ser puestas a disposición del Juez o Tribunal Colegiado con competencia en materia de Familia a los fines de la realización del control de legalidad en el día siguiente hábil de adoptada la medida excepcional o de agotado el procedimiento recursivo si se hubiese planteado.

Los trámites judiciales que demande el control de legalidad no obstan la aplicación urgente e inmediata de la medida, cuando la autoridad administrativa evaluare que la no aplicación urgente e inmediata implique un grave riesgo para la vida e integridad psicofísica de la niña, niño o adolescente.

De resultar necesario recurrir al empleo de la fuerza pública para el cumplimiento de la medida de protección excepcional, la Autoridad administrativa del ámbito regional o la Autoridad de Aplicación provincial requerirán a la autoridad judicial competente las órdenes respectivas.

El funcionario que no dé efectivo cumplimiento a esta disposición, será pasible de las sanciones previstas en el Capítulo IV del Código Penal.

El incumplimiento de las medidas excepcionales por parte de la niña, niño o adolescente no pueden suponerle sanción alguna.

ARTÍCULO 64.- VÍCTIMAS DE DELITOS. Al equipo interdisciplinario de los Servicios de Promoción y Protección de Derechos Locales y de la Autoridad administrativa del ámbito regional y de la Autoridad de Aplicación provincial les corresponde intervenir en los supuestos en que Niñas, Niños o Adolescentes sean víctimas de delitos de acción pública o dependientes de instancia privada.

El equipo interdisciplinario debe citar en el término de dos horas de puesta la denuncia o noticia en su conocimiento a una entrevista personalizada a la niña, niño o adolescente víctima de tales delitos en un ámbito adecuado a la edad y etapa evolutiva de la niña, niño o adolescente, garantizando especialmente los derechos descriptos en la presente ley.

Previo al abordaje, debe poner en conocimiento al Tribunal, Juez o Instrucción Fiscal que disponga el Código Procesal Penal de la Provincia de Santa Fe.

Se debe evitar en toda circunstancia, la exposición a relatos repetidos o audiencias, entrevistas o comparecencias innecesarias de la niña, niño o adolescente.

CAPÍTULO IV
ETAPA JURISDICCIONAL

ARTÍCULO 65.- CONTROL DE LEGALIDAD. Recibidas las actuaciones por el Tribunal o Juzgado competente en materia de Familia, el Juez practicará por auto fundado, y en el término de 3 días el control de legalidad de las medidas excepcionales establecidas en esta ley y sus prórrogas, adoptadas por la Autoridad administrativa del ámbito regional o por la Autoridad de Aplicación provincial, ratificándolas o rechazándolas.

ARTÍCULO 66.- RESOLUCIÓN. Resuelta la ratificación de la medida, el Tribunal o Juez competente debe oficiar a la Autoridad administrativa del ámbito regional o a la Autoridad de Aplicación provincial que solicitó el control de legalidad, para que se apliquen las medidas continuando con el procedimiento administrativo.

Rechazada la medida por el Tribunal o Juez competente, éste debe oficiar a la Autoridad administrativa del ámbito regional o a la Autoridad de Aplicación provincial que solicitó el control de legalidad. En el curso del procedimiento la niña, niño o adolescente es reintegrado a la familia o centro de vida de donde fue retirado con motivo de las medidas de protección excepcionales.

La resolución adoptada debe ser notificada a la niña, niño o adolescente, su defensor privado si hubiera intervenido, el Defensor de Menores de Edad, los representantes legales, familiares o responsables del niño o la niña y sus defensores y demás partes del proceso.

La resolución es apelable.

TÍTULO V

PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

ARTÍCULO 67.- El Presupuesto Anual de Gastos y Cálculo de Recursos debe identificar las partidas presupuestarias cuyos beneficiarios directos sean los sujetos de esta ley.

Las partidas presupuestarias asignadas a la promoción y protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes deben incrementarse de acuerdo a indicadores e información surgida de registros de datos estadísticos provinciales que deben incluir la variable niñez.

El presupuesto asignado a la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia debe constar desagregado en Presupuesto Anual de Gastos y Cálculo de Recursos.

TÍTULO VI

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

ARTÍCULO 68.- Modifíquese el Título IV - Capítulo II, el artículo 68 de la ley 10160 (t.o.) el que quedará redactado de la siguiente forma:

"ARTÍCULO 68: Originaria y exclusivamente les compete conocer:

1) Por la vía del juicio oral, de los litigios que versan sobre divorcio contencioso, filiación y pretensión autónoma de alimentos y litis expensas;

2) Por la vía del juicio ordinario, de los litigios que versan sobre nulidad de matrimonio, tenencia y régimen autónomos de visita de hijos, adopción, impugnación de paternidad y disolución de sociedad conyugal no precedido de juicio de divorcio.

3) Por la vía del juicio sumario, de los litigios que versan sobre liquidación de sociedad conyugal, insanía, inhabilitación judicial y pérdida de patria potestad.

4) Por la vía del juicio sumarísimo, de los litigios que versan sobre tenencia incidental de hijos, guarda, suspensión y limitación de la patria potestad y sobre tutela y curatela.

5) Por la vía del juicio verbal y no actuado, de los litigios que versan sobre venia para con-

traer matrimonio y divorcio no contencioso.

6) En los asuntos de violencia familiar, por el procedimiento especial creado por ley.

7) En los asuntos relacionados con el control de legalidad de las medidas de protección excepcionales por el procedimiento especial establecido en la ley Provincial de Promoción y Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes.

8) En aquellas situaciones que impliquen violación de intereses difusos reconocidos constitucionalmente y en los que se encuentren vinculados niñas, niños y adolescentes y en cualquier otra cuestión principal, conexa o accesoria, referida al derecho de familia y de las niñas, niños y adolescentes con excepción del derecho sucesorio.

A los fines dispuestos en el artículo 66, competen al Tribunal Colegiado los litigios enunciados en el inciso 1.

A los fines en el artículo 67, competen al juez de trámite los litigios enunciados en los incisos 2, 3, 4, 5, 7 y 8."

ARTÍCULO 69.- Modifícase en el TÍTULO V, Capítulo XI - apartado c) Competencia Material - el artículo 102 de la ley 10160 (t.o.) Orgánica del Poder Judicial el que quedará redactado de la siguiente forma:

"ARTÍCULO 102: Los Jueces de Menores ejercen su competencia en materia de menores de conformidad y con las limitaciones dispuestas en la ley provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes."

ARTÍCULO 70.- Modifícase en el Libro I - Título Único, el artículo 1º de la ley Nº 11.452 - Código Procesal de Menores, el que quedará redactado de la siguiente forma:

"ARTÍCULO 1º: El poder jurisdiccional, en el orden penal, en materia de menores será ejercido exclusivamente por los jueces que integran el fuero de menores."

ARTÍCULO 71.- Deróganse en el Libro I - Título Único, el artículo 2; en el Libro II - Título I - Capítulo I, el inciso 1) del artículo 5; en el Capítulo IV, el artículo 9; el inciso 1) del artículo 14 y en el Título II, el Capítulo II de la ley Provincial Nº 11.452 y toda otra norma que se oponga a la presente.

ARTÍCULO 72.- Autorízase al Poder Ejecutivo a modificar las partidas presupuestarias que requieran la aplicación de la presente ley.

ARTÍCULO 73.- El Poder Ejecutivo deberá reglamentar la presente ley en un plazo de noventa (90) días.

ARTÍCULO 74.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DE LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, A LOS DIECINUEVE DÍAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL NUEVE.

Firmado: Eduardo Alfredo Di Pollina - Presidente Cámara de Diputados

Griselda Tessio - Presidenta Cámara de Senadores

Lisandro Rudy Enrico - Secretario Parlamentario Cámara de Diputados

Diego A. Giuliano - Secretario Legislativo Cámara de Senadores

SANTA FE, 17 de Abril de 2009

De conformidad a lo prescripto en el Artículo 57 de la Constitución Provincial, téngasela

como ley del Estado, insértese en el Registro General de Leyes con el sello oficial y publíquese en el Boletín Oficial.

Firmado: Antonio Juan Bonfatti – Ministro de Gobierno y Reforma del Estado.

Decreto Reglamentario de la Ley

Reglamenta la Ley, estableciendo los alcances y especificando los artículos referidos a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

ARTÍCULO 38

Las Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes se integrará con un equipo técnico, compuesto como mínimo por:

a) Un/a trabajador/a social;

b) un/a psicólogo/a especialista en niños y adolescentes;

c) tres abogados/as;

d) un/a médico pediatra;

e) un/a profesor de educación física;

f) dos acompañantes terapéuticos; y

g) un/a docente.

Asimismo contará con el apoyo administrativo que fuere necesario.

A propuesta del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, podrán designarse dos adjuntos que auxiliarán a aquél en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 39 sin reglamentar

ARTÍCULO 40 sin reglamentar

ARTÍCULO 41

En razón de lo dispuesto en art. 41, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes deberá:

a) Difundir los principios emanados de la Convención Internacional sobre los

Derechos del Niño;

b) brindar asesoramiento, orientación y atención ante situaciones de amenaza o violación de derechos de niños, niñas y adolescentes;

c) recibir los reclamos e inquietudes que formulen niños, niñas y adolescentes y cualquier otra persona de existencia visible o ideal, con relación a los derechos contemplados en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y en las leyes 26.061 y la provincial 12.967, y canalizarlos a través de los organismos competentes;

d) utilizar modalidades alternativas a la intervención judicial, para la resolución de conflictos;

e) interponer acción judicial contra todo acto que vulnere o restrinja los derechos de los niños, niñas y adolescentes como así también aquellas que tengan por objeto la vigencia de principios, derechos y garantías asegurados en la presente Ley;

g) conformar y fortalecer una red articulada en el ámbito local para facilitar la confluencia de recursos destinados a la problemática de amenaza o violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes;

h) brindar apoyo, orientación y seguimiento para que los niños, niñas y adolescentes mantengan o recuperen el disfrute y goce de sus derechos;

i) llevar un registro de comunicaciones y confeccionar estadísticas de los reclamos que se le efectúen. Las estadísticas deberán contener entre otras variables, las distintas problemáticas, personas involucradas, circuitos, acciones llevadas a cabo y resultados de las mismas;

j) recabar información, realizar averiguaciones y efectuar gestiones tendientes a verificar la existencia de incumplimientos a lo establecido en la ley 12.967;

k) informar a las autoridades competentes las irregularidades constatadas;

l) formular recomendaciones, propuestas o sugerencias a entidades públicas o privadas respecto de cuestiones susceptibles de ser materia de investigación; y

m) proponer las reformas legales necesarias para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

n) Promover las acciones para la protección de los intereses difusos o colectivos relativos de las niñas, niños y adolescentes.

ARTÍCULO 42

1) Presentación: La niña, niño y adolescente, los integrantes de sus respectivas familias, la persona física o jurídica, pública o privada que hayan por cualquier medio tomado conocimiento de un hecho o acto que vulnere, impida o afecte de cualquier modo la satisfacción, integral y simultánea de los derechos de la niña, niño, y adolescente podrá formular su presentación.

2) Información: La información recepcionada en los términos del artículo anterior, deberá ser documentada en formulario y/o protocolo que al efecto será confeccionado. En él se asentarán todos los datos aportados o espontáneamente comunicados o colectados al tiempo de la presentación. Si se requiriese la atención médica se dará intervención al servicio de salud estatal más próximo, con el aviso específico que se trata de un caso de protección de niñas, niños y adolescentes y estos deberán actuar conforme al protocolo de actuación que al efecto se deberá implementar desde el Ministerio de Salud.

3) Rechazo de la postulación: La petición podrá ser desestimada en caso de resultar a juicio de la Defensoría manifiestamente inadmisible, improcedente o notoriamente infundada, lo que se dispondrá por resolución que deberá contener una sucinta motivación.

4) Medidas: De resultar atendible la postulación, el Defensor deberá de acuerdo a las circunstancias del caso, disponer las medidas previstas en el art. 45 de la ley 12.967 y, de acuerdo al interés superior del niño, hacer uso de las funciones previstas en el art. 41 de la misma, a fin de lograr la conservación o recuperación del ejercicio y goce de sus derechos vulnerados y la reparación de sus consecuencias.

ARTÍCULO 43 sin reglamentar

ARTÍCULO 44 sin reglamentar

ARTÍCULO 45 sin reglamentar

Ley 10.396.- Defensoria del Pueblo.
Boletin Oficial, 20 de Junio de 1990
Titulo I: Defensoria del Pueblo. Creacion y Competencia.

CAPITULO I:
CARACTER, ELECCION, CESE Y CONDICIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

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

ARTICULO 2. Será titular de ese organismo un funcionario denominado Defensor del Pueblo, quien será designado por el Poder Ejecutivo con acuerdo de la Asamblea Legislativa.

El Defensor del Pueblo se vinculará institucionalmente con la Cámara de Senadores y la Cámara de Diputados a través de sendas Comisiones integradas por siete (7) senadores y siete (7) diputados, que se constituirán a partir de la entrada en vigencia de esta Ley. Las Comisiones adoptarán sus decisiones por mayoría simple y elegirán un presidente entre sus integrantes, quien tendrá doble voto en caso de empate.

ARTICULO 3. La duración del mandato del Defensor del Pueblo será de cinco (5) años, pudiendo ser reelegido.

ARTICULO 4. La designación del Defensor del Pueblo se efectuará mediante decreto del Poder Ejecutivo Provincial en el que se dejará constancia de los datos relativos al acuerdo parlamentario otorgado. Tal acto administrativo se publicará en el Boletín Oficial y en los Diarios de Sesiones de ambas Cámaras Legislativas.

ARTICULO 5. Podrá ser elegido Defensor del Pueblo toda persona que reúna las siguientes condiciones:

a) - Ser argentino nativo o por opción.

b) - Nacido en la Provincia o con dos años de residencia inmediata en esta.

c) - Tener 30 años de edad como mínimo.

d) - Pleno disfrute de sus derechos cívicos y políticos.

ARTICULO 6. El Defensor del Pueblo tomará posesión de su cargo ante las autoridades de ambas Cámaras, reunidas conjuntamente, prestando juramento de desempeñar debidamente el cargo.

CAPITULO II: CESE Y SUBSTITUCION

ARTICULO 7.(Modificado por ley 12087 del 26-12-2002) El Defensor del Pueblo cesará por alguna de las siguientes causas:

a) - Renuncia.

b) - Expiración del plazo de su nombramiento.

c) - Fallecimiento.

d) - Incapacidad sobreviniente.

e) - Por actuar en forma indecorosa o con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones o deberes del cargo.

f) - Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito doloso.

g) - Por haber incurrido en alguna de las situaciones de incompatibilidades previstas en esta Ley.

ARTICULO 8. En los supuestos previstos en los incisos a), d) y f) del artículo anterior, el cese será dispuesto por los presidentes de ambas Cámaras. En el caso del inciso d), la incapacidad sobreviniente deberá acreditarse de modo fehaciente.

En los supuestos previstos en los incisos e) y g) del mismo artículo, el cese se decidirá por el voto de los dos tercios de los miembros presentes de ambas Cámaras reunidas en sesión conjunta, previo debate y audiencia del interesado. En estos casos entenderán las Comisiones creadas en el Artículo 2, las que deberán emitir despacho sobre el particular.

CAPITULO III: PRERROGATIVAS E INCOMPATIBILIDADES. REMUNERACION.

ARTICULO 9. El Defensor del Pueblo no estará sujeto a mandato imperativo alguno. No recibirá instrucciones de ninguna autoridad. Desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.

ARTICULO 10. Cuando se forme proceso criminal ante la justicia competente por delito doloso, contra el Defensor del Pueblo y éste resultare procesado, podrá ser suspendido en sus funciones por mayoría simple de ambas Cámaras reunidas en Sesión Conjunta, hasta el dictado de sobreseimiento definitivo o sentencia absolutoria a su favor. Desde que se resuelva la suspensión, y hasta el cese de la misma será de aplicación el artículo 17 último párrafo.

ARTICULO 11.(Modificado por ley 12087 del 26-12-2002) Los cargos de Defensor del Pueblo y de defensor del Pueblo Adjunto, tendrán las mismas incompatibilidades que los de legisladores provinciales y no podrán desempeñar cargos políticos partidarios, ni participar como candidatos en procesos electorales para acceder a cargos públicos electivos.

ARTICULO 12. Serán de aplicación al Defensor del Pueblo, en lo pertinente, las normas en materia de recusación y excusación previstas por el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia.

ARTICULO 13. El Defensor del Pueblo deberá cesar, dentro de los diez días siguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión, en toda situación de incompatibilidad que le

pudiere afectar, caso contrario se entenderá que no acepta el nombramiento.

ARTICULO 14. Si la imcompatibilidad fuese sobreviniente estando en el cargo, se aplicarán los artículos siete inciso g) y octavo segundo párrafo.

ARTICULO 15. El Defensor del Pueblo percibirá por sus servicios una remuneración igual que la de los Senadores Provinciales.

CAPITULO IV: DE LOS ADJUNTOS.

ARTICULO 16. La Defensoría del Pueblo contará con dos funcionarios denominados Defensor del Pueblo Adjunto, actuando uno en la ciudad de Santa Fe y otro en la ciudad de Rosario. El titular de la Defensoría del Pueblo podrá delegar en ellos sus funciones y éstos lo sustituirán en los supuestos de imposibilidad temporal o definitiva y en los casos de recusación y excusación.

ARTICULO 17. Los adjuntos serán designados por el Poder Ejecutivo con acuerdo de la Asamblea Legislativa.

Las causales y procedimientos para su remoción serán los mismos que los correspondientes al Defensor del Pueblo.

ARTICULO 18. Para ser designado adjunto del Defensor del Pueblo, deberán reunirse los mismos requisitos descriptos en el artículo 5 de la presente Ley.

ARTICULO 19. A los adjuntos les serán de aplicación en lo pertinente, lo previsto en los artículos 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14 de la presente Ley.

ARTICULO 20. Los adjuntos recibirán por sus servicios una remuneración igual al ochenta y cinco por ciento (85%) de lo percibido por el Defensor del Pueblo.

CAPITULO V: ADJUNTOS AD-HOC.

ARTICULO 21. En el supuesto caso de vacancia o suspensión del Defensor del Pueblo o sus adjuntos previstos en el Capítulo anterior en forma conjunta y coetánea, la Defensoría quedará a cargo interinamente de adjuntos " Ad-Hoc " que surgirán de una lista de no menos de diez Ciudadanos, que anualmente confeccionará el Defensor del Pueblo, y que reúnan los requisitos del Artículo 5.

CAPITULO VI: COMPETENCIA.

ARTICULO 22. Las atribuciones del Defensor del Pueblo se extienden a la actividad de la Administración Pública Provincial, que a los efectos de la presente Ley quedan comprendidas, la administración centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, institucionales, empresas del Estado, sociedades del Estado, sociedades de economía mixta, sociedades de

participación estatal mayoritaria, y todo otro organismo del Estado Provincial, cualquiera fuere su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regirlo, o lugar donde preste sus servicios.

Quedan exceptuados del ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, el Poder Judicial y el Poder Legislativo.

ARTICULO 23. Quedan comprendidos dentro de la competencia de la Defensoría del Pueblo las personas jurídicas privadas en ejercicio de funciones públicas.

En este caso, y sin perjuicio de las restantes facultades otorgadas por esta Ley, el Defensor del Pueblo podrá instar de las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

TITULO II:
DEL PROCEDIMIENTO

CAPITULO I: INICIACION Y CONTENIDO DE LA INVESTIGACION

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

Asimismo, en defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad, podrá, cuando lo considere conveniente, interponer el recurso previsto en la Ley 10.000. En este caso, dicho recurso estará exento de tasas y sellados judiciales, siendo las costas a cargo del Estado Provincial si el mismo fuera desestimado. En ningún caso, ni el Defensor del Pueblo, ni sus adjuntos, percibirán honorarios por la actuación.

ARTICULO 25. Podrá dirigirse al Defensor del Pueblo toda persona física o jurídica que:

a) - Se considere afectada por los actos, hechos u omisiones previstas en el artículo 1.

b) - Invoque un derecho subjetivo o interés legítimo.

c) - Considere que dichos comportamientos afectan los intereses de la comunidad.

No podrá constituir impedimento para ello la nacionalidad, residencia, sexo, minoría de edad, internación en centro penitenciario o de reclusión, y en general, cualquier relación de dependencia con el Estado.

ARTICULO 26. Los Diputados y Senadores individualmente, las Comisiones de investigación o relacionadas con la defensa general o parcial de los derechos y garantías, y principalmente, las de relación con el Defensor del Pueblo constituídas en las Cámaras podrán solicitar, mediante escrito motivado, la intervención del Defensor del Pueblo para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en la Administración Pública, que afecten a un ciudadano, grupos de ciudadanos o a la comunidad.

ARTICULO 27. No podrá presentar quejas ante el Defensor del Pueblo ninguna autoridad administrativa en asuntos de su competencia.

ARTICULO 28. La actividad del Defensor del Pueblo no se verá interrumpida en la época en que las Cámaras están en período de receso. En este caso, el Defensor del Pueblo se dirigirá a las Comisiones creadas en el Artículo 2.

ARTICULO 29. Toda queja se presentará firmada por el interesado con indicación de su nombre, apellido, domicilio y número de documento, en el plazo máximo de un año calendario, contado a partir del momento en que ocurriera el acto, hecho u omisión motivo de la misma, se hubiere notificado del mismo o éste tomara estado público.

No se requerirá al interesado el cumplimiento de otra formalidad para presentar la queja.

ARTICULO 30. Todas las actuaciones ante el Defensor del Pueblo serán gratuitas para el interesado, quien no estará obligado a actuar con patrocinio letrado.

ARTICULO 31. 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.

ARTICULO 32. La correspondencia dirigida al Defensor del Pueblo y que sea remitida desde cualquier centro de detención, internación o custodias de las personas, no podrá ser objeto de censura de ningún tipo.

ARTICULO 33. El Defensor del Pueblo registrará y acusará recibo de quejas que se formulen, que tramitará o rechazará.

En este último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que, a su entender, hubiese alguna. Sin perjuicio de lo aquí establecido el interesado puede utilizar los remedios que considere más pertinentes.

ARTICULO 34. El Defensor del Pueblo no dará curso a las quejas en los siguientes casos:

a) - Cuando las mismas sean anónimas.

b) - Cuando advierta mala fe.

c) - Cuando advierta carencia de fundamentos, inexistentes de pretensión, o fundamento fútil o trivial.

d) - Cuando respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial.

ARTICULO 35. El Defensor del Pueblo podrá rechazar aquellas quejas cuya tramitación irrogue perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

ARTICULO 36. Si iniciada la actuación se interpusiera por persona interesada recurso administrativo y/o acción judicial, el Defensor del Pueblo suspenderá su intervención.

ARTICULO 37. Ninguno de los supuestos previstos en los artículos 34, 35 y 36 impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En todos los casos se comunicará al interesado la resolución adoptada.

CAPITULO II: TRAMITACION DE LAS QUEJAS.

ARTICULO 38. 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;

b) realizar inspecciones, verificaciones y toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación;

c) apersonarse en cualquier dependencia de la Administración Pública o dependiente de la misma, para comprobar los datos que quisieren verificar, hacer las entrevistas personales pertinentes, y proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.

ARTICULO 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.

ARTICULO 40. El Defensor del Pueblo podrá solicitar entrevistas o ampliatorias de datos, y los funcionarios que se negaren a concederla, podrán ser requeridos por aquel para que manifiesten por escrito las razones que justifiquen tal decisión.

ARTICULO 41. El Defensor del Pueblo podrá requerir la intervención de las Comisiones creadas en el Artículo 2 de esta Ley, para obtener la remisión de la documentación que le hubiere sido negada, o para lograr el comparendo de quien él considere necesario.

ARTICULO 42. La información que en el curso de una investigación pueda aportar un funcionario a través de su testimonio personal, tendrá el carácter de reservada.

ARTICULO 43. Las investigaciones que realicen el Defensor del Pueblo y el personal dependiente del mismo, así como los trámites de procedimiento, tendrán el mismo carácter prescripto en el artículo anterior, sin perjuicio de las consideraciones que el Defensor del Pueblo estime oportuno incluir en los informes previstos en los artículos 70 y 71.

ARTICULO 44. Se dispondrán medidas especiales de protección en relación a la documentación y expedientes que se manejen en el curso de la investigación.

ARTICULO 45. Si luego de realizar la investigación el Defensor del Pueblo considera que las explicaciones o los argumentos de los agentes involucrados son satisfactorias, éste dará por concluída la actuación comunicando al interesado tal circunstancia.

ARTICULO 46. Las decisiones del Defensor del Pueblo sobre la admisibilidad de las quejas o cuando considere que no corresponde continuar la investigación, son irrecurribles.

ARTICULO 47. La queja no interrumpirá los plazos para interponer los recursos administrativos y/o acciones judiciales previstos por el ordenamiento jurídico.

CAPITULO III: OBLIGACION DE COLABORACION DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS.

ARTICULO 48. Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones.

ARTICULO 49. En el cumplimiento de lo normado en el artículo anterior, sólo se le puede negar al Defensor del Pueblo o a sus adjuntos, acceso a expedientes o documentos cuando la negativa se fundamente en salvaguardia de un interés supremo o público de la Provincia.

ARTICULO 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.

ARTICULO 51. Cuando el Defensor del Pueblo entienda que un documento declarado de interés público y no remitido por la Administración pudiera afectar de forma decisiva la marcha de la investigación, podrá ponerlo en conocimiento de las Comisiones creadas en el artículo 2 de esta Ley.

ARTICULO 52. El superior jerárquico u organismo que prohiba al funcionario a sus órdenes o servicio responder a la requisitoria del Defensor del Pueblo, o a entrevistarse con él, deberá manifestarlo por escrito, debidamente fundamentado, dirigido al funcionario y al propio Defensor del Pueblo. Este dirigirá en adelante las actuaciones al referido superior jerárquico.

CAPITULO IV: RESPONSABILIDADES DE LAS AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS.

ARTICULO 53. Cuando de las actuaciones practicadas surja que la queja se originó presumiblemente por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de un funcionario, el Defensor del Pueblo deberá dirigirse al superior jerárquico, formulando las sugerencias que considere oportunas. También deberá dar traslado de dicho escrito al afectado haciéndole constar su criterio al respecto.

ARTICULO 54. La persistencia en una actitud entorpecedora de la labor de investigación del Defensor del Pueblo por parte de cualquier organismo, funcionario, directivo o persona que preste servicios en la Administración Pública, podrá ser objeto de un informe especial cuando justificadas razones lo requieran, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual.

ARTICULO 55. Cuando algún funcionario obstaculice la investigación del Defensor del Pueblo mediante la negativa o negligencia en el envío de los informes que éste solicite, o en facilitar su acceso a expedientes o documentación administrativa necesaria para la investigación, el Defensor del Pueblo podrá dar traslado de los antecedentes precisos al Ministerio Fiscal para el ejercicio de las acciones oportunas.

ARTICULO 56. Cuando el Defensor del Pueblo, en razón del ejercicio de las funciones propias a su cargo, tenga conocimiento de hechos presumiblemente delictivos de acción pública, deberá comunicarlos al Juez competente.

ARTICULO 57. Los gastos efectuados o perjuicios materiales causados a los particulares que no hayan promovido la queja, y llamados a informar por el Defensor del Pueblo, se verán compensados con cargo al presupuesto de la Defensoría del Pueblo una vez justificado, debidamente.

TITULO III:
DE LAS RESOLUCIONES

CAPITULO I: CONTENIDO DE LAS RESOLUCIONES.

ARTICULO 58. El Defensor del Pueblo no será competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas. Sin perjuicio de ello, podrá sugerir la modificación de los criterios para su producción. Este dictamen no es vinculante.

ARTICULO 59. Si el Defensor del Pueblo como consecuencia de sus actuaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Poder Legislativo o a la Administración Pública, la modificación de la misma.

ARTICULO 60. Cuando el Defensor del Pueblo entienda que determinados comportamientos denoten una falla sistemática y general de la Administración Pública, puede recomendar, y así hacerlo saber al Poder Legislativo y a la misma administración, los mecanismos que permitan disminuir dichos comportamientos.

ARTICULO 61. Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de servicios prestados, por particulares en virtud de acto administrativo habilitante, el Defensor del Pueblo podrá instar a las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus facultades de inspección y sanción.

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

CAPITULO II: NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.

ARTICULO 65. El Defensor del Pueblo comunicará al interesado el resultado de sus investigaciones y gestiones, así como la respuesta que hubiese dado al organismo o funcionario implicados, salvo que por su naturaleza fueran consideradas como de carácter reservadas o secretas.

ARTICULO 66. El Defensor del Pueblo deberá poner en conocimiento del Tribunal de Cuentas de la Provincia, en los casos que corresponda, los resultados de sus investigaciones en los organismos sometidos a su control.

ARTICULO 67. Cuando su intervención se hubiere iniciado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26, el Defensor del Pueblo informará al legislador o Comisión competente que lo hubiere solicitado y al término de sus investigaciones, de los resultados alcanzados. Igualmente cuando decide no intervenir informará su desestimación con debido fundamento.

ARTICULO 68. El Defensor del Pueblo deberá comunicar el resultado, ya sea positivo o negativo, de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa acerca de la cual se haya suscitado.

CAPITULO III: RELACION CON LA LEGISLATURA. INFORMES.

ARTICULO 69. Las Comisiones previstas en el Artículo 2 de la presente ley serán las encargadas de relacionarse con el Defensor del Pueblo, e informarán a las Cámaras cuantas veces sea necesario.

ARTICULO 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.

ARTICULO 71. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejan podrá presentar un informe especial.

ARTICULO 72. El Defensor del Pueblo en su informe anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de los que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la Administración Pública.

ARTICULO 73. En el informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54.

ARTICULO 74. El informe deberá contener un anexo, cuyos destinatarios serán las Cámaras en el que se hará constar la rendición de cuentas del presupuesto de la Institución en el período que corresponda.

ARTICULO 75. En el informe anual el Defensor del Pueblo podrá proponer a la Legislatura las modificaciones a la presente Ley que resulten de su aplicación para un mejor cumplimiento de sus funciones.

ARTICULO 76. El Defensor del Pueblo deberá exponer oralmente un resumen de su informe ante la sesión conjunta de ambas Cámaras, en la que podrán intervenir los legisladores presentes.

ARTICULO 77. Los informes anuales, y en su caso los especiales, serán publicados en el Boletín Oficial y en los diarios de sesiones de ambas Cámaras.

ARTICULO 78. Una copia de ambos informes mencionados será enviada para conocimiento del Poder Ejecutivo Provincial.

TITULO IV: MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES. CAPITULO UNICO.

ARTICULO 79. Dentro de los noventa días de promulgada la presente Ley, las Cámaras reunidas en Sesión Conjunta deberán establecer la estructura orgánica - funcional y administrativa de la Defensoría del Pueblo.

ARTICULO 80. Los cargos de funcionarios y empleados de la Defensoría del Pueblo serán cubiertos con designaciones que realicen ambas Cámaras Legislativas. El Defensor del Pueblo podrá proponer a las Cámaras la nómina del personal que tendrá a su cargo.

ARTICULO 81. En los casos de funcionarios provenientes de la Administración Pública se le reservará el cargo y la categoría que ocupasen con anterioridad a su adscripción a la Defensoría del Pueblo, y se le computará a todos los efectos, el tiempo transcurrido en esta situación.

TITULO V: DISPOSICIONES GENERALES CAPITULO UNICO.

ARTICULO 82. La Defensoría del Pueblo tendrá un reglamento interno que será dictado por su titular, y aprobado por las Cámaras en Sesión Conjunta.

ARTICULO 83. Salvo disposición en contrario, los plazos previstos en esta Ley se contarán en días hábiles administrativos.

ARTICULO 84. Los recursos necesarios para atender los gastos que demanden el cumplimiento y la instrumentación de la presente Ley, provendrán de una partida especial destinada a tal efecto, la cual se agregará a las que la Ley de Presupuesto asigne al Poder Legislativo de la Provincia.

ARTICULO 85. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

LEY NACIONAL DE PROTECCION INTEGRAL DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Ley 26.061

Disposiciones generales. Objeto. Principios, Derechos y Garantías. Sistema de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes. Organos Administrativos de Protección de Derechos. Financiamiento. Disposiciones complementarias.

Sancionada: Septiembre 28 de 2005

Promulgada de Hecho: Octubre 21 de 2005

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc. sancionan con fuerza de Ley:

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1° — OBJETO. Esta ley tiene por objeto la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en el territorio de la República Argentina, para garantizar el ejercicio y disfrute pleno, efectivo y permanente de aquellos reconocidos en el ordenamiento jurídico nacional y en los tratados internacionales en los que la Nación sea parte.

Los derechos aquí reconocidos están asegurados por su máxima exigibilidad y sustentados en el principio del interés superior del niño.

La omisión en la observancia de los deberes que por la presente corresponden a los órganos gubernamentales del Estado habilita a todo ciudadano a interponer las acciones administrativas y judiciales a fin de restaurar el ejercicio y goce de tales derechos, a través de medidas expeditas y eficaces.

ARTICULO 2° — APLICACION OBLIGATORIA. La Convención sobre los Derechos del Niño es de aplicación obligatoria en las condiciones de su vigencia, en todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que se adopte respecto de las personas hasta los dieciocho años de edad. Las niñas, niños o adolescentes tienen derecho a ser oídos y atendidos cualquiera sea la forma en que se manifiesten, en todos los ámbitos.

Los derechos y las garantías de los sujetos de esta ley son de orden público, irrenunciables, interdependientes, indivisibles e intransigibles.

ARTICULO 3° — INTERES SUPERIOR. A los efectos de la presente ley se entiende por interés superior de la niña, niño y adolescente la máxima satisfacción, integral y simultánea de los derechos y garantías reconocidos en esta ley.

Debiéndose respetar:

a) Su condición de sujeto de derecho;

b) El derecho de las niñas, niños y adolescentes a ser oídos y que su opinión sea tenida en cuenta;

c) El respeto al pleno desarrollo personal de sus derechos en su medio familiar, social y cultural;

d) Su edad, grado de madurez, capacidad de discernimiento y demás condiciones personales;

e) El equilibrio entre los derechos y garantías de las niñas, niños y adolescentes y las exigencias del bien común;
f) Su centro de vida. Se entiende por centro de vida el lugar donde las niñas, niños y adolescentes hubiesen transcurrido en condiciones legítimas la mayor parte de su existencia.
Este principio rige en materia de patria potestad, pautas a las que se ajustarán el ejercicio de la misma, filiación, restitución del niño, la niña o el adolescente, adopción, emancipación y toda circunstancia vinculada a las anteriores cualquiera sea el ámbito donde deba desempeñarse.
Cuando exista conflicto entre los derechos e intereses de las niñas, niños y adolescentes frente a otros derechos e intereses igualmente legítimos, prevalecerán los primeros.
ARTICULO 4° — POLITICAS PUBLICAS. Las políticas públicas de la niñez y adolescencia se elaborarán de acuerdo a las siguientes pautas:
a) Fortalecimiento del rol de la familia en la efectivización de los derechos de las niñas, niños y adolescentes;
b) Descentralización de los organismos de aplicación y de los planes y programas específicos de las distintas políticas de protección de derechos, a fin de garantizar mayor autonomía, agilidad y eficacia;
c) Gestión asociada de los organismos de gobierno en sus distintos niveles en coordinación con la sociedad civil, con capacitación y fiscalización permanente;
d) Promoción de redes intersectoriales locales;
e) Propiciar la constitución de organizaciones y organismos para la defensa y protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
ARTICULO 5° — RESPONSABILIDAD GUBERNAMENTAL. Los Organismos del Estado tienen la responsabilidad indelegable de establecer, controlar y garantizar el cumplimiento de las políticas públicas con carácter federal.
En la formulación y ejecución de políticas públicas y su prestación, es prioritario para los Organismos del Estado mantener siempre presente el interés superior de las personas sujetos de esta ley y la asignación privilegiada de los recursos públicos que las garanticen.
Toda acción u omisión que se oponga a este principio constituye un acto contrario a los derechos fundamentales de las niñas, niños y adolescentes.
Las políticas públicas de los Organismos del Estado deben garantizar con absoluta prioridad el ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
La prioridad absoluta implica:
1.- Protección y auxilio en cualquier circunstancia;
2.- Prioridad en la exigibilidad de la protección jurídica cuando sus derechos colisionen con los intereses de los adultos, de las personas jurídicas privadas o públicas;
3.- Preferencia en la atención, formulación y ejecución de las políticas públicas;
4.- Asignación privilegiada e intangibilidad de los recursos públicos que las garantice;
5.- Preferencia de atención en los servicios esenciales.

ARTICULO 6° — PARTICIPACION COMUNITARIA. La Comunidad, por motivos de solidaridad y en ejercicio de la democracia participativa, debe y tiene derecho a ser parte activa en el logro de la vigencia plena y efectiva de los derechos y garantías de las niñas, niños y adolescentes.
ARTICULO 7° — RESPONSABILIDAD FAMILIAR. La familia es responsable en forma prioritaria de asegurar a las niñas, niños y adolescentes el disfrute pleno y el efectivo ejercicio de sus derechos y garantías.
El padre y la madre tienen responsabilidades y obligaciones comunes e iguales en lo que respecta al cuidado, desarrollo y educación integral de sus hijos.
Los Organismos del Estado deben asegurar políticas, programas y asistencia apropiados para que la familia pueda asumir adecuadamente esta responsabilidad, y para que los padres asuman, en igualdad de condiciones, sus responsabilidades y obligaciones.

TITULO II
PRINCIPIOS, DERECHOS Y GARANTIAS

ARTICULO 8° — DERECHO A LA VIDA. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la vida, a su disfrute, protección y a la obtención de una buena calidad de vida.
ARTICULO 9° — DERECHO A LA DIGNIDAD Y A LA INTEGRIDAD PERSONAL. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la dignidad como sujetos de derechos y de personas en desarrollo; a no ser sometidos a trato violento, discriminatorio, vejatorio, humillante, intimidatorio; a no ser sometidos a ninguna forma de explotación económica, torturas, abusos o negligencias, explotación sexual, secuestros o tráfico para cualquier fin o en cualquier forma o condición cruel o degradante.
Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a su integridad física, sexual, psíquica y moral.
La persona que tome conocimiento de malos tratos, o de situaciones que atenten contra la integridad psíquica, física, sexual o moral de un niño, niña o adolescente, o cualquier otra violación a sus derechos, debe comunicar a la autoridad local de aplicación de la presente ley.
Los Organismos del Estado deben garantizar programas gratuitos de asistencia y atención integral que promuevan la recuperación de todas las niñas, niños y adolescentes.
ARTICULO 10. — DERECHO A LA VIDA PRIVADA E INTIMIDAD FAMILIAR. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la vida privada e intimidad de y en la vida familiar.
Estos derechos no pueden ser objeto de injerencias arbitrarias o ilegales.
ARTICULO 11. — DERECHO A LA IDENTIDAD. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a un nombre, a una nacionalidad, a su lengua de origen, al conocimiento de quiénes son sus padres, a la preservación de sus relaciones familiares de conformidad con la ley, a la cultura de su lugar de origen y a preservar su identidad e idiosincrasia, salvo la excepción prevista en los artículos 327 y 328 del Código Civil.

Los Organismos del Estado deben facilitar y colaborar en la búsqueda, localización u obtención de información, de los padres u otros familiares de las niñas, niños y adolescentes facilitándoles el encuentro o reencuentro familiar. Tienen derecho a conocer a sus padres biológicos, y a crecer y desarrollarse en su familia de origen, a mantener en forma regular y permanente el vínculo personal y directo con sus padres, aun cuando éstos estuvieran separados o divorciados, o pesara sobre cualquiera de ellos denuncia penal o sentencia, salvo que dicho vínculo, amenazare o violare alguno de los derechos de las niñas, niños y adolescentes que consagra la ley.

En toda situación de institucionalización de los padres, los Organismos del Estado deben garantizar a las niñas, niños y adolescentes el vínculo y el contacto directo y permanente con aquéllos, siempre que no contraríe el interés superior del niño.

Sólo en los casos en que ello sea imposible y en forma excepcional tendrán derecho a vivir, ser criados y desarrollarse en un grupo familiar alternativo o a tener una familia adoptiva, de conformidad con la ley.

ARTICULO 12. — GARANTIA ESTATAL DE IDENTIFICACION. INSCRIPCION EN EL REGISTRO DEL ESTADO Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS. Los Organismos del Estado deben garantizar procedimientos sencillos y rápidos para que los recién nacidos sean identificados en forma gratuita, obligatoria, oportuna e inmediatamente después de su nacimiento, estableciendo el vínculo filial con la madre, conforme al procedimiento previsto en la Ley N° 24.540.

Ante la falta de documento que acredite la identidad de la madre o del padre, los Organismos del Estado deberán arbitrar los medios necesarios para la obtención de la identificación obligatoria consignada en el párrafo anterior, circunstancia que deberá ser tenida especialmente en cuenta por la reglamentación de esta ley.

Debe facilitar la adopción de medidas específicas para la inscripción gratuita en el Registro del Estado y Capacidad de las Personas, de todos aquellos adolescentes y madres, que no hayan sido inscriptos oportunamente.

ARTICULO 13. — DERECHO A LA DOCUMENTACION. Las niñas, niños, adolescentes y madres indocumentadas, tienen derecho a obtener los documentos públicos que comprueben su identidad, de conformidad con la normativa vigente y en los términos que establece el procedimiento previsto en la Ley N° 24.540.

ARTICULO 14. — DERECHO A LA SALUD. Los Organismos del Estado deben garantizar:

a) El acceso a servicios de salud, respetando las pautas familiares y culturales reconocidas por la familia y la comunidad a la que pertenecen siempre que no constituyan peligro para su vida e integridad;

b) Programas de asistencia integral, rehabilitación e integración;

c) Programas de atención, orientación y asistencia dirigidos a su familia;

d) Campañas permanentes de difusión y promoción de sus derechos dirigidas a la comunidad a través de los medios de comunicación social.

Toda institución de salud deberá atender prioritariamente a las niñas, niños y adolescentes y mujeres embarazadas.

Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la atención integral de su salud, a recibir la asistencia médica necesaria y a acceder en igualdad de oportunidades a los servicios y acciones de prevención, promoción, información, protección, diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y recuperación de la salud.

ARTICULO 15. — DERECHO A LA EDUCACION. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la educación pública y gratuita, atendiendo a su desarrollo integral, su preparación para el ejercicio de la ciudadanía, su formación para la convivencia democrática y el trabajo, respetando su identidad cultural y lengua de origen, su libertad de creación y el desarrollo máximo de sus competencias individuales; fortaleciendo los valores de solidaridad, respeto por los derechos humanos, tolerancia, identidad cultural y conservación del ambiente.

Tienen derecho al acceso y permanencia en un establecimiento educativo cercano a su residencia. En el caso de carecer de documentación que acredite su identidad, se los deberá inscribir provisoriamente, debiendo los Organismos del Estado arbitrar los medios destinados a la entrega urgente de este documento.

Por ninguna causa se podrá restringir el acceso a la educación debiendo entregar la certificación o diploma correspondiente.

Las niñas, niños y adolescentes con capacidades especiales tienen todos los derechos y garantías consagrados y reconocidos por esta ley, además de los inherentes a su condición específica.

Los Organismos del Estado, la familia y la sociedad deben asegurarles el pleno desarrollo de su personalidad hasta el máximo de sus potencialidades, así como el goce de una vida plena y digna.

ARTICULO 16. — GRATUIDAD DE LA EDUCACION. La educación pública será gratuita en todos los servicios estatales, niveles y regímenes especiales, de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

ARTICULO 17. — PROHIBICION DE DISCRIMINAR POR ESTADO DE EMBARAZO, MATERNIDAD Y PATERNIDAD. Prohíbese a las instituciones educativas públicas y privadas imponer por causa de embarazo, maternidad o paternidad, medidas correctivas o sanciones disciplinarias a las niñas, niños y adolescentes.

Los Organismos del Estado deben desarrollar un sistema conducente a permitir la continuidad y la finalización de los estudios de las niñas, niños y adolescentes.

La mujer privada de su libertad será especialmente asistida durante el embarazo y el parto, y se le proveerán los medios materiales para la crianza adecuada de su hijo mientras éste permanezca en el medio carcelario, facilitándose la comunicación con su familia a efectos de propiciar su integración a ella.

ARTICULO 18. — MEDIDAS DE PROTECCION DE LA MATERNIDAD Y PATERNIDAD. Las medidas que conforman la protección integral se extenderán a la madre y al padre durante el embarazo, el parto y al período de lactancia, garantizando condiciones dignas y equitativas para el adecuado desarrollo de su embarazo y la crianza de su hijo.

ARTICULO 19. — DERECHO A LA LIBERTAD. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la libertad.

Este derecho comprende:

a) Tener sus propias ideas, creencias o culto religioso según el desarrollo de sus facultades y con las limitaciones y garantías consagradas por el ordenamiento jurídico y ejercerlo bajo la orientación de sus padres, tutores, representantes legales o encargados de los mismos;

b) Expresar su opinión en los ámbitos de su vida cotidiana, especialmente en la familia, la comunidad y la escuela;

c) Expresar su opinión como usuarios de todos los servicios públicos y, con las limitaciones de la ley, en todos los procesos judiciales y administrativos que puedan afectar sus derechos.

Las personas sujetos de esta ley tienen derecho a su libertad personal, sin más límites que los establecidos en el ordenamiento jurídico vigente. No pueden ser privados de ella ilegal o arbitrariamente.

La privación de libertad personal, entendida como ubicación de la niña, niño o adolescente en un lugar de donde no pueda salir por su propia voluntad, debe realizarse de conformidad con la normativa vigente.

ARTICULO 20. — DERECHO AL DEPORTE Y JUEGO RECREATIVO. Los Organismos del Estado con la activa participación de la sociedad, deben establecer programas que garanticen el derecho de todas las niñas, niños y adolescentes a la recreación, esparcimiento, juegos recreativos y deportes, debiendo asegurar programas específicos para aquellos con capacidades especiales.

ARTICULO 21. — DERECHO AL MEDIO AMBIENTE. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como a la preservación y disfrute del paisaje.

ARTICULO 22. — DERECHO A LA DIGNIDAD. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ser respetados en su dignidad, reputación y propia imagen.

Se prohíbe exponer, difundir o divulgar datos, informaciones o imágenes que permitan identificar, directa o indirectamente a los sujetos de esta ley, a través de cualquier medio de comunicación o publicación en contra de su voluntad y la de sus padres, representantes legales o responsables, cuando se lesionen su dignidad o la reputación de las niñas, niños y adolescentes o que constituyan injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada o intimidad familiar.

ARTICULO 23. — DERECHO DE LIBRE ASOCIACION. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho de asociarse libremente con otras personas, con fines sociales, culturales, deportivos, recreativos, religiosos, políticos, laborales o de cualquier otra índole, siempre que sean de carácter lícito y de conformidad a la legislación vigente. Este derecho comprende, especialmente, el derecho a:

a) Formar parte de asociaciones, inclusive de sus órganos directivos;

b) Promover y constituir asociaciones conformadas exclusivamente por niñas, niños, adolescentes o ambos, de conformidad con la ley.

ARTICULO 24. — DERECHO A OPINAR Y A SER OIDO. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a:

a) Participar y expresar libremente su opinión en los asuntos que les conciernan y en aquellos que tengan interés;

b) Que sus opiniones sean tenidas en cuenta conforme a su madurez y desarrollo.

Este derecho se extiende a todos los ámbitos en que se desenvuelven las niñas, niños y adolescentes; entre ellos, al ámbito estatal, familiar, comunitario, social, escolar, científico, cultural, deportivo y recreativo.

ARTICULO 25. — DERECHO AL TRABAJO DE LOS ADOLESCENTES. Los Organismos del Estado deben garantizar el derecho de las personas adolescentes a la educación y reconocer su derecho a trabajar con las restricciones que imponen la legislación vigente y los convenios internacionales sobre erradicación del trabajo infantil, debiendo ejercer la inspección del trabajo contra la explotación laboral de las niñas, niños y adolescentes.

Este derecho podrá limitarse solamente cuando la actividad laboral importe riesgo, peligro para el desarrollo, la salud física, mental o emocional de los adolescentes.

Los Organismos del Estado, la sociedad y en particular las organizaciones sindicales coordinarán sus esfuerzos para erradicar el trabajo infantil y limitar toda forma de trabajo legalmente autorizada cuando impidan o afecten su proceso evolutivo.

ARTICULO 26. — DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a obtener los beneficios de la seguridad social.

Los Organismos del Estado deberán establecer políticas y programas de inclusión para las niñas, niños y adolescentes, que consideren los recursos y la situación de los mismos y de las personas que sean responsables de su mantenimiento.

ARTICULO 27. — GARANTIAS MINIMAS DE PROCEDIMIENTO. GARANTIAS EN LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS. Los Organismos del Estado deberán garantizar a las niñas, niños y adolescentes en cualquier procedimiento judicial o administrativo que los afecte, además de todos aquellos derechos contemplados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño, en los tratados internacionales ratificados por la Nación Argentina y en las leyes que en su consecuencia se dicten, los siguientes derechos y garantías:

a) A ser oído ante la autoridad competente cada vez que así lo solicite la niña, niño o adolescente;

b) A que su opinión sea tomada primordialmente en cuenta al momento de arribar a una decisión que lo afecte;

c) A ser asistido por un letrado preferentemente especializado en niñez y adolescencia desde el inicio del procedimiento judicial o administrativo que lo incluya. En caso de carecer de recursos económicos el Estado deberá asignarle de oficio un letrado que lo patrocine;

d) A participar activamente en todo el procedimiento;

e) A recurrir ante el superior frente a cualquier decisión que lo afecte.

ARTICULO 28. — PRINCIPIO DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACION. Las disposiciones de esta ley se aplicarán por igual a todos las niñas, niños y adolescentes, sin discriminación alguna fundada en motivos raciales, de sexo, color, edad, idioma, religión, creencias, opinión política, cultura, posición económica, origen social o étnico, capacidades especiales, salud, apariencia física o impedimento físico, de salud, el nacimiento o cualquier otra condición del niño o de sus padres o de sus representantes legales.

ARTICULO 29. — PRINCIPIO DE EFECTIVIDAD. Los Organismos del Estado deberán adoptar todas las medidas administrativas, legislativas, judiciales y de otra índole, para garantizar el efectivo cumplimiento de los derechos y garantías reconocidos en esta ley.

ARTICULO 30. — DEBER DE COMUNICAR. Los miembros de los establecimientos educativos y de salud, públicos o privados y todo agente o funcionario público que tuviere conocimiento de la vulneración de derechos de las niñas, niños o adolescentes, deberá comunicar dicha circunstancia ante la autoridad administrativa de protección de derechos en el ámbito local, bajo apercibimiento de incurrir en responsabilidad por dicha omisión.

ARTICULO 31. — DEBER DEL FUNCIONARIO DE RECEPCIONAR DENUNCIAS. El agente público que sea requerido para recibir una denuncia de vulneración de derechos de los sujetos protegidos por esta ley, ya sea por la misma niña, niño o adolescente, o por cualquier otra persona, se encuentra obligado a recibir y tramitar tal denuncia en forma gratuita, a fin de garantizar el respeto, la prevención y la reparación del daño sufrido, bajo apercibimiento de considerarlo incurso en la figura de grave incumplimiento de los Deberes del Funcionario Público.

TITULO III
SISTEMA DE PROTECCION INTEGRAL DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

ARTICULO 32. — CONFORMACION. El Sistema de Protección Integral de Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes está conformado por todos aquellos organismos, entidades y servicios que diseñan, planifican, coordinan, orientan, ejecutan y supervisan las políticas públicas, de gestión estatal o privadas, en el ámbito nacional, provincial y municipal, destinados a la promoción, prevención, asistencia, protección, resguardo y restablecimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, y establece los medios a través de los cuales se asegura el efectivo goce de los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño, demás tratados de derechos humanos ratificados por el Estado argentino y el ordenamiento jurídico nacional.

La Política de Protección Integral de Derechos de las niñas, niños y adolescentes debe ser implementada mediante una concertación articulada de acciones de la Nación, las provincias, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los Municipios.

Para el logro de sus objetivos, el Sistema de Protección Integral de Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes debe contar con los siguientes medios:

a) Políticas, planes y programas de protección de derechos;

b) Organismos administrativos y judiciales de protección de derechos;

c) Recursos económicos;

d) Procedimientos;

e) Medidas de protección de derechos;

f) Medidas de protección excepcional de derechos.

ARTICULO 33. — MEDIDAS DE PROTECCION INTEGRAL DE DERECHOS. Son aquéllas emanadas del órgano administrativo competente local ante la amenaza o violación de los derechos o garantías de uno o varias niñas, niños o adolescentes individualmente considerados, con el objeto de preservarlos, restituirlos o reparar sus consecuencias.

La amenaza o violación a que se refiere este artículo puede provenir de la acción u omisión del Estado, la Sociedad, los particulares, los padres, la familia, representantes legales, o responsables, o de la propia conducta de la niña, niño o adolescente.

La falta de recursos materiales de los padres, de la familia, de los representantes legales o responsables de las niñas, niños y adolescentes, sea circunstancial, transitoria o permanente, no autoriza la separación de su familia nuclear, ampliada o con quienes mantenga lazos afectivos, ni su institucionalización.

ARTICULO 34. — FINALIDAD. Las medidas de protección de derechos tienen como finalidad la preservación o restitución a las niñas, niños o adolescentes, del disfrute, goce y ejercicio de sus derechos vulnerados y la reparación de sus consecuencias.

ARTICULO 35. — APLICACION. Se aplicarán prioritariamente aquellas medidas de protección de derechos que tengan por finalidad la preservación y el fortalecimiento de los vínculos familiares con relación a las niñas, niños y adolescentes. Cuando la amenaza o violación de derechos sea consecuencia de necesidades básicas insatisfechas, carencias o dificultades materiales, económicas, laborales o de vivienda, las medidas de protección son los programas dirigidos a brindar ayuda y apoyo incluso económico, con miras al mantenimiento y fortalecimiento de los vínculos familiares.

ARTICULO 36. — PROHIBICION. En ningún caso las medidas a que se refiere el artículo 33 de esta ley podrán consistir en privación de la libertad conforme lo establecido en el artículo 19.

ARTICULO 37. — MEDIDAS DE PROTECCION. Comprobada la amenaza o violación de derechos, deben adoptarse, entre otras, las siguientes medidas:

a) Aquellas tendientes a que las niñas, niños o adolescentes permanezcan conviviendo con su grupo familiar;

b) Solicitud de becas de estudio o para jardines maternales o de infantes, e inclusión y permanencia en programas de apoyo escolar;

c) Asistencia integral a la embarazada;

d) Inclusión de la niña, niño, adolescente y la familia en programas destinados al fortalecimiento y apoyo familiar;
e) Cuidado de la niña, niño y adolescente en su propio hogar, orientando y apoyando a los padres, representantes legales o responsables en el cumplimiento de sus obligaciones, juntamente con el seguimiento temporal de la familia y de la niña, niño o adolescente a través de un programa;
f) Tratamiento médico, psicológico o psiquiátrico de la niña, niño o adolescente o de alguno de sus padres, responsables legales o representantes;
g) Asistencia económica.
La presente enunciación no es taxativa.
ARTICULO 38. — EXTINCION. Las medidas de protección pueden ser sustituidas, modificadas o revocadas en cualquier momento por acto de la autoridad competente que las haya dispuesto y cuando las circunstancias que las causaron varíen o cesen.
ARTICULO 39. — MEDIDAS EXCEPCIONALES. Son aquellas que se adoptan cuando las niñas, niños y adolescentes estuvieran temporal o permanentemente privados de su medio familiar o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio.
Tienen como objetivo la conservación o recuperación por parte del sujeto del ejercicio y goce de sus derechos vulnerados y la reparación de sus consecuencias.
Estas medidas son limitadas en el tiempo y sólo se pueden prolongar mientras persistan las causas que les dieron origen.
ARTICULO 40. — PROCEDENCIA DE LAS MEDIDAS EXCEPCIONALES. Sólo serán procedentes cuando, previamente, se hayan cumplimentado debidamente las medidas dispuestas en el artículo 33.
Declarada procedente esta excepción, será la autoridad local de aplicación quien decida y establezca el procedimiento a seguir, acto que deberá estar jurídicamente fundado, debiendo notificar fehacientemente dentro del plazo de VEINTICUATRO (24) horas, la medida adoptada a la autoridad judicial competente en materia de familia de cada jurisdicción.
El funcionario que no dé efectivo cumplimiento a esta disposición, será pasible de las sanciones previstas en el Capítulo IV del Código Penal de la Nación.
La autoridad competente de cada jurisdicción, en protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes dentro del plazo de SETENTA Y DOS (72) horas de notificado, con citación y audiencia de los representantes legales, deberá resolver la legalidad de la medida; resuelta ésta, la autoridad judicial competente deberá derivar el caso a la autoridad local competente de aplicación para que ésta implemente las medidas pertinentes.
ARTICULO 41. — APLICACION. Las medidas establecidas en el artículo 39, se aplicarán conforme a los siguientes criterios:
a) Permanencia temporal en ámbitos familiares considerados alternativos. Las medidas consisten en la búsqueda e individualización de personas vinculadas a ellos, a través de líneas de

parentesco por consanguinidad o por afinidad, o con otros miembros de la familia ampliada o de la comunidad, según costumbre local, en todos los casos teniendo en cuenta la opinión de las niñas, niños y adolescentes;
b) Sólo en forma excepcional, subsidiaria y por el más breve lapso posible puede recurrirse a una forma convivencial alternativa a la de su grupo familiar, debiéndose propiciar, a través de mecanismos rápidos y ágiles, el regreso de las niñas, niños y adolescentes a su grupo o medio familiar y comunitario. Al considerar las soluciones se prestará especial atención a la continuidad en la educación de las niñas, niños y adolescentes, y a su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico. Estas medidas deberán ser supervisadas por el organismo administrativo local competente y judicial interviniente;
c) Las medidas se implementarán bajo formas de intervención no sustitutivas del grupo familiar de origen, con el objeto de preservar la identidad familiar de las niñas, niños y adolescentes;
d) Las medidas de protección excepcional que se tomen con relación a grupos de hermanos deben preservar la convivencia de los mismos;
e) En ningún caso, las medidas de protección excepcionales pueden consistir en privación de la libertad;
f) No podrá ser fundamento para la aplicación de una medida excepcional, la falta de recursos económicos, físicos, de políticas o programas del organismo administrativo.

TITULO IV
ORGANOS ADMINISTRATIVOS DE PROTECCION DE DERECHOS

ARTICULO 42. — SISTEMA DE PROTECCION INTEGRAL. NIVELES. El sistema de protección integral se conforma por los siguientes niveles:
a) NACIONAL: Es el organismo especializado en materia de derechos de infancia y adolescencia en el ámbito del Poder Ejecutivo nacional;
b) FEDERAL: Es el órgano de articulación y concertación, para el diseño, planificación y efectivización de políticas públicas en todo el ámbito del territorio de la República Argentina;
c) PROVINCIAL: Es el órgano de planificación y ejecución de las políticas de la niñez, cuya forma y jerarquía, determinará cada provincia y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, respetando las respectivas autonomías así como las instituciones preexistentes.
Las provincias podrán celebrar convenios dentro del marco jurídico vigente para municipios y comunas en las jurisdicciones provinciales, como asimismo implementar un organismo de seguimiento de programas de protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes en coordinación articulada con las organizaciones no gubernamentales de niñez, adolescencia y familia.

CAPITULO I
SECRETARIA NACIONAL DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA

ARTICULO 43. — SECRETARIA NACIONAL. Créase en el ámbito del Poder Ejecutivo nacional, la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, organismo especializado en materia de derechos de infancia y adolescencia, la que funcionará con representación interministerial y de las organizaciones de la sociedad civil.

La misma será presidida por un Secretario de Estado designado por el Poder Ejecutivo nacional.

ARTICULO 44. — FUNCIONES. Son funciones de la Secretaría:

a) Garantizar el funcionamiento del Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia y establecer en forma conjunta, la modalidad de coordinación entre ambos organismos con el fin de establecer y articular políticas públicas integrales;

b) Elaborar con la participación del Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia, un Plan Nacional de Acción como política de derechos para el área específica, de acuerdo a los principios jurídicos establecidos en esta ley;

c) Ejercer la representación necesaria ante todos los organismos oficiales de asesoramiento y contralor en materia de medios de comunicación;

d) Ejercer la representación del Estado nacional en las áreas de su competencia;

e) Participar en forma conjunta con el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia en la celebración y ejecución de los instrumentos de carácter internacional que la Nación suscriba o a los cuales adhiera, cuando éstos afecten o se refieran a la materia de su competencia;

f) Realizar los informes previstos en el artículo 44 de la Convención sobre los Derechos del Niño, y ejercer la representación del Estado nacional en su presentación, constituyéndose en depositario de las recomendaciones que se efectúen;

g) Promover el desarrollo de investigaciones en materia de niñez, adolescencia y familia;

h) Diseñar normas generales de funcionamiento y principios rectores que deberán cumplir las instituciones públicas o privadas de asistencia y protección de derechos de los sujetos de esta ley;

i) Apoyar a las organizaciones no gubernamentales en la definición de sus objetivos institucionales hacia la promoción del ejercicio de derechos de las niñas, niños y adolescentes, y la prevención de su institucionalización;

j) Promover políticas activas de promoción y defensa de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y sus familias;

k) Coordinar acciones consensuadas con los Poderes del Estado, organismos gubernamentales y organizaciones no gubernamentales, fomentando la participación activa de las niñas, niños y adolescentes;

l) Propiciar acciones de asistencia técnica y capacitación a organismos provinciales y municipales y agentes comunitarios participantes en servicios de atención directa o en el desarrollo de los procesos de transformación institucional;
m) Gestionar juntamente con el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia, la obtención de recursos financieros nacionales e internacionales para la efectivización de las políticas públicas de niñez, adolescencia y familia;
n) Efectivizar juntamente con el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia la transferencia de los fondos a los Estados Provinciales para la financiación de dichas políticas;
o) Organizar un sistema de información único y descentralizado que incluya indicadores para el monitoreo, evaluación y control de las políticas y programas de niñez, adolescencia y familia;
p) Fortalecer el reconocimiento en la sociedad de niñas, niños y adolescentes como sujetos activos de derechos;
q) Impulsar mecanismos descentralizados para la ejecución de programas y proyectos que garanticen el ejercicio de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y sus familias;
r) Asignar juntamente con el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia los recursos públicos para la formulación y ejecución de las políticas previstas en el Plan Nacional de Acción;
s) Establecer en coordinación con el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación de las políticas públicas destinadas a la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

CAPITULO II
CONSEJO FEDERAL DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA

ARTICULO 45. — Créase el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia, el que estará integrado por quien ejerza la titularidad de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, quien lo presidirá y por los representantes de los Organos de Protección de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia existentes o a crearse en cada una de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
El Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia dictará su propio Reglamento de funcionamiento, el cual deberá ser aprobado en la primera reunión.
ARTICULO 46. — FUNCIONES. El Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia tendrá funciones deliberativas, consultivas, de formulación de propuestas y de políticas de concertación, cuyo alcance y contenido se fijará en el acta constitutiva.
Tendrá las siguientes funciones:
a) Concertar y efectivizar políticas de protección integral de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y sus familias;
b) Participar en la elaboración en coordinación con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia de un Plan Nacional de Acción como política de derechos para el área específica,

de acuerdo a los principios jurídicos establecidos en la presente ley;
c) Proponer e impulsar reformas legislativas e institucionales destinadas a la concreción de los principios establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño;
d) Fomentar espacios de participación activa de los organismos de la sociedad civil de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, reconocidas por su especialidad e idoneidad en la materia, favoreciendo su conformación en redes comunitarias;
e) Promover la supervisión y control de las instituciones privadas de asistencia y protección de derechos;
f) Gestionar en forma conjunta y coordinada con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia la obtención de recursos financieros nacionales e internacionales para la efectivización de las políticas públicas de niñez, adolescencia y familia;
g) Efectivizar juntamente con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia la transferencia de los fondos a los Estados Provinciales para la financiación de dichas políticas;
h) Gestionar la distribución de los fondos presupuestariamente asignados para la formulación y ejecución de las políticas previstas en el Plan Nacional de Acción;
i) Promover en coordinación con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación de las políticas públicas destinadas a la protección integral de los derechos de las niñas; niños y adolescentes.

CAPITULO III
DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

ARTICULO 47. — CREACION. Créase la figura del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, quien tendrá a su cargo velar por la protección y promoción de sus derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño y las leyes nacionales.
ARTICULO 48. — CONTROL. La defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes ante las instituciones públicas y privadas y la supervisión y auditoría de la aplicación del sistema de protección integral se realizará en dos niveles:
a) Nacional: a través del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes;
b) Provincial: respetando la autonomía de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como las instituciones preexistentes.
Las legislaturas podrán designar defensores en cada una de las jurisdicciones, cuya financiación y funciones serán determinadas por los respectivos cuerpos legislativos.
ARTICULO 49. — DESIGNACION. El Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes será propuesto, designado y removido por el Congreso Nacional, quien designará una comisión bicameral que estará integrada por diez miembros, cinco de cada Cámara respetando la proporción en la representación política, quienes tendrán a su cargo la evaluación

de la designación que se llevará a cabo mediante un concurso público de antecedentes y oposición. Las decisiones de esta Comisión se adoptarán por el voto de las dos terceras partes de sus miembros.

El Defensor deberá ser designado dentro de los NOVENTA (90) días de sancionada esta ley y asumirá sus funciones ante el Honorable Senado de la Nación, prestando juramento de desempeñar fielmente su cargo.

ARTICULO 50. — REQUISITOS PARA SU ELECCION. El Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, deberá reunir los siguientes requisitos:

a) Ser Argentino;

b) Haber cumplido TREINTA (30) años de edad;

c) Acreditar idoneidad y especialización en la defensa y protección activa de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes y familia.

ARTICULO 51. — DURACION EN EL CARGO. El Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes durará en sus funciones CINCO (5) años, pudiendo ser reelegido por una sola vez.

ARTICULO 52. — INCOMPATIBILIDAD. El cargo de Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes es incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad pública, comercial o profesional a excepción de la docencia, estándole vedada, asimismo, la actividad política partidaria.

Dentro de los DIEZ (10) días siguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión del cargo, el Defensor debe cesar en toda situación de incompatibilidad que pudiere afectarlo, bajo apercibimiento de remoción del cargo.

Son de aplicación al Defensor, en lo pertinente, las normas en materia de recusación y excusación previstas en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

ARTICULO 53. — DE LA REMUNERACION. El Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes percibirá la remuneración que establezca el Congreso de la Nación, por resolución de los presidentes de ambas Cámaras.

ARTICULO 54. — PRESUPUESTO. El Poder Ejecutivo nacional destinará una partida presupuestaria para solventar los gastos del funcionamiento administrativo del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

ARTICULO 55. — FUNCIONES.

Son sus funciones:

a) Promover las acciones para la protección de los intereses difusos o colectivos relativos a las niñas, niños y adolescentes;

b) Interponer acciones para la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en cualquier juicio, instancia o tribunal;

c) Velar por el efectivo respeto a los derechos y garantías legales asegurados a las niñas, niños y adolescentes, promoviendo las medidas judiciales y extrajudiciales del caso. Para ello puede

tomar las declaraciones del reclamante, entenderse directamente con la persona o autoridad reclamada y efectuar recomendaciones con miras a la mejoría de los servicios públicos y privados de atención de las niñas, niños y adolescentes, determinando un plazo razonable para su perfecta adecuación;

d) Incoar acciones con miras a la aplicación de las sanciones por infracciones cometidas contra las normas de protección de las niñas, niños y adolescentes, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal del infractor, cuando correspondiera;

e) Supervisar las entidades públicas y privadas que se dediquen a la atención de las niñas, niños o adolescentes, sea albergándolos en forma transitoria o permanente, sea desarrollando programas de atención a los mismos, debiendo denunciar ante las autoridades competentes cualquier irregularidad que amenace o vulnere los derechos de todas las niñas, los niños o los adolescentes;

f) Requerir para el desempeño de sus funciones el auxilio de la fuerza pública, de los servicios médicos-asistenciales y educativos, sean públicos o privados;

g) Proporcionar asesoramiento de cualquier índole a las niñas, niños y adolescentes y a sus familias, a través de una organización adecuada;

h) Asesorar a las niñas, niños, adolescentes y a sus familias acerca de los recursos públicos, privados y comunitarios, donde puedan recurrir para la solución de su problemática;

i) Intervenir en la instancia de asesoramiento de mediación o conciliación;

j) Recibir todo tipo de reclamo formulado por los niños, niñas o adolescentes o cualquier denuncia que se efectúe con relación a las niñas, niños y adolescentes, ya sea personalmente o mediante un servicio telefónico gratuito y permanente debiéndose dar curso de inmediato al requerimiento de que se trate.

ARTICULO 56. — INFORME ANUAL. El Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes deberá dar cuenta anualmente al Congreso de la Nación, de la labor realizada en un informe que presentará antes del 31 de mayo de cada año.

Dentro de los SESENTA (60) días de iniciadas las sesiones ordinarias de cada año, el Defensor deberá rendir dicho informe en forma, verbal ante la Comisión Bicameral a que se refiere el artículo 49.

Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar un informe especial. Los informes anuales y especiales serán publicados en el Boletín Oficial, en los Diarios de Sesiones y en Internet.

El Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes en forma personal, deberá concurrir trimestralmente en forma alternativa a las comisiones permanentes especializadas en la materia de cada una de las Cámaras del Congreso Nacional a brindar los informes que se le requieran, o en cualquier momento cuando la Comisión así lo requiera.

ARTICULO 57. — CONTENIDO DEL INFORME. El Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes deberá dar cuenta en su informe anual de las denuncias presentadas y

del resultado de las investigaciones. En el informe no deberán constar los datos personales que permitan la pública identificación de los denunciantes, como así tampoco de las niñas, niños y adolescentes involucrados.

El informe contendrá un anexo en el que se hará constar la rendición de cuentas del presupuesto del organismo en el período que corresponda.

ARTICULO 58. — GRATUIDAD. El Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes determinará en forma exclusiva los casos a que dará curso; las presentaciones serán gratuitas, quedando prohibida la participación de gestores e intermediarios.

ARTICULO 59. — CESE. CAUSALES. El Defensor de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes cesa en sus funciones por alguna de las siguientes causas:

a) Por renuncia;

b) Por vencimiento del plazo de su mandato;

c) Por incapacidad sobreviniente o muerte;

d) Por haber sido condenado mediante sentencia firme por delito doloso;

e) Por notoria negligencia en el cumplimiento de los deberes del cargo o por haber incurrido en la situación de incompatibilidad prevista por esta ley.

ARTICULO 60. — CESE Y FORMAS. En los supuestos previstos por los incisos a), c) y d) del artículo anterior, el cese será dispuesto por los Presidentes de ambas Cámaras. En el caso del inciso c), la incapacidad sobreviniente deberá acreditarse de modo fehaciente. En los supuestos previstos por el inciso e) del mismo artículo, el cese se decidirá por el voto de los dos tercios de los miembros presentes de la Comisión, previo debate y audiencia del interesado. En caso de muerte del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes se procederá a reemplazarlo en forma provisoria según el procedimiento establecido en el artículo siguiente, promoviéndose en el más breve plazo la designación del titular en la forma establecida en el artículo 56.

ARTICULO 61. — ADJUNTOS. A propuesta del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes y conforme el procedimiento establecido en el artículo 56 podrán designarse dos adjuntos que auxiliarán a aquél en el ejercicio de sus funciones, pudiendo además, reemplazarlo en caso de cese, muerte, suspensión o imposibilidad temporal, en el orden en que fuesen designados.

ARTICULO 62. — OBLIGACION DE COLABORAR. Todas las Entidades, Organismos y personas jurídicas, ya sean públicas o privadas, y las personas físicas están obligadas a prestar colaboración a los requerimientos del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes con carácter preferente y expedito.

ARTICULO 63. — OBSTACULIZACION. Todo aquel que desobedezca u obstaculice el ejercicio de las funciones previstas en los artículos precedentes incurrirá en el delito previsto en el artículo 239 del Código Penal. El Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes debe dar traslado de los antecedentes respectivos al Ministerio Público Fiscal para el ejercicio

de las acciones pertinentes. Puede requerir la intervención de la justicia para obtener la remisión de la documentación que le hubiera sido negada por cualquier organismo, ente, persona o sus agentes.

ARTICULO 64. — DEBERES. Comprobada la veracidad de la denuncia o reclamo, el Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes deberá:

a) Promover y proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes mediante acciones y recomendaciones que efectuará ante las instancias públicas competentes, a fin de garantizar el goce y el ejercicio de los mismos;

b) Denunciar las irregularidades verificadas a los organismos pertinentes quienes tienen la obligación de comunicar al Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes el resultado de las investigaciones realizadas;

c) Formular recomendaciones o propuestas a los organismos públicos o privados respecto de cuestiones objeto de su requerimiento;

d) Informar a la opinión pública y a los denunciantes acerca del resultado de las investigaciones y acciones realizadas. A tal efecto deberá establecerse un espacio en los medios masivos de comunicación.

CAPITULO IV
DE LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

ARTICULO 65. — OBJETO. A los fines de la presente ley se consideran organizaciones no gubernamentales de niñez y adolescencia a aquellas que, con Personería Jurídica y que en cumplimiento de su misión institucional desarrollen programas o servicios de promoción, tratamiento, protección y defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

ARTICULO 66. — OBLIGACIONES. Las organizaciones no gubernamentales mencionadas en esta ley deben cumplir con los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño, Tratados Internacionales sobre los de Derechos Humanos en los que la República Argentina sea parte, y observar los siguientes principios y obligaciones:

a) Respetar y preservar la identidad de las niñas, niños y adolescentes y ofrecerles un ambiente de respeto, dignidad y no-discriminación;

b) Respetar y preservar los vínculos familiares o de crianza de las niñas, niños y adolescentes y velar por su permanencia en el seno familiar;

c) No separar grupos de hermanos;

d) No limitar ningún derecho que no haya sido limitado por una decisión judicial;

e) Garantizar el derecho de las niñas, niños y adolescentes a ser oídos y a que su opinión sea tenida en cuenta en todos los asuntos que les conciernan como sujetos de derechos;

f) Mantener constantemente informado a la niña, niño o adolescente sobre su situación legal,

en caso de que exista alguna causa judicial donde se pueda tomar una decisión que afecte sus intereses, y notificarle, en forma personal y a través de su representante legal, toda novedad que se produzca en forma comprensible cada vez que la niña, el niño o el adolescente lo requiera;

g) Brindar a las niñas, niños y adolescentes atención personalizada y en pequeños grupos;

h) Ofrecer instalaciones debidamente habilitadas y controladas por la autoridad de aplicación respecto de las condiciones edilicias, salubridad, higiene, seguridad y confort;

i) Rendir cuentas en forma anual ante la autoridad de aplicación, de los gastos realizados clasificados según su naturaleza; de las actividades desarrolladas descriptas en detalle; de las actividades programadas para el siguiente ejercicio descriptas en detalle, su presupuesto, los gastos administrativos y los recursos con que será cubierto. Se dará cuenta también de las actividades programadas para el ejercicio vencido que no hubieran sido cumplidas, y las causas que motivaron este incumplimiento.

ARTICULO 67. — INCUMPLIMIENTO. En caso de incumplimiento de las obligaciones a que se hallan sujetas las organizaciones no gubernamentales de niñez y adolescencia mencionadas por esta ley, la autoridad local de aplicación promoverá ante los organismos competentes, la implementación de las medidas que correspondan.

ARTICULO 68. — REGISTRO DE LAS ORGANIZACIONES. Créase en el ámbito de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, el Registro Nacional de Organizaciones de la Sociedad Civil con personería Jurídica que desarrollen programas o servicios de asistencia, promoción, tratamiento, protección y defensa de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires podrán implementar un Sistema de Registro de las organizaciones no gubernamentales con personería jurídica con el objeto de controlar y velar en cada jurisdicción por el fiel cumplimiento de los principios que establece esta ley, con comunicación a la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia con miras a la creación del Registro Nacional de estas Organizaciones.

TITULO V
FINANCIAMIENTO

ARTICULO 69. — La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia y el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia deberán en forma conjunta y coordinada garantizar la distribución justa y equitativa de las partidas presupuestarias y de todos los recursos nacionales o internacionales destinados a la efectivización de los objetivos de esta ley.

ARTICULO 70. — TRANSFERENCIAS. El Gobierno nacional acordará con los gobiernos provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la transferencia necesaria de los servicios de atención directa y sus recursos, a las respectivas jurisdicciones en las que actualmente estén prestando servicios y se estén ejecutando.

Esta ley será aplicable a las situaciones jurídicas pendientes o en curso de ejecución.
ARTICULO 71. — TRANSITORIEDAD. En un plazo máximo de CIENTO OCHENTA (180) días corridos prorrogables por igual plazo y por única vez, el Poder Ejecutivo nacional arbitrará las medidas necesarias incluidas las afectaciones presupuestarias y edilicias, que garanticen la contención y protección de las niñas, niños y adolescentes, comprendidos dentro del marco de la Ley N° 10.903 que se deroga.
ARTICULO 72. — FONDOS. El Presupuesto General de la Nación preverá las partidas necesarias para el funcionamiento del Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia, la Secretaría Nacional de Niñez Adolescencia y Familia, el Defensor de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes y todas las que correspondan para el cumplimiento de la presente ley, atendiendo lo previsto en el artículo 70.
La previsión presupuestaria en ningún caso podrá ser inferior a la mayor previsión o ejecución de ejercicios anteriores. Dispóngase la intangibilidad de los fondos destinados a la infancia, adolescencia y familia establecidos en el presupuesto nacional.
Para el ejercicio presupuestario del corriente año, el Jefe de Gabinete reasignará las partidas correspondientes.

TITULO VI
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

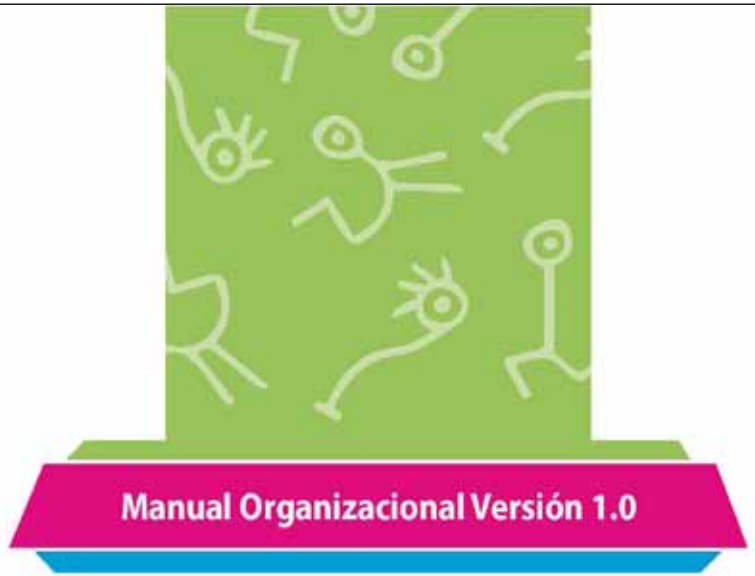
ARTICULO 73. — Sustitúyese el artículo 310 del Código Civil, por el siguiente:
"Artículo 310.- Si uno de los progenitores fuera privado o suspendido en el ejercicio de la patria potestad, continuará ejerciéndola el otro. En su defecto, y no dándose el caso de tutela legal por pariente consanguíneo idóneo, en orden de grado excluyente, el juez proveerá a la tutela de las personas menores de edad."
ARTICULO 74. — Modifíquese el artículo 234 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, el que quedará redactado de la siguiente forma:
"Artículo 234: Podrá decretarse la guarda:
Inciso 1) De incapaces mayores de DIECIOCHO (18) años de edad abandonados o sin representantes legales o cuando éstos estuvieren impedidos de ejercer sus funciones;
Inciso 2) De los incapaces mayores de DIECIOCHO (18) años de edad que están en pleito con sus representantes legales, en el que se controvierta su curatela".
ARTICULO 75. — Modifíquese el artículo 236 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, el que quedará redactado de la siguiente forma:
"Artículo 236: En los casos previstos en el artículo 234, la petición podrá ser deducida por cualquier persona, y formulada verbalmente ante el asesor de menores e incapaces, en cuyo caso se labrará acta con las menciones pertinentes, la que será remitida al juzgado que corresponda."

ARTICULO 76. — Derógase la Ley N° 10.903, los decretos nacionales: N° 1606/90 y sus modificatorias, N° 1631/96 y N° 295/01.
ARTICULO 77. — Esta ley deberá ser reglamentada en un plazo máximo de NOVENTA (90) días, contados a partir de la sanción de la presente.
ARTICULO 78. — Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, EL VEINTIOCHO DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL CINCO.
— REGISTRADO BAJO EL Nº 26.061 —
EDUARDO O. CAMAÑO. — DANIEL O. SCIOLI. — Eduardo D. Rollano. — Juan Estrada.

II. ANEXO

Manual Organizacional Versión 1.0



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

ÍNDICE

0: INTRODUCCIÓN
Sobre el Manual - **PÁG. 03**
Normativa de Referencia - **PÁG. 10**
Definiciones Básicas - **PÁG. 15**

I: ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL
ARCHIVO: DNNA_1_estructura-organica.pdf

II: PROTOCOLO DE ATENCIÓN
ARCHIVO: DNNA_2_protocolo-atencion.pdf

III: HERRAMIENTAS DE ATENCIÓN INTEGRAL
ARCHIVO: DNNA_3_herramientas-atención.pdf

IV: MANUAL DE ESTILO
ARCHIVO: DNNA_4_manual-estilo.pdf

V: CÓDIGO DE CONVIVENCIA Y TRABAJO
ARCHIVO: DNNA_5_codigo-convivencia.pdf

1. Sobre el manual

1.1. Presentación
1.2. Finalidad y principales utilidades del Manual
1.3. Principios
1.4. Metodología de Diseño

1.1. Presentación

- El Manual Organizacional es una herramienta destinada a favorecer el cumplimiento de los objetivos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe.

- Esta institución es la primera Defensoría del nuevo sistema de infancias que se establece en la República Argentina. Es un núcleo crítico en la promoción y vigilancia de la aplicación de los instrumentos internacionales de derechos humanos de la niñez y la adolescencia.

- Se pone en marcha, en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, el 8 de marzo de 2012 con la elección de la Dra. Analía Colombo como Defensora, por la Legislatura Provincial.
  A partir de entonces se inició la constitución e integración del Equipo de trabajo y el diseño de su Estructura y principales ejes de intervención.

- Este Manual sistematiza y documenta el proceso de Diseño Organizacional de la Defensoría, que fue desarrollado de abril a julio de 2012, con el trabajo colaborativo entre sus diferentes miembros. Quienes aportaron sus conocimientos, su experiencia profesional y, sobre todo, su pasión por la tarea.

- Por lo tanto, este manual es la resultante de un proceso de reflexión y diseño compartido en momentos inaugurales. Esto lo enmarca como un hito fundacional, a ser revisado y mejorado a la luz de la acumulación de experiencias en la Defensoría, de ahí su presentación como Versión 1.0.

1.2. Principios

El accionar de la Defensoría está guiado por los principios de la Declaración Universal de los Derechos del Niño: "que éste pueda tener una infancia feliz y gozar, en su propio bien y en bien de la sociedad, de los derechos y libertades e insta a los padres, a los hombres y mujeres individualmente y a las organizaciones particulares, autoridades locales y gobiernos nacionales a que reconozcan esos derechos y luchen por su observancia con medidas legislativas y de otra índole adoptadas progresivamente en conformidad con los siguientes principios":

PRINCIPIO 1
El niño disfrutará de todos los derechos enunciados en esta Declaración. Estos derechos serán reconocidos a todos los niños sin excepción alguna ni distinción o discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea del propio niño o de su familia.

PRINCIPIO 2
El niño gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin, la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño.

PRINCIPIO 3
El niño tiene derecho desde su nacimiento a un nombre y a una nacionalidad.

PRINCIPIO 4
El niño debe gozar de los beneficios de la seguridad social. Tendrá derecho a crecer y desarrollarse en buena salud: con este fin deberán proporcionarse, tanto a él como a su madre, cuidados especiales, incluso atención prenatal y postnatal. El niño tendrá derecho a disfrutar de alimentación, vivienda, recreo y servicios médicos adecuados.

PRINCIPIO 5
El niño física o mentalmente impedido o que sufra algún impedimento social debe recibir el tratamiento, la educación y el cuidado especiales que requiere su caso particular.

PRINCIPIO 6
El niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, necesita amor y comprensión. Siempre que sea posible, deberá crecer al amparo y bajo la responsabilidad de sus padres y, en todo caso, en un ambiente de afecto y de seguridad moral y material; salvo circunstancias excepcionales, no deberá separarse al niño de corta edad de su madre. La sociedad y las autoridades públicas tendrán la obligación de cuidar especialmente a los niños sin familia o que carezcan de medios adecuados de subsistencia. Para el mantenimiento

miento de los hijos de familias numerosas conviene conceder subsidios estatales o de otra índole.

PRINCIPIO 7

El niño tiene derecho a recibir educación, que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social, y llegar a ser un miembro útil de la sociedad. El interés superior del niño debe ser el principio rector de quienes tienen la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe, en primer término, a sus padres.

El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deben estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho.

PRINCIPIO 8

El niño debe, en todas las circunstancias, figurar entre los primeros que reciban protección y socorro.

PRINCIPIO 9

El niño debe ser protegido contra toda forma de abandono, crueldad y explotación. No será objeto de ningún tipo de trata.

No deberá permitirse al niño trabajar antes de una edad mínima adecuada; en ningún caso se le dedicará ni se le permitirá que se dedique a ocupación o empleo alguno que pueda perjudicar su salud o su educación o impedir su desarrollo físico, mental o moral.

PRINCIPIO 10

El niño debe ser protegido contra las prácticas que puedan fomentar la discriminación racial, religiosa o de cualquier otra índole. Debe ser educado en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal, y con plena conciencia de que debe consagrar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes.

1.3. Finalidad y principales utilidades del manual

- Promover y proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes en un Estado democrático implica concentrar los esfuerzos en la calidad, transparencia y eficacia de las acciones.
  El presente Manual avanza en este sentido, al sistematizar las definiciones que orientan, organizan y sostienen el accionar de la Defensoría, haciendo transparente su campo de actuación y su modalidad de trabajo.

- Lo más importante de este documento es permitir que la ciudadanía conozca la operatoria de actuación para la defensa de los derechos de las y los chicos, democratizando el ámbito de atención como un espacio de escucha transparente, ágil y eficaz.

- Asimismo, los diferentes actores involucrados en el desempeño de este organismo pueden conocer de un modo transparente sus procedimientos y modalidades, favoreciendo de este modo el accionar conjunto y el desarrollo de redes de trabajo.

- A su vez, es una valiosa herramienta de comunicación interna entre los diferentes miembros de la organización al explicitar sus fines, las responsabilidades compartidas y los logros esperadas para cada uno.
  Del mismo modo brinda un protocolo común de actuación que se constituye en el parámetro para el desarrollo de las tareas de modo eficaz e inteligente. Esta actuación protocolizada parametriza las intervenciones y permite sistematizar la información que se consolida cotidianamente, para así poder construir estadísticas sobre lo realizado.

- Por otra parte, la información en detalle que brinda el Manual permite tanto la planificación y organización previa del trabajo para el logro de los resultados propuestos, como el seguimiento, control y evaluación de los procedimientos de resolución. Esto permite identificar y corregir, de forma inmediata, las fallas que aparezcan dentro del proceso: los tiempos muertos, los cuellos de botella, la superposición de las tareas y controles, etc.

- En este sentido, no pretende ser una versión acabada ni estanca, sino que por el contario se presenta como un instrumento dinámico y flexible, abierto a las modificaciones y variaciones que se consideren necesarias. De lo que se trata es de contar con una herramienta que ordene y simplifique la información sobre la propia organización y que permita la mejora permanente de sus servicios.

1.4. Metodología de diseño

- El Diseño se llevó adelante en base al **método E.R.I., EXPERIENCIA/ REFLEXION/ INNOVACION/** a partir de mecanismos que permiten contemplar y organizar operativamente las variables en juego en la innovación organizacional (Grandinetti, 2011).
  El método asume como criterio básico de diseño que la innovación sustentable requiere de profundos aprendizajes en los actores, y por lo tanto de tiempos y esfuerzos sostenidos. En este sentido el método no reemplaza, sino fortalece, el involucramiento de los actores en la movilización y enraizamiento del proceso en las organizaciones.

- El modo de estructurar el proceso de trabajo permite ir de lo general (la problemática) a lo particular (los problemas con sus redes de actores), para reconstruir, en una unidad conflictiva y provisoria, la visión de lo particular inserto en lo general (los procesos de aprendizaje e innovación).

- Reconocemos como parte del **Método ERI** tres momentos diferenciados entre sí pero profundamente articulados:

- **Momento E:** De la mirada de la experiencia, abarcadora e integradora. Es el momento de apertura. Desde la caracterización y reconocimiento de las diferentes experiencias de trabajo de los actores, se demarca preliminarmente el campo de actuación e identifican las redes de problemas de abordaje organizacional. Se trata de la etapa inicial de reconocimiento y análisis, con el foco en la demarcación del campo de la experiencia. Lo integran la identificación de los problemas de gestión, las redes de problemas y actores, la génesis y trayectoria tecnológica de la organización y como contraparte la organización deseada y las capacidades necesarias para lograrla.
  En este caso se trabajó desde las expectativas y experiencias de los distintos integrantes de la Defensoría, en el reconocimiento de sus trayectorias previas y sus imaginarios de futuro a través de entrevistas y reuniones de grupos en foco. Asimismo se identificaron y reconocieron, desde el análisis documental, trayectorias y experiencias de Defensorías de Infancia e Instituciones de Defensa de Derechos a nivel Nacional e Internacional.

- **Momento R:** De la mirada de la reflexión en profundidad, se trata de una instancia de explicación y articulación. Identificación de los conjuntos de actuación tecnológica a partir de la reflexión sobre las tecnologías de gestión vigentes en la organización y el análisis de las dimensiones de capacidad (contexto, redes, institucional, organizacional y humana). Se identifican como conjuntos de actuación aquellas dimensiones y tecnologías que deberían formar parte de un proceso de trasformación y con qué conocimientos cuentan los actores

organizacionales para este proceso.
El momento de reflexión se estructuró en torno a un taller de trabajo con todos los miembros de la Defensoría que permitió: identificar el horizonte compartido por los integrantes del equipo, identificar una propuesta de división de tareas y de planificación de acciones iniciales.

- **Momento I:** De la mirada innovadora. Se trata del momento de definición estratégica de los núcleos de actuación tecnológica, las estrategias de innovación, las redes de actores y los procesos para llevarlas adelante.
A partir de los acuerdos del taller se siguió trabajando en profundidad con el equipo de Promoción y Monitoreo de Derechos en la identificación de la red de actores, la definición de la estrategia organizacional, la estructura organizacional y la programación de tareas.
Con el grupo de Atención Integral se trabajó en el diseño y parametrización del Proceso de Atención de quejas y consultas.
Este momento tuvo su culminación en el taller de cierre donde los equipos pusieron en diálogo sus avances para ser discutidos, enriquecidos y acordados por el pleno.
Según el Plan de trabajo previsto, se han desarrollado entre los meses de abril y julio las actividades de diagnóstico, diseño y acuerdo de las estrategias de trabajo. Estas se han llevado a cabo siguiendo la metodología de trabajo IGC que contempla la participación de los diferentes actores involucrados en el desarrollo de las actividades a lo largo del proceso y el logro de acuerdos sobre las propuestas de diseño.

2. Normativa de Referencia

2.1. Ley Provincial Nº 12.967
2.2. Decreto Reglamentario

2.1. Ley Provincial Nº 12.967

"De Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes", marzo 2009.

Los Artículos 38 al 45 de la Ley Provincial Nº 12.967 dan origen a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito de la Defensoría del Pueblo. Determinan el procedimiento para el nombramiento del Defensor/a, establecen sus principales funciones y obligaciones, y señalan la obligación de las organizaciones que forman parte del Sistema de Infancias de prestar colaboración a las actuaciones de la Defensoría.

- **ARTÍCULO 38.- DEFENSORIA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.** Créase en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, la figura del Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes quien tiene a su cargo, velar por la protección y promoción de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño, las leyes nacionales y provinciales y el resto del ordenamiento jurídico.
  Debe asumir la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes ante las instituciones públicas y privadas y la supervisión y auditoría de la aplicación del Sistema de Protección Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito de la Provincia.

- **ARTÍCULO 39.- ADECUACIÓN.** Modifícase el artículo 16 de la ley 10.396, el que quedará redactado del siguiente modo: La Defensoría del Pueblo cuenta con un funcionario denominado Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes, quien depende en forma directa del Defensor del Pueblo. La Defensoría del Pueblo cuenta además con dos funcionarios denominados Defensores del Pueblo Adjuntos, actuando uno en la ciudad de Santa Fe y otro en la ciudad de Rosario. El titular de la Defensoría del Pueblo o el Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes pueden delegar en ellos sus funciones y éstos los sustituyen en los supuestos de imposibilidad temporal o definitiva y en los casos de recusación y excusación.

- **ARTÍCULO 40.- DESIGNACION.** El Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes es propuesto, designado o removido del mismo modo que el Defensor del Pueblo de la Provincia.
  El Defensor debe ser elegido dentro de los noventa (90) días de sancionada esta ley y asumirá sus funciones ante la Asamblea Legislativa. Dura cinco (5) años en el cargo pudiendo ser reelegido por una sola vez.
  El Defensor debe reunir los mismos requisitos exigidos al Defensor del Pueblo de la Provincia, debiendo acreditar además idoneidad y especialización en la defensa y protección activa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y sus familias. Percibe la retribución que establezca la Legislatura Provincial por resolución de ambas Cámaras.

ARTÍCULO 41.- FUNCIONES. Son funciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes:

a) Las previstas para el Defensor del Pueblo cuando la queja presentada signifique una vulneración de derechos de los sujetos de esta ley.

b) Velar por el efectivo respeto a los derechos y garantías asegurados a las niñas, niños y adolescentes, promoviendo las medidas que estime más adecuadas para cada situación.

c) Supervisar las entidades públicas y privadas que se dediquen a la atención de las niñas, niños o adolescentes, debiendo denunciar ante las autoridades competentes cualquier irregularidad que amenace o vulnere los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

d) Proporcionar asesoramiento de cualquier índole a las niñas, niños y adolescentes y a sus grupos familiares, informando acerca de los recursos públicos, privados y comunitarios adonde puedan recurrir para la solución de su problemática.

e) Recibir todo tipo de reclamo o denuncia formulado por las niñas, niños y adolescentes en forma personal o mediante un servicio telefónico gratuito y permanente, debiéndose dar curso inmediato al requerimiento de que se trate, canalizándolo a través del organismo competente.

ARTÍCULO 42.- GRATUIDAD. El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes determina fundadamente la procedencia o no de su intervención.

Las presentaciones serán gratuitas quedando prohibida la participación de gestores e intermediarios.

ARTÍCULO 43.- CESE.- Cesa en sus funciones por las mismas causales que el Defensor del Pueblo.

ARTÍCULO 44.- OBLIGACIÓN DE COLABORAR. Todas las entidades y organismos públicos, están obligados a prestar colaboración a los requerimientos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes con carácter preferente y expedito. La defensoría podrá requerir el uso de la fuerza pública en sus funciones.

La obstaculización al ejercicio de las funciones del Defensor, importan resistencia a la autoridad conforme artículo 239 del Código Penal.

ARTÍCULO 45.- DEBERES. Declarada admisible la queja el Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes debe:

a) Promover y proteger los derechos de los sujetos de esta ley mediante acciones y recomendaciones que efectuará ante las instancias públicas competentes a fin de garantizar el goce y el ejercicio de los mismos.

b) Denunciar las irregularidades verificadas a los organismos pertinentes. Formular recomendaciones o propuestas a los organismos públicos o privados respecto de cuestiones objeto de requerimientos.

c) Informar a la opinión pública y a los denunciantes acerca del resultado de las investigaciones y acciones realizadas.

2.2. Decreto Reglamentario de la Ley

Reglamenta la Ley, estableciendo los alcances y especificando los artículos referidos a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

ARTÍCULO 38
Las Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes se integrará con un equipo técnico, compuesto como mínimo por:
a) Un/a trabajador/a social;
b) un/a psicólogo/a especialista en niños y adolescentes;
c) tres abogados/as;
d) un/a médico pediatra;
e) un/a profesor de educación física;
f) dos acompañantes terapéuticos; y
g) un/a docente.
Asimismo contará con el apoyo administrativo que fuere necesario.
A propuesta del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes,
podrán designarse dos adjuntos que auxiliarán a aquél en el ejercicio de sus
funciones.

ARTÍCULO 39 sin reglamentar

ARTÍCULO 40 sin reglamentar

ARTÍCULO 41
En razón de lo dispuesto en art. 41, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes deberá:
a) Difundir los principios emanados de la Convención Internacional sobre los
Derechos del Niño;
b) brindar asesoramiento, orientación y atención ante situaciones de amenaza o violación de derechos de niños, niñas y adolescentes;
c) recibir los reclamos e inquietudes que formulen niños, niñas y adolescentes y cualquier otra persona de existencia visible o ideal, con relación a los derechos contemplados en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y en las leyes 26.061 y la provincial 12.967, y canalizarlos a través de los organismos competentes;
d) utilizar modalidades alternativas a la intervención judicial, para la resolución de conflictos;
e) interponer acción judicial contra todo acto que vulnere o restrinja los derechos de los niños, niñas y adolescentes como así también aquellas que
tengan por objeto la vigencia de principios, derechos y garantías asegurados en la presente Ley;
g) conformar y fortalecer una red articulada en el ámbito local para facilitar la confluencia de recursos destinados a la problemática de amenaza o violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes;
h) brindar apoyo, orientación y seguimiento para que

los niños, niñas y adolescentes mantengan o recuperen el disfrute y goce de sus derechos;
i) llevar un registro de comunicaciones y confeccionar estadísticas de los reclamos que se le efectúen. Las estadísticas deberán contener entre otras variables, las distintas problemáticas, personas involucradas, circuitos, acciones llevadas a cabo y resultados de las mismas;
j) recabar información, realizar averiguaciones y efectuar gestiones tendientes a verificar la existencia de incumplimientos a lo establecido en la ley 12.967;
k) informar a las autoridades competentes las irregularidades constatadas;
l) formular recomendaciones, propuestas o sugerencias a entidades públicas o privadas respecto de cuestiones susceptibles de ser materia de investigación; y
m) proponer las reformas legales necesarias para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
n) Promover las acciones para la protección de los intereses difusos o colectivos relativos de las niñas, niños y adolescentes.

ARTÍCULO 42

1) Presentación: La niña, niño y adolescente, los integrantes de sus respectivas familias, la persona física o jurídica, pública o privada que hayan por cualquier medio tomado conocimiento de un hecho o acto que vulnere, impida o afecte de cualquier modo la satisfacción, integral y simultánea de los derechos de la niña, niño, y adolescente podrá formular su presentación.
2) Información: La información recepcionada en los términos del artículo anterior, deberá ser documentada en formulario y/o protocolo que al efecto será confeccionado. En él se asentarán todos los datos aportados o espontáneamente comunicados o colectados al tiempo de la presentación. Si se requiriese la atención médica se dará intervención al servicio de salud estatal más próximo, con el aviso específico que se trata de un caso de protección de niñas, niños y adolescentes y estos deberán actuar conforme al protocolo de actuación que al efecto se deberá implementar desde el Ministerio de Salud.
3) Rechazo de la postulación: La petición podrá ser desestimada en caso de resultar a juicio de la Defensoría manifiestamente inadmisible, improcedente o notoriamente infundada, lo que se dispondrá por resolución que deberá
contener una sucinta motivación.
4) Medidas: De resultar atendible la postulación, el Defensor deberá de acuerdo a las circunstancias del caso, disponer las medidas previstas en el art. 45 de la ley 12.967 y, de acuerdo al interés superior del niño, hacer uso de las funciones previstas en el art. 41 de la misma, a fin de lograr la conservación o recuperación del ejercicio y goce de sus derechos vulnerados y la reparación de sus consecuencias.

ARTÍCULO 43 sin reglamentar

ARTÍCULO 44 sin reglamentar

ARTÍCULO 45 sin reglamentar

3. Definiciones básicas

3.1. Quiénes Somos
3.2. Nuestra Perspectiva
3.3. Nuestro Trabajo

3.1. Quiénes somos

Somos el organismo estatal de garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes de la Provincia de Santa Fe.
Trabajamos en el ámbito de la Defensoría del Pueblo velando por la promoción y protección integral de los derechos consagrados en la Ley Provincial N° 12.967; en línea con el nuevo paradigma que impulsa la legislación nacional e internacional en la materia.
Conformamos un equipo interdisciplinario a cargo de un Defensor/a, comprometido en el efectivo acceso de las infancias y adolescencias a sus derechos.

3.2. Nuestra perspectiva

Asumimos el compromiso para que las niñas, niños y adolescentes puedan desarrollarse integralmente, crecer fuertes y seguros de sí mismos, recibiendo el amor y el acompañamiento de la comunidad de adultos en un ambiente social, cultural y familiar promotor de derechos.
Para lograrlo, intervenimos sobre la base del diálogo, la participación y el trabajo compartido.
Constituimos un espacio plural de referencia, para facilitar y coordinar acciones entre los diversos actores del Sistema.

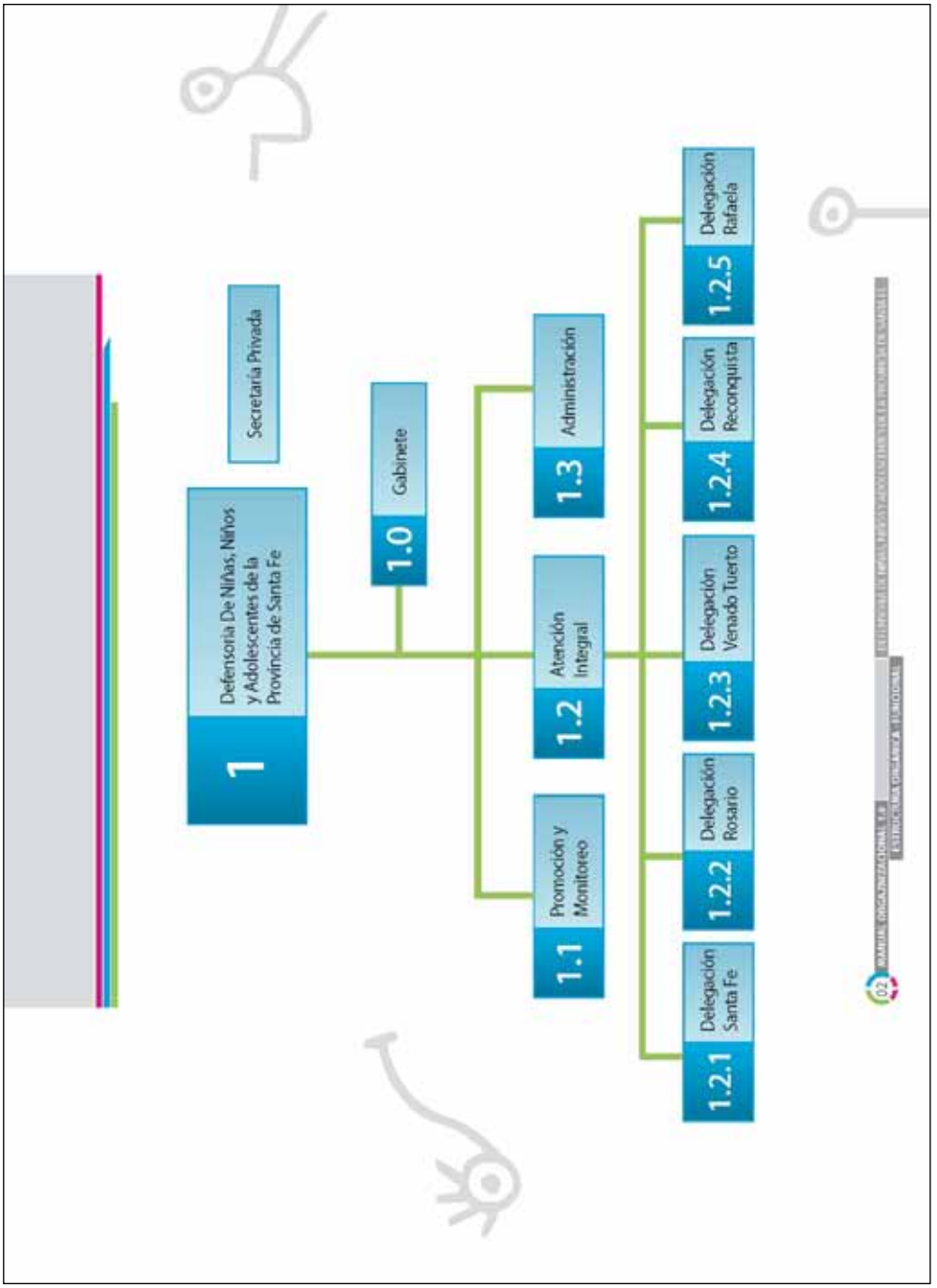
3.3. Nuestro trabajo

Recibimos consultas y quejas, brindamos asesoramiento y orientación en un ámbito de confianza para la expresión y escucha cálida, siguiendo cada caso hasta su resolución.
Desplegamos una dispositivo inteligente de monitoreo del sistema provincial de infancias; tanto en el sector público como privado.
Promovemos los derechos de las niñas, niños y adolescentes y llevamos adelante acciones de incidencia en la toma de decisiones de políticas públicas y a nivel comunitario. Diseñamos estrategias de concientización y difusión de estos derechos.
Coordinamos e integramos redes nacionales e internacionales de intercambio de experiencias y cooperación.

Manual Organizacional Versión 1.0

I: ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL

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


1
Defensoría De Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe
Secretaría Privada
1.0
Gabinete
1.1
Promoción y Monitoreo
1.2
Atención Integral
1.3
Administración
1.2.1
Delegación Santa Fe
1.2.2
Delegación Rosario
1.2.3
Delegación Venado Tuerto
1.2.4
Delegación Reconquista
1.2.5
Delegación Rafaela

JURISDICCIÓN: Defensoría del Pueblo.
SUBJURISDICCIÓN: Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

A) MISIÓN

- Organismo estatal de garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes de la Provincia de Santa Fe; en el ámbito de la Defensoría del Pueblo.
  Vela por la protección y promoción integral de los derechos consagrados en la Ley Provincial N° 12.967; en línea con el nuevo paradigma que impulsa la legislación nacional e internacional en la materia.

B) FUNCIONES (Ley Provincial Nº 12.967 Art. 41. Y decreto reglamentario)

- a) Las previstas para el Defensor del Pueblo cuando la queja presentada signifique una vulneración de derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- b) Velar por el efectivo respeto a los derechos y garantías asegurados a las niñas, niños y adolescentes, promoviendo las medidas que estime más adecuadas para cada situación.
- c) Supervisar las entidades públicas y privadas que se dediquen a la atención de las niñas, niños o adolescentes, debiendo denunciar ante las autoridades competentes cualquier irregularidad que amenace o vulnere los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- d) Proporcionar asesoramiento de cualquier índole a las niñas, niños y adolescentes y a sus grupos familiares, informando acerca de los recursos públicos, privados y comunitarios adonde puedan recurrir para la solución de su problemática.
- e) Recibir todo tipo de reclamo o denuncia formulado por las niñas, niños y adolescentes en forma personal o mediante un servicio telefónico gratuito y permanente, debiéndose dar curso inmediato al requerimiento de que se trate, canalizándolo a través del organismo competente.
- f) Difundir los principios emanados de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.
- g) Brindar asesoramiento, orientación y atención ante situaciones de amenaza o violación de derechos de niñas, niños y adolescentes.
- h) Recibir los reclamos e inquietudes que formulen niñas, niños y adolescentes y cualquier otra persona de existencia visible o ideal, con relación a los derechos contemplados en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y en las leyes 26.061 y la provincial 12.967, y canalizarlos a través de los organismos competentes.
- i) Utilizar modalidades alternativas a la intervención judicial, para la resolución de conflictos.
- j) Interponer acción judicial contra todo acto que vulnere o restrinja los derechos de las niñas, niños y adolescentes como así también aquellas que tengan por objeto la vigencia de principios, derechos y garantías asegurados en la presente Ley.
- k) Conformar y fortalecer una red articulada en el ámbito local para facilitar la confluencia de recursos destinados a la problemática de amenaza o violación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- l) Brindar apoyo, orientación y seguimiento para que las niñas, niños y adolescentes mantengan o recuperen el disfrute y goce de sus derechos.

- m) Llevar un registro de comunicaciones y confeccionar estadísticas de los reclamos que se le efectúen. Las estadísticas deberán contener entre otras variables, las distintas problemáticas, personas involucradas, circuitos, acciones llevadas a cabo y resultados de las mismas.
- n) Recabar información, realizar averiguaciones y efectuar gestiones tendientes a verificar la existencia de incumplimientos a lo establecido en la ley 12.967.
- o) Informar a las autoridades competentes las irregularidades constatadas.
- p) Formular recomendaciones, propuestas o sugerencias a entidades públicas o privadas respecto de cuestiones susceptibles de ser materia de investigación.
- q) Proponer las reformas legales necesarias para garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- r) Promover las acciones para la protección de los intereses difusos o colectivos relativos de las niñas, niños y adolescentes.

JURISDICCIÓN: Defensoría del Pueblo. SUBJURISDICCIÓN: Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

Secretaría Privada

A) MISIÓN

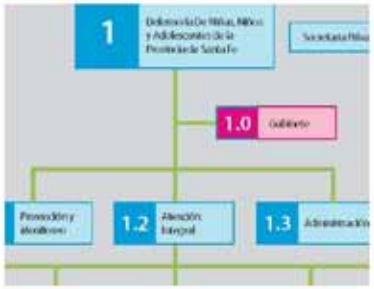
- Asistir al Defensor/a, con calidad, eficiencia y transparencia, en lo referido al seguimiento y registro de información relevante y a las relaciones institucionales para garantizar el cumplimiento de la misión de la Defensoría.

B) FUNCIONES

- Coordinar, controlar y gestionar las audiencias del Defensor.
- Llevar actualizada la agenda de la Defensoría.
- Desarrollar y actualizar el protocolo institucional.
- Desarrollar los temas inherentes al ceremonial y protocolo.
- Llevar adelante las relaciones públicas e institucionales.
- Garantizar las comunicaciones necesarias para las tareas de la Defensoría.

JURISDICCIÓN: Defensoría del Pueblo.
SUBJURISDICCIÓN: Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

UNIDAD DE ORGANZACIÓN: Gabinete.



A) MISIÓN

- Núcleo de referentes y expertos en promoción y protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, constituidos en mesa de consulta y asesoramiento del Defensor/a.

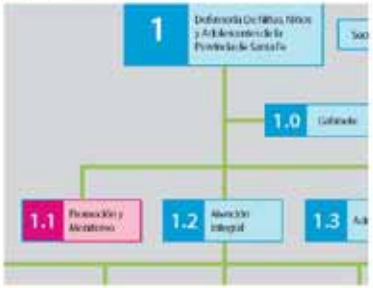
B) FUNCIONES

- Asistir técnicamente al Defensor/a de Niñas, Niños y Adolescentes mediante acciones y recomendaciones a fin de garantizar el goce y el ejercicio de los derechos.
- Entender en temáticas específicas de promoción o defensa de derechos a solicitud del Defensor/a o de las diversas Áreas de la Defensoría.
- Promover y fomentar la investigación, estudio y desarrollo en la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Sugerir temas para la profundización y desarrollo del Área de Promoción y Monitoreo.
- Analizar la legislación vigente y las investigaciones realizadas por las distintas Áreas de la Defensoría, a fin de proponer las reformas legislativas y del Sistema que considere pertinentes para la mejora del mismo.
- Evaluar y proponer temas para llevarlos ante litigio nacional y organismos internacionales.
- Evacuar consultas a solicitud de las Áreas de Promoción y Monitoreo y/o Atención Integral.
- Formular dictámenes u opiniones a solicitud del Defensor/a.

C) POSICIONES

Asesores.

JURISDICCIÓN: Defensoría del Pueblo.
SUBJURISDICCIÓN: Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.
UNIDAD DE ORGANZACIÓN: Promoción y Monitoreo.



A) MISIÓN

- Promover los derechos de las niñas, niños y adolescentes en la Provincia, según los principios emanados de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.
- Conformar y fortalecer una red articulada en el ámbito local para facilitar la confluencia de recursos destinados a la problemática de amenaza o violación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- Monitorear sistemáticamente y de modo transparente el estado de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en la Provincia y de las actuaciones del Sistema de Infancias, para la toma de conciencia en el efectivo cumplimiento de los derechos.

B) FUNCIONES

a) Promoción de derechos

- i) Asistir al Defensor/a en la relación con los diversos poderes del Estado, en el ámbito de la promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- ii) Asistir al Defensor/a en la planificación, coordinación y supervisión de actividades de formación, fortalecimiento y articulación institucional en materia de derechos de las niñas, niños y adolescentes, en las diferentes jurisdicciones estatales y con los actores de la sociedad civil.
- iii) Elaborar planes y programas específicos en materia de promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y monitorear su ejecución.
- iv) Intervenir en actividades de comunicación pública y manifestaciones culturales tendientes a la promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- v) Investigar y construir conocimientos sobre los derechos de la infancia y las principales problemáticas según género, territorio y etapas etarias.
- vi) Producir y divulgar información relativa a derechos, acceso a los mismos y garantías.
- vii) Organizar y realizar actividades de información, formación e incidencia en torno a los derechos de la infancia y las problemáticas más relevantes.
- viii) Diseñar y ejecutar campañas de divulgación y promoción de derechos.

b) Construcción de Redes de Políticas de Infancias

- i) Coordinar y organizar acciones con otros actores institucionales.
- ii) Desarrollar acciones que impulsen una mayor inserción de la institución en la comunidad.
- iii) Realizar un diagnóstico sobre la situación de derechos en la Provincia y confeccionar una base de datos.
- iv) Vincular organismos internacionales de infancia, actores públicos y privados de otras naciones y de la Cooperación Internacional.
- v) Desarrollar iniciativas que involucren actores privados e iniciativas de responsabilidad social empresaria.

c) Monitoreo

- i) Supervisar el cumplimiento de las normas, acuerdos y tratados referidos a infancias vigentes en la Provincia.
- ii) Contar con instrumentos útiles para la medición del estado de derechos de las niñas, niños y adolescentes en el territorio provincial.
- iii) Articular y desarrollar acciones de monitoreo a instituciones del Sistema de Infancias
- iv) Formular recomendaciones de políticas públicas para el acceso a derechos de las niñas, niños y adolescentes.

d) Comunicación

- i) Coordinación de acciones de comunicación institucional y medios de comunicación.
- ii) Distribución y difusión de informes sobre las actividades que realiza la Defensoría.
- iii) Comunicación interna. Comunicación efectiva entre las distintas delegaciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, así como entre las distintas Áreas de la misma.
- iv) Manejo y actualización del sitio web y redes sociales.

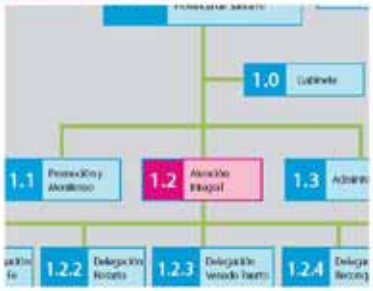
e) Fortalecimiento organizacional

- i) Diseño de la organización y metodología de trabajo, producción de Documentos de Organización Interna.
- ii) Actualización de la normativa interna y los espacios para la mejora permanente.
- iii) Detección de necesidades de capacitación, actualización y perfeccionamiento del personal.
- iv) Confección de planes y programas de capacitación y/o formación, actualización de los miembros de la Defensoría Provincial de Niñas Niños y Adolescentes.

C) POSICIONES

- a) Coordinador
- b) 1 profesional en prensa
- c) 2 profesionales en diagramación y diseño gráfico, comunicación y desarrollo de estrategias y acciones de promoción.
- d) 2 profesionales en monitoreo del Sistema y estado de derechos.

JURISDICCIÓN: Defensoría del Pueblo.
SUBJURISDICCIÓN: Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN: Área de Atención Integral.



A) MISIÓN

- Recibir todo tipo de reclamo o denuncia formulado por las niñas, niños y adolescentes, canalizándolo a través del organismo competente y haciendo un seguimiento profesional multidisciplinario, con perspectiva integral hasta su resolución.

B) FUNCIONES

- a) Asistir al Defensor/a en la atención por el efectivo respeto a los derechos y garantías asegurados a las niñas, niños y adolescentes, promoviendo las medidas que estime más adecuadas para cada situación.
- b) Coordinar el desempeño de todas y cada una de las Delegaciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.
- c) Centralizar el control de la documentación administrativa de la institución y registro de las disposiciones legales.
- d) Informar al Defensor/a sobre los casos, el desarrollo de los mismos de cada una de las delegaciones.
- e) Llevar adelante el registro estadístico sistematizado de las acciones de la Defensoría.
- f) Producir información relevante sobre el estado de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en la Provincia a partir de las actuaciones llevadas adelante.
- g) Identificar irregularidades en las instituciones de infancia a partir del seguimiento de los casos e informar al Defensor/a.
- h) Informar al Defensor/a sobre la situación de derechos y las principales problemáticas de las niñas, niños y adolescentes.
- i) Proponer acciones a la Defensoría para el acceso a derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- j) Establecer los protocolos de actuación para la totalidad de las Delegaciones en el interior de la Provincia, implementando acciones para el seguimiento de las actuaciones y la mejora en el abordaje.

C) POSICIONES

- 1 Director Área de Atención Integral Central
- 1 Profesional Ingreso y Documentación

JURISDICCIÓN: Defensoría del Pueblo.
SUBJURISDICCIÓN: Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.
UNIDAD DE ORGANZACIÓN: Área de Atención Integral / Delegaciones.

A) MISIÓN

- Velar por garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes del Nodo Correspondiente, ejecutando acciones de promoción de derechos, monitoreo y atención de quejas relativas a la vulneración de derechos.

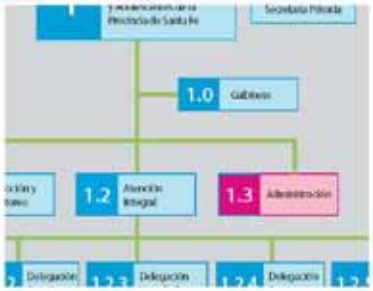
B) FUNCIONES

- a) Llevar adelante las acciones de promoción y monitoreo de derechos que se definan para el territorio del Nodo.
- b) Atender integralmente los casos que se presenten en la Defensoría, ya sea que se solicite asesoramiento o se presente una queja por vulneración de derechos.
- c) Desarrollar redes de trabajo articulado con instituciones públicas y actores privados para la promoción y garantía de derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- d) Atender y asesorar en forma personal, telefónica y por internet.
- e) Llevar adelante el registro estadístico de los casos que se atienden y producir información estadística y seguimiento de indicadores.
- f) Analizar casos, identificar problemáticas relevantes y proponer acciones para su abordaje.
- g) Analizar casos normativos y disposiciones legales para el mejor funcionamiento del Área de Atención Integral.
- h) Producir material de difusión sobre los derechos de las niñas, niños y adolescentes, situaciones críticas y actuaciones recomendables.
- i) Desarrollar actividades de facilitación como herramienta de resolución de conflictos.

C) POSICIONES

- 6 Profesionales Nodo Rosario.
- 4 Profesionales Nodo Santa Fe.
- Profesionales Convenio CAV para Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto.

JURISDICCIÓN: Defensoría del Pueblo.
SUBJURISDICCIÓN: Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.
UNIDAD DE ORGANZACIÓN: Administración



A) MISIÓN

- Centralizar el control presupuestario, contable, financiero, patrimonial y relativo al personal de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, de conformidad con las leyes de contabilidad, de Presupuesto y disposiciones reglamentarias de concordancia.
- Desarrollar Servicios Administrativos, Informáticos y de Intendencia, en base a criterios de eficacia, economía, transparencia y sustentabilidad.

B) FUNCIONES

a) Administración General.

- i) Proponer políticas y estrategias para la distribución y utilización de los bienes y recursos teniendo en cuenta los principios de eficiencia, eficacia pública, transparencia y sustentabilidad.
- ii) Organizar la administración financiera, contable, presupuestaria y patrimonial de la Defensoría.
- iii) Abastecer de las herramientas, equipamientos e insumos necesarios para el funcionamiento de la Defensoría. Proveer el apoyo logístico y tecnológico.
- iv) Llevar correcto registro de las actuaciones financiera, contable, presupuestaria y patrimonial de la Defensoría.
- v) Reunir información de las diferentes delegaciones, planificar y elevar a consideración de la Defensoría el Proyecto de Presupuesto Anual.

b) Administración del Personal

- i) Promover la correcta asignación de personal para la prestación de Servicios de la Defensoría.
- ii) Intervenir en los trámites de alta y baja y licencias de personal. Mantener actualizada la Planta Funcional.
- iii) Elaborar y mantener actualizado el presupuesto de cargos por unidad organizativa.
- iv) Controlar las rendiciones de cuentas generales de los cargos recibidos, produciendo el informe primario sobre el cumplimiento de las disposiciones legales.

c) Administración de recursos informáticos:

- i) Proponer las políticas para el acceso, manejo y procesamiento de la información y el uso de los

servicios de red.

- ii) Atender los requerimientos de la Defensoría, en base a la incorporación de las herramientas de tecnología para el procesamiento de datos y sistemas de comunicación.
- iii) Coordinar el desarrollo de proyectos de redes y telecomunicaciones, atendiendo a las necesidades de la organización.
- iv) Dirigir y coordinar las actividades necesarias tendientes a procurar la normal operatividad del hardware y software involucrado, mediante la previsión, operación, mantenimiento y administración de la infraestructura de los sistemas de información y base de datos funcionales.
- v) Procurar las medidas pertinentes, a los efectos de proveer seguridad de alta complejidad a los sistemas y/o servicios en operaciones en la organización.

c) Intendencia

- i) Atender los requerimientos de mantenimiento edilicio y de servicios generales de la Defensoría, velando por la integridad y óptimo estado de conservación tanto de los bienes muebles, inmuebles, bienes de uso y mobiliario en general. Teniendo en cuenta criterios de sustentabilidad ambiental
- ii) Llevar adelante las tramitaciones necesarias de la repartición.
- iii) Administrar los Servicios: teléfono, internet, seguridad, etc., y garantizar su correcto funcionamiento.
- iv) Establecer los planes operativos de mantenimiento edilicio y de servicios a fin de resguardar sus propiedades y garantizar su operatividad.
- v) Asistir a la movilidad oficial de la institución.

C) POSICIONES

- a) Director
- b) 1 Profesional de Informática
- c) 1 Intendente Delegación Rosario
- d) 1 Empleado Administrativo Delegación Rosario

Manual Organizacional Versión 1.0

II: PROTOCOLO DE ATENCIÓN

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

ÍNDICE

04 Contacto

06 Entrevista

09 Momento de escritura

13 Cierre

El presente Protocolo tiene por objetivo ordenar y dar a conocer a las y los integrantes de los equipos de trabajo los pasos y modos de intervención que lleva adelante el Área de Atención Integral.

Es importante respetarlo, porque unifica el abordaje diario en base a nuestros propios acuerdos establecidos.

Es una guía y una ayuda memoria.

Un material de consulta disponible, abierto y en construcción.

Como es nuestra primera versión y lo pondremos a prueba en el desempeño cotidiano, lo llamamos 1.0.

1. Contacto

- Primer acercamiento de la persona a la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

- Puede ser personal, telefónico o por mail.

- Una Recepcionista lo recibirá y le tomará sus datos, con competencia para poder establecer en este primer momento si corresponde continuar el proceso de Atención o si la persona requiere dirigirse a otra institución del Estado.

Nombre y Apellido del denunciante:.....

DNI:..... Dirección postal:.....

Barrio:.....

Tel:..... Mail:.....

Relatos de presentaciónde la Defensoría

PARA ADULTOS

- Bienvenida, bienvenido a la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe. Somos un organismo estatal de garantía de los derechos de las infancias y adolescencias de la Provincia de Santa Fe.

- Trabajamos en el ámbito de la Defensoría del Pueblo velando por la protección y promoción integral de los derechos consagrados en la Ley Provincial N° 12.967, en línea con el nuevo paradigma que impulsa la legislación nacional e internacional en la materia.

- Conformamos un equipo interdisciplinario a cargo de la Defensora Analía Colombo. Asumimos el compromiso para que las niñas, niños y adolescentes puedan desarrollarse integralmente, crecer fuertes y seguros de sí mismos, recibiendo el amor y el acompañamiento de la comunidad de adultos en un ambiente social, cultural y familiar promotor de derechos.

- Trabajamos a partir de la escucha, el diálogo, la participación, el trabajo compartido y la conformación de redes.

- Recibimos consultas y denuncias, asesoramos y orientamos en un ámbito de confianza para la expresión y escucha activa, siguiendo cada caso hasta su resolución.

- También tenemos por tarea el monitoreo y control del sistema provincial de infancias, tanto en el sector público como en el privado. Y la promoción de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

PARA ADOLESCENTES

- Bienvenida, bienvenido a la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

- Somos un organismo del Estado con la misión de garantizar que se cumplan los derechos de todas las chicas y los chicos de la Provincia de Santa Fe.

- Estamos para escucharlos y trabajar para que toda aquella situación que los ponga en riesgo se revierta.

- Desde hace unos años las niñas, niños y jóvenes cuentan con una Ley que los protege integral-

mente. Acceder a la salud, a la educación, a la recreación, el pensar libremente y participar políticamente, vivir con las personas que te cuidan y quieren, entre otras cosas, son tus derechos y nadie puede quitártelos.

- Si alguien no te trata bien, en la circunstancia que sea, podés llamarnos, mandarnos un mail o venir todas las veces que lo necesites.

PARA NIÑAS Y NIÑOS

- Bienvenida, bienvenido.

- En la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes trabajamos para escuchar a las y los chicos y defender sus derechos.

- Esto quiere decir que a nosotras y nosotros nos llaman cuando alguna chica o chico se encuentra en una situación que puede afectar su crecimiento.

- Estamos en toda la Provincia de Santa Fe, y quien lo necesite puede pedirnos ayuda por teléfono, por mail o viniendo a nuestra casa.

- ¿Sabés que quiere decir que tenés derechos? Que nadie puede quitarte la posibilidad de vivir y crecer con salud, amor y felicidad, ir a la escuela, jugar, expresarte y participar. Y si eso pasa, entonces desde esta Defensoría actuamos para que no pase más.

Nota: La idea es que estos relatos sean de ayuda y guía, no que se repitan de memoria. Sino más bien se adapten y crucen entre sí según quien los escucha.

2. Entrevista

Encuentro entre la persona que se acerca a la Defensoría y uno o dos integrantes del equipo de Atención Integral.

Definición

- Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan.
- La palabra entrevista deriva del latín y significa **"los que van entre sí"**.
- Se trata de una técnica o instrumento empleado para diversos motivos. Una entrevista no es casual sino que es un diálogo interesado, con un acuerdo previo y unos intereses y expectativas por ambas partes.
- El Diccionario de la Real Academia Española define la palabra «entrevistar» como la conversación que tiene como finalidad la obtención de información. La misma proviene del francés entrevoir que significa **"lo que se entrevé"** o **"lo que se vislumbra"**.

Actitud para entrevistar

- La persona que entrevista debe tener disposición y paciencia para así llevar a cabo con éxito una entrevista.
- Debe hablar de manera clara, precisa y en voz entendible.
- Es conveniente que hable en voz regulable.
- Debe tener buena y clara letra para que sean entendibles las respuestas de la persona entrevistada.
- Las preguntas debe hacerlas de manera natural para que la/el entrevistada/o responda con sinceridad y se sienta a gusto entrevistándose.
- Las preguntas deben ser precisas y deben ser sencillas (cortas), deben ser exactas a lo que se quiere preguntar, y adecuadas al nivel educativo de la persona entrevistada, y la entrevista debe ser en el menor tiempo posible, o depende de la disponibilidad de tiempo de ambas partes.
- Debe estar segura/o de lo que desea preguntar, si es necesario anotar las preguntas antes de comenzar la entrevista.
- Debe estar preparada/o para realizar preguntas improvisadas a partir de las respuestas.
- Debe tener información sobre la persona a la cual entrevistará.

Tipo de entrevista

- Las entrevistas que realiza el equipo del Área de Atención Integral son de tipo Testimoniales: Las que aportan datos descripciones y opiniones sobre un acontecimiento o suceso presenciado.

Clima para entrevistar

- Es fundamental generar un clima de escucha cálida, de contención y respeto hacia la persona entrevistada.
- Mirarla a los ojos con atención en su relato, no dispersarse ni alejarse del "aquí y ahora" de la situación de entrevista.
- Observar y tener en cuenta el lenguaje corporal de la persona y lo "no dicho". Para eso es conveniente ir registrando en una hoja o columna aparte sus reacciones, emociones, gestos, etcétera.
- Evaluar si la presencia de la computadora genera mayor distancia con al persona, y en ese caso preferir la entrevista en formato papel.

Tiempo estimado

- 45 minutos

Estructura
Guía de preguntas

INICIO

- Darle una vez más la bienvenida a la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.
- Presentarse personalmente y contar brevemente en qué consiste su profesión y trabajo dentro de la institución.
- Llamar a la persona por su nombre, teniendo en cuenta que ya han sido registrados sus datos en recepción o en el Primer Contacto, que es el paso anterior a la entrevista.
- Tener a mano la planilla con los datos registrados, las preguntas orientadoras (en la computadora o en formato papel) y una hoja en blanco para observaciones varias.

DESARROLLO-ABORDAJE DEL RELATO

- ¿Cuál es el motivo de su consulta? ¿Cuál es la situación que nos viene a contar?
- ¿Cómo conoció lo que me cuenta?
- ¿Desde cuándo puede decir que esto está pasando?
- Dígame el nombre y apellido de las niñas, niños y adolescentes involucrados.
- ¿Qué edad tienen?
- ¿Conoce su domicilio? ¿Cuál es?
- ¿Con quién o quienes viven? ¿Sabe cómo es la relación entre ellos?
- ..... (nombre de la chica o chico) ¿Tiene hijos? ¿Con quién o quienes viven?
- ¿Está en pareja o de novia/o?
- ¿Tienen DNI? ¿Sabe su número?
- ¿Cómo es la relación con otras chicas y chicos del barrio?
- ¿Tiene amigas y amigos?
- ¿Asisten a la Escuela? ¿Cuál? (En caso de responder afirmativamente saltear la pregunta siguiente)
- ¿Por qué dejó de ir a la Escuela? ¿Desde cuándo no va más?
- ¿Cómo es/era la relación con docentes, directivos y compañeros de curso?
- ¿Cuál es su centro de salud de referencia?
- De las niñas, niños, adolescentes y adultos que ha mencionado, ¿sabe si alguno de ellos tiene algún problema de salud? ¿Toman alcohol? ¿Consumen drogas?
- Las niñas, niños y adolescentes ¿trabajan? ¿En qué?
- ¿Tienen otras actividades? Como asistir a un club, una organización barrial, un taller…

Es importante prestar atención a la mención de personas y nombres que no fueron tomadas en cuenta en la planilla de Recepción, y preguntar sus nombres y apellidos, edad, DNI, domicilio y relación con el/la denunciante.

- ¿Ha contado esta situación en otra institución del Estado anteriormente?
¿Qué respuesta le han dado?
- ¿Cómo conoció a esta Defensoría? ¿Cómo llegó hasta acá?
- ¿Qué espera, desea, de esta Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe?
- ¿Hay algo más que desea contar?
- Solicitar a la persona que aguarde un momento para comunicarle los próximos pasos a seguir.

Pasos a seguir después de la entrevista

Se evalúa si es competencia o no de la Defensoría

A. Es competencia de la Defensoría.
Le informa en "potencial" posibles pasos a seguir previamente referenciando el estudio de lo presentado con el equipo de Atención Integral. Estipula medios de contacto y posibles plazos. Entrega comprobante de consulta y folletos institucionales. Registra en el sistema datos y relato de la entrevista. Continúa el caso (puede ser caso determinado o pedido de mediación – facilitación)

B. No es competencia de la Defensoría.
Asesora y explica a la persona los fundamentos de por qué no se trata de su competencia. Explica a qué organización debe asistir. Recomendaciones sobre qué solicitar y explicar en caso de no tener respuesta comunicarse con la Defensoría. En aquellos casos que se tenga contacto específico remitir nombre. Entregar comprobante de consulta y folleto institucional. Realizar el seguimiento del asesoramiento. Registrar en el sistema.

En todos los casos la persona se retirará de la Defensoría con el **comprobante de su consulta** y un folleto institucional.

03. Momento de escritura

Construcción del relato, hoja de ruta y comunicación oficial.

Construcción del relato

- La construcción del relato va de la mano de la entrevista.
- La entrevista es el "insumo", el contenido a plasmar en el relato. También puede aportar a la comprensión de lo expresado las anotaciones en la hoja en blanco (observaciones, gestos, lenguaje corporal, reacciones)
- El relato debe ser breve y condso. No tiene que faltar información ni tiene que haber palabras de más.
- Para facilitar su escritura hay que evitar el "fodeo literario" e ir a la descripción directa de la información importante brindada durante la entrevista.
- Otro recurso a tener en cuenta es estructurar el relato en tres partes, que deben ir unidas con coherencia y cohesión. Estas son:

Introducción: datos de la persona entrevistada y datos de adultos niñas, niños y/o adolescentes involucrados en el testimonio. Es importante incorporar en los escritos el DNI de la niña, niño o adolescente involucrado.

Núcleo: síntesis de la situación descripta-denunciada.

Cierre: próximos pasos a seguir y decisiones tomadas.

Hoja de ruta

- Es una herramienta de escritura informal, de ayuda memoria para el equipo de Atención Integral. Debe permanecer abierta para poder ir registrando pasos y acciones futuras. Es importante prestar atención a qué tipo de información luego se volcará al sistema operativo.

Comunicación oficial

- Los géneros que habitualmente se usan para comunicar institucionalmente las actuaciones de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe son:

NOTAS

Es de todos el formato más informal y flexible. Se utiliza para convocar una reunión, solicitar una respuesta, enviar un agradecimiento por cooperación recibida.

INFORMES

Son solicitados a la Defensoría para que dé cuenta de sus actuaciones intervenciones.

OFICIOS

Son los usados mas frecuentemente. Transmiten un requerimiento, generalmente de información. El tono de escritura es imperativo. No deben usarse gerundios.

Iniciar siempre con "Analía Colombo, Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, me dirijo a usted en el marco del Expediente de referencia y de las facultades conferidas por la Ley 12.967 a fin que tenga a bien informar..."

Utilizar viñetas para ordenar lo que se solicita.

Es probable que la información que se solicita ya sea conocida, pero no ha quedado ningún registro formal de la misma. Por eso se sugiere al momento de redactarlo hacer el ejercicio de intentar "olvidar" todo lo que se sabe sobre el tema.

RESOLUCIONES

Transmiten la resolución y postura de intervención tomada por parte de la Defensoría en un caso determinado. Es la síntesis de los oficios emitidos, comunicación recibida y pasos dados con anterioridad.

Se estructura entres partes:

Visto: referencia al expediente en cuestión

Considerando: argumentación amparada en la Ley 12.967 y actuaciones anteriores que sustenta la disposición.

Por ello: va siempre "La Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe dispone" y se enuncia en artículos. El último es de regístrese.

comuníquese y archívese.

OPINIÓN CONSULTIVA
Es un parecer solicitado a esta Defensoría que no precisa la firma del Defensor del Pueblo. Es una "cita de autoridad" en determinado tema. La misma aporta valor y aval simbólico.
Generalmente lleva como inicio "Vienen los presentes a efectos de emitir opinión en el marco de...". Tiene siempre una Conclusión y la fecha y lugar se pone al final del escrito.

PRESENTACIÓN JUDICIAL
Son pedidos a la Justicia. En el margen superior izquierdo se describe el tenor del mismo: comparese/manifiesta/solicita.
Inician con "Analía Colombo, Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe en el marco de las facultades conferidas por la Ley 12.967 me presento y digo..."
Se desarrolla un "Petitorio".
Se cierra con "Será Justicia".

DISPOSICIÓN
Se refiere al cierre de un expediente.

ACTA
Para dejar constancia de una reunión y acuerdos tomados entre los presentes. Es importante utilizar los verbos en potencial. Ej: Analizar la posibilidad de...
Siempre deben ser redactadas ante la presencia de los firmantes.

Formato:
Por medio de la presente se deja constancia que el día ..... de ..... de 2013 el equipo de Atención Integral de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe se reunió con.....
En.....
Con el objetivo de.....
Se acordó.....
Firmaron.....

PROPUESTA
Acciones, recomendaciones y sugerencias emitidas por la Defensoría y destinadas a los distintos actores involucrados en el sistema de infancias y adolescencias.

CUESTIONES GENERALES A TENER EN CUENTA EN TODOS LOS ESCRITOS

- Utilizar hoja membretada o incorporar el logo de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe centrado y en el margen superior.
- La mención correcta del cargo es Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe
- La mención correcta de la institución es Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe
- No utilizar la sigla NNyA. En su reemplazo mencionar "dicha institución".
- La Ley 12.967 (Ley con mayúscula y punto de mil después del 2)
- Utilizar viñetas para enunciar las informaciones requeridas.
- El saludo es siempre "Saludo atentamente".
- Los meses van siempre con minúscula, excepto cuando encabezan una oración.
- Preferir como fuente Verdana 10, para unificar con las comunicaciones externas del Área de Promoción de Derechos.
- Dejar margen izquierdo para su archivo.

PASO A PASO EN LA CONSTRUCCIÓN DEL CASO:

- Definición Inicial: Consulta o Denuncia
- Denuncia: urgente o regular
- Tipo de caso: ver tipología a continuación
- Observaciones
- Registra en Hoja de ruta
- Resume información complementaria
- Define Actuación
- Nota, Informe, Oficio, Resolución, Opinión Consultiva, Presentación Judicial, Acta, Disposición
- Comunica a Denunciante
- Redacta Nota u Oficio
- Referencia: DNI niño/a - Datos del Equipo
- Por qué nos estamos comunicando
- Información Solicitada
- Planteo o sugerencia de estrategias si corresponde
- Registra en Hoja de Ruta

NUMERACIÓN DE OFICIOS Y EXPEDIENTES

- Se registran en la planilla por:
  . Número de sede/nodo
  . Número de expediente-Año
- Cada año la numeración vuelve a cero.
- Cada sede/nodo sigue su propio correlatividad
- Se diferencian en el registro por el número de jurisdicción.

Santa Fe 1 / Rosario 2 / Venado Tuerto 3 / Reconquista 4 / Rafaela 5

TIPOS DE ACTUACIONES Y SU NOMINACIÓN

- ACTUACIÓN DE OFICIO.
  N° sede – **O** 0001/2013 (LETRA O).
  Estas actuaciones generan expedientes

- QUEJA O DENUNCIA
  N° sede – **Q** 0001/2013 (LETRA Q)
  Estas actuaciones generan expedientes

- ASESORAMIENTO
  N° sede – **A** 0001/2013 (LETRA A)
  NO GENERA EXPEDIENTE
  SE REGISTRA EN EL DOCUMENTO "FOJA 0". Se archivan en un biblioratO

- CONSULTA
  N° sede – **C** 0001/2013 (LETRA C)
  NO GENERA EXPEDIENTE
  SE REGISTRA EN EL DOCUMENTO "FOJA 0". Se archivan en un biblioratO

- A PEDIDO DEL LEGISLADOR
  N° sede – **L** 0001/2013 (LETRA L)
  Estas actuaciones generan expedientes

- FACILITACION
  N° sede – **F** 0001/2013 (LETRA F)
  Estas actuaciones generan expedientes

Cada una de las actuaciones tiene su propia NUMERACIÓN

TIPOLOGÍA DE CASOS:

Según derechos vulnerados. Se seleccionan hasta tres derechos por caso.

- **Derecho a la Vida:**

. Es el Derecho Humano fundamental, por encima de todos los Derechos.

. Se registrarán los casos que pongan en riesgo o atenten contra la vida de la niña, niño o adolescente.

- **Derecho a la Integridad:**

. Está relacionado con la Protección Integral.

. Se registrarán los casos que pongan en riesgo o atenten contra la integridad física y psíquica de la niña, niño o adolescente.

. *Ejemplos:* violencia, mal trato, acoso y abuso sexual, abuso de poder.

- **Derecho a no ser explotado:**

. *Muy* vinculado al Derecho a la Integridad.

. Se registrarán los casos en que una niña, niño o adolescente sean explotados económicamente para el lucro del explotador.

- **Derecho a la Igualdad:**

. Es el Derecho a la Igualdad de oportunidades para todas y todos los niños y adolescentes. Es la Igualdad ante la Ley.

. Se registrarán los casos que vulneren este principio y las niñas, niños y adolescentes sufran discriminación por su género, religión, color de piel, origen cultural, condición socioeconómica, ideología, elección sexual.

- **Derecho a la Identidad:**

. Derecho de las niñas, niños y adolescentes a saber quiénes son, quiénes son sus padres biológicos, a tener un nombre y apellido, a tener un Documento de Identidad.

- **Derecho a la convivencia familiar y comunitaria:**

. Se registrarán los casos en que la niña, niño o adolescente sea removido de su núcleo familiar o convivente.

- **Derecho a la Salud, ambiente saludable y sustentable:**

. Se registrarán los casos donde factores sociambientales pongan en riesgo o atenten contra la salud de las niñas, niños y adolescentes; y casos por impedimento o negación a la atención médica.

- **Derecho a la Educación:**

. Se registrarán los casos donde las niñas, niños y adolescentes no puedan acceder al sistema educativo obligatorio.

- **Derecho al Descanso, Recreación, Deporte, Juego:**

. Se registrarán los casos donde se vean vulnerados, impedidos o negados este conjunto de Derechos, por falta de espacios disponibles, por falta de presupuesto asignado, por prohibición del o la adulto a cargo.

- **Derecho a la Expresión y Participación:**

. Se registrarán los casos donde se vean vulnerados, impedidos o negados estos Derechos, ya sea por censura o por falta de canales disponibles para su efectivo cumplimiento.

Clasificación de los casos por temas. Se seleccionan hasta tres temas y solo un subtema por tema elegido.

4. Cierre

Registra en Agenda hitos de seguimiento según caso.

- Cierre:
  . Definitivo (no hay más causales)
  . Provisorio (temporal)
- Redacta Protocolo de cierre
- Convoca a denunciante
- Se lee la Disposición
- Registra en Sistema
- Archiva

www.defensorianna.gov.ar

info@defensorianna.gov.ar

Rosario

Italia 321 - CP2000 – Rosario.
Teléfono: (+54 341) 4721587/8/9.

Santa Fe

Eva Perón 2726 - CP3000 - Santa Fe.
Teléfono: (+54 0342) 4572693

Rafaela

Pueyrredon 123 - CP2300 - Rafaela
Teléfono: (03492) 453101 Centrex 4047
Celular: (03492) 15609896

Venado Tuerto

9 de Julio 1040 - CP2600 - Venado Tuerto
Teléfono: (03462) 408868
Celular: (03462) 15592912

Reconquista

Patricio 10 - 1316 1º Piso Of. 4 - CP3560 - Reconquista
Teléfono: (03482) - 438849 / Celular: (03482) 15577258

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

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

Manual Organizacional Versión 1.0
III: HERRAMIENTAS
DE ATENCIÓN INTEGRAL
Defensoría de niñas,
niños y adolescentes.
PROVINCIA DE SANTA FE

01

Entrevista

- ¿Cuál es el motivo de su consulta? ¿Cuál es la situación que nos viene a contar?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ¿Cómo conoció lo que me cuenta?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ¿Desde cuándo puede decir que esto está pasando?

.....

.....

.....

- Dígame el nombre y apellido de las niñas, niños y adolescentes involucrados.

.....

.....

.....

- ¿Qué edad tienen?

.....

.....

- ¿Conoce su domicilio? ¿Cuál es?

.....

.....

.....

- ¿Con quién o quienes viven? ¿Sabe cómo es la relación entre ellos?

.....

.....

- ..... (nombre de la chica o chico) ¿Tiene hijos? ¿Con quién o quienes viven?

.....

.....

.....

- ¿Está en pareja o de novia/o?

.....

.....

- ¿Tienen DNI? ¿Sabe su número?

.....

.....

- ¿Cómo es la relación con otras chicas y chicos del barrio?

.....

.....

.....

- ¿Tiene amigas y amigos?

.....

.....

.....

- ¿Asisten a la Escuela? ¿Cuál? (En caso de responder afirmativamente saltear la pregunta siguiente)

.....

- ¿Por qué dejó de ir a la Escuela? ¿Desde cuándo no va más?

.....

.....

- ¿Cómo es/era la relación con docentes, directivos y compañeros de curso?

.....

.....

.....

.....

- ¿Cuál es su centro de salud de referencia?

.....

- De las niñas, niños, adolescentes y adultos que ha mencionado, ¿sabe si alguno de ellos tiene algún problema de salud? ¿Toman alcohol? ¿Consumen drogas?

.....

.....

.....

.....

.....

- Las niñas, niños y adolescentes ¿trabajan? ¿En qué?

.....

.....

.....

- ¿Tienen otras actividades? Como asistir a un club, una organización barrial, un taller...

.....

.....

.....

Es importante prestar atención a la mención de personas y nombres que no fueron tomadas en cuenta en la planilla de Recepción, y preguntar sus nombres y apellidos, edad, DNI, domicilio y relación con el/la denunciante.

- ¿Ha contado esta situación en otra institución del Estado anteriormente?

.....

.....

- ¿Qué respuesta le han dado?

.....

.....

.....

06

- ¿Cómo conoció a esta Defensoría? ¿Cómo llegó hasta acá?

.....

.....

.....

- ¿Qué espera, desea, de esta Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe?

.....

.....

- ¿Hay algo más que deseas contar?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Solicitar a la persona que aguarde un momento para comunicarle los próximos pasos a seguir.

Comprobante de consulta

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

La Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe recibió a

.....

Fue atendido por .....

Integrante del equipo de Atención Integral.

Observaciones: .....

.....

.....

.....

Comprobante de consulta

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

La Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe recibió a

.....

Fue atendido por .....

Integrante del equipo de Atención Integral.

Observaciones: .....

.....

.....

.....

Registro de oficios y expedientes

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

SEDE	EXPEDIENTE	AÑO

Registro de tipología de casos

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

VIOLENCIA

AMBITO: ☐ Institucional (club, escuela, policía, otros) ☐ Familiar ☐ Entre Pares
TIPO: ☐ Discriminación ☐ Maltrato ☐ Abuso sexual ☐ Acoso sexual ☐ Explotación sexual ☐ Trata de personas

Comentarios: .....

FAMILIA

☐ Impedimento de contacto ☐ Tenencia ☐ Régimen de Visita ☐ Cuota Alimentaria
☐ Reconocimiento ☐ Restitución

Comentarios: .....

CENTRO DE VIDA DEL NIÑO/A

☐ Abandono ☐ Situación de calle ☐ Institucionalización ☐ Desaparición ☐ Adopción
☐ Revinculación ☐ Familia solidaria

Comentarios: .....

IDENTIDAD

Comentarios: .....

DOCUMENTACIÓN

Comentarios: .....

POLITICAS SOCIALES

☐ Vivienda ☐ Ambiente ☐ Transporte ☐ Salud ☐ Educación

Comentarios: .....

ADICCIONES

Comentarios: .....

TRABAJO INFANTIL

Comentarios: .....

DERECHOS VULNERADOS

☐ Derecho a la Vida
☐ Derecho a la Integridad
☐ Derecho a no ser explotado
☐ Derecho a la Igualdad
☐ Derecho a la Identidad
☐ Derecho a la convivencia familiar y comunitaria
☐ Derecho a la Salud, ambiente saludable y sustentable
☐ Derecho a la Educación
☐ Derecho al Descanso, Recreación, Deporte, Juego
☐ Derecho a la Expresión y Participación

Comentarios: .....

ASESORAMIENTO - FOJA 0

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

N°..... DELEGACIÓN: .....

INICIADOR (mail, correo, etc.): .....

Datos del actor (denunciante/ solicitante)

Nombre y Apellido: .....

DNI: ..... Teléfono: .....

Domicilio: .....

Mail: .....

Localidad: ..... CP: .....

¿Representa una entidad? *(datos de la entidad)*

Nombre: .....

Cargo: .....

Domicilio: .....

Teléfono: .....

Mail: .....

Vínculo con la niña/s, niño/s o adolescente/s .....

Datos del/los niña/s, niño/s o adolescente/s

Nombre/s y Apellido/s: .....

DNI: ..... Edad: ..... Teléfono: .....

Domicilio: .....

Mail: .....

Localidad: ..... CP: .....

Motivo del asesoramiento (planteo inicial) .....

.....

.....

Asesoramiento brindado: .....

.....

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

CONSULTAS - FOJA 0

N°..... DELEGACIÓN:.....

INICIADOR (mail, correo, etc.): .....

Datos del actor (denunciante/ solicitante)

Nombre y Apellido: .....

DNI: ..... Teléfono: .....

Domicilio: .....

Mail: .....

Localidad: ..... CP: .....

¿Representa una entidad? *(datos de la entidad)*

Nombre: .....

Cargo: .....

Domicilio: .....

Telefono: .....

Mail: .....

Vinculo con la niña/s, niño/s o adolescente/s .....

Datos del/los niña/s, niño/s o adolescente/s

Nombre/s y Apellido/s: .....

DNI: ..... Edad: ..... Teléfono: .....

Domicilio: .....

Mail: .....

Localidad: ..... CP: .....

Motivo del asesoramiento (planteo incial) .....

.....

.....

Asesoramiento brindado: .....

.....

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

FACILITACION - FOJA 0

N°..... DELEGACIÓN: .....

INICIADOR (mail, correo, etc.): .....

Datos del actor (denunciante/ solicitante)

Nombre y Apellido: .....

DNI: ..... Teléfono: .....

Domicilio: .....

Mail: .....

Localidad: ..... CP: .....

¿Representa una entidad? *(datos de la entidad)*

Nombre: .....

Cargo: .....

Domicilio: .....

Teléfono: .....

Mail: .....

Vinculo con la niña/s, niño/s o adolescente/s .....

Datos del/los niña/s, niño/s o adolescente/s

Nombre/s y Apellido/s: .....

DNI: ..... Edad: ..... Teléfono: .....

Domicilio: .....

Mail: .....

Localidad: ..... CP: .....

Motivo del asesoramiento (planteo inicial) .....

.....

.....

Asesoramiento brindado: .....

.....

Manual Organizacional Versión 1.0

IV: MANUAL DE ESTILO

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

ÍNDICE

03 Introducción

04 Comunicación institucional

06 Fotografías

07 Papelería insitucional

08 Atención a la comunidad

10 Relación con la prensa

11 Materiales de Promoción de Derechos

En estas páginas acordamos el modo y las formas con las que nos comunicamos como institución.

Es importante que todas y todos las apliquemos, para unificarnos y lograr que quien narre siempre sea **la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.**
Como es nuestra primera versión y la pondremos a prueba en el trabajo cotidiano, la llamamos 1.0.

Comunicación institucional

- Todos los encabezados de gacetillas y crónicas deben iniciar con "La Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe... o La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe...".

- El uso de la sigla NNyA (niñas, niños y adolescentes) se hará solo después de haber sido mencionado el término completo y si la extensión del texto lo amerita.

- Siempre que la Defensora asista a diversas actividades se priorizará en la construcción del relato la participación como institución; excepto cuando se trate de noticias vinculadas a su persona, casos en los que se escribirá su cargo por delante de su nombre.
  Ejemplos: "La Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe participó del I Congreso Santafecino de Agroecología...".
  "La Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, Analía Colombo, fue nombrada como coordinadora de la Red Nacional de Infancias...".

- Las invitaciones y correspondencias firmadas por la Defensora serán redactadas en plural, representando así la voz colectiva de la institución. Las mismas finalizarán con un Saludo cordial y su firma escaneada o de puño y letra según corresponda.

- El enfoque dado a todas las comunicaciones será desde la perspectiva de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, resaltando así el conjunto de derechos que más se destaquen en cada oportunidad.

- La difusión de las actividades organizadas por la Defensoría se enmarcarán en sus ejes y núcleos temáticos de trabajo (atención, promoción, monitoreo, pueblos originarios, género, ambiente)

- Todas las comunicaciones expresarán la perspectiva de género y se pondrá el sujeto femenino por delante.

- Nunca se utilizará el término "menores". Se hará referencia a los mismos con niñas, niños, adolescentes, las y los chicos, las y los más pequeños, las y los jóvenes.

- Se prestará prioritaria atención a la utilización de vocablos que puedan connotar mal estas, discrimi-

nación o estar fuera del uso actual consensuado sobre la temática.
Ejemplos: ambiente en lugar de medio ambiente, discapacidad en lugar de capacidades especiales, niña víctima de la trata de personas en lugar de niña prostituta.

- En todas las actividades que esté presente la Defensoría y haya participación de niñas, niños y/o adolescentes se citarán sus opiniones en las crónicas y coberturas de las mismas, para darles la voz a las y los verdaderos protagonistas.

- Siempre que la coherencia y cohesión del texto lo permita se priorizarán frases en positivo.
Ejemplo: "La tarea es más sencilla con la cooperación de todas y todos", en lugar de "La tarea es menos compleja con la cooperación de todas y todos".

- Los meses irán siempre en minúscula, excepto que encabecen una oración.

- Las Áreas de trabajo de la Defensoría son:
  Área de Atención Integral,
  Área de Promoción de Derechos,
  Área de Asesoría.

Fotografías

- Las fotografías deberán ser tomadas con la cámara en horizontal y en alta calidad. Para publicarlas en el sitio web tendrán que ser reducidas a 700.

- La cobertura fotográfica de las actividades en las que participe la Defensoría se realizará siempre tomando imágenes de la Defensora o los integrantes del equipo que la lleven a cabo con el marco referencial de las mismas y otras más amplias que den cuenta el contexto en el que se realizan.
Ejemplos: Fotografía de la Defensora integrando un panel con el cartel que anuncia la actividad de fondo y fotografía del auditorio.
Fotografía del baner de la Defensoría en un espacio de taller de arte para niñas y niños y fotografía en detalle de las niñas y niños pintando.

- Las imágenes de niñas, niños y adolescentes que publicará la Defensoría serán solo las que se hayan tomado durante jornadas impulsadas por la institución, previo consentimiento con las niñas, niños y adolescentes y adultos a cargo, o bien las tomadas en actividades públicas, como por ejemplos marchas.

Por sobre todas las cosas se priorizará el resguardo de la identidad de las y los chicos.

- Para representar distintas acciones de promoción de derechos también se podrá recurrir a la toma de chicas y chicos por la espalda, o con planos detalle de sus manos, pies o mirada.

- No se tomarán ni publicarán fotografías de las niñas, niños y adolescentes con quienes haya intervenido el Área de Atención Integral.

- La representación del trabajo del Área de Atención Integral en los distintos materiales de comunicación institucional aludirá a metáforas visuales que sinteticen: articulación, atención, control, ayuda, escucha, intercambio, construcción, organización, respeto, comprensión, mirada crítica, claridad, orientación, protección, cuidado, facilitación, contención, sugerencia, acompañamiento, asesoramiento, seguimiento, relación entre lo micro y lo macro, "trabajo de hormiga", galletas, cambio cultural, generar algo diferente, pies en la tierra, decisión, integralidad.

Papelería institucional

- Todas las comunicaciones impresas que emita la Defensoría serán en papel membretado, con el logo centrado y arriba y los contactos (dirección, teléfono, web, correo electrónico) a pie de página.

- La tipografía utilizada será Verdana, fuente 10, justificado.

- Las invitaciones y folletería en general llevarán el logo de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y el logo de la Defensoría del Pueblo.

- El uso del logo de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes se restringirá a la difusión de actividades e iniciativas que la institución promueva, avale o acompañe, y ninguna de ellas deberá poner en riesgo la protección integral y la promoción de derechos de las y los más pequeños.

- Las tarjetas de contacto llevarán el nombre de las áreas y equipos, con sus correos electrónicos correspondientes. Solo la de la Defensora y las de los integrantes del Area de Asesoría llevarán nombre propio.

Atención a la comunidad

Tanto para la atención telefónica, personal en la sede de la institución y/o en visitas y entrevistas en otros ámbitos se unificará el relato de presentación de la Defensoría y el abordaje del trabajo siguiendo los siguientes criterios:

Relatos de presentación de la Defensoría

PARA ADULTOS

- Bienvenida, bienvenido a la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

- Somos un organismo estatal de garantía de los derechos de las infancias y adolescencias de la Provincia de Santa Fe.

- Trabajamos en el ámbito de la Defensoría del Pueblo velando por la protección y promoción integral de los derechos consagrados en la Ley Provincial N° 12.967, en línea con el nuevo paradigma que impulsa la legislación nacional e internacional en la materia.
Conformamos un equipo interdisciplinario a cargo de la Defensora Analía Colombo. Asumimos el compromiso para que las niñas, niños y adolescentes puedan desarrollarse integralmente, crecer fuertes y seguros de sí mismos, recibiendo el amor y el acompañamiento de la comunidad de adultos en un ambiente social, cultural y familiar promotor de derechos.

- Trabajamos a partir de la escucha, el diálogo, la participación, el trabajo compartido y la conformación de redes.

- Recibimos consultas y denuncias, asesoramos y orientamos en un ámbito de confianza para la expresión y escucha cálida, siguiendo cada caso hasta su resolución.

- También tenemos por tarea el monitoreo y control del sistema provincial de infancias, tanto en el sector público como en el privado. Y la promoción de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

PARA ADOLESCENTES

- Bienvenida, bienvenido a la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.
Somos un organismo del Estado con la misión de garantizar que se cumplan los derechos de todas las chicas y

los chicos de la Provincia de Santa Fe.

- Estamos para escucharlos y trabajar para que toda aquella situación que los ponga en riesgo se revierta. Desde hace unos años las niñas, niños y jóvenes cuentan con una Ley que los protege integralmente. Acceder a la salud, a la educación, a la recreación, el pensar libremente y participar políticamente, vivir con las personas que te cuidan y quieren, entre otras cosas, son tus derechos y nadie puede quitártelos.

- Si alguien no te trata bien, en la circunstancia que sea, podés llamarnos, mandarnos un mail o venir todas las veces que lo necesites.

PARA NIÑAS Y NIÑOS

- Bienvenida, bienvenido.

- En la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes trabajamos para escuchar a las y los chicos y defender sus derechos.

- Esto quiere decir que a nosotras y nosotros nos llaman cuando alguna chica o chico se encuentra en una situación que puede afectar su crecimiento.

- Estamos en toda la Provincia de Santa Fe, y quien lo necesite puede pedirnos ayuda por teléfono, por mail o viniendo a nuestra casa.

- ¿Sabés que quiere decir que tenés derechos? Que nadie puede quitarte la posibilidad de vivir y crecer con salud, amor y felicidad, ir a la escuela, jugar, expresarte y participar. Y si eso pasa, entonces desde esta Defensoría actuamos para que no pase más.

Nota: *La idea es que estos relatos sean de ayuda y guía, no que se repitan de memoria. Sino más bien se adapten y cruzen entre sí según quien los escuche.*

Relación con la prensa

- Como estrategia de comunicación de la Defensoría no se correrá detrás de la prensa ni se dejará ser presionada por la misma. En cada caso puntual se evaluará la pertinencia de dar opinión pública sobre algún tema.

- La relación con las y los periodistas y trabajadores de prensa será cordial y de cooperación.

- Se emitirán invitaciones, gacetillas y crónicas de todas las actividades de la Defensoría, buscando mayor difusión de las mismas.

- La voz personalizada de la institución para los medios de comunicación será la de la Defensora, a excepción que ella indique la expresión de otra u otro integrante del equipo.

- En casos de contar con la presencia de cronistas en actividades realizadas por la institución y de no estar presente la Defensora para responder a entrevistas, un integrante del equipo podrá salir al aire o contar de qué se tratan las mismas sin perder de vista el encuadre de derechos y la enunciación colectiva "Desde la Defensoría....". Las intervenciones siempre contarán con un recordatorio del sitio web y dirección de la institución, invitando a oyentes y lectores a acercarse a la misma.

- Siempre que la Defensora se vea interpelada sorpresivamente por un periodista sobre un tema que aún no ha tomado conocimiento responderá con frases cerradas del estilo "Estamos estudiando el caso para dar respuesta desde los derechos que protegen a las niñas, niños y adolescentes" o "De ser necesario intervendremos con rapidez para garantizar la protección integral de las niñas, niños y adolescentes involucrados".

- No se emitirá opinión sobre casos puntuales y ante todas las cosas se priorizará el resguardo de las identidades y la integridad de las y los niños y jóvenes.

Materiales de Promoción de Derechos

- En actividades organizadas y promovidas por la Defensoría se tendrá en cuenta la producción de diversos materiales de comunicación (fondos de pantallas, videos, invitaciones, afiches, tarjetas digitales, folletos). En las actividades en las que la Defensoría acompañe o adhiera se tendrá en cuenta la producción de tarjetas digitales.

www.defensorianna.gov.ar

info@defensorianna.gov.ar

Rosario
Italia 321 - CP2000 - Rosario.
Teléfono: (+54 341) 4721587/8/9.

Santa Fe
Eva Perón 2726 - CP3000 - Santa Fe.
Teléfono: (+54 0342) 4572693

Rafaela
Pueyrredon 123 - CP2300 - Rafaela
Teléfono: (03492) 453101 Centrex 4047
Celular: (03492) 15609896

Venado Tuerto
9 de Julio 1040 - CP2600 - Venado Tuerto
Teléfono: (03462) 408868
Celular: (03462) 15592912

Reconquista
Patricio 10 - 1316 1º Piso Of. 4 - CP3560 - Reconquista
Teléfono: (03482) - 438849 / Celular: (03482) 15577258

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

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

Manual Organizacional Versión 1.0

V: CÓDIGO DE CONVIVENCIA Y TRABAJO

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

Todas y todos compartimos los objetivos y espacios de trabajo.

Los sentidos y acuerdos establecidos hacen que una casa se convierta en una institución.

Con cada rincón, detalle y actitud comunicamos quiénes somos, qué hacemos y cuál es nuestra perspectiva.

Como es nuestra primera versión y la pondremos a prueba en el trabajo cotidiano, lo llamamos 1.0.

Principios

EL ACCIONAR DE LA DEFENSORÍA ESTÁ GUIADO POR LOS PRINCIPIOS DE LA DECLARACIÓN INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO: "QUE ÉSTE PUEDA TENER UNA INFANCIA FELIZ Y GOZAR, EN SU PROPIO BIEN Y EN BIEN DE LA SOCIEDAD, DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES…"

Por lo tanto, acordamos en nuestra convivencia en el ámbito institucional:

Respecto a la convivencia y las relaciones internas

- LE DECIMOS NO AL MALTRATO. Porque genera profundos sentimientos de angustia y además al internalizar el maltrato descubrimos que lo repetimos nosotros mismos mecánicamente.
- TRATAMOS BIEN, PORQUE NOS GUSTA QUE NOS TRATEN BIEN.
- NOS RESPETAMOS porque RECONOCEMOS NUESTRAS DIFERENCIAS y precisamente, como Equipo, nos apoyamos en ellas.
- Cuando DETECTAMOS UNA NECESIDAD la consideramos, PORQUE A PARTIR DE ELLA se nos muestra un camino para pensar soluciones.
- NOS COHESIONAMOS a través de nuestra organización y es nuestra organización la que nos ayudará a definir los límites y canales con el exterior.
- PONEMOS LÍMITES. Para diferenciarnos y protegernos dejando SIEMPRE ABIERTO UN CANAL para volver a conectarnos.
- PARTICIPAMOS DE UNA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA, necesitamos fortalecer nuestras bases, la posibilidad de liderazgo está abierta a que surja interna y naturalmente.
- SOLO PODEMOS CONOCERNOS CUANDO NOS COMUNICAMOS.
- NO ejercemos la DESIGUALDAD DE GÉNERO. Y si la detectamos lo expresamos y trabajamos internamente.
- Reconocemos y reflexionamos sobre nuestros errores para tomarlos como medio de aprendizaje.

Respecto a las tareas compartidas

- Respetamos la división de tareas y de áreas. Asumiendo una actitud colaborativa y respetuosa.
- No interrumpimos a quienes están trabajando.
- Si terminamos con lo que tenemos a cargo ofrecemos colaboración a quienes están trabajando.
- Tratamos a las compañeras y compañeros amablemente y con respeto.
- Hablamos bajo. Nos acercamos a la persona con la que necesitamos dialogar.
- Hablamos por celular fuera de la oficina, sea una llamada de tipo personal o vinculada con el trabajo.
- No generamos charlas grupales si no aportan a la labor y solicitamos el espacio para reuniones cuando esto es necesario.
- Respetamos los acuerdos de trabajo.

EL USO DEL ESPACIO ESTÁ EN ESTRICTA RELACIÓN CON SU CARACTERÍSTICA DE ESPACIO PÚBLICO, "DE TODAS Y TODOS". POR LO QUE DEBE GENERAR IDENTIDAD Y PERTENENCIA, VALORANDO LA IMPORTANCIA DE SU MANTENIMIENTO Y PRESERVACIÓN.

Respecto al uso y al cuidado del espacio compartido

Llevamos a la práctica la perspectiva ambiental con la que trabajamos, teniendo en cuenta que:

- Utilizamos papel borrador (ya impreso de un lado) para imprimir muestras y borradores.
- Preferentemente imprimimos doble faz.
- Utilizamos las pizarras de comunicación interna.
- Permitimos que entre la luz del sol antes de encender la luz eléctrica.
- Apagamos la luz eléctrica si el espacio ya no se usa.
- En invierno, mantenemos las ventanas cerradas y permanecemos con un abrigo fino para optimizar la calefacción.
- En verano ventilamos los espacios y en caso de encender el aire acondicionado elegimos una temperatura de dos grados inferiores a la externa.
- Apagamos las computadoras que ya no usamos.
- En caso que necesitemos mantener encendida la computadora cuando nos alejamos de ella apagamos el monitor.
- Separamos los residuos limpios y secos para reciclar (papel, cartón, telgopor, plástico, vidrio, lata), y los llevamos al container naranja más cercano.
- En las compras de insumos elegimos productores locales y empresas social y ambientalmente responsables.
- No dejamos correr el agua de la canilla mientras no la usamos.
- Para la yerba, el té, el café, el azúcar, que consumimos todas y todos, elegimos comprar suelto y en cantidad para reducir la generación de residuos.
- Solo fumamos en el patio, recogemos las colillas y las tiramos en el cesto de basura.
- Mantenemos ordenados todos los espacios de trabajo.
- Limpiamos todos los elementos y vajilla que utilizamos y los guardamos en su lugar.
- No tomamos los alimentos que otra u otro compañero dejó en la heladera.
- No pegamos carteles en la pared ni las rayamos.
- Cuidamos los muebles y todas las herramientas de trabajo.
- El mobiliario y los objetos de decoración de la casa responden a la línea institucional de la misma, por lo tanto respetamos su disposición y no agregamos otros sin previo acuerdo.
- Los cuadros que revisten las paredes responden a una misma línea estética y comunicacional, tanto en su contenido como en su marco, por eso no colgamos nuevos sin previo acuerdo.
- Almorzamos siempre en la cocina, no en los espacios de trabajo.
- Tenemos cuidado de no calentar ni preparar alimentos que desprendan aromas intensos.
- Todos nuestros insumos y herramientas de trabajo son parte de los recursos públicos, por eso los cuidamos con criterios de responsabilidad social y sustentabilidad. Utilizamos la impresora, el teléfono y los objetos de librería solo para desempeñar nuestras tareas vinculadas a la Defensoría.

Respecto a la información compartida

- Toda la información y comunicaciones emitidas desde la Defensoría deben seguir los acuerdos del Manual de Estilo.
- Al final del día ordenamos los expedientes que hemos consultado, deben quedar guardados en el mueble.
- Actualizamos los registros de comunicación interna.

www.defensorianna.gov.ar

info@defensorianna.gov.ar

Rosario
Italia 321 - CP2000 – Rosario.
Teléfono: (+54 341) 4721587/8/9.

Santa Fe
Eva Perón 2726 - CP3000 - Santa Fe.
Teléfono: (+54 0342) 4572693

Rafaela
Pueyrredon 123 - CP2300 - Rafaela
Teléfono: (03492) 453101 Centrex 4047
Celular: (03492) 15609896

Venado Tuerto
9 de Julio 1040 - CP2600 - Venado Tuerto
Teléfono: (03462) 408868
Celular: (03462) 15592912

Reconquista
Patricio 10 - 1316 1º Piso Of. 4 - CP3560 - Reconquista
Teléfono: (03482) - 438849 / Celular: (03482) 15577258

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

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

III. ANEXO

Producción de Promoción y Comunicación

A. Materiales Audiovisuales.

VIDEO PRESENTACIÓN DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES. ROSARIO, 06 DE SEPTIEMBRE DE 2012.

http://www.youtube.com/watch?v=_QqrU1Jw-oE

MANIFIESTO DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES. ROSARIO 06, DE SEPTIEMBRE DE 2012

http://www.youtube.com/watch?v=V5fsjrKalRk

PROMOCIÓN DE DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

http://www.youtube.com/watch?v=Lnit144yYu8

CONFERENCIA DE JEAN ZERMATTEN

http://www.youtube.com/watch?v=0RPsKQ8QP7A

TALLER "DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES: HACIA UNA AGENDA COMPARTIDA"
http://www.youtube.com/watch?v=AKX1TjdTGCs

BALANCE 2012
http://www.youtube.com/watch?v=G_h4aAEA3iA

CAMPAÑA ALIMENTACIÓN SALUDABLE

CAMPAÑA VIOLENCIA INSTITUCIONAL

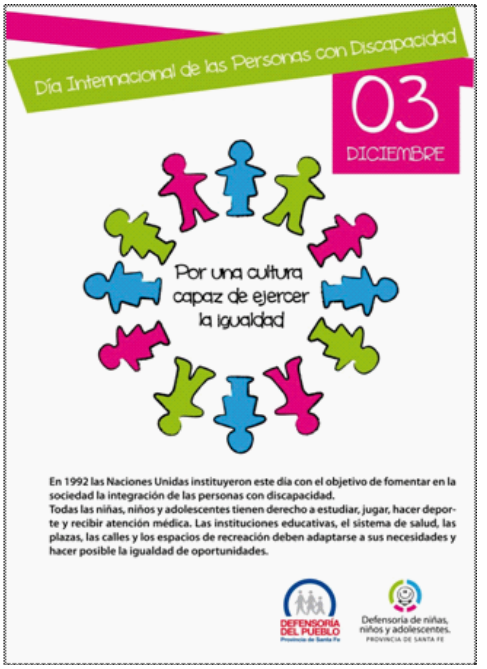
9 de Agosto 2012

16 de octubre de 2012

19 de octubre de 2012

22 de octubre de 2012

25 de noviembre de 2012



03 de diciembre de 2012

10 de diciembre de 2012

Fin de año 2012

Saludo Fin de Año

IV. ANEXO

Prensa

Artículos publicados con motivo del lanzamiento de la Defensoría

http://www.elciudadanoweb.com/?p=292597

http://www.lacapital.com.ar/ed_impresa/2012/3/edicion_1238/contenidos/noticia_5280.html

http://www.agenciafe.com/noticias/val/186748/%E2%80%9Csanta-fe-es-la-primera-provincia-que-tiene-la-defensor%C3%ADa-de-los-ni%C3%B1os%E2%80%9D-.html

Artículos vinculados a actuaciones e intervenciones de la Defensoría

-Programa de Familias Solidarias y Registro de Adopción

http://www.elciudadanoweb.com/?p=330133

http://www.pagina12.com.ar/diario/suplementos/rosario/9-35323-2012-08-29.html

http://www.rosario3.com/noticias/noticias.aspx?idNot=117299&Nena-en-riesgo:-aseguran-que-hubo-%E2%80%9Cimportantes-errores-del-Estado%E2%80%9D

-Inscripción escolar de niños sin DNI

http://www.elciudadanoweb.com/?p=289886

http://www.elciudadanoweb.com/?p=330133

http://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/La-Defensoriacutea-de-la-Nintildeez-pide-a-las-escuelas-inscriban-a-chicos-sin-DNI-20120328-0069.htm

http://www.unosantafe.com.ar/santafe/Piden-a-la-ministra-de-Educacion-que-se-anote-en-las-escuelas-a-chicos-sin-DNI-20120329-0005.htm

-Opinión consultiva para que las parejas igualitarias puedan anotar a sus hijos aún sin casarse

http://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/Las-parejas-del-mismo-sexo-podran-anotar-a-sus-hijos-aun-sin-casarse-20120914-0034.html

-Polémica por obra teatral interpretada por niños en escuela de Los Amores

http://www.notife.com/noticia/articulo/1070505/Nos_parece_tremendo_que_se_inculquen_estos_valores_.html

-La problemática del trabajo infantil en Santa Fe

http://www.elciudadanoweb.com/?p=306004

-La restitución de dos niños a su madre, una mujer que había sido secuestrada y víctima de la trata sexual

http://www.defensorsantafe.gov.ar/articulos/noticias-de-la-defensoria/dos-ninos-fueron-restituidos-su-madre-que-escapo-por-un-supuesto

Artículo sobre las Jornadas sobre Derechos de Niñas y Niños de Santa Fe realizadas en 2012 con la presencia de Jean Zemartten

http://www.elciudadanoweb.com/?p=337127

http://www.pagina12.com.ar/diario/suplementos/rosario/18-36291-2012-11-04.html

http://www.lacapital.com.ar/ed_impresa/2012/10/edicion_1456/contenidos/noticia_5132.html

Artículos publicados al cumplirse un año de vida institucional de la Defensoría

http://www.pagina12.com.ar/diario/suplementos/rosario/9-38036-2013-03-14.html

http://www.diariocruzdelsur.com.ar/noticia/noticia/id/12011

http://www.elciudadanoweb.com/?p=363307

http://www.lacapital.com.ar/ed_impresa/2013/3/edicion_1597/contenidos/noticia_5170.html

V. ANEXO

Resoluciones y Opiniones consultivas

Resolución N° 55

Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° 055

SANTA FE, 26 MAR 2012.

VISTO:

El expte. Nº DNNA 2-000009/12, iniciado en virtud de la presentación realizada en el CAV, por una persona que no puede matricular a sus hijos menores de edad en la escuela a la que pretenden concurrir por carecer de la documentación que acredita sus identidades, y derivada a esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes para su tratamiento, dado que se encuentran en juego derechos fundamentales de ese grupo social especialmente vulnerable;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (arts. 38, 41, 45, sgts. y cc., Ley 12.967), por lo que la misma resulta admisible;

Que, con el objeto de brindar precisiones que permitan entender en forma acabada la problemática que nos convoca, se impone relatar el hecho en particular y extender el análisis a lo general, dado que, según experiencia colectada por la Defensoría del Pueblo a través de sus años de gestión, es una problemática recurrente que amerita un análisis y resolución definitiva;

Que, en lo que respecta al hecho puntual es dable destacar que se presenta al Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (C.A.V.) - Zona Sur una madre que ha intentado inscribir a sus cuatro hijos menores de edad en las dos escuelas cercanas a su domicilio sin resultados positivos dado que los directivos aducen que no pueden matricularlos por carecer los niños de documentación acreditativa de identidad;

Que, en el CAV, es atendido por la Lic. Fernanda Facchiano, -Trabajadora Social perteneciente al Equipo Interdisciplinario del mismo-, quien inicia actuaciones ante el Ministerio de Educación de la Provincia pero, ya no con el objeto de

inscribirlos en las escuelas del barrio, sino en una perteneciente al radio céntrico por expreso pedido de la madre ya que teme que en las primeramente señaladas sus hijos puedan ser víctimas de discriminación y/o estigmatizados;

Que, además, la profesional antes mencionada, por una parte, inicia los trámites ante el Registro Civil de la Provincia con el fin de obtener los documentos nacionales de identidad para los niños/as involucrados y, por la otra, deriva el caso a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes postulando una recomendación que, de una vez y para siempre, ponga fin a este dispendio de recursos que se termina consumiendo en lo casuístico y particular sin resolver la cuestión a nivel general;

Que, a ese respecto y de acuerdo a un análisis pormenorizado de la cuestión -que abarca tanto el importante número de casos en el mismo sentido como la normativa regulatoria de la materia-, nos permite concluir:

Que, tanto el derecho a la identidad como el derecho a la educación son derechos humanos fundamentales y, como tales, inalienables, del que gozan todos los seres humanos por su condición de tal, y que a los niños y niñas se les debe garantizar especialmente por su natural estado de vulnerabilidad. Es deber indelegable de los Estados garantizar el acceso al goce de los mismos de la manera más amplia e inmediata;

Que, esta mirada sobre los derechos humanos -cuya impronta es el tratamiento cada vez más amplio y abarcativo de los mismos-, también y especialmente, contiene a la infancia. Es por ello, que los funcionarios tienen el deber de comunicar a las autoridades competentes cualquier vulneración a los derechos de este grupo social. Así, la ley 12.967, en su artículo 27, consagra el "'Deber de comunicar': Los miembros de los establecimientos educativos y de salud, públicos o privados y **todo agente o funcionario público de cualquiera de los tres poderes** que tuviere conocimiento de la amenaza o vulneración de derechos de las niñas, niños o adolescentes en razón del desempeño de su cargo, debe comunicar dicha circunstancia a la autoridad administrativa o judicial de protección de derechos en el ámbito local, bajo apercibimiento de incurrir en responsabilidad

por dicha omisión...**Toda persona** que tenga conocimiento de la vulneración de derechos que afecten la vida o la integridad física y psíquica de una niña, niño o adolescente tiene el deber de comunicarlo a la autoridad administrativa o judicial de protección de derechos en el ámbito local o a otra autoridad competente". Es más, se ha consagrado en la ley una especie de acción popular ante la posible vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes;

Que, con el objeto de dispensar un tratamiento integral al tema, tanto desde una perspectiva particular -centrada en el análisis del caso-, como desde una visión macro -orientada hacia posibles planteos que puedan suscitarse en un futuro-, es menester realizar algunas consideraciones:

Que, es por ello que, antes de ingresar al estudio minucioso del tema que nos convoca se impone destacar las valiosas consideraciones que, en su Resumen Ejecutivo sobre 'El estado mundial de la Infancia' (2012), titulado: *"Niñas y niños en un mundo urbano"*, realizó Unicef. (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) Febrero de 2012). En él se señala como idea central -y recurrente a través de todo el informe- la falta de equidad en el tratamiento de la niñez. Así, en algunos de sus párrafos, considera: *"Los niños y adolescentes se encuentran entre los miembros más vulnerables de una comunidad y suelen sufrir de manera desproporcionada la pobreza y la falta de equidad"..."Un enfoque basado en la equidad exige que se dé prioridad a los niños más desfavorecidos, dondequiera que vivan"..."Aquellos niños que tienen las mayores necesidades también hacen frente a las mayores violaciones de sus derechos. Las dificultades que los niños sufren en las zonas urbanas pueden ser el hambre y la mala salud; viviendas que no cumplen con las normas; un abastecimiento deficiente de agua y saneamiento; y la <u>falta de educación y protección</u>"*. (el subrayado es nuestro) (págs. 2/3)

Que, este mismo Informe, y en lo que respecta específicamente al derecho a la identidad y a la educación, destaca que: *"Los derechos de la infancia no se plasman de una manera equitativa. A más de una tercera parte de los niños de las zonas urbanas no se les inscribe al nacer. Esto es una violación del artículo 7 de la Convención sobre los Derechos del Niño, y puede generar otro tipo de violaciones, porque <u>la falta de una</u>*

identidad oficial impide el acceso de los niños a unos servicios y oportunidades vitales, y aumenta su vulnerabilidad a formas de explotación como el trabajo forzoso". (pág. 3)... *"La protección de la infancia comienza por la inscripción del nacimiento. Asegurar que todos los niños estén registrados y documentados debe ser una prioridad, ya que, por muy vigorosos que sean los esfuerzos para promover la equidad, es muy posible que los frutos de estos esfuerzos escapen a los niños que carecen de documentos oficiales"...* (pág. 6) (el subrayado es nuestro).

Que, existe en este informe una idea que grafica en forma categórica la situación de vulnerabilidad y desigualdad obscena en la que la pobreza sumerge a la infancia: *"Cientos de millones de niños, niñas y jóvenes luchan por subsistir en las mismas ciudades donde las élites políticas, culturales y comerciales viven con comodidad. Demasiados pasan su infancia trabajando en lugar de ir a la escuela...".* (pág. 9)

Que, es por todo lo expuesto, que le está vedado al Estado cualquier tipo de acción o requerimiento que limite o impida el acceso de un niño al goce y ejercicio de sus derechos fundamentales. Es su deber impostergable e indelegable arbitrar los medios a su disposición para hacerlos realidad.

Que, adentrándonos en el examen detallado de la problemática que es objeto de esta Resolución, debemos decir que:

1) DERECHO A LA EDUCACIÓN:

Que, como ya lo sostuviéramos supra, el derecho a la educación es un derecho fundamental cuyo goce le debe ser garantizado ampliamente a los niños, niñas y adolescentes. De ello depende su inserción plena, y en un plano de igualdad, en un mundo moderno que se muestra cada vez más competitivo, excluyente y limitado en sus ofertas;

a. Normativa internacional: Los tratados y pactos internacionales de Derechos Humanos que gozan de jerarquía constitucional a partir de la reforma de 1994, -entre los que se encuentra la *"Convención sobre los Derechos del Niño"*-, consagran, entre

los derechos fundamentales de los que goza la ciudadanía, el Derecho a la educación. Así, los arts. 28, 29 y 30, le dan un tratamiento específico al tema; en consonancia con ello, y en lo que al género humano comprende, el art. 26 de la *Declaración Universal de DDHH.*; el art. XI de la *Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre*; el art. 19 de la *Convención Americana sobre DDHH.*; los arts. 10, 13 y cc., del *PIDESC.*, entre otros, hacen lo suyo sobre el particular;.

b. Normativa nacional y provincial: La *Constitución Nacional* en su art. 14 consagra, en general, el derecho a enseñar y aprender; el art. 75, inc. 19, entre las atribuciones del Congreso, y en lo concerniente al derecho a la educación, estipula: *"Sancionar leyes de organización y de base de la educación que consoliden la unidad nacional respetando las particularidades provinciales y locales; que aseguren* ***la responsabilidad indelegable del estado****, la participación de la familia y la sociedad, la promoción de los valores democráticos y* ***la igualdad de oportunidades y posibilidades sin discriminación alguna; y que garanticen los principios de gratuidad y equidad de la educación pública estatal...";*** a su turno, el inc. 23, consagra la atribución de: *"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*** **particular respecto de los niños,** las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad". En sintonía con lo antes dicho, la *Constitución provincial,* en su Preámbulo, en los arts. 8, 11, 55 inc. 6, y en la sección octava, capítulo único que norma lo relativo a la "Educación", legisla con verdadera extensión el derecho a la educación. Es de destacar el párrafo final del art. 111, el cual condensa el espíritu que anida en nuestra constitución provincial, y que es el propender a la educación de toda la población: *"La Provincia... Arbitra igualmente las medidas que fueren menester para impedir o combatir la deserción escolar".* A su turno, los arts. 14 a 16 de la Ley 12.967 de *Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes*; y la Ley 26.061 de *Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes*, en sus arts. 15 al 18, consagran específicamente y con especial amplitud, en consonancia con los mandatos constitucionales y supra nacionales, el derecho a la educación.

2) DERECHO A LA IDENTIDAD:

Ahora bien, en la cuestión abordada y que nos atañe dirimir se encuentra en juego otro derecho, de superlativa importancia, como es el Derecho a la identidad de las personas, cuyo tratamiento se impone en consonancia con el anterior;

Que, como es de público y notorio, el Derecho a la Identidad, derecho tan caro a la ciudadanía en general, por su avasallamiento permanente y sistemático, como a la de nuestro pueblo en particular, por los años de terrorismo de Estado que sufrió el país, debe ser contado entre los derechos fundamentales del ser humano y, como tal, amparado especialmente;

a. Normativa internacional:

Los Instrumentos internacionales de Derechos Humanos se han encargado de legislar, celosamente, el derecho a la identidad. Así, la *Declaración Universal de Derechos Humanos* (arts. 6 y 15), y en igual sentido, la *Declaración Americana de los derechos y Deberes del Hombre* (arts. XVII y XIX); la *Convención Americana sobre Derechos Humanos* (Pacto de San José de Costa Rica) (arts. 3, 20); el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (arts. 16, 24), consagran el derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica, con el consecuente derecho a adquirir una nacionalidad, a contar con un nombre y, en el caso de los niños/as, a ser inscriptos inmediatamente después de su nacimiento. A su turno, y en lo que refiere, específicamente, a los niños y su derecho a la identidad, la *Convención sobre los Derechos del Niño*, estipula, en su Art. 7: "El niño será inscripto inmediatamente después de su nacimiento y tendrá derecho desde que nace a un nombre, a adquirir una nacionalidad y, en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y a ser cuidado por ellos; 2. Los Estados Partes velarán por la aplicación de estos derechos de conformidad con su legislación nacional y las obligaciones que hayan contraído en virtud de los instrumentos internacionales pertinentes en esta esfera, sobre todo cuando el niño resultara de otro modo apátrida. A su turno, consigna: 1. Los Estados Partes se comprometen a respetar el derecho del niño a preservar su identidad, incluidos la nacionalidad, el nombre y las relaciones familiares de conformidad con la ley sin injerencias ilícitas. 2. Cuando un niño sea privado ilegalmente de algunos de los elementos de su identidad o de todos ellos, los Estados

Partes deberán prestar la asistencia y protección apropiadas con miras a restablecer rápidamente su identidad." (art. 8);

b. Normativa nacional y provincial:

Que, como ya sostuviéramos antes de ahora, a partir de la reforma constitucional de 1994, los Tratados Internacionales de Derechos Humanos citados precedentemente fueron incorporados al texto de la Carta Fundamental y, en la actualidad gozan de jerarquía constitucional. Por ello, su acatamiento por parte de la Nación y de las provincias es un imperativo que debe traducirse en la legislación interna. Lo contrario podría generar una sanción por parte de la Comunidad Internacional hacia el Estado transgresor;

Que, en sintonía con lo antes dicho, tanto el Estado Nacional como el Provincial han adecuado sus legislaciones a los parámetros internacionales que sobre el tema trazaron los Estados Partes al sancionar sendos documentos internacionales, de aplicación obligatoria para quienes adhirieron a los mismos;

Que, tanto es así, que el artículo 11 de la Ley 26.061 como el art. 11 de la 12.967 (provincial, reglamentada mediante Dec-reg. 619/10), consagran el Derecho a la Identidad, aseverando, el primero: "...Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a un nombre, a una nacionalidad, a su lengua de origen, al conocimiento de quiénes son sus padres a la preservación de sus relaciones familiares de conformidad con la ley, a la cultura de su lugar de origen y a preservar su identidad e idiosincrasia,...". A su turno, el provincial, en consonancia con el anterior, reza: "...Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a un nombre, a una nacionalidad, a su lengua de origen, al conocimiento de quienes son su padre y su madre, a la preservación de sus relaciones familiares de conformidad con la ley, a su cultura, a su orientación sexual y a preservar su identidad e idiosincrasia...";

2) DEFENSOR PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES:

Que, por otra parte, y a los fines de dar cabal cumplimiento a lo reglado por la ley 12.967 -que, en consonancia con la nacional (Ley 26.061), acuña un sistema de

promoción y protección integral de los derechos y garantías de niñas, niños y adolescentes-, se crea la figura del Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y como integrante de esta última, consignando, en su artículo 38, lo siguiente: "...Créase en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, la figura del Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes quien tiene a su cargo, velar por la protección y promoción de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño, las leyes nacionales y provinciales y el resto del ordenamiento jurídico. Debe asumir la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes ante las instituciones públicas y privadas y la supervisión y auditoría de la aplicación del Sistema de Protección Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito de la Provincia":

Que, entre las funciones asignadas a dicho funcionario, se encuentran: "...a) **Las previstas para el Defensor del Pueblo** cuando la queja presentada signifique una vulneración de derechos de los sujetos de esta ley. b) Velar por el efectivo respeto a los derechos y garantías asegurados a las niñas, niños y adolescentes, **promoviendo las medidas que estime más adecuadas** para cada situación. c) Supervisar las entidades públicas y privadas que se dediquen a la atención de las niñas, niños o adolescentes, debiendo denunciar ante las autoridades competentes cualquier irregularidad que amenace o vulnere los derechos de las niñas, niños y adolescentes. d) Proporcionar asesoramiento de cualquier índole a las niñas, niños y adolescentes y a sus grupos familiares, informando acerca de los recursos públicos, privados y comunitarios adonde puedan recurrir para la solución de su problemática. e) Recibir todo tipo de reclamo o denuncia formulado por las niñas, niños y adolescentes en forma personal o mediante un servicio telefónico gratuito y permanente, **debiéndose dar curso inmediato al requerimiento de que se trate, canalizándolo a través del organismo competente**". (art. 41, ley 12.967);

Que, a los fines de reglamentar el artículo precedente, el Dec-Reg. 619/10, determina que: "En razón de lo dispuesto en art. 41, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes deberá: ...d) utilizar modalidades alternativas a la intervención judicial, para la resolución de conflictos; e) interponer acción judicial contra todo acto que vulnere o restrinja

los derechos de los niños, niñas y adolescentes como así también aquellas que tengan por objeto la vigencia de principios, derechos y garantías asegurados en la presente Ley;...";

Que, en esa misma línea de pensamiento, el art. 45 de la Ley 12.967, al legislar acerca de los deberes a cargo de dicho funcionario, prevé, entre otros: "...a) Promover y proteger los derechos de los sujetos de esta ley **mediante acciones y recomendaciones** que efectuará ante las instancias públicas competentes a fin de garantizar el goce y el ejercicio de los mismos...";

3) TRATAMIENTO DEL CASO TESTIGO:

Que, es por lo mismo, que no pueden permitirse trabas como la que se presenta en el caso testigo que nos convoca, en el que se le niega a una madre la inscripción de sus cuatro hijos en la escuela por carecer los mismos de documentación que acredite sus identidades;

Que, en todo caso, es la propia institución escolar la que deberá arbitrar los medios para que los niños obtengan su identidad oficial, tan necesaria en la vida en comunidad. Convertir el derecho a la identidad en una traba para el ejercicio de otro derecho humano fundamental, como lo es el derecho a la educación, es casi perverso;

Que, como vimos en los párrafos precedentes, así lo entiende toda la normativa nacional e internacional que acuña ambos derechos como indispensables para el desarrollo integral de este colectivo social que merece ser contemplado especialmente;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
Y LA DEFENSORA ADJUNTA -ZONA SUR- A/C
RESUELVEN:

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 y arts. 38, 41, 45 sgts. y cc. de la ley Nº 12.967 y su decreto reglamentario (Dec.Reg 619/10).

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR a la Sra. Ministra de Educación de la Provincia de Santa Fe, arbitre todos los mecanismos a su disposición para que, por vía jerárquica, se instruya al personal docente a cargo de los establecimientos escolares, a que proceda a la inscripción, sin cortapisas, de cualquier niño, niña o adolescente que, reuniendo los requisitos necesarios, pretenda iniciar, continuar y/o finalizar su escolaridad, aún y en particular, a aquellos que no cuenten con documentación acreditativa de su identidad.

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR, asimismo, a la Sra. Ministra de Educación de la Provincia, imparta directivas a la comunidad educativa a su cargo para que, en cumplimiento de las leyes citadas en los considerandos precedentes, proceda, a través de quien corresponda, a iniciar los trámites administrativos a fin de obtener el Documento Nacional de Identidad de los niños, niñas y adolescentes que carezcan de los mismos, coordinando su labor con las oficinas del Registro Civil creadas a tal fin.

ARTÍCULO 4º: Enviar copia de la presente Resolución a la Sra. Ministra de Educación de la Provincia de Santa Fe, 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, Art. 45º Ley12.967).

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

Fdo.
Dra. ANALÍA COLOMBO
DEFENSORÍA PROVINCIAL DE
NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
PROVINCIA DE SANTA FE
LILIANA MEOTTO
DEFENSORA DEL PUEBLO ADJUNTA
ZONA SUR
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Resolución N° 186

Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° 186

SANTA FE, 13 SEP 2012

VISTO:

El expte. Nº DNNA 2-000030/12, iniciado de oficio por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes anoticiando al Sr. Defensor del Pueblo por haberse decidido realizar monitoreo en las Instituciones de Encierro de la Provincia de Santa Fe que alojan jóvenes en conflicto con la ley penal, debido a la necesidad de supervisar el funcionamiento del sistema desde una mirada independiente y a través de un sistema o espacio de escucha de los jóvenes, y:

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta y antes referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (arts. 38, 41, 45, sgts. y cc., Ley 12.967), por lo que la misma resulta pertinente;

Que, con el objeto de abordar la tarea propuesta dentro de los Institutos de Encierro de la Provincia de Santa Fe que alojan jóvenes que no han llegado a la mayoría de edad y que se encuentran en conflicto con la ley penal y, a fin de promover los derechos reconocidos en el nuevo sistema normativo -Ley Nacional N° 26.061 y Provincial N° 12.967-, en especial, la difusión de estos derechos en los sectores sociales más vulnerables de nuestra Provincia, se ha decidido diagramar un espacio de trabajo continuo con los Jóvenes alojados allí, que se integre con diversos profesionales de esta institución y que pueda garantizar el contacto directo con los jóvenes, sin ninguna intermediación, para que los mismos puedan expresar sus dudas o recibir la información que deseen en cuanto a sus derechos en el marco de la causa penal y la medida tutelar;

Que, es dable destacar que, estos sistemas normativos a los que se alude más arriba prevén garantías legales y procesales específicas para las personas menores de edad (arts. 19 y 27 Ley 26061 y 17 y 25 Ley Pcial 12967), y su conocimiento por parte de los jóvenes y sus familias puede llevar a que el régimen penal de la minoridad tienda a profundizar el cumplimiento de aquellas garantías mencionadas;

Que, por otra parte, la especial situación de vulnerabilidad por la que atraviesan los jóvenes detenidos en el marco de un proceso penal, los inconvenientes que se suscitan de modo periódico y que son de público conocimiento y las limitaciones propias del encierro que afectan el desarrollo de derechos humanos fundamentales, tales como el derecho a la educación, a la salud, identidad, esparcimiento, asistencia de sus grupos familiares, etc., ameritan un análisis en profundidad de la situación problemática;

Que, por todo lo expresado, se cursó notificación a la Subsecretaría de Asuntos Penales dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, solicitando información antes del inicio del Monitoreo propuesto;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y
LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Dar inicio al monitoreo propuesto de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 59, sgts. y cc. de la ley Nº 10.396 y arts. 38, 41, 45 sgts. y cc. de la ley Nº 12.967 y su decreto reglamentario (Dec.Reg 619/10).

ARTÍCULO 2º: Arbitrar los medios necesarios a los fines de poner en funcionamiento el espacio de trabajo aludido en los considerandos de esta Resolución, en los distintos Institutos de Encierro que alojan jóvenes detenidos en la Provincia de Santa Fe en el marco de un proceso penal, para así cumplir con los objetivos allí trazados.

ARTÍCULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

Fdo.
Dra. ANALÍA COLOMBO
DEFENSORIA PROVINCIAL DE
NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
PROVINCIA DE SANTA FE

Fdo.
Dr. EDGARDO J. BISTOLETTI
DEFENSOR DEL PUEBLO
PROVINCIA DE SANTA FE

Opinión Consultiva N°1. Ampliación del reconocimiento legal de niños y niñas provenientes de familias formados por parejas del mismo sexo no casadas

Vienen los presentes a efectos de emitir opinión sobre las actuaciones llevadas adelante en elMinisterio de Justicia y Derechos Humanos Expte. Nº 02003-0001436-V, Secretaría de DerechosHumanos, sobre Informe recomendando la ampliación del reconocimiento legal de niños y niñaspertenecientes a grupos familiares formados por dos mujeres o dos varones que no estén casados.

A partir de la aprobación del Decreto Nacional 1006/2012 donde se reglamenta la inscripción del"nacimiento de niños menores de DIECIOCHO (18) años de edad de matrimonios conformados porDOS (2) mujeres y nacidos con anterioridad a la sanción de la Ley N° 26.618, de acuerdo con lostérminos establecidos por el artículo 36, inciso c) de la Ley 26.413, sustituido por el artículo 36 de lacitada ley" hemos notado que no se prevé la inscripción de niños y/o niñas cuando provienen deparejas unidas por concubinato o uniones de hecho. Esto importa una falencia y/o un vacío atentoque produce una diferenciación que afecta los derechos de las personas menores de 18 añosprovenientes de los "Centros de Vida" formados por uniones del mismo sexo. (Convención de losDerechos del Niño art 6,7 y 8; L 26061 art 3 y L 12967 art 4 inciso f).

Por su parte, el nuevo sistema a normativo sobre derechos de infancia, expresa la consolidación delderecho a la identidad, con lo cual la adecuación de este Decreto Nacional 1006/2012 estárelacionada con garantizar que los niño/as que nazcan de familias provenientes de losmatrimonios de personas del mismo sexo, puedan tener expresado en su documentaciónclaramente su identidad. La identidad en un marco dinámico, está relacionada con su construcciónа partir de los vínculos y relaciones, en especial en el momento inicial de la inscripción, que es elmomento donde se empieza a construir la personalidad de un niño/a. Igualar el ejercicio de losderechos de niños y niñas en el matrimonio con los niños y niñas provenientes de uniones dehecho, es un derecho ya reconocido desde la sanción de la Ley Nacional 23264 en el año 1985.

En igual sentido, el sistema normativo nacional y provincial de protección a la infancia prevé elderecho a la igualdad y no discriminación, (artículo 7 Ley 12967, artículo 28 Ley Nacional 26061)derecho que, prima facie, se vería violentado en los términos previstos por el Decreto Nacional1006/2012, atento que los hijos de uniones de hecho o concubinatos quedarían sin la posibilidadde reconocimiento de parte de las personas que formen dichos matrimonios. Esto afectaría eldesenvolvimiento y el ejercicio de los derechos fundamentales de los niños/as, (derecho a laidentidad, salud, educación, recreación, garantía de tramitaciones judiciales) quedandoindefensos, ante la imposibilidad de llevar adelante el ejercicio de la patria potestad por parte delos integrantes de estas uniones de hecho de personas del mismo sexo.

Profundizando el análisis de la normativa vigente, podemos indicar:

A) Las leyes 23.264, de patria potestad y filiación, y fundamentalmente la ley 23.515 dematrimonio y divorcio vincular prevén la equiparación en diversas cuestiones, referentes alos derechos

de las personas unidas por el matrimonio con los derechos de las personasunidas de hecho, o concubinato. Esta equiparación no está prevista en este Decreto,dejando de lado las uniones de hecho de personas del mismo sexo,afectando derechos fundamentales de las personas menores de edad previstos en la Convención de los Derechos del Niño, (artículos 3, 7, 8, 18).

B) A partir de la promulgación de la ley nacional 26618 de matrimonio civil, se instauró un principio normativo que reconoce la posibilidad de llevar adelante matrimonios civiles por personas del mismo sexo. Este nuevo régimen legal modifica los artículos del Código Civil referentes al matrimonio, adecuando el texto en los artículos que versan sobre la integración del mismo, dejando de distinguir por el sexo de los miembros y en estas líneas, muchos de los artículos del Código Civil modificados por la ley 26618, están incluidos en el Libro Primero, Sección Segunda, Titulo III "de la Patria Potestad", de tal modo que se modifica y adecua, artículos referentes al vínculo de los padres con los hijos del matrimonio.

C) La ley 12967 fue promulgada en el año 2008, esto es, con anterioridad a la ley nacional 26618, pero su redacción luego de la sanción de la ley que reconoce el matrimonio igualitario, es inadecuada, y se torna inconstitucional en los términos del nuevo sistema de matrimonio para personas del mismo sexo. Muchos de los artículos de la ley distinguen entre padre y madre por la distinción del sexo biológico, para regular derechos de las personas menores de 18 años.

Conclusión: En la institución del matrimonio es fundamental el vínculo con los hijos/as para poder garantizar el desarrollo y bienestar de los mismos. En esta línea, consideramos lo siguiente:

1) Concordar con la opinión de la Resolución 002/2012 de la Secretaría de Derechos Humanos dependiente del Ministerio de Justicia referente al derecho al reconocimiento e inscripción de niños y niñas de parte de parejas del mismo sexo formadas a partir de uniones de hecho, sin estar necesariamente casadas

2) Iniciar, a partir del presente dictamen, las gestiones tendientes a la adecuación del texto de la Ley Provincial de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes N° 12967 atento que su redacción desconoce la realidad familiar de los niños/as y adolescentes cuyo centro de vida esté formado por parejas del mismo sexo.

Rosario, 3 de septiembre de 2012.

Analía Colombo
Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe

VI. ANEXO

Acuerdo Defensoría de niñas, niños y adolescentes – UNICEF
Observatorio de Derechos Santa Fe

Acuerdo Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe y UNICEF Argentina.

CONVENIO DE COOPERACION ENTRE
DEFENSORÍA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE –DNNA-, Y
EL FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS – UNICEF -

PROGRAMA: Monitoreo y Evaluación

PROYECTO: **"Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia de la Provincia de Santa Fe"**

APORTE DE UNICEF: $ 269.000,00

CRONOGRAMA DE PAGOS:

Trimestre	*Monto $*
Primero	61.000,00
Segundo	65.500,00
Tercer	61.000,00
Cuarto	81.500,00
Total	**269.000,00**

FUENTE/CODIGO Y PBA: *FC 2013*_____

APORTE DNNA: $251.000,00

MONTO TOTAL EL CONVENIO: $520.000,00

INSTITUCION EJECUTORA: DNNA

PERIODO DE DURACIÓN: 12 meses

BENEFICIARIOS: NNyA de la Pcia de Santa Fe

ÁREA GEOGRÁFICA: Provincia de Santa Fe

RESULTADOS DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL QUE SE RELACIONAN CON EL CONVENIO:
4.4.1. Los tomadores de decisión y la sociedad de cuatro provincias cuentan con sistemas de compilación de indicadores (tipo "Devinfo") con información sectorial clave de niñez, adolescencia y género en las áreas de planeamiento, estadística y ministerios sectoriales, mejorando sus capacidades para apoyar de forma eficaz la planificación y movilización con base en la evidencia.

OFICIAL RESPONSABLE: Sebastián Waisgrais

APROBADO POR: Ennio Cufino

REVISADO POR: Elena de Fátima Hodgson Acuña

FIRMA DEL REPRESENTANTE: Andrés Franco

FIRMA REPRESENTANTE (contraparte): .....

EL PRESENTE ACUERDO DE COOPERACIÓN PARA PROGRAMAS para apoyar la implementación del Programa de Cooperación con el Gobierno de la República Argentina y UNICEF (junto con sus anexos, el presente "PCA" o el presente "Acuerdo"), se celebra entre

ENTRE: UNICEF, EL FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA ("UNICEF"), una organización intergubernamental internacional establecida por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, con sede en Argentina situada en la calle Junín 1940, PB, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Y: DNNA, Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe ("DNNA") en adelante también podrá denominarse el "Asociado", junto con UNICEF las "Partes" e individualmente una "Parte"), una organización establecida e inscripta conforme a las leyes de Argentina , con sede en Argentina en Italia 321, Rosario, Provincia de Santa Fe.

FUNDAMENTOS DEL PRESENTE ACUERDO

A. UNICEF es una parte integral de la Organización de las Naciones Unidas. Trabaja con gobiernos, comunidades, sociedades civiles, el sector privado y otros asociados en todo el mundo con el fin de promover los derechos de los niños y está guiado por la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

B. El Gobierno de la República Argentina (en adelante "Gobierno anfitrión") y UNICEF han acordado un programa de cooperación para el período 2010-2014 a los fines de mejorar las vidas de los niños y las mujeres en la República Argentina (el Programa de UNICEF en Argentina), el cual ha sido aprobado por la Junta Ejecutiva de UNICEF. EL Programa de UNICEF en Argentina es parte de la estrategia general de desarrollo del Gobierno de la República Argentina y ha sido desarrollado en el contexto del Marco de Asistencia de la Organización de las Naciones Unidas al Desarrollo de Argentina UNDAF el 06 de Octubre de 2009. UNICEF es responsable ante el Gobierno de la República Argentina y ante la Junta Ejecutiva de UNICEF de los resultados alcanzados en la implementación del Programa de UNICEF en Argentina. El Acuerdo Básico de Cooperación entre UNICEF y el Gobierno anfitrión con fecha 19 de noviembre de 1957 (el "BCA") constituye una plataforma para la labor de UNICEF en Argentina Las operaciones de UNICEF en Argentina pueden incluir la respuesta a crisis humanitarias.

C. En concordancia con el Gobierno anfitrión, UNICEF planea implementar el Programa de UNICEF en Argentina trabajando en asociación con las comunidades beneficiarias, la sociedad civil, el sector público, el sector privado y otros. La implementación del Programa de UNICEF en Argentina se detalla en el Plan de Acción del Programa del País con fecha 08 de febrero de 2010 (el "CPAP") y en los planes de trabajo para el Programa de UNICEF en Argentina. El CPAP establece el marco dentro del cual UNICEF celebra convenios con el fin de implementar el Programa de UNICEF en Argentina.

D. El Asociado es una sociedad civil que comparte los valores y principios de UNICEF y tiene las aptitudes especiales necesarias para emprender actividades que resultan cruciales para la implementación del Programa de UNICEF en Argentina. El Asociado es una entidad sin

fines de lucro y sin afiliación política de ninguna índole. UNICEF y el Asociado comparten un compromiso con los principios planteados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Ambos mantienen un compromiso con los principios de Propiedad gubernamental de la agenda de desarrollo reflejada en la Declaración de París sobre la eficacia de la ayuda y los Compromisos y el Plan de Acción de Accra. El Asociado comparte el compromiso de UNICEF de promover una sociedad civil activa en la República Argentina y de apoyar los esfuerzos en pos de la construcción de capacidades para las sociedades civiles. Es consciente de la cultura y las costumbres locales. Tanto UNICEF como el Asociado mantienen un compromiso con el desarrollo participativo y sustentable y con la provisión imparcial de asistencia. Reconocen sus responsabilidades ante aquellos a quienes brindan asistencia y ante quienes apoyan su labor. Mantienen un compromiso con los beneficiarios previstos, al garantizar que ninguno de estos beneficiarios, incluidos los niños, sea expuesto a ninguna forma de discriminación, abuso o explotación. El Asociado demuestra una importante pericia en el campo del planeamiento de acciones estratégicas para la intervención pública en problemáticas sociales, y la interacción con los actores relevantes de la sociedad civil para el diseño y gestión de planes y programas orientados a la mejora de las condiciones de vida de poblaciones vulnerables y, por lo tanto, se encuentra capacitado para colaborar con la efectiva implementación del Programa de UNICEF en Argentina.

E. UNICEF y el Asociado desean trabajar juntos con el objetivo de implementar el componente **"Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia de la provincia de Santa Fe"** del Programa de UNICEF en Argentina y, a tal fin, han desarrollado de manera conjunta un programa colaborativo (el "Programa del PCA")y han elaborado juntos el documento del programa, que se adjunta con el nombre de **ANEXO 1** (el "Documento del Programa del PCA"). El Asociado le ha garantizado a UNICEF que está en condiciones de realizar su contribución a la implementación del Programa del PCA, y que lo hará, conforme a lo dispuesto en el Documento del Programa del PCA, con excelencia programática, uso eficiente de los recursos y aportes así como una efectiva gestión de riesgos.

ACUERDO

POR TANTO, actuando con espíritu de sociedad y colaboración, las Partes acuerdan lo siguiente:

I
Definiciones

1. A los fines del presente Acuerdo, los siguientes términos tendrán los siguientes significados:

a. BCA significa el Acuerdo Básico de Cooperación entre UNICEF y el Gobierno anfitrión con fecha 19 de noviembre de 1957.

b. Transferencia de dinero significa la suma máxima de dinero que UNICEF ha acordado proporcionar al Asociado con el fin de ayudarlo en la implementación del Programa del PCA, conforme a lo estipulado en el párrafo 20 más abajo.

c. Entrega de dinero mediante transferencia significa cada uno de los desembolsos individuales a través de los cuales UNICEF realiza la Transferencia bancaria de dinero, conforme a lo estipulado en el párrafo 20 más abajo.

d. CPAP significa el Plan de Acción del Programa del País con fecha 08 de febrero de 2010, acordado y firmado por UNICEF y el Gobierno anfitrión para guiar la implementación del Programa de UNICEF en Argentina.

e. Formulario FACE (para autorización de fondos y certificación de gastos) significa el formulario que debe utilizarse para solicitar e informar el uso de las Entregas de dinero en efectivo de la transferencia, conforme a lo establecido en el párrafo 22(a) más abajo y adjunto con el nombre de Anexo 2.

f. Fecha de finalización definitiva significa la fecha para la cual el Programa del PCA debe haber sido implementado, conforme a lo establecido en el párrafo 6 más abajo.

g. Gobierno anfitrión significa el Gobierno de la República Argentina.

h. Programa del PCA significa el programa diseñado por UNICEF y el Asociado en un esfuerzo de colaboración, que ambos implementarán conjuntamente de acuerdo con el presente Acuerdo, conforme lo establecido en el Punto E de arriba.

i. Documento del Programa del PCA significa el documento que se adjunta con el nombre de Anexo 1, conforme a lo establecido en el Punto E de arriba, que estipula los elementos del Programa del PCA (incluido el presupuesto) y las funciones y responsabilidades de las Partes en la implementación del Programa del PCA.

j. Administrador del Programa del PCA significa la persona designada por el Asociado con el consentimiento de UNICEF para ser responsable de las operaciones del Asociado en relación con el Programa del PCA, conforme a lo estipulado en el párrafo 3 más abajo.

k. Costos directos del apoyo al Programa para el Asociado significa los costos para el Asociado aplicables a la gestión y administración del Programa del PCA, que pueden ser identificados clara e inequívocamente como costos relacionados a su implementación en el Programa.

l. Costos indirectos del Programa para el Asociado significa los costos del Asociado incurridos al implementar el Programa del PCA que no pueden identificarse por separado ni atribuirse inequívocamente al Programa del PCA, ya sea que se hayan incurrido en Argentina o en cualquier otro sitio.

m. Personal significa empleados, dirigentes, funcionarios y directores, contratistas, agentes, representantes, especialistas técnicos, consultores y todas las demás personas contratadas por una de las Partes, o afiliadas a alguna de las Partes, que trabajen o brinden asistencia en la implementación del Programa del PCA.

n. Programa de UNICEF en Argentina significa el programa de cooperación entre el Gobierno de Argentina y UNICEF, conforme a lo establecido en el Punto B de arriba.

II
Cooperación y asociación entre las Partes

General

2. Las Partes trabajarán juntas con espíritu de cooperación y asociación, con las responsabilidades y obligaciones estipuladas en el presente Acuerdo, con el fin de implementar totalmente el Programa del PCA de manera eficiente, efectiva y dentro del término establecido.

Designación de Puntos Focales y de un Administrador del programa

3. Cada una de las Partes designará un punto focal para gestionar la colaboración entre ellas e informarán a la otra Parte sobre cualquier modificación de su punto focal designado.

4. Las Partes elegirán conjuntamente a un administrador del programa para el Programa del PCA (el "Administrador del Programa del PCA"), quien será designado por el Asociado con el conocimiento de UNICEF. El Administrador del Programa del PCA será responsable de las operaciones del Asociado en relación con el Programa del PCA.

Consultas regulares

5. Las Partes deberán mantenerse mutuamente informadas sobre el avance de su labor en relación con el Programa del PCA. Las reuniones de consulta se llevarán a cabo al menos cada tres (3) meses o con mayor frecuencia, según sea necesario conforme a las circunstancias. Cada una de las Partes pondrá a disposición de la otra Parte toda la información relevante y las recomendaciones pertinentes.

Fecha de entrada en vigencia del presente Acuerdo; Plazo del presente Acuerdo

6. El presente Acuerdo comenzará a regir una vez que haya sido firmado por ambas Partes. Su vigencia se extenderá por un plazo de doce(12) meses, una vez transcurridos los cuales el Programa del PCA deberá haberse implementado en su totalidad ("Fecha de finalización definitiva": 01 de marzo de 2014), salvo que **(a)** una de las Partes rescinda el presente Acuerdo en forma anticipada, en conformidad con lo dispuesto en el presente Acuerdo; o que **(b)** las Partes acuerden por escrito la extensión de la Fecha de finalización definitiva a una fecha posterior, en cuyo caso el presente Acuerdo continuará en vigencia hasta tal nueva fecha.

III
Función del Asociado en la implementación del Programa del PCA

Función y responsabilidades del Asociado: Generalidades

7. El Asociado contribuirá a la implementación del Programa del PCA asumiendo las responsabilidades que se le asignen en el Documento del Programa del PCA en plena colaboración con UNICEF y de acuerdo con el presupuesto, el calendario y los demás detalles estipulados en el Documento del Programa del PCA, incluso a través de:

a. el inicio oportuno de la labor sobre las responsabilidades que le correspondan conforme a lo dispuesto en el Documento del Programa del PCA inmediatamente después de firmar el presente Acuerdo y, si fuera necesario, de la recepción de la

primera entrega de los suministros y equipos y de dinero en efectivo que UNICEF le transferirá.

b. el cumplimiento de dichas responsabilidades con diligencia y eficiencia, y de conformidad con todos los requisitos del Documento del Programa del PCA (incluso en relación con el calendario y el presupuesto).

c. la cooperación entre UNICEF y los demás asociados en relación con las responsabilidades de monitoreo, supervisión y evaluación asignadas a UNICEF conforme al presente Acuerdo, incluso en relación con las visitas al sitio o los sitios donde se implemente el Programa del PCA.

d. la presentación de los informes requeridos conforme al presente Acuerdo cumpliendo con los tiempos establecidos y a satisfacción de UNICEF, la presentación de toda información adicional que UNICEF solicite, en la medida de lo razonable, con respecto al Programa del PCA y al uso de cualquier suministro, equipo y dinero en efectivo que UNICEF haya otorgado; y

e. proporcionar la plena colaboración a UNICEF y a terceros en respuesta a las solicitudes de UNICEF en relación con cualquier auditoría o investigación relacionada con el Programa del PCA o el presente Acuerdo.

Aporte del Asociado

8. El Asociado aportará asistencia técnica, suministros, equipos y servicios para la implementación del Programa del PCA.

a. Asistencia técnica: El Asociado brindará la asistencia técnica que le corresponda conforme a lo dispuesto en el Documento del Programa del PCA.

b. Suministros y equipos: El Asociado proporcionará todos los suministros y equipos que le corresponda conforme a lo dispuesto en el Documento del Programa del PCA. Si el Asociado compra la totalidad o parte de tales suministros y equipos con el dinero que UNICEF le haya transferido conforme al presente Acuerdo, regirán las disposiciones del párrafo 28 más abajo. Todos los suministros y equipos utilizados por el Asociado, independientemente de que hayan sido o no entregados por UNICEF o comprados o no con el dinero provisto por UNICEF, deberán estar en buen estado y en condiciones de ser utilizados. El Asociado deberá almacenar los suministros y los equipos de manera segura y protegerlos contra robos o daños. El Asociado deberá asegurar los suministros y equipos contra robo o extravío. El costo del seguro correrá por cuenta del Asociado. El Asociado será responsable de evaluar y garantizar la calidad de los suministros y equipos en el punto de distribución. El Asociado será responsable de supervisar la distribución y el uso efectivo de los suministros y equipos.

c. Servicios: El Asociado prestará los servicios de naturaleza no técnica que le corresponda conforme a lo dispuesto en el Documento del Programa del PCA. El Asociado deberá garantizar que la prestación de tales servicios esté a cargo de profesionales competentes y deberá contratar a tales profesionales a través de un proceso abierto, transparente y competitivo dando prioridad a los proveedores de servicios locales de Argentina.

Personal del Asociado:

9. El Asociado proporcionará la totalidad del personal necesario para realizar el aporte que le corresponda para la implementación del Programa del PCA, conforme a lo estipulado en el Documento del Programa del PCA.

a. El Asociado deberá garantizar que el Personal calificado esté contratado y esté trabajando a la mayor brevedad posible a fin de que pueda darse inicio a la implementación del Programa del PCA en la fecha pautada. Todo el Personal contratado por el Asociado para cumplir con sus obligaciones conforme al presente Acuerdo deberá contratarse a través de un proceso abierto, transparente y competitivo en el se le dará prioridad al personal reclutado a nivel local (incluidos los consultores).

b. El Asociado deberá garantizar que todos los miembros de su Personal **(i)** cumplan con las normas de idoneidad y competencia técnica y profesional necesarias para alcanzar los objetivos del Programa del PCA; **(ii)** respeten las políticas de UNICEF de anticorrupción y contra el acoso, así como las disposiciones del Boletín del Secretario General sobre medidas extraordinarias para la protección contra la explotación sexual y el abuso sexual; e**(iii)** no expongan a los beneficiarios previstos, incluidos los niños, a ninguna forma de discriminación, abuso o explotación. El Asociado deberá garantizar el cumplimiento de todas las leyes laborales nacionales relevantes.

c. El Asociado deberá garantizar que los miembros de su Personal cumplan con las políticas anticorrupción de UNICEF y, en particular, que no soliciten propinas, favores ni obsequios a los contratistas o potenciales contratistas. Por último, el Asociado deberá garantizar que ninguno de los miembros de su Personal participe en la selección, la adjudicación ni la administración de contratos, subsidios u otros beneficios o transacciones financiados con la Transferencia de dinero **(i)**en los cuales dicha persona, sus familiares inmediatos o sus colegas, u organizaciones controladas por dicha persona o en las que ésta persona tenga una participación significativa o tengan algún interés económico, o **(ii)** que involucren a organizaciones o entidades con las cuales dicha persona esté negociando o tenga algún convenio respecto al posible puesto de trabajo.

d. El Asociado será responsable de la seguridad de los miembros de su Personal. Salvo que las autoridades correspondientes dentro de la Organización de las Naciones Unidas aprueben lo contrario en una fecha relevante, los miembros del Personal del Asociado no tendrán derecho a ser incorporados en el plan de seguridad de la Organización de las Naciones Unidas para Argentina. No podrá responsabilizarse a UNICEF de ninguna demanda por muerte, lesiones físicas, discapacidad, daños contra la propiedad u otros peligros que pueda sufrir cualquiera de los miembros del Personal del Asociado en relación con la implementación del Programa del PCA. La obtención y el mantenimiento de todas las indemnizaciones y responsabilidades por accidentes laborales correrán por cuenta del Asociado.

e. Los miembros del Personal del Asociado no son funcionarios, consultores ni empleados de UNICEF ni están cubiertos por ninguno de los privilegios e inmunidades de los que goza UNICEF y los miembros del personal y los consultores de UNICEF conforme a la Convención sobre los Privilegios e Inmunidades de la Organización de las Naciones Unidas, el BCA u otras disposiciones.

Observancia de leyes:

10. El Asociado deberá cumplir con todas las leyes locales aplicables que rijan sus operaciones, incluidas las leyes laborales, y deberá cumplir, asimismo, con todas las obligaciones contractuales que asuma, incluidas las relacionadas con el alquiler y el pago de deudas.

IV
Función de UNICEF en la implementación del Programa del PCA

Función y responsabilidades de UNICEF: Generalidades

11. UNICEF contribuirá a la implementación del Programa del PCA asumiendo las responsabilidades que le correspondan conforme a lo dispuesto en el Documento del Programa del PCA en colaboración plena con el Asociado, inclusive a través de:

a. el inicio y la finalización oportuna de las responsabilidades que le corresponden conforme a lo dispuesto en el Documento del Programa del PCA (en el caso que todos los informes necesarios y demás documentación se encuentren disponibles);

b. el cumplimiento de las transferencias de suministros, equipos y de dinero estipulados en el Documento del Programa del PCA de acuerdo con las disposiciones del presente Acuerdo;

c. la realización y finalización del continuo monitoreo, supervisión y evaluación del Programa del PCA;

d. la continua interacción, en la medida en que resulte necesario, como nexo con el Gobierno anfitrión, los demás miembros del Equipo de Países de las Naciones Unidas en Argentina, los donantes y otras personas interesadas en relación con el Programa del PCA; y

e. proporcionar orientación general, supervisión, asistencia técnica, apoyo y liderazgo para la implementación del Programa del PCA, como parte de la implementación del Programa de UNICEF en Argentina, así como la disponibilidad para responder a las consultas, conforme se lo solicite.

Aporte de UNICEF

12. UNICEF aportará asistencia técnica, supervisión y evaluación y otras contribuciones para la implementación del Programa del PCA.

a. Asistencia técnica: UNICEF brindará la asistencia técnica que le corresponda conforme a lo dispuesto en el Documento del Programa del PCA.

b. Monitoreo y evaluación: UNICEF realizará el monitoreo y evaluación del proceso de implementación del Programa del PCA de acuerdo con el plan de monitoreo y evaluación estipulado en el Documento del Programa del PCA.

c. Otros aportes: UNICEF realizará los demás aportes que le corresponda conforme a lo dispuesto en el Documento del Programa del PCA.

Personal de UNICEF:

13. UNICEF hará uso de todo el Personal debidamente calificado que resulte necesario para cumplir con sus responsabilidades conforme al presente Acuerdo.

V
Apoyo al Asociado por parte de UNICEF

General

14. El Asociado le ha solicitado a UNICEF que le provea los suministros, equipos y dinero o para poder contribuir a la implementación del Programa del PCA de acuerdo con el presente Acuerdo, a lo cual UNICEF se ha comprometido a hacerlo.

Suministros y equipos: Requerimientos del asociado. Solicitudes por escrito e informes

15. UNICEF transferirá al Asociado los suministros y los equipos en cantidades y en entregas que no podrán superar las cantidades, los montos y las entregas de suministros y equipos estipulados en el Documento del Programa del PCA. El Documento del Programa del PCA identifica los suministros y equipos que deben transferirse al Asociado, las entregas en las que se transferirán los suministros y equipos así como el plazo estimado para la realización de tales transferencias. El Asociado pasará a ser el propietario de tales suministros y equipos cuando los reciba. UNICEF no proveerá de almacenaje al Asociado para ninguno de tales suministros y equipos ni los mantendrá de ningún otro modo en nombre del Asociado.

16. Los suministros y equipos se entregarán al Asociado únicamente para permitir su contribución a la implementación del Programa del PCA como parte del Programa de UNICEF en Argentina. Se utilizarán, en la medida de lo posible, exclusivamente para la implementación del Programa del PCA. El Asociado los utilizará y distribuirá de acuerdo con el calendario incluido en el Documento del Programa del PCA salvo que UNICEF acuerde lo contrario.

17. UNICEF transferirá los suministros y equipos en respuesta a las solicitudes por escrito del Asociado, de acuerdo con los siguientes procedimientos:

a. Cada solicitud por escrito deberá ser firmada por el Administrador del Programa del PCA y deberá

(i) especificar los suministros y equipos cuya transferencia se solicita, haciendo referencia al plan y al calendario de aporte de suministros incorporados en el Documento del Programa del PCA;

(ii) especificar la fecha para la cual el Asociado solicita la entrega de los suministros y equipos por parte de UNICEF y el fundamento programático por el cual se selecciona esta fecha;

(iii) especificar el lugar donde UNICEF debe entregar los suministros y equipos al Asociado o donde el Asociado debe recoger los suministros y equipos provistos por UNICEF; y

(iv) confirmar que el Asociado ha cumplido con las disposiciones del párrafo 8(b) de arriba o ha tomado las medidas necesarias para poder cumplir con las disposiciones del párrafo 8(b) de arriba, según corresponda.

b. La primera de las solicitudes por escrito podrá realizarse inmediatamente después de que ambas Partes hayan firmado el presente Acuerdo.

c. La fecha que deberá especificarse conforme al párrafo 17(a) (ii) de arriba deberá ser meramente indicativa y el plazo solicitado no podrá ser menor que veinte (20) días hábiles a partir de la fecha en que UNICEF reciba la solicitud por escrito.

d. Dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la recepción de una solicitud por escrito que cumpla con los requisitos estipulados, UNICEF **(i)** determinará la cantidad apropiada de suministros y equipos que transferirá en respuesta a tal solicitud; y **(ii)** le informará al Asociado la cantidad y las entregas, si corresponde, en las que se proveerán los suministros y los equipos que se transferirán, al igual que la fecha prevista para la transferencia. Se entiende que, si los suministros y equipos que deban entregarse al Asociado se encuentran en los depósitos de UNICEF del país al momento en que UNICEF lo informa al Asociado, la entrega generalmente se realizará dentro de los diez (10) días hábiles a partir de esa fecha.

18. Al recibir cada una de las transferencias de suministros y equipos, el Asociado le hará entrega a UNICEF de un acuse de recibo por escrito. Todo suministro y equipo defectuoso deberá devolverse a UNICEF de inmediato tras la identificación de tales defectos, en cuyo caso UNICEF reemplazará los suministros y equipos defectuosos por otros iguales o equivalentes a la mayor brevedad posible.

19. El Asociado le informará a UNICEF sobre la distribución y el uso de los suministros y equipos que le haya transferido, de acuerdo con las disposiciones del párrafo 34 más abajo.

Transferencia de dinero: Solicitudes por escrito e Informes

20. UNICEF le transferirá dinero al Asociado, en cantidades que no podrán superar los [pesos dos cientos sesenta y nueve mil] ($269.000) (la "Transferencia de dinero"), conforme a lo detallado en el presupuesto que se adjunta al Documento del Programa del PCA. El Documento del Programa del PCA identifica las entregas en las que se realizará la/s Transferencia/s de dinero y el plazo estimado para la realización de tales desembolsos. El Asociado pasará a ser el administrador del dinero cuando lo reciba.

21. Cada Entrega de dinero se otorgará al Asociado únicamente para permitir su contribución a la implementación del Programa del PCA como parte del Programa de UNICEF en Argentina. Deberá utilizarse exclusivamente para la implementación del Programa del PCA de acuerdo con el Documento del Programa del PCA.

22. UNICEF realizará cada una de las Transferencias de dinero al Asociado en respuesta a una solicitud por escrito del Asociado, de acuerdo con los siguientes procedimientos:

a. Cada tres (3) meses durante el plazo del presente Acuerdo, el Asociado enviará a UNICEF la solicitud por escrito de la Transferencia de dinero especificada para ese período en el Documento del Programa del PCA. Para hacerlo, el Asociado deberá utilizar el formulario para autorización de fondos y certificación de gastos, una copia del cual se adjunta con el nombre de **ANEXO 2.** La solicitud por escrito deberá estar firmada por el Administrador del Programa del PCA.

b. La primera de las solicitudes por escrito podrá realizarse inmediatamente después de que ambas Partes hayan firmado el presente Acuerdo. Si la solicitud cumple con los requisitos estipulados y está completa, UNICEF determinará el importe que se transferirá y procederá a la transferencia de tal importe al Asociado dentro de un plazo razonable a partir de la recepción de la solicitud.

c. La segunda solicitud por escrito y cada una de las solicitudes subsiguientes deberán enviarse un (1) mes antes del inicio del período de tres (3) meses al cual corresponden. Si la solicitud se recibe dentro del plazo pautado, cumple con los requisitos estipulados y está completa (incluso en relación con el informe correspondiente sobre cualquier Transferencia de dinero realizada anteriormente), UNICEF determinará el importe que se transferirá y procederá a la transferencia de tal importe al Asociado dentro de un plazo razonable antes del inicio del período de tres (3) meses al que corresponde la solicitud por escrito.

d. Salvo que UNICEF acuerde lo contrario, no se realizarán las Transferencias si alguna de los desembolsos anteriores no ha sido satisfactoriamente reportado a UNICEF de acuerdo con lo dispuesto en el presente Acuerdo.

23. Al recibir cada una de las Entregas de dinero en transferencia, el Asociado le hará entrega a UNICEF de un acuse de recibo por escrito.

24. UNICEF deberá transferir al Asociado únicamente el importe que, según lo determine UNICEF, se adeude conforme a los términos del presente Acuerdo. UNICEF no será responsable ante el Asociado ni ante ningún tercero de los importes que, según lo determine UNICEF, no se adeuden conforme al presente Acuerdo.

25. El Asociado informará a UNICEF sobre el uso de cada una de la transferencia de dinero. Estos informes deberán presentarse cada tres (3) meses, utilizando el formulario Solicitud/Rendición de fondos. UNICEF tendrá acceso, cuando así lo solicite, a los documentos que acrediten el informe sobre el uso de las Entregas de dinero transferido.

26. El Asociado podrá modificar el costo estimado de cualquier aporte individual del presupuesto incluido en el Documento del Programa del PCA que será financiado por la Transferencia de dinero, siempre y cuando **(a)** las variaciones acumulativas del costo estimado de tal aporte del presupuesto incluido en el PCA no sean superiores al veinte por ciento (20%) respecto del costo estimado original de tal aporte, **(b)** el importe total de los Costos directos de apoyo al Programa para el Asociado no supere el importe aprobado por UNICEF (que podrá ser hasta un cuarto del importe total del presupuesto); y **(c)** el presupuesto total incluido en el Documento del Programa del PCA y el importe de la Transferencia de dinero permanezcan sin cambios. Para cualquier variación que no cumpla con las disposiciones de la oración anterior, se necesitará el previo consentimiento por escrito de UNICEF.

Disposiciones especiales relacionadas con la administración y el gasto de la Transferencia de dinero en efectivo

27. Si el Asociado utiliza parte del dinero que UNICEF le haya transferido conforme al presente Acuerdo para comprar suministros o equipos, deberán provenir de fabricantes locales de Argentina (salvo que UNICEF determine lo contrario), a través de un proceso abierto y transparente que refleje los principios de calidad, economía y eficiencia. Dichos suministros y equipos se comprarán sobre la base de licitaciones o cotizaciones competitivas recibidas de fabricantes locales que acepten las disposiciones contractuales estándar de UNICEF relacionadas con las minas antipersonal y el trabajo infantil, que se estipulan en el **ANEXO 3**. Tales suministros y equipos deberán utilizarse, en la medida de lo posible, exclusivamente para la implementación del Programa del PCA.

28. El Asociado deberá cumplir con el máximo estándar de prudencia a la hora de manipular y administrar los suministros y equipos y el dinero provistos por UNICEF. Se asegurará de que, al manipular y administrar los suministros y equipos y el dinero provistos por UNICEF, los miembros de su Personal se rijan por los máximos estándares de integridad en la administración de bienes públicos, incluido el dinero, especialmente en relación con la prevención del fraude, el uso indebido y la corrupción.

29. El Asociado se compromete a aplicar el máximo estándar razonable de diligencia con el fin de garantizar que los suministros y equipos y el dinero provistos por UNICEF conforme al presente Acuerdo **(a)** no se utilicen para brindar asistencia a personas o entidades relacionadas con el terrorismo; **(b)** no sean transferidos por el Asociado a ninguna persona o entidad que figure en la lista del Comité del Consejo de Seguridad establecida conforme a la resolución 1267 (1999), disponible en http://www.un.org/Docs/sc/committees/1267; y **(c)** no se utilicen, en el caso del dinero provisto por UNICEF, para realizar ningún pago a personas o entidades, ni ninguna importación de mercadería, si tal pago o importación están prohibidos por alguna decisión que haya tomado el Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas conforme al Capítulo VII de la Carta de las Naciones Unidas;

Disposiciones relacionadas con los vehículos prestados

30. Los vehículos, si corresponde, enumerados en la lista de suministros del Documento del Programa del PCA se entregarán al Asociado únicamente en concepto de préstamo. Tales vehículos se entregarán al Asociado después de que las Partes firmen un acuerdo estándar de préstamo de vehículos de UNICEF, una copia del cual se le proporcionará al Asociado.

VI
Conservación de registros; informes, supervisión y evaluación

Conservación de registros; acceso a los registros; cooperación entre las Partes

31. El Asociado deberá llevar registros separados con respecto a la implementación del Programa del PCA de tal manera que los registros relacionados con todas las provisiones de suministros y equipos y de dinero provenientes de UNICEF puedan identificarse con facilidad. Los libros y registros deberán ser precisos, completos y actualizados y detallar qué se recibió y cómo se utilizó.

a. En el caso de la Transferencia de dinero, los registros deberán consignar los importes recibidos y los gastos incurridos para cada una de las Entregas de dinero y demostrar que todos los desembolsos se realizaron de conformidad con el Documento del Programa del PCA (incluido el presupuesto que se incluye en el Documento del Programa del PCA). Deberán conservarse constancias, facturas y recibos originales al igual que toda otra documentación relevante.

b. El Asociado deberá llevar registros precisos de los suministros y equipos comprados con la Transferencia de dinero. Se deberán realizar y conservar inventarios detallados durante todo el transcurso del Programa del PCA, los cuales se pondrán a disposición de UNICEF o sus representantes autorizados, cuando así lo soliciten.

32. Durante el plazo del presente Acuerdo y por cinco (5) años más, después de la finalización del Programa del PCA o de la rescisión del presente Acuerdo (lo que ocurra más tarde), el Asociado le permitirá al personal de UNICEF o a los miembros de cualquier personal que actúen en nombre de UNICEF (incluidos los auditores internos y externos de UNICEF y cualquier persona que actúe en su nombre, junto con cualquier investigador o demás personas encargadas de cualquier investigación en nombre de UNICEF) acceso absoluto e ilimitado a los libros y registros del Asociado relacionados con el presente Acuerdo y con la implementación del Programa del PCA. El personal de UNICEF o los miembros de cualquier personal que actúe en nombre de UNICEF podrán conducir inspecciones *in situ* de tales libros y registros en una fecha y un horario acordados mutuamente. De acuerdo con lo dispuesto en el párrafo 7 de arriba, el Asociado deberá colaborar plenamente con UNICEF y con terceros en respuesta a las solicitudes de UNICEF en relación con cualquier auditoría o investigación relacionada con el Programa del PCA o el presente Acuerdo.

33. En la medida en que sea congruente con sus reglamentaciones, normas, procedimientos y prácticas, UNICEF deberá cooperar con cualquier auditoría interna o externa o investigación conducida por el Asociado en relación con el presente Acuerdo o con la implementación del Programa del PCA.

Informes y auditorías

Informes regulares sobre el uso de los suministros y equipos y el dinero provistos por UNICEF

34. El Asociado le proporcionará a UNICEF informes regulares sobre el uso de los suministros y equipos que UNICEF le haya provisto, conforme a lo dispuesto en el párrafo 35 más abajo. El Asociado le proporcionará a UNICEF informes regulares sobre el uso de las Transferencias de dinero, conforme a lo dispuesto en el párrafo 25 de arriba.

Informes regulares sobre la implementación del Programa del PCA

35. El Asociado le proporcionará a UNICEF informes de progreso regulares sobre la implementación del Programa del PCA cada seis (6) meses. A tal fin, deberá utilizar la plantilla que se adjunta al presente Acuerdo con el nombre de **ANEXO 4**. Cada informe de progreso deberá contener

a. una descripción detallada de la labor realizada y del uso de los suministros y equipos provistos al Asociado por UNICEF durante el período cubierto por el informe;

b. una valoración de si el Programa del PCA está implementándose de acuerdo con el Documento del Programa del PCA (incluido el presupuesto);

c. una valoración de si el Programa del PCA está alcanzando los resultados para la infancia para los que fue concebido; y

d. una descripción de cualquier obstáculo que interfiera en la implementación completa y oportuna (y sugerencias sobre cómo superar tales obstáculos).

36. Después del primer informe de progreso regular los informes de progreso subsiguientes deberán acompañar a cada una de las solicitudes por escrito de Entregas de dinero en transferencia después de la primera.

Informe financiero anual certificado

37. Dentro de los tres (3) meses a partir de la finalización de cada año del calendario en el que reciba o gaste fondos provistos por UNICEF conforme al presente Acuerdo, el Asociado deberá proporcionarle a UNICEF un informe anual de gastos, expresado en moneda local y certificado por el empleado de mayor antigüedad del Asociado con autoridad en cuestiones financieras. A tal fin, el Asociado deberá utilizar la plantilla que se adjunta al presente Acuerdo con el nombre de **ANEXO 5.**

Informe final

38. Tres (3) meses después de la finalización del Programa del PCA o de la rescisión del presente Acuerdo (lo que ocurra primero), el Asociado deberá proporcionarle a UNICEF un informe final que cumpla con los requisitos estipulados en el párrafo 35 de arriba. Este informe final deberá contemplar la totalidad del Programa del PCA e incluir un informe financiero final sobre el uso de todas las Entregas de dinero recibidas por el Asociado, certificado por el empleado de mayor antigüedad del Asociado con autoridad en cuestiones financieras.

Auditorías

39. Cuando UNICEF así lo solicite, se llevarán a cabo auditorías de los libros y registros del Asociado relacionados con el Programa del PCA y el presente Acuerdo. Tales auditorías estarán a cargo de una firma auditora externa e independiente a satisfacción de UNICEF. Se entiende que las Partes podrán acordar la responsabilidad de los costos de tales auditorías en el momento en que UNICEF realice la solicitud en cuestión. El Asociado deberá indicarle a la firma auditora independiente externa que tanto UNICEF como el Asociado deberán recibir el informe de tales auditorías simultáneamente. UNICEF tendrá derecho a realizar esta solicitud durante el plazo del presente Acuerdo y hasta tres (3) años después de la rescisión del presente Acuerdo.

Supervisión y evaluación

40. UNICEF seguirá el plan de supervisión y evaluación estipulado en el Documento del Programa del PCA al realizar y completar la supervisión y la evaluación del Programa del PCA. Las Partes se brindarán plena cooperación mutua en relación con la supervisión y evaluación del Programa del PCA. A criterio de UNICEF, las misiones de supervisión y evaluación podrán contar con la participación de representantes del Gobierno anfitrión, otros miembros del Equipo local de País de las Naciones Unidas y demás interesados, incluidos donantes. UNICEF compartirá una copia de cada informe de supervisión y evaluación con el Asociado, quien podrá aportar sus observaciones antes de su finalización. Se entiende que UNICEF podrá hacer públicos todos los informes de evaluación inmediatamente después de su finalización, salvo que UNICEF determine lo contrario.

VII
Cuestiones varias

El Asociado asegura

41. El Asociado le asegura a UNICEF que ningún funcionario de UNICEF ha recibido ningún beneficio directo o indirecto, ni recibirá ningún ofrecimiento de beneficios directos o indirectos, de parte del Asociado o los miembros de su Personal en virtud del presente Acuerdo. El Asociado acepta que el incumplimiento de la presente disposición constituye una violación de uno de los términos fundamentales del presente Acuerdo.

Responsabilidad en demandas

42. Cada una de las Partes será responsable de sus propias acciones u omisiones, ya sean culposas o dolosas, y de las de los miembros de su Personal. El Asociado será responsable ante UNICEF y ante terceros, incluidos el Gobierno anfitrión y las comunidades beneficiarias, de todo lo que haga tanto el Asociado como su Personal. El Asociado deberá mantener indemne a UNICEF en el caso de que se entablen demandas en contra de UNICEF o de cualquiera de los miembros del Personal de UNICEF originadas en las acciones u omisiones del Asociado o del Personal del Asociado.

43. Cada una de las Partes será responsable de todas las demandas entabladas en su contra por cualquiera de los miembros de su Personal. El Asociado deberá mantener indemne a UNICEF ante cualquier demanda entablada en contra de UNICEF o de cualquiera de los miembros de su Personal por cualquiera de los miembros del Personal del Asociado, salvo que se determine la existencia de culpa grave o inconducta intencional incurridas por UNICEF o cualquiera de los miembros de su Personal.

Uso de los nombres, logos y emblemas pertenecientes a las Partes

44. Cada una de las Partes tendrá permitido utilizar el nombre, el logo y el emblema de la otra Parte en relación con la implementación del Programa del PCA (incluidos los informes sobre el Programa del PCA). En cualquier otro caso, ninguna de las Partes podrá utilizar el nombre, el logo ni el emblema de la otra Parte sin la correspondiente autorización previa por escrito. Asimismo, ninguna de las Partes podrá hacer referencia a la presente colaboración en

sus materiales para recaudación de fondos sin la previa autorización expresa de la otra Parte. El nombre, el logo y el emblema de UNICEF podrán reproducirse únicamente de las maneras que se estipulan en el Manual de Marcas de UNICEF.

Plazo y conclusión; suspensión o rescisión por parte de UNICEF; responsabilidades de las Partes a la finalización del presente Acuerdo

Plazo del Acuerdo; medidas que deberán tomar las Partes a la conclusión

45. El plazo del presente Acuerdo se estipula en el párrafo 6 de arriba.

El derecho de las Partes a rescindir anticipadamente el presente Acuerdo; medidas que deberán tomar las Partes en el caso de una rescisión anticipada

46. Cualquiera de las Partes podrá rescindir el presente Acuerdo mediante un aviso con treinta (30) días calendario de antelación a la otra Parte en cualquiera de las siguientes situaciones:

a. si determina que la otra Parte ha incurrido en un incumplimiento de sus obligaciones conforme al presente Acuerdo y no ha remediado tal incumplimiento pese a haber recibido un aviso por escrito con catorce (14) días calendario de antelación intimándola a hacerlo; y

b. si determina que la otra Parte es incapaz de cumplir con sus obligaciones conforme al presente Acuerdo.

47. UNICEF también podrá suspender o rescindir el presente Acuerdo por medio de un aviso por escrito con catorce (14) días calendario de antelación en cualquiera de las siguientes situaciones:

a. si no se da inicio a la implementación del Programa del PCA dentro de un plazo razonable después de la fecha en la cual comienza a regir el presente Acuerdo;

b. si determina que el Asociado no comparte su compromiso con los principios a los que se hace referencia en el Punto D al comienzo del presente Acuerdo;

c. si determina que se ha producido un incumplimiento de las obligaciones estipuladas en los párrafos 9(b) y (c) de arriba;

d. si determina que lo garantizado en el párrafo 41 de arriba no era o no es verdadero;

e. si determina que el Asociado o cualquiera de los miembros de su Personal han participado en prácticas corruptas, fraudulentas, conniventes o coercitivas en relación con el presente Acuerdo o la implementación del Programa del PCA;

f. si UNICEF deja de disponer de los fondos para la financiación del Programa del PCA; y

g. si, después de consultar con el Gobierno anfitrión y otros interesados, según corresponda, decide suspender o cancelar la participación del Asociado en la implementación del Programa del PCA o directamente suspender o cancelar totalmente la implementación del Programa del PCA.

48. A los fines del presente Acuerdo, regirán las siguientes definiciones: (i) "práctica corrupta" es el ofrecimiento, la entrega, la recepción o la solicitud, ya sea directa o indirecta, de cualquier objeto de valor con el fin de influenciar indebidamente las acciones de terceros; (ii) "práctica fraudulenta" es cualquier acción u omisión, incluida la tergiversación, que ya sea con intención o por imprudencia induzca a error, o pretenda inducir a error, a una parte con el fin de obtener beneficios económicos o de otro tipo o de evadir una obligación; (iii) "práctica connivente" es un convenio entre dos o más partes concebido con el fin de lograr un objetivo indebido, incluso influenciar indebidamente las acciones de otras partes; y (iv) "práctica coercitiva" es afectar o perjudicar, o amenazar con afectar o perjudicar, ya sea directa o indirectamente, a cualquiera de las partes o los bienes de cualquiera de las partes con el fin de influenciar indebidamente las acciones de alguna de las partes.

49. La Parte que reciba un aviso de suspensión o rescisión deberá tomar de inmediato todas las medidas necesarias para suspender o poner fin (según corresponda) a sus actividades de manera ordenada con el fin de reducir al mínimo los gastos continuos.

50. Inmediatamente después del envío o la recepción de un aviso de rescisión, UNICEF interrumpirá todo desembolso de fondos conforme al presente Acuerdo. Inmediatamente después del envío o la recepción de un aviso de rescisión, el Asociado no podrá asumir ningún otro compromiso a futuro, ya sea económico o de otro tipo, en relación con la implementación del Programa del PCA.

51. Al momento de la finalización del Programa del PCA o de la rescisión del presente Acuerdo (lo que ocurra primero), el Asociado transferirá a UNICEF, o a quien UNICEF indique, el saldo de la Transferencia de dinero que no se haya gastado y que se encuentre en poder del Asociado, al igual que los suministros y equipos provistos por UNICEF conforme al presente Acuerdo que no se hayan utilizado.

52. Si UNICEF ejerce su derecho a rescindir el presente Acuerdo conforme al párrafo 47 (a), (b), (c), (d) o (e) de arriba, UNICEF tendrá derecho a exigirle al Asociado que le devuelva la suma de dinero, hasta el importe total, que UNICEF le haya pagado al Asociado antes de la fecha del aviso de rescisión, según UNICEF lo determine. Se entiende que no se exigirá la devolución de los gastos incurridos por el Asociado conforme al presente Acuerdo antes de la fecha del aviso de rescisión. El pago adeudado por el Asociado deberá efectuarse inmediatamente después de la recepción del aviso de requerimiento de pago por parte de UNICEF.

53. Si UNICEF ejerce su derecho a rescindir el presente Acuerdo conforme al párrafo 47 (g) de arriba y, en común acuerdo con el Gobierno anfitrión cuando resulte necesario, determina que la implementación del Programa del PCA estará a cargo de otra organización, el Asociado deberá, de manera inmediata, cooperar plenamente con UNICEF y la otra institución para facilitar la transferencia ordenada de todos los suministros y equipos provistos por UNICEF que no se hayan utilizado y regirán las disposiciones del párrafo 51 de arriba.

Resolución de diferencias

54. Si se presenta una disputa, una controversia o un reclamo entre las Partes, las Partes deberán intentar llegar a un acuerdo de manera extrajudicial por medio de negociaciones directas. Si resulta imposible llegar a un acuerdo dentro de los treinta (30) días, el Director Regional de UNICEF de la región que incluya a Argentina y el director general del Asociado deberán reunirse, en persona o de otra manera, con el fin de considerar el asunto, y serán ellos los encargados de dar solución a tal disputa, controversia o reclamo.

Privilegios e inmunidades

55. Ninguna de las disposiciones incluidas en el presente Acuerdo, o relacionadas con el presente Acuerdo, deberá interpretarse como una renuncia, expresa o implícita, de ninguno de los privilegios e inmunidades de los que la Organización de las Naciones Unidas y UNICEF gozan de conformidad con la Convención sobre los Privilegios e Inmunidades de la Organización de las Naciones Unidas, el BCA u otras disposiciones.

General

56. El presente Acuerdo y sus Anexos podrán modificarse únicamente a través de un acuerdo por escrito entre las Partes.

57. Ninguna de las Partes tiene la autoridad para tomar decisiones en nombre de la otra Parte ni para asumir obligaciones en nombre de la otra Parte.

UNICEF, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

Por: _____
Andrés Franco
Representante
Fecha: _____

DNNA, Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, provincia de Santa Fe.

Por: _____
Analía Colombo
Defensora
Fecha: _____

Informe Anual 2012 se coordinó, diagramó, compuso e imprimió
en la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales.
Abril 2012. Defensoría del Pueblo de la Provincia
de Santa Fe - Zona Norte.

Eva Perón 2726, CP (3000) - Santa Fe
Telefax: (0342) 457 3904 / 3374
prensa@defensorsantafe.gov.ar

Pasaje Álvarez 1516, CP (2000) - Rosario
Telefax: (0341) 472 1112 / 1301
info@defensorsantafe.gov.ar

http://www.defensorsantafe.gov.ar

Italia 321, CP (2000) - Rosario
Teléfono: (0341) 472 1587 / 88 / 89
info@defensorianna.gov.ar

Eva Perón 2726, CP (3000) - Santa Fe
Telefax: (0342) 457 3904 / 3374
santafe@defensorianna.gov.ar

http://www.defensorianna.gov.ar

Miembro de:

Instituto Internacional
del Ombudsman

Federación Iberoamericana
deL Ombudsman