

INFORME ANUAL 2015



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE



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

INFORME ANUAL 2015



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE



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

LUCIANO LEIVA

Defensor del Pueblo Adjunto
Zona Norte - Provincia de Santa Fe

ANALÍA COLOMBO

Defensora Provincial de Niñas,
Niños y Adolescentes

Palabras de los Defensores a cargo	04
Introducción	08

PARTE I: DEFENSORÍA DEL PUEBLO 14

Capítulo 1: Acceso a derechos y Control de Organismos estatales 15

1.1. Derechos básicos	15
. Derecho a la Identidad, Registro Nacional de las Personas y Registro Civil	
. Salud / Discapacidad	
. Educación	
. Vivienda / Bien de Familia	
. Seguridad Social	
. Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional	
. Violencia Laboral: Ley N° 12.434/05	
. Adultos Mayores	
1.2. Derechos de la Víctima	55
1.3. Infraestructura y Servicios Públicos	89
. Servicios sanitarios	
. Energía / Empresa Provincial de la Energía (EPE) / Gas	
. Movilidad y Transporte	
. Defensa Civil	
1.4. Cargas tributarias	116
1.5. Defensa al Consumidor	119
1.6. Intereses Difusos	143
. Medio Ambiente y Desarrollo sustentable	
. Preservación del patrimonio cultural	
1.7. Mediación y Resolución de Conflictos	160
1.8. Defensoría en el territorio	171

Capítulo 2: Gestión de la institución 178

2.1. Asuntos Jurídicos	178
2.2. Fortalecimiento Institucional y Capacitación	185
2.3. Informática	197
2.4. Prensa	198
2.5. Administración y Gestión Presupuestaria	221
2.5. Administración y Gestión Documental	224

PARTE II: DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES 226

Introducción 227

Capítulo 1: Atención Integral 232

Capítulo 2: Promoción y Monitoreo de Derechos 243

PARTE III: RESOLUCIONES 2015 312

Palabras de los Defensores a cargo

Se cumplieron cuarenta años del último golpe cívico y militar. Como en la vida, el paso del tiempo a las instituciones aporta más desafíos y obligaciones. Las pone a trabajar para que la experiencia transitada tenga el peso, el tamaño, la fortaleza y la conciencia de estar presentes. Porque ser un organismo público de Derechos Humanos implica tener presencia, defender al pueblo conociendo en profundidad la vulneración de sus derechos. Y solo es posible transformar realidades desde una perspectiva histórica, desde un anclaje comprometido con lo que pasó, lo que pasa, y lo que no se quiere que pase ni vuelva a suceder. Las Defensorías del Pueblo son de esas instituciones del Estado que deben aportar a la madurez de la democracia. Porque después de siete años de terrorismo de Estado hubo que volver a aprender a ser democráticos, a escuchar, a alzar las voces, a organizarse, a solidarizarse; a estar. Cuarenta años puede parecer mucho, o poco. Las percepciones del tiempo también se construyen socialmente, en eso está comprometida la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe. Para que los derechos se hagan realidad cada día, todos los días. Con el paso firme de una Memoria que crece, que enseña a caminar. Esta publicación sintetiza el trabajo realizado por la institución a lo largo de todo 2015. Se organiza a partir de las temáticas abordadas, de manera de poder dar cuenta de las mayores demandas de la población, las similitudes y diferencias entre las regiones. A su vez, se incorpora el informe anual de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes. Para promover la lectura sencilla y la apropiación de los datos e información compartida, se acompaña de cuadros y gráficos. La intención es que, además

de informar a la Legislatura de la Provincia de Santa Fe, el conjunto de la comunidad conozca la labor de la Defensoría del Pueblo y sepa que puede acercarse a ella cuando lo necesite.

Santafesinas y santafesinos cuentan con un organismo con experiencia ante las vulneraciones de sus derechos, ante la ausencia, negligencia u omisión del Estado. Se trata de una institución públi-

ca abocada al control proactivo de las políticas y acciones públicas, poniendo siempre por delante a la población para quienes se piensan o ejecutan tales medidas. De la experiencia se nutre, no obstante, las dinámicas de la desigualdad y opresión se transforman con el tiempo y exigen ser flexibles y estratégicos para estar a la altura de las respuestas que se requieren en la actualidad. Teniendo siempre el mismo horizonte que da origen a



la defensa de los Derechos Humanos: igualdad, equidad, paz y justicia social.

Por y para ello se han desarrollado distintas líneas transversales, cuyo propósito es el mejoramiento constante en la calidad de la atención a las y los ciudadanos. En este sentido se enmarca el nuevo protocolo de actuación del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delitos. El mismo surge como resultado de los permanentes cambios sociales y la complejidad de la atención a víctimas en la actualidad, que han llevado a una importante revisión de modalidades de atención, así como a metodologías de trabajo, teorías y paradigmas que dan sostén a los abordajes de los equipos, herramientas de evaluación, entre otras. El protocolo es un instrumento ordenador que contribuye a un adecuado trabajo institucional, así como a la coordinación y articulación con otros organismos; es decir a la gestión de un servicio especializado que garantice óptima atención a las víctimas y testigos de delitos. Asimismo, se transitó en todas las delegaciones de la Defensoría hacia un Sistema Informático de gestión común descentralizado, que per-

mitió unificar y tipificar los temas atendidos desde un enfoque de Derechos, los pasos a seguir y los tipos de abordaje para cada situación. Las instancias de fortalecimiento institucional, con jornadas y encuentros tanto hacia el interior de la Defensoría como en el trabajo en red con otros organismos ha sido otro de los ejes del compromiso asumido, con el fin de mejorar tanto el propio desempeño como el de otras instituciones afines también dedicadas a dar respuestas ante las vulneraciones de derechos. Para optimizar tiempos, recursos, esfuerzos, poniendo en el centro a las personas que requieren del acompañamiento por parte del Estado. Dos mil quince fue un año en el que se trabajó especialmente en la formación del personal en sus distintos organismos internos, tanto con instancias de capacitación propias como en cursos, en articulación con otros espacios e instituciones. Se promovió la capacitación en servicio, modalidad que permite capitalizar las experiencias de lo que se piensa, se comparte, se aprende, en la atención y desarrollo de la Defensoría.

Cabe mencionar especialmente la renovación del edificio de la Delegación Rosario para hacerlo un

espacio más amigable y accesible a la comunidad. La remodelación y refuncionalización de las oficinas se enmarca en la celebración de los 25 años de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe. Con este proyecto se prioriza la atención al ciudadano, porque el número de casos y el acercamiento de rosarinas y rosarinos a la Defensoría ha aumentado considerablemente en los últimos años. Al mismo tiempo, se busca darle un mejor espacio de trabajo a todos los empleados de la institución, atendiendo además a cuestiones de seguridad.

De esta manera sintetizamos solo algunos aspectos salientes del año que pasó, aun cuando hubo propuestas y acciones que ofrecieron nuevos perfiles que afianzan la orientación descripta y se detallan en el informe.

Dejamos a disposición esta elaboración del hacer defensorial, aguardando consultas, sugerencias, aportes, pedidos en todas las delegaciones; porque participando activamente de y entre las instituciones cada vez más construimos y aprendemos de la democracia.



Luciano Leiva

Defensor del Pueblo Adjunto
Zona Norte - Provincia de Santa Fe



Analía Colombo

Defensora Provincial de Niñas,
Niños y Adolescentes

INTRODUCCIÓN

Durante el período 2015 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe fue dirigida en forma conjunta por el Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte y la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, como sucede desde el fallecimiento del titular del organismo en abril de 2014.

La Defensoría tiene dos sedes, una en la ciudad de Santa Fe, otra en la ciudad de Rosario; en cada una de ellas funcionan un Centro de Asistencia a la Víctima y un Centro de Mediación. El Centro de Asistencia a la Víctima fue creado mediante la Ley N° 11.202 en el año 1994. El Centro de Mediación cumplió 20 años de funcionamiento, siendo el primer centro de mediación comunitaria del interior del país. También funcionan Centros de Asistencia a la Víctima dependientes de las sedes, en Reconquista y Rafaela en el Norte, y en Venado Tuerto, en el Sur. Asimismo,

la Defensoría se despliega en el territorio en sus 28 oficinas receptoras de quejas o delegaciones.

En el ámbito de la Defensoría del Pueblo y a partir la de Ley N° 12.967, en 2012 se creó la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, primera de su tipo en el país.

Para desarrollar su gestión, la Defensoría del Pueblo cuenta con las Direcciones de Gestión e Instrucción, de Consultoría Técnica, de Asuntos Jurídicos, de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores, de Descentralización y Delegaciones del Interior, de Preservación del Patrimonio Histórico y Cultural, de Informática y Estadística, de Prensa y Relaciones Institucionales, de Fortalecimiento Institucional y Capacitación, de Mediación y Resolución de Conflictos, de Despacho, de Administración y de Secretaría General.

La labor que depende de la Dirección

de Gestión e Instrucción en ambas sedes concentra la mayor parte de atención al público y recepción y trámite de las quejas, colaborando en dicha tarea la Dirección de Consultoría Técnica. También cumplen dicha función las 28 oficinas receptoras de quejas o Delegaciones distribuidas en el territorio provincial.

En la gestión de la queja, cada área dependiente de ambas Direcciones —por ejemplo, Servicios Públicos, Salud y Discapacidad, Medio Ambiente, Consumo, u otra— se aboca a la tramitación y a la búsqueda de posibles soluciones para cada caso, trabajo que representa uno de los pilares de la labor de la Defensoría del Pueblo. Asimismo, debe mencionarse que ante la presentación de casos ajenos a la estricta competencia del organismo, igualmente se brinda asesoramiento sobre el particular y, en su caso, se

deriva a las autoridades competentes. Durante el año 2015 la Dirección de Gestión e Instrucción, a través del área de Control de Calidad, llevó adelante dos etapas. La primera fue interna, continuando en el ámbito de Instrucción con los mecanismos propios del Sistema de Gestión que se planificaron e implementaron con el objetivo de dar una mejora continua a los procesos de instrucción de la queja. Específicamente con la realización de dos auditorías anuales para verificar el estado del sistema, detectar desviaciones y aplicar las consecuentes correcciones en cada hallazgo, así como la previsión de eventuales fallas por medio de acciones preventivas. Las auditorías se realizaron siguiendo las directrices de la Norma ISO 19.011 y se concretaron sobre un muestreo de expedientes en trámite. De las mismas, se efectuaron los correspon-

dientes informes a la Dirección General, determinándose en los casos pertinentes, las medidas conducentes a superar los hallazgos detectados y luego se verificó la eficacia de la acción comprometida. Cabe destacar que no se evidenciaron "no conformidades" de importancia ni desviaciones graves, por lo que el resultado general del análisis de las gestiones resultó "satisfactorio" y "conforme" a la Política de Calidad y planes trazados en consecuencia. La segunda etapa fue externa, con el fin de determinar el grado de satisfacción del ciudadano y conforme a un plan previamente diseñado, se realizaron encuestas a personas que acudieron durante el año a la sede Santa Fe de la Defensoría del Pueblo, a fin de presentar sus diversos reclamos. Algunas personas fueron encuestadas al finalizar la entrevista con el instructor y a otras se les efectuó un cuestionario vía telefónica luego de unos días de concurrir al organismo.

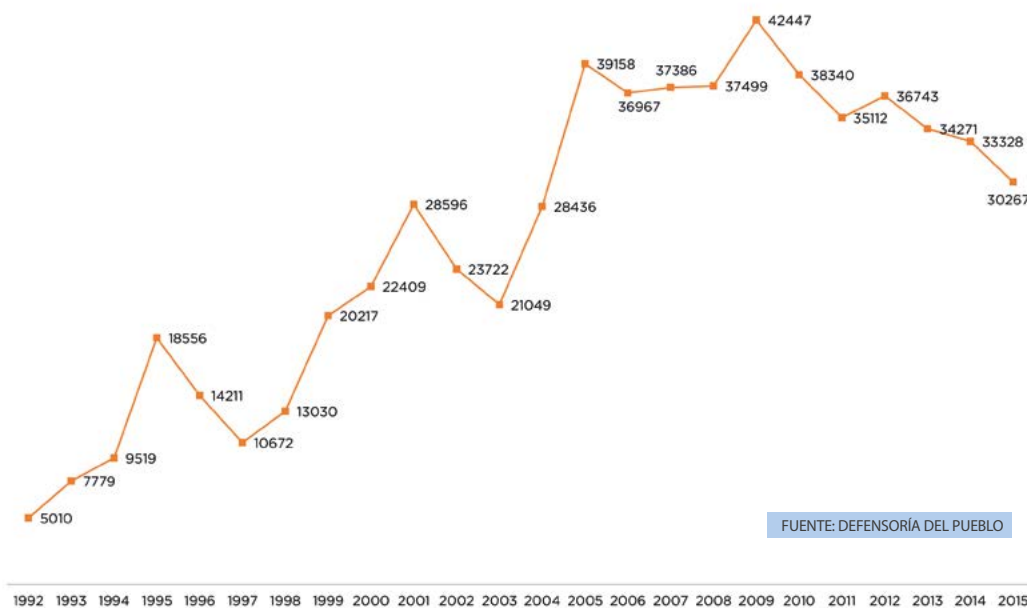
El Centro de Asistencia a la Víctima también lleva a cabo la recepción directa de casos, brindando una atención profesional multidisciplinaria a las víctimas de delitos. Durante 2015 se llevó a cabo una tarea de afianzamiento del Protocolo de Actuación implementado en el año 2014 y, conjuntamente con la Dirección de Informática, se creó el nuevo sistema informático de seguimiento interno de expedientes, que además de perfeccionar los registros de las actuaciones realizadas en cada caso permite obtener cifras estadísticas periódicas en relación con el género, edad, violencias, temas, ámbitos, localidad, re-

lación víctima-victimario, entre otros aspectos.

El Centro de Mediación también atiende directamente a ciudadanos que manifiestan su voluntad de intentar componer algún conflicto, recibiendo además los casos se le derivan por las distintas áreas de la Dirección de Gestión e Instrucción o de Dirección de Consultoría Técnica. Las mediaciones se llevan a cabo en las sedes de Santa Fe y Rosario y, en algunas ocasiones, se traslada personal de mediación a las Delegaciones u otras dependencias del interior de la provincia. La labor desarrollada por el Centro de Mediación contribuye a la disminución y resolución de diversos conflictos —familiares, vecinales, comunitarios, entre otros— a partir del reconocimiento y potenciación de los recursos con que cuentan los propios involucrados.

Este informe anual detalla la labor desempeñada durante 2015 por las distintas direcciones y áreas que componen la Defensoría el Pueblo de la provincia de Santa Fe, de acuerdo a las distintas temáticas abordadas. Durante 2015, la Defensoría del Pueblo inició en toda la provincia un total de 30.267 expedientes, aunque esta cifra no representa la totalidad de personas que acudieron a las sedes y delegaciones de la institución, puesto que muchas veces un peticionante se presenta más de una vez por el mismo expediente y en otras se presta asesoramiento sin iniciarlo. Tampoco están contemplados en el guarismo los asesoramientos vía telefónica o correo electrónico.

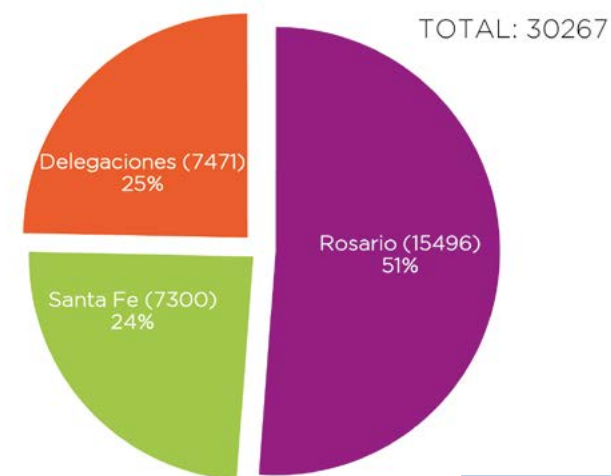
Evolución de casos atendidos desde 1992 en Rosario, Santa Fe y delegaciones



Del total de causas iniciadas durante el año que importa a este informe, el 51 por ciento corresponde a la ciudad de Rosario, en tanto que el 24 % se co-

menzó en la ciudad de Santa Fe y el 25 % restante corresponde a expedientes abiertos en las delegaciones del interior provincial.

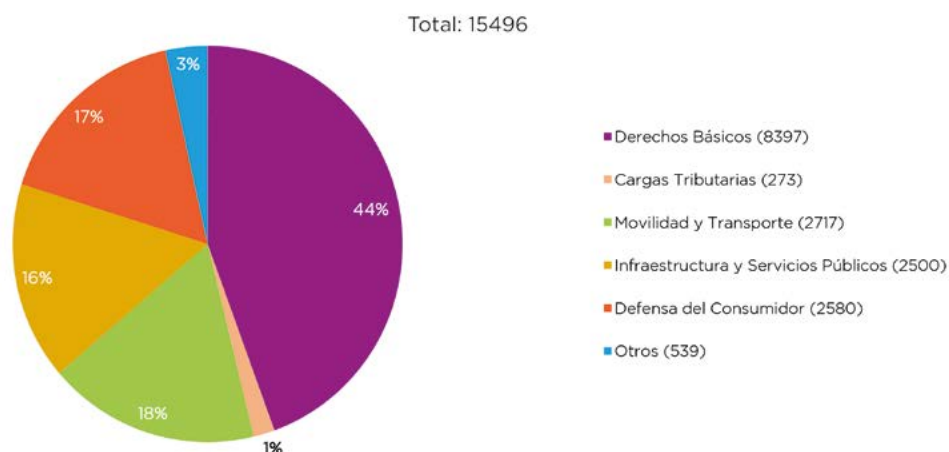
Distribución de casos atendidos en 2015



En lo que respecta a los casos atendidos en la sede Rosario de la Defensoría, que en total fueron 15.496, la mayoría de las presentaciones estuvo relacionada con Derechos Básicos, que representó el 44 por ciento del total. En segundo lugar se ubicaron los expedientes de Movilidad y Transporte, que alcanzaron el 18 por ciento del total de las

quejas recibidas. También tuvieron gran preponderancia las causas vinculadas con Defensa al Consumidor (17 por ciento). Mientras que Infraestructura y Servicios Públicos alcanzó el 16 por ciento. Finalmente, Cargas Tributarias significó el 1 por ciento del total y la categoría Otros, el 3 por ciento.

Distribución por tema de las presentaciones en Rosario

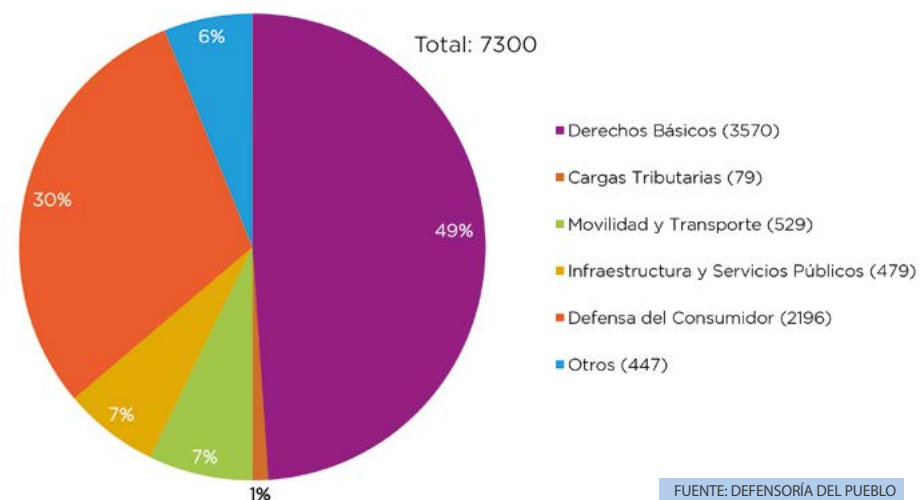


FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Por otra parte, en la sede Santa Fe de la institución se iniciaron 7.300 expedientes. De ellos, el 49 por ciento está vinculado con los Derechos Básicos, en tanto que en el segundo lugar se ubicaron las presentaciones relacionadas con la Defensa al Consumidor, que acumularon el

30 por ciento. En tanto que Movilidad y Transporte e Infraestructura y Servicios Públicos sumaron, cada categoría, el 7 por ciento. Mientras que Cargas Tributarias significó el 1 por ciento del total y Otros, el 6 por ciento.

Distribución por tema de las presentaciones en Santa Fe



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Primera Parte del Informe se refiere a la Defensoría del Pueblo y se compone de tres secciones.

En el Capítulo 1 se aborda el Acceso a derechos y Control de Organismos estatales por parte de la ciudadanía, articulados en A) Derechos básicos, que incluyen Derecho a la Identidad, Registro Nacional de las Personas y Registro Civil; Salud y Discapacidad; Educación; Vivienda y trámite de Bien de Familia; Seguridad Social; Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional; B) Derechos de la Víctima; C) Infraestructura y Servicios Públicos, que incluyen Servicios sanitarios; Energía, Empresa Provincial de la Energía (EPE) y Gas; Movilidad y Transporte; Puertos y Defensa Civil; D) Cargas tributarias; E) Defensa al Consumidor; F) Intereses Difusos, que incluyen Medio Ambiente y Desarrollo sustentable; Manejo de Cuencas y Preservación del patrimonio cultural; G) Mediación y Resolución de Conflictos; y H) Defensoría en

el territorio.

El Capítulo 2 se refiere a la Gestión de la institución y está articulado en torno a las áreas que la llevan adelante, concretamente, Asuntos Jurídicos, Fortalecimiento Institucional y Capacitación, Informática, Prensa y Administración y Gestión Presupuestaria. El Capítulo 3 aborda las Resoluciones emanadas del organismo y sus resultados.

La Segunda Parte del Informe de Gestión refiere al accionar de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y se articula en torno a dos capítulos que describen el funcionamiento de las áreas de Atención Integral y Promoción y Monitoreo de Derechos.

Por último, cabe destacar que se han eliminado de este informe todos los nombres, referencias y datos personales que pudieran llevar a la identificación de las personas que recurrieron a la Defensoría del Pueblo, a los fines de preservar la identidad de éstas.

PARTE I

Defensoría del Pueblo



CAPÍTULO 1: Acceso a derechos y control de Organismos estatales

1.1 Derechos Básicos

● DERECHO A LA IDENTIDAD

La Defensoría del Pueblo reconoce al derecho a la identidad como un derecho humano fundamental, de allí que la trascendencia del registro y la identificación de las personas sean un modo de garantizarlo. A su vez, el derecho a la identidad asegura el acceso a otros derechos como la educación, la salud, el trabajo formal y los programas sociales, resultando un verdadero instrumento de inclusión social, pues se trata de la puerta de acceso a derechos fundamentales.

Con la implementación del Código Civil y Comercial de la Nación en agosto de 2015, los Registros Civiles y de Capacidad de las personas de cada provincia debieron adecuar sus normativas internas, a fin de garantizar la entrada en vigencia de nuevas instituciones, como por ejemplo: uniones convivenciales y sus pactos, régimen de separación de bienes, registración de nacimientos con TRHA, registración del régimen patrimonial del matrimonio, registro referido a la capacidad

restringida, nueva normativa sobre prenombre y apellido, etc.

En dicho contexto se mantuvo un diálogo permanente con el Director Provincial del Registro General de la Personas de la Provincia acerca del avance del dictado de la normativa y la necesaria capacitación al personal, lo cual finalizó con el dictado de la Circular 14/15 DGRC.

En el mes de noviembre, y ante las medidas de fuerza dispuestas por el personal de ese organismo, se vio afectada la atención al público, por lo que el Defensor del Pueblo Zona Norte solicitó al Director General que garantice la prestación del servicio a los ciudadanos, evitando lesionar derechos cuyo ejercicio se encuentra supeditado a las inscripciones de nacimientos y fallecimientos, en particular, la falta de inscripción de los fallecimientos, lo que implica la no extensión de licencias de inhumación, cremación o traslados. El conflicto fue resuelto mediante el dictado de un decreto de las nuevas autoridades provinciales por medio del cual se suspendió el concurso interno en trámite.

Asimismo, se continuó con la gestión para la obtención de partidas de nacimientos para ciudadanos de muy escasos recursos que residieran en localidades del interior de la provincia de Santa Fe y la agilización en la obtención de DNI.

Como casos paradigmáticos podemos citar:

a) la gestión con resultado positivo,

de la obtención del DNI para extranjeros de una ciudadana boliviana, cuya numeración coincidía con el de otra persona y el RENAPER le rechazaba su otorgamiento. Debido a esta situación se realizaron gestiones ante el Consulado, Dirección de Migraciones y el RENAPER, logrando la emisión del nuevo DNI con otra numeración.

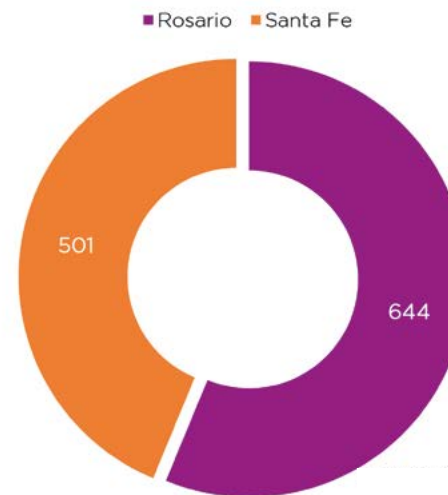
b) Desde el organismo se acompañó a un ciudadano de la ciudad de Reconquista en la gestión ante el Registro Civil tendiente a garantizar su identidad de género, rectificando su Acta de Nacimiento, adecuándola en cuanto al nombre y sexo, conforme la Ley 26.743.

SALUD

En el período comprendido entre enero y diciembre del año 2015, en el Área de Salud de la Zona Norte se iniciaron un total de 501 expedientes, de los cuales se gestionaron 304 y 197 se cerraron con el asesoramiento legal brindado y/o derivación del ciudadano al organismo competente, manteniéndose similar a la cantidad del anterior año.

En la Zona Sur, en el mismo período se incrementó el número de las quejas relacionadas al incumplimiento por parte de los efectores obligados por ley a la cobertura de salud, tanto en lo que refiere a prestadores del sector público como del privado.

Casos del área Salud atendidos en Rosario y Santa Fe



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Las presentaciones están relacionadas con reclamos de ciudadanos que consideran vulnerado su derecho a la salud, ya sea por omisiones o demoras del Estado en el caso de los que carecen de cobertura social, o de las Obras Sociales o prepagas en el caso de los que la tienen.

Dentro del ámbito de competencia del Organismo se encuentran los Efectores Públicos de la provincia y el Instituto Autárquico de Obra Social, IAPOS. No obstante, y con un número importante de casos, en gestión de buenos oficios se actúa ante Obras Sociales nacionales del Sistema de Seguro de Salud, Obra Social de Jubilados y Pensionados —PAMI— y Prepagas, lo que se describirá mas adelante.

La metodología de trabajo consiste en la atención por parte de los instructores, que contienen en primera instancia al reclamante y brindan asesoramiento sobre el derecho que lo asiste, brindándole amplia información sobre las Leyes 23.660, 23.661, 26.682 y 24.901, PMO, normativas provinciales, etc., según los distintos casos, describiendo cuáles son las obligaciones que pesan a cargo de cada Agente de Salud o del Estado, así como también el alcance de la competencia de la Defensoría de Pueblo ante el inconveniente planteado. Luego se realiza un análisis de todas las opciones o herramientas para obtener la solución: gestión telefónica por parte del área, una gestión de buenos oficios, o solicitud de informes mediante oficios.

Asimismo, se informa sobre la competencia de la Superintendencia de Servicios de Salud (SSSalud), que es el organismo de control de las Obras Sociales que pertenecen al Sistema Nacional de Seguro de Salud, realizando derivaciones al mismo si el caso lo amerita, sin perjuicio de asesorar sobre la posibilidad de acudir a la vía judicial mediante la interposición de una acción de amparo.

Instituto Autárquico de Obras Sociales-IAPOS

En cuanto al accionar de la obra social provincial, es necesario destacar que al igual como sucedió en el año 2014, en este período siguieron incrementándose los reclamos recibidos.

Las temáticas que se presentaron en su mayoría versaron sobre demoras en: 1) Autorización de prestaciones de rehabilitación a personas discapacitadas; 2) Autorización y provisión de prótesis y órtesis; 3) Autorización de cobertura de tratamientos de reproducción médicamente asistida; 4) Autorización de las siguientes prácticas para afiliados discapacitados: cuidadores domiciliarios y acompañante terapéutico. Al respecto, se trabajó en los Exptes. N° 1004-113785/15; 115754/15; 116045/15; 120532/15; 121544/15; 01-231/15 y 01-323/15; 5) Reintegros a los afiliados de prácticas médicas que la obra social solo reconoce a través de ese mecanismo (en algunos casos continúan verificándose plazos de más de 9 meses para hacer lugar al mismo, etc.)

Respecto del tema de los reintegros, en lo que refiere al circuito de los trámites administrativos de autorizaciones de las diversas prácticas médicas solicitadas por los afiliados, se viene detectando que los mismos conllevan prolongados plazos de tiempo que terminan afectando el acceso a la salud de los beneficiarios.

Al hacer el seguimiento del expediente siempre coincide que los mismos se encuentran paralizados en oficinas determinadas desde las cuales sus coordinadores manifiestan en forma reiterada que las demoras obedecen a la falta de recursos humanos para cumplimentar el trámite en tiempo y forma, situación esta que oportunamente fue puesta en conocimiento de las autoridades del IAPOS, a los fines de que se subsane y mejore el servicio en pos de los derechos de los afiliados del IAPOS, lo que hasta la fecha no se observa.

El siguiente caso se detalla con fechas con el objeto de ejemplificar la lentitud del procedimiento de tramitación de expedientes por la Obra Social: Expte. N° 1004-118699/15. "s/ reparación

de dispositivo implante coclear para afiliado discapacitado":

Las actuaciones se inician el 26 de agosto de 2015, cuando el afiliado solicitó intervención de la Defensoría para la agilización del expediente iniciado en IAPOS el 16 de marzo del mismo año, por el cual había solicitado reparación de implante coclear con provisión de porta baterías y procesador de lenguaje, trámite que se encontraba desde el 13 de mayo de 2015 en el área Compras. Se remitieron los correspondientes oficios, además de reclamarse en numerosas oportunidades a la Dirección de Prestaciones solicitando agilización.

El expediente fue seguido personalmente por los instructores a cargo de esta Defensoría hasta que el 25 de septiembre de 2015 el expediente se deriva al área Compras para subsanar la omisión de cotización en dólares del dispositivo auditivo.

El 02 de octubre de 2015 se efectuó nuevo contacto telefónico con el Director de Prestaciones de la obra social, quien se comprometió a brindar una rápida respuesta. Atento a que esto no se produjo, se consideró pertinente emitir Resolución N° 191 en fecha 29 de octubre de 2015 a los fines de que se dé cumplimiento de lo normado por Ley 24.901 que contempla el Sistema de Prestaciones Básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad por entender grave el accionar del IAPOS que con su manifiesta demora deja al afiliado en una total desprotección. En fecha 12 de noviembre de

2015 se hizo entrega del implante presuntamente reparado, pero debió ser devuelto porque no funcionaba. Recién a fines del mes de diciembre, tras nuevas gestiones, se le hace entrega del implante efectivamente reparado.

Audífonos para afiliados discapacitados

En este tema la Defensoría del Pueblo viene manifestando su postura desde el año 2011 a través del dictado de Resoluciones y en los respectivos informes anuales sobre el incumplimiento por parte del IAPOS de la Ley 24.901 en la provisión total de audífonos, pese a lo cual la Obra Social Provincial sigue otorgando un solo audífono.

Al momento de la elaboración del presente informe, se siguen recepcionando nuevos reclamos de similar índole. Durante 2015 se emitieron dos Resoluciones sobre el tema, N° 119 y N° 141, las que se pueden consultar en el Parte III.

Medicamentos

En forma positiva podemos mencionar que en relación con reclamos

por autorización de medicamentos para distintas patologías (por ejemplo enfermedades crónicas y patologías especiales), a fin de dar la inmediata respuesta que estos casos requieren, se mantiene en forma fluida la comunicación con el área específica (Auditoría Farmacológica; Auditoría Oncológica), desde la cual se facilita con buena predisposición la información concreta en cada uno de los planteos, resolviéndose los mismos en forma rápida. De igual manera se destaca el trabajo coordinado con la auditoría bioquímica de esa obra social.

A continuación, una breve reseña a modo de ejemplo de casos trabajados en relación con tratamientos de fertilización asistida, oncológicos, estudios de complejidad, de provisión de insumos, provisión de oxígeno, etc., cobertura de medicación especial para enfermedades crónicas, todos con resultados positivos:

Exptes. N° 1004-112053, N° 1004-112485; N° 1004-112756; N° 1004-112870; N° 1004-113101; N° 1004-113262; N° 1004-114483; N° 1004-114581; N° 1004-116044; N° 1004-117202; N° 1004-117606; N° 1004-119471 y glosado 119499; N° 1004-119583.

En la Zona Sur se destaca que a lo largo de 2015 se han recibido gran cantidad de reclamos por incumplimientos del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social, siguiendo la proyección de años anteriores, que se atendieron siguiendo la política de asesoramiento al afiliado para que solicite o reclame correctamente. En los casos en que IAPOS no

resuelve correctamente dicho reclamo, la Defensoría una tomado conocimiento directo del caso y gestionado ante la Obra Social a través los instructores de forma directa.

Así, se realizaron gestiones para casos concretos con los sectores: auditoría médica, compras, afiliaciones y Dirección, entre otros.

Programa Incluir Salud (ex-Programa Federal ProFe)

Se sigue trabajando coordinadamente con las autoridades en Delegación Santa Fe del Programa Incluir Salud — en especial con la auditoría médica— desde la cual se nos brinda respuesta a cada una de las cuestiones que se nos plantean.

Las temáticas trabajadas han sido: agilización de cobertura en centros de día para afiliados discapacitados; cobertura de medicamentos; problemas en la afiliación al programa; cobertura de prótesis y órtesis.

Cabe señalar que los afiliados del Programa son considerados pacientes hospitalarios por Resolución del Ministerio de Salud, por cuanto, en caso de demoras por parte de aquél, deben obtener la cobertura necesaria por parte de los Hospitales o SAMCO.

Efectores de salud pública provincial

En el ámbito del **Hospital J. B. Iturraspe** se llevaron adelante distintas actuaciones entre las que se destacan las mencionadas a continuación.

Las acciones a relatar, en primer lugar,

se refieren al cumplimiento de la Ley 26.743 (de Identidad de Género) y que se iniciaron en el año 2014, en cuyo informe anual se consignaron, pero se concluyeron en el curso 2015. Por la temática involucrada se considera relevante mencionar los resultados arribados.

Expte. N° 1004-109454/14. “s/realización de cirugías implantes mamarios a paciente trans”.

En la instrucción del expediente, se había dado intervención a los siguientes organismos: a la Dirección del Hospital Iturraspe; a la Dirección Provincial por la Salud en la Niñez, Adolescencia y Salud Sexual y Reproductiva, y a la Secretaría de Salud de la Provincia de Santa Fe.

Se recepcionó respuesta de estos últimos dos organismos, en la cual se informa que “se arbitraron los medios y recursos necesarios para resolver el acceso a la ciudadana a las cirugías de implantes mamarios, para lo cual se había acordado con un profesional de la ciudad de Rosario, realizar la cirugía en el mismo Hospital Iturraspe, la que finalmente se produjo el 17/07/15”. Ambas respuestas además expresaban que se seguía trabajando ante las resistencias presentadas por el equipo de cirujanos del Hospital Iturraspe en la realización de este tipo de prácticas.”

Otros casos relacionados con el mismo efector:

Expte. N° 1004-112975/15. “s/ demoras en provisión y colocación de stent esofágico autoexpandible”.

Expte. 1004-119.809/15 “s/demoras



en realización de estudios diagnósticos”. Paciente denunció que había sido derivado de un Dispensario local al Hospital Iturraspe por requerir estudios para diagnosticar un problema de salud cuyos síntomas eran alarmantes, pero que no podía acceder a realizárselos por distintos inconvenientes en el hospital relacionados con los turnos, horarios de los anestesiólogos, etc., considerando haber sido sometido a maltrato institucional y vulnerado su derecho a la salud.

Se solicitó informe a la Dirección del Hospital en referencia al caso concreto, pero advirtiendo un problema más amplio y abarcador de numerosos ciudadanos, relacionado con el tiempo que demanda obtener un turno para ese tipo de estudios en dicho nosocomio.



Se respondió por el caso planteado, en el cual se accedió a una solución, pero quedó de manifiesto en la respuesta, en relación con los pacientes ambulatorios, que “a diciembre de 2015 se encontraban programando estudios para dentro de tres meses, en caso de que no surjan inconvenientes como la rotura del equipo”.

Dicha respuesta fue puesta formalmente en conocimiento del Ministro de Salud de la Provincia, a efectos de que se visibilice esta problemática y se analice la posibilidad de dotar al Hospital de mayor equipamiento y recursos humanos para hacer frente a la demanda que afronta tanto de pacientes locales como los derivados por otros efectores y del interior de la Provincia. A la fecha no se recibió respuesta.

Durante el período que se analiza, en el **Hospital J. M. Cullen** se siguieron observando —aunque en menor cantidad— demoras en la realización de cirugías programadas. Cada uno de los casos que se recibieron fueron puestos en conocimiento de las autoridades del Hospital y se arbitraron los medios necesarios para arribar a su solución.

En relación con el **Hospital de Niños Dr. Orlando Alassia**, durante 2015 continuaron recibiendo reclamos por demoras en las cirugías relacionadas con la subespecialidad Neuroortopedia. A mediados de año, y ante el requerimiento de la Defensoría en un caso concreto, se informó desde la Dirección del Hospital que, a los fines de resolver la situación, se había contratado un médico en dicha especialidad de la ciudad de Rosario quien, a su vez, había comenzado la formación de un trauma-

tólogo de esta ciudad para contar con recurso local. Lamentablemente, por conflictos con la contratación del profesional de Rosario, se informó que debió derivarse a los pacientes más urgentes al Hospital Zona Norte de Rosario, hasta que se arribó a un nuevo acuerdo con el especialista.

En el caso del **Hospital Mira y López**, se recibió una presentación con reserva de identidad en la que se detallaban presuntas irregularidades y otros reclamos: estado de abandono y deterioro de tres pacientes, estructura edilicia del Hospital en muy mal estado, con eventuales riesgos para los usuarios y para los mismos trabajadores. Precariedad de la situación de los servicios alternativos, recursos humanos escasos de la Guardia del Hospital para atender las necesidades de los usuarios, etc.

A la presentación se agregó información proveniente del comunicado de trabajadores de Si.Pr.U.S, emitido en el marco del Congreso de Salud organizado por el Ministerio de Salud de la Provincia a fines del año 2014. Asimismo, se relevaron casos atendidos en el Centro de Asistencia a la Víctima y al testigo del delito de este Organismo, los cuales daban testimonio de las dificultades que surgen en la atención de la salud mental en el ámbito local.

En virtud de lo expuesto, se realizaron las siguientes acciones: 1) En fecha 6 de enero de 2015, reunión en el Ministerio de Salud con el Subsecretario de Salud donde se expone y anticipa la presentación. En la misma el funcionario manifiesta que le dará intervención a las áreas competentes, entre ellas, Dirección Provincial de Salud Mental; 2) 8 de enero de 2015, remisión de Ofi-

cio N°28783 requiriendo información con relación a los hechos puntuales *ut supra* denunciados (del Hospital Mira y López) y a cuestiones generales del funcionamiento del Sistema de Salud, según las transformaciones que la Ley Provincial N° 10.772 y Ley Nacional N° 26.657 establecen como obligatorias; 3) Ante la falta de respuesta del Oficio se efectuaron gestiones informales y formales reclamando su respuesta; 4) En fecha 20 de abril de 2015 se realiza una reunión en la Defensoría del Pueblo con la Directora Provincial de Salud Mental, con presencia del Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte, Dr. Luciano Leiva, donde la funcionaria expone oralmente los avances y proyectos de transformaciones en el sistema de salud mental, comprometiéndose a responder la requisitoria del Oficio *ut supra* citado a la brevedad; 5) En fecha 21 de mayo de 2015 se realiza una reunión con el Director del Hospital Mira y López, quien entrega en forma personal respuesta a

los Oficios N° 28.783 y N° 29.020, relacionada con los puntos relativos al nosocomio que dirige, así como también se detalla la situación de cada uno de los pacientes internados de más larga data, explicaciones satisfactorias a juicio de la Defensoría; 6) En fecha 27 de mayo de 2015 se realiza una reunión con el Coordinador del Nodo Salud de la ciudad de Santa Fe, Director, Subdirectora y Representante del Estado del Hospital Mira y López; 7) Ante la falta de respuesta de la Dirección de Salud Mental, se dictó la Resolución N° 134, requiriendo en forma inmediata la misma.

Posteriormente, se recibe la información donde se detallan aspectos importantes de la implementación de la Ley de Salud en la Provincia, que resultan indispensables en el trabajo diario de este Hospital en casos que se presentan, tanto en el Área de Salud y Discapacidad como Centro de Asistencia a la Víctima y al testigo.

Distribución de tema de Salud en Santa Fe



TOTAL: 501

Con relación al **Hospital de San Javier**, se llevaron adelante actuaciones en el marco del Expte. N° 1004-118.835/15 iniciado de Oficio. A través de los medios de comunicación locales de la ciudad de San Javier se dio a conocer la situación edilicia de habitaciones destinadas a internación del Hospital local aludiéndose a un deterioro que sería notable al punto de implicar riesgos a la integridad de toda la comunidad hospitalaria. Por tal motivo, personal de la Defensoría se presentó en dicho efector de salud y recorrió las instalaciones, corroborando estado de deterioro fundamentalmente de los techos, aberturas y paredes de las salas de internación 4 y 6. Las mismas, al momento se encontraban vacías y clausuradas por "refacciones". Se entrevistó a personal jerárquico del Hospital, el cual expuso que se habían realizado numerosas gestiones tendientes a encontrar una solución integral a los problemas edilicios: solicitaron el retecho del nosocomio, pero desde el Ministerio se habría informado que daría viabilidad al Expte. N° 00501-0143366-1 referente a la impermeabilización de cubierta y nueva instalación eléctrica.

El Defensor del Pueblo Zona Norte solicitó informe al Ministerio de Salud, el que responde a través de la Dirección Provincial de Arquitectura e Ingeniería en salud. Se expresa que en el marco de una planificación edilicia de ampliación y mantenimiento, se llevarán a cabo los distintos trabajos de mejoras, incluidos en la Licitación Pública Expte. N°00501-0143366-1 con un monto aproximado de \$ 2.340.000,00

donde se resolverá: retiro y ordenamiento de la instalación eléctrica aérea, que se distribuye por la cubierta del hospital, impermeabilización y aislación térmica, pintura interior del sector internación, etc.; dada la urgencia se están desarrollando tareas de reparación de los cielorrasos, juntas de dilatación, revoques y cubiertas en el sector de internación afectado, con un presupuesto de aproximadamente \$ 63.000.

No se darán por concluidas las actuaciones hasta el cumplimiento de lo antedicho.

La Defensoría del Pueblo inició actuaciones en el **Centro de Salud Mendoza Oeste** (Expte. N° 1004-119.989/15) con motivo de concurrir a dicho Centro ya que al recorrer sus instalaciones, se observó ostensible falta de espacio físico, teniendo en cuenta que el mismo brinda atención a cuatro vecinales. El Defensor, Dr. Luciano Leiva, conversó con distintos miembros del personal y se tomó conocimiento de que aproximadamente desde el año 2003 vienen solicitando al Ministerio de Salud la reestructuración y ampliación del mismo; que con intervención de un arquitecto del Ministerio de Salud se elaboró un proyecto de plano de ampliación; posteriormente se sucedieron reuniones por el tema con la Coordinación del Nodo de Salud. Éste les habría llevado un nuevo proyecto, manifestándoles verbalmente que la obra se concretaría en el año 2016. Aducen, sin embargo, que la solución de la problemática se viene postergando durante varios años, razón por la que requieren contar con

la certeza de un trámite formal donde esté prevista la remodelación y/o ampliación, se establezcan plazos para la ejecución, etc. Agregan que se han adquirido materiales de construcción destinados a la obra, lo que se realizó con fondos del Plan Sumar que corresponden a ese Centro.

Se remitió pedido de informe al Ministerio de Salud, el cual contesta a través de la Dirección Provincial de Arquitectura e Ingeniería que un equipo de profesionales de la repartición se encuentran desarrollando el Proyecto Ejecutivo y Legajo Licitatorio para la construcción de un nuevo edificio ubicado en el mismo lugar. El anteproyecto del mismo fue presentado al personal del Centro de salud, obteniendo el visto bueno de parte de los mismos. Concluido dicho legajo se iniciarán los procedimientos de reserva presupuestaria y posterior llamado a licitación. Además, que el pedido de partida presupuestaria esté incluido en el presupuesto 2016 del Ministerio de Salud, según pedido expreso de esa Dirección. En orden a lo expuesto, se prosiguen las actuaciones para verificar el cumplimiento de lo manifestado.

Obras sociales nacionales

En la Zona Sur se informa que los conflictos presentados con respecto a estas obras sociales son principalmente por interrupciones en la continuidad de tratamientos médicos prolongados, ya sea con respecto a la medicación, porque los médicos prestadores dejan de formar parte de la cartilla, o

por la demora en la cobertura de medicación de alta complejidad.

También se reciben quejas en relación con el cambio de obra social, el período de carencia, la extensión de la cobertura de la obra social una vez culminado el vínculo laboral.

De igual forma, se reciben reclamos por falta de cobertura de la obra social, por incumplimiento de la patronal en la realización de los aportes, etc. En estos casos, se asesora al quejoso y generalmente, con la presentación de un reclamo extrajudicial fundado en derecho, se logra la cobertura de la prestación.

En la Zona Norte los expedientes gestionados con relación a las mismas representan más del 50% del trabajo del área. Si bien el Organismo de contralor de aquellas es la Superintendencia de Servicios de Salud, se justifica la intervención de la Defensoría por cuanto se han creado canales de comunicación con numerosas obras sociales por los cuales se obtienen respuestas en muy breve plazo. Sin perjuicio de que, ante especiales situaciones, se decide en forma inmediata la derivación al organismo de control, por considerarse que su intervención es fundamental por requerirse de intervención de áreas específicas del mismo, tales como Auditoría Médica o de dictámenes jurídicos especiales para casos concretos, por no estar claramente encuadrados en las normativas vigentes. En dichas situaciones, se procede a coordinar la atención del caso directamente con la Delegación que el ór-

gano de control posee en la ciudad de Santa Fe para toda la zona norte.

En este período se han trabajado en reclamos relacionados con las siguientes obras sociales: OSECAC; OSPRERA; OSPLAD; Obra Social de Estibadores Portuarios; Obra Social del Hielo; Obra Social Jerárquicos Salud; Obra Social Trabajadores Viales; Obra Social del Personal del Turf; Obra Social de la Unión Tranviaria Automotor; OSCIP; OSPACP; OSPEDyC; OSPe; OSFE; Obra Social Confiteros; Obra Social del Personal Mosaísta; OSPECON, OSPRERA, OSPSIP; OSSdeB; UOM; OSPIV; OSTel; Obra Social de la Unión Personal Civil de la Nación; Obra Social del Personal Ferroviario; Obra Social del Sindicatos de Amas de Casa de la República Argentina; Obra Social del Personal del Automóvil Club Argentino; OSPIF; OSFATUN; etc.

De la misma manera, se realizaron gestiones ante diversas entidades de medicina prepagas habiéndose trabajado reclamos relacionados con las siguientes: Galeno, Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe; Jerárquicos Salud; Amur; Mutual Agua y Energía; Swiss Medical; Aca Salud; etc.

Reseña solo a modo de ejemplo de expedientes de casos urgentes (Exptes. N° 1004-112.021, 113.111, 117.516, 116.043, 117.713, 119.756, 121.029, 121.297, 112.625, 121.054, 121.176, 01-0218, 0249, 0293, 0348) por temas tales como: medicamentos para tratamiento de reproducción médicamente asistida, cobertura en centro especializado para paciente con cáncer de

pulmón, cirugía no incluida en el Programa médico obligatorio, cobertura de droga oncológica, provisión de mochila de oxígeno y droga oncológica, cirugía de resección de tumor, cirugía de embolización de fibroangioma, cirugía de reconstrucción laringotraqueal, cobertura de sistema desrotador, de cobertura prolongada leche especial, de tratamiento de rehabilitación, de estudios endoscópicos, de droga especial, de cardioresonancia. Dichas actuaciones, las cuales —se reitera— son solo una parte de las trabajadas en el Área, implicaron arduas y urgentes gestiones, en virtud de la gravedad de la cuestión planteada, y obtuvieron resultados positivos, ante Obras Sociales como Estibadores Portuarios, OSECAC, OSDOP, MEDITAR, OSPAT, OSPSIP, OSPIF, UPCN, Jerárquicos Salud, OSPECON, ACA Salud, OSPIHMP, OSFATUN.

Entidades de medicina prepaga

Las empresas y entidades que brindan servicios de medicina prepaga, según lo ordena la Ley Nacional N° 24.754, deben brindar como mínimo en sus planes la misma cobertura que es obligatoria para las obras sociales sindicales.

En la Zona Sur se advierte que con dictado de la Ley 26.682, y sus Decretos Reglamentarios (1991 y 1993/2011) aumentaron las quejas y consultas de manera muy considerable con respecto a años anteriores.

La mayoría de los problemas surgen por la deficiente información que

brindan estas empresas al usuario. En numerosos casos las personas confunden su obra social con la prepaga que brinda el servicio por delegación de aquella. Al verificar con los datos del interesado vía internet en las páginas de ANSES o Superintendencia de Salud, se les informa a qué Obra Social son dirigidos sus aportes y, en su caso, se les aclara si la misma presta su cobertura a través de convenio con prepaga. Esto es fundamental al momento de presentar reclamos, porque si esta última no cumple con la prestación de salud debe reclamarse a la obra social de pertenencia. 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.

Una vez planteado en conflicto, este instructor desde la primera entrevista explica las obligaciones a cargo de cada Agente de Salud. Identificado el obligado a brindar la prestación, se procede a efectivizar el asesoramiento pertinente.

En general, con la intervención del Área, al plantear a los responsables de los distintos efectores los reclamos recibidos, desde un punto netamente jurídico se obtienen respuestas favorables, pero cuando el trámite iniciado por el quejoso se demora injustificadamente se realizan gestiones de buenos oficios ante las entidades de medicina prepaga. Sin embargo, muchas veces hacen caso omiso a los mismos. En este supuesto de falta de respues-

ta, se recomienda la presentación de reclamo ante la Superintendencia de Servicios de Salud.

En la Zona Norte se realizaron gestiones ante diversas entidades de medicina prepaga y mutuales: Galeno, Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe; Jerárquicos Salud; Amur; Mutual Agua y Energía; Swiss Medical; Aca Salud; etc.

Programa Asistencial Médico Integral-PAMI

En lo que respecta a los casos atendidos en la Zona Norte de beneficiarios de la obra social de jubilados y pensionados, cabe resaltar que el período 2015 se caracterizó por el aumento de reclamos por las excesivas demoras en la provisión de prótesis y endoprótesis.

Asimismo, debemos mencionar que se intervino en innumerables planteos por demoras y/o atrasos en autorizaciones de tratamientos crónicos en su mayoría oncológicos. Las gestiones consisten en solicitar en cada caso planteado la agilización en la evaluación por parte de los auditores médicos, ante la Subgerencia de Medicamentos de la sede central de PAMI. Una vez obtenida la autorización; se continúan gestiones ante el Centro de Autorizaciones de Medicamentos Oncológicos y Tratamientos especiales (CAMoyTE) a los fines de que agilicen el pedido a las respectivas droguerías, llegando en algunos casos también a contactarse con estas últimas debido a problemas que surgieron en la entrega en el año 2015. De esta forma, el

afluido puede contar a la mayor brevedad con su medicación.

Por otro lado, se han verificado demoras por parte del PAMI de dos y hasta tres años en la entrega de sillas de ruedas y/u otro tipo de órtesis, lo que generó en muchos casos tener que solicitar intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación para su actuación en forma directa ante la Sede Central de PAMI.

Reseña de algunos casos trabajados con resultados positivos

-Sobre autorización de tratamientos crónicos (mayoría oncológicos):

Exptes. N° 1004-111678; 111790; 112211; 112886; 122910; 113006; 114238; 115580; 115653; 115782; 115865; 115951; 116414; 116558; 116918; 118180; 118002; 118092; 118270; 118691; 119171; 119209; 119315; 119660; 119778; 120079; 120470; 120997; 121392M; 121469; 122013; 120951; etc.

-Sobre demoras en provisión de prótesis o endoprótesis, muchos de ellos con demoras de meses y años:

Exptes. N° 1004-111781; N°1004-112977; N° 1004-112554;N° 1004-114502; N° 1004-114411;N° 1004-114412; N° 1004-115970; N° 1004-116193; N° 1004-116460;N° 1004-119743; N° 1004-116847; N° 1004-117470; N° 1004-119729; N° 1004-118735; N° 1004-119269; N° 1004-120865.

En la Zona Sur, los principales reclamos refieren a la cobertura de diversas prótesis nacionales e importadas, cobertura de intervenciones quirúrgicas en general y de alta complejidad, de-

moras en los reintegros (previamente acordados su autorización y compra), internación en instituciones geriátricas, psiquiátricas y psicogerítricas, en principio por la falta de cobertura incumpliendo con la Ley Nacional de Discapacidad, pero también por la falta de lugares.

Se reciben quejas por demora en los turnos otorgados para atención médica, e intervenciones quirúrgicas, que en los últimos meses del año se está intentando corregir con altas derivadas, como también reclamos por cese de atención por parte de los prestadores de Pami por falta de pago de la obra social.

Mediante su intervención ante las autoridades de Pami los instructores de la Defensoría facilitan la solución de un gran porcentaje de los reclamos recibidos.

CONCLUSIONES

Como conclusión de todo lo actuado, vale decir que en los últimos años se ha podido avanzar mucho en estos temas específicos, logrando informar a la comunidad sobre los derechos que le asisten en esta materia. Se advierte que con el transcurrir del tiempo aquella se ha hecho eco de que en la Defensoría de Pueblo se brindan respuestas, a través del asesoramiento mediante gestión personal de instructores y del Área de Salud, mediante la constante interacción que se produce con los efectores del ámbito nacional, provincial y municipal, de gestión dia-

ria ante las obras sociales sindicales, empresas de medicina prepaga, entidades mutuales y organismos afectados a un reclamo o conflicto de esta índole.

En la Zona Norte se ha contabilizado alrededor de un 80% de resolución favorable de los reclamos recibidos.

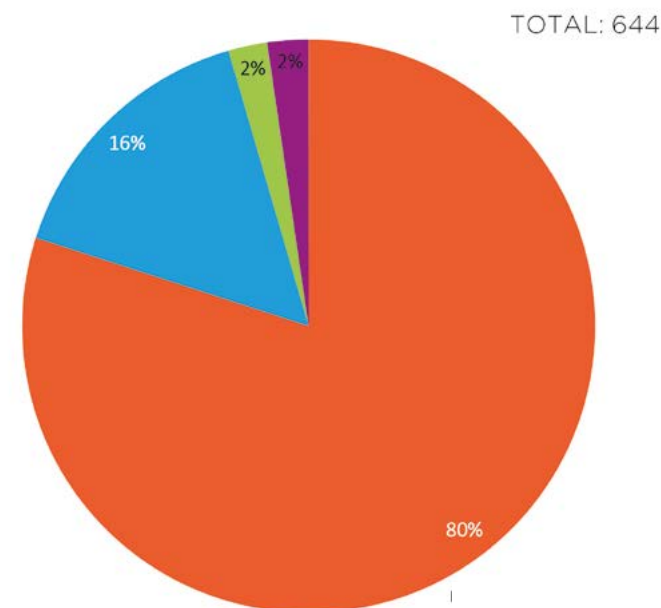
Sin embargo, continúa observándose falta de respuesta en tiempo y forma a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, especialmente por parte del IAPOS, organismo obligado a hacerlo por Ley N° 10.396, así como

también desde sector privado ante las gestiones de buenos oficios que lleva adelante el organismo.

Como dato a tener presente es habitual, sin embargo, que desde los mismos efectores públicos y privados de salud se derive a los pacientes o a sus familiares para que efectúen sus reclamos ante la Defensoría del Pueblo, a veces, tratándose de problemáticas cuya solución podrían ofrecer por sí mismos. También, la Superintendencia de Servicios de Salud aconseja a la comunidad que recurra a la Defensoría del Pueblo.

Distribución de temas de Salud en Rosario

■ Discapacidad (515) ■ Iapos (100) ■ General (14) ■ Ministerio de Salud (hospitales, samcos) (15)



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

● DISCAPACIDAD

Discapacidad y Derechos Humanos

Los derechos humanos de la población con discapacidad deben estar dirigidos a equilibrar el acceso al ejercicio pleno de sus derechos y a oportunidades, en una sociedad dentro de la cual puedan desarrollarse libremente, con dignidad y con sus propios planes y proyectos de vida.

Ubicar a este colectivo social bajo la visión de derechos humanos consiste en e implica controlar y velar por el cumplimiento de sus derechos por parte de las instituciones públicas, como así también de particulares y/o de grupos que afecten y/o limiten el libre ejercicio de los mismos.

Los derechos humanos no sirven simplemente para proteger a las personas contra el abuso de poder; también sirven para dar a las personas acceso al poder.

Los gobiernos (nacionales, provinciales y locales) deben cumplir con las obligaciones derivadas de normativas internacionales, nacionales, provinciales, municipales y que guarden relación con los derechos de las personas con discapacidad.

En ese marco, el área Discapacidad de la Defensoría desarrolla su tarea de control a favor de las personas con discapacidad consideran que entienden vulnerados sus derechos.

Normativa relacionada y aplicable a la temática Discapacidad

El país cuenta con un importante número de leyes relacionadas a la temática discapacidad, por cuya aplicación debe velar el Área Discapacidad, tales como: Ley Nº 26.994 (Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación); Ley Nº 22.431 (Sistema de Protección Integral a las Personas con discapacidad), Ley Nº 24.901 (Sistema de Prestaciones Básicas en Rehabilitación Integral a favor de las Personas con Discapacidad); Ley Nº 25.280 (Convención Internacional para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad); Ley Nº 26.378 (Incorporación Convención Internacional sobre las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo —todas reconocidas por las provincias—); Ley Nº 24.314 y Decreto Nº 914/97 (Accesibilidad de personas con movilidad reducida, modificada por Ley Nº 22.431); Ley Nº 26.653 y Decreto Nº 355/2013 (Ley de Acceso de la Información a las Páginas Web); Ley Nº 26.522 (Servicios de Comunicación Audiovisual); Ley Nº 26.206 (de Educación Nacional); Ley Nº 25.573; Ley Nacional Nº 24.013 (Empleo. Programa de empleo para Grupos Especiales de Trabajadores); Ley Nº 20.744 (Contrato de Trabajo); Ley Nº 26.657 (Derecho a la Protección de Salud Mental); Ley 24.515: Creación del Instituto Nacional contra la discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI).

En el ámbito provincial: Ley 9.325 y Decreto Nº 1.969/09, Decreto Nº 2.703/30 “s/ Pautas de Organización y Articulación del Proyecto de Integración Interinstitucional de niños, adolescentes y jóvenes con discapacidad”.

Cabe destacar también a “Las Reglas de Brasilia”, de plena aplicación para las personas en situación de vulnerabilidad, protegen a las personas con discapacidad. Estas reglas fueron incorporadas expresamente al ámbito de la administración de justicia, mediante la acordada Nº 5/2009 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y en la Provincia por la Circular Nº 23/2011.

La capacidad de las personas: Nuevo Código Civil y Comercial y Ley 26.657 de Salud Mental

El Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación que comenzó a regir en agosto del año 2015 revoluciona el sentido tradicional de la regulación de las relaciones privadas, estructurándose a partir de la perspectiva de protección de la persona humana y de sus derechos fundamentales. El dato fundamental en esta temática es que incorpora como regla la capacidad de ejercicio: toda persona puede ejercer por sí los actos jurídicos, con las solas excepciones establecidas en la norma, lo cual es coherente con las normas de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Otra novedad es que el Código regula los temas de capacidad e internación psiquiátrica en articulación con la Ley de Salud Mental y la Convención de Derechos de Personas con Discapacidad.

El nuevo Código apareja un cambio muy grande en la atención médica así como en la actuación del poder judicial. La Defensoría del Pueblo como Organismo promotor y difusor de los derechos de las personas con discapacidad, sigue estas nuevas directrices.

Esta temática debió ser abordada en el Área ante planteos de familiares que se vieron en situación de acoger y/o hacerse cargo de un familiar con problemas mentales. La externación de lugares de internación (clínicas de salud mental, hogares, hospitales, etc.) ofrece muchas veces resistencia de los familiares por cuanto todavía no se ha asumido el cambio de paradigma de que la persona en casos excepcionales debe permanecer internada.

En cada caso planteado se ha intervenido tomando contacto con el efector de salud o lugar donde la persona se encuentra o encontraba internada, se ha estudiado la indicación médica (del psiquiatra generalmente), a efectos de evaluar lugares aptos para la recepción de ésta al momento de la externación y, paralelamente, asesorando a los familiares sobre sus obligaciones legales y/o brindando

alternativas a efectos de lograr un compromiso de cuidado efectivo de la persona con discapacidad.

Transporte gratuito

Exptes. N° 1004-111.650; 111.652; 111.798; 114.091; 115.483; 115.497; 118.731

En el curso de 2015 se recepcionaron quejas del interior de la provincia, principalmente en relación con dificultades para obtener pasajes gratuitos. En estos casos se determina si se trata de un Transporte interurbano interprovincial, caso en el que se aplica el Decreto Nacional N° 38/04 y la autoridad de aplicación es la Comisión Nacional de Regulación del Transporte. Si el Transporte es Interurbano provincial: rige art. 18 de la Ley N° 9.325 y el organismo de control es la Secretaría de Transporte de la Provincia. En cualquiera de los dos casos, si se presenta prueba documental (pasaje) se derivan copias de las actuaciones para que las autoridades realicen el sumario correspondiente, a fin de que se apliquen sanciones en caso de verificarse infracción.

Certificado de Discapacidad

Exptes. N°1004-108.039; 121.403; 121.116; 01-0382; etc.

En estos expedientes los ciudadanos planteaban dificultades para obtener un turno urgente para Junta evaluadora de Discapacidad o con rechazos de las mismas, de la solicitud de certificado de discapacidad. En todos los casos, en articulación con la Di-

rectora Provincial de Discapacidad se coordinó la obtención del turno urgente, siempre justificado con una necesidad de obtener en forma rápida una cobertura determinada por parte de una obra social, o para la formación de una Junta evaluadora.

● EDUCACIÓN

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

Es así como, ante la presentación de una queja o solicitud de consulta por parte de los ciudadanos —en este caso, integrantes de la comunidad educativa— éstos obtienen por parte de los instructores del Área un asesoramiento integral con relación a la queja o consulta presentada y un posterior seguimiento del expediente en aquellos casos en que lo desee el presentante o que la queja así lo amerite, realizando gestiones ante las distintas instituciones educativas y/o ante el Ministerio de Educación, pudiendo derivar el reclamo planteado en una resolución con carácter de recomendación dictada por parte de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Análisis cuantitativo y cualitativo de los casos

El número de nuevos reclamos recibidos dentro de la temática educación durante el transcurso del año 2015 ascendió a 68, lo que representa una reducción con relación al año anterior en el que se recibieron 87 quejas. Debe aclararse que en dicho núme-

ro no se incorporan las atenciones de expediente abiertos en períodos anteriores pero que continúan atendándose hasta la actualidad.

En cuanto al análisis cualitativo de las quejas, debido a la amplia y diversa composición de la comunidad educativa, la temática de las consultas y quejas recibidas por el área fue de variada índole.

Los reclamos han sido presentados tanto por el personal directivo y docente, como por el personal no docente, y por parte del alumnado y/o sus respectivos representantes legales.

Como casos relevantes dentro de la temática educación se hace referencia a los que se mencionan a continuación.

El primer caso destacado fue en relación con la falta de respuesta por parte del Ministerio de Educación a la recomendación efectuada dentro del Expediente N° 14/10205.

Tal como en el Informe 2014, se hace referencia al mencionado expediente, cuyo reclamante continuó durante el período 2015 denunciando irregularidades y actos de mobbing laboral pese al dictado de la Resolución N° 354 de 2014 mediante la cual la Defensoría recomendó una serie de medidas al Ministerio de Educación, del cual no se ha obtenido respuesta a la fecha.

El segundo caso relevante se refiere a soluciones otorgadas a reclamo gestionado por la Defensoría del Pueblo por parte del Ministerio de Educación a la recomendación efectuada dentro del Expediente N° 15/4921.

La reclamante expuso ante la Defensoría la falta de pago por parte del Ministerio de Educación a los reemplazos efectuados como docente en la E.E.S.N. N° 519 de la ciudad de Rosario. En su oportunidad se asesoró a la quejosa para que efectúe el reclamo pertinente ante el organismo denunciado.

Dada la falta de respuesta al reclamo realizado, la quejosa regresó a la Defensoría y desde el área se elaboró oficio N° 0617 de fecha 22/07/15 solicitando información sobre el reclamo efectuado por la interesada.

Ante la falta de respuesta al oficio, se redactó el pronto despacho de fecha 26/10/15, del cual se obtuvo respuesta en la que se informaba de la resolución favorable a la reclamante, obteniendo ésta el pago de sus haberes en febrero de 2016, lo que fue efectivamente confirmado por la quejosa. A modo de corolario, desde el área se concluyó que durante el transcurso del año 2015 se han reducidos los reclamos, quejas y/o consultas recibidas en la Defensoría del Pueblo en materia de educación. En cuanto a las temáticas de las quejas y consultas, las mismas variaron dentro de los distintos ámbitos que involucra el área.

Durante el transcurso del año 2015, al igual que desde su creación, el área Educación actuó dentro de los parámetros de la Ley N° 10.396, asesorando al quejoso ante su consulta y/o reclamo a fin de lograr evacuar todas las dudas y arribar a una posible solución al problema planteado. Asimismo, en aquellos expedientes que así lo ameritaron, se realizaron gestiones ante el Ministerio de Educación y/o las instituciones denunciadas, a través del envío de oficios solicitando las explicaciones pertinentes, pudiendo derivar el expediente en el dictado de resoluciones como así, en otros casos, se desarrollaron reuniones con las personas involucradas tendientes a resolver los temas planteados.

● VIVIENDA / BIEN DE FAMILIA

El período informado estuvo caracterizado por reclamos motivados por dificultades en el acceso a la vivienda, intimaciones, deterioro en la calidad de vida de los habitantes de las unidades Fonavi y falta de regularización en la situación habitacional. Hay que destacar también los avances en materia de protección de la vivienda incorporados en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación y la gestión del trámite de bien de familia que lleva adelante de la Defensoría del Pueblo.

Acceso a la vivienda

Durante el año 2015 se ha advertido la falta de respuesta del Estado al derecho de acceso a la vivienda, principalmente por parte de los sectores más vulnerables y con menores recursos, no sólo con la falta de intervención activa en el otorgamiento de viviendas y acceso al crédito, sino también con su propio accionar en pos de garantizar el ordenamiento urbano.

Así, la Defensoría debió intervenir ante las autoridades de la Municipalidad de Santa Fe por los reiterados re-

clamos presentados por ciudadanos de distintos barrios de la ciudad ante las intimaciones que recibieran para demoler sus viviendas en los términos de la ordenanza 7279/76, enviadas por la Subsecretaría de Ordenamiento Territorial. Como ejemplo se cita el caso de 12 familias denominadas “los Olvidados” que habitan a la altura de calle Chaco 4040 perteneciente al Barrio Nuestra Señora de Pompeya. Se trata de grupos vulnerables, compuestos por familias que no tienen otro lugar dónde vivir. En alguno de los casos, han debido escapar de situaciones de violencia de otros barrios de la ciudad.

Los desalojos forzosos intensifican la desigualdad, los conflictos sociales y la segregación, que invariablemente afectan a los sectores de la sociedad más vulnerables, especialmente a las mujeres y a los niños. Es obligación de los Estados abstenerse de los desalojos forzosos y proteger contra los desalojos de los hogares y de la tierra, la que surge de diversos instrumentos jurídicos internacionales. Entre éstos figuran la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (párr. 1, art. 11), la Convención sobre los Derechos del Niño (párr. 3, art. 27), las disposiciones sobre la no discriminación que figuran en el párrafo 2 h) del artículo 14 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, y el párrafo e) del artículo 5 de la



Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.

En razón de ello se solicitó al Municipio que se tome intervención directa en la problemática social y habitacional planteada y dispongan las medidas necesarias a fin de garantizarle a las familias afectadas el acceso a condiciones dignas de habitabilidad, implementando los procesos de relocalización que garanticen la tutela de sus derechos.

Por otro lado, los vecinos de Villa Oculta relataron que el Municipio, a partir del 23 de septiembre de 2015, los intimó en virtud de la Ordenanza 7279/76 para que procedan a la autodemolición de viviendas en la zona, en un plazo de 30 días. Expresaban que, sin que se cumpliera el plazo otorgado y sin orden judicial que avale su accionar, el 8 de octubre personal de la Municipalidad habría ido a demoler las viviendas.

Ante requerimiento de la Defensoría, desde la Municipalidad se informó que su accionar se enmarcaba en lo establecido en la Ordenanza N° 12.179, sancionada por el Concejo el 9 de abril de 2015, mediante la cual se aprobó el proyecto "Reserva Natural Urbana (RNU) y Gestión de Riesgos Climáticos".

Cabe destacar que el artículo 8 establece que el Departamento Ejecutivo Municipal: "realizará los planes correspondientes, tendientes a proceder a la reubicación de aquellas personas que se encuentren esta-

blecidas en el ámbito de las áreas". Del articulado y anexo de la citada ordenanza surge que se proyectó un proceso para el realojamiento de las personas afectadas; sin embargo, se recurrió a la intimación, por falta de habilitación de edificaciones privadas (Ordenanza N° 7279/76).

Por lo que como garante de la protección de los Derechos Humanos frente al accionar del Estado, se trasladó la queja al Intendente Municipal a fin de que tome directa intervención en salvaguarda de derechos superiores.

Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo

En las quejas recibidas durante el año 2015 en la Defensoría del Pueblo respecto de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo (DPVyU) Zona Sur, se ha observado lo que se expresa a continuación.

En las distintas problemáticas tratadas, más allá de las particularidades de cada caso, se reitera el profundo deterioro en la calidad de vida de los habitantes de las unidades habitacionales FO.NA. VI., principalmente por cuestiones vinculadas a la seguridad y adicciones. Respecto de la presencia estatal que se ha ido construyendo en los últimos años, se han observado avances en las intervenciones coordinadas entre la Provincia y la Municipalidad en

materia de construcciones irregulares, así como en lo que refiere a la constitución de consorcios a través de la Unidad Ejecutora. En este sentido es de destacar la creación y el funcionamiento de esta Unidad Ejecutora, que está realizando la tarea de estar presente en el territorio creando las condiciones y haciendo los aportes técnicos (jurídicos, económicos, comunicacionales) para la constitución y el funcionamiento de los consorcios de copropietarios, instrumentación legal y práctica social fundamental para la apropiación subjetiva de los adjudicatarios del significado de su derecho de propiedad, y las responsabilidades que ello implica, tanto con respecto a sus viviendas como a los espacios comunes compartidos. Todas estas intervenciones marcan una política de Estado de carácter interadministrativa e interorgánica que es necesario extender y profundizar, por su potencialidad en la construcción de ciudadanía y en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes. Sigue siendo una tarea pendiente la regularización de la situación habitacional de quienes fueron beneficiarios del Plan Lote.

En la actualidad se encuentra paralizada la posibilidad de titularizar dichas viviendas, atento a que las expropiaciones no se han llevado adelante, y sería por ello necesario sancionar nuevas leyes de declaración de utilidad pública de los inmuebles en los que se asientan las viviendas construidas mediante el Plan Lote.

La dinámica de las consultas durante el año que se informa hicieron notar la urgente necesidad de crear un vínculo estable y permanente entre la Defensoría del Pueblo y la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, haciendo uso de las tecnologías para la comunicación, para lo cual sería necesario contar con un responsable o referente de gestionar consultas y una casilla de correo electrónico institucional para cuestiones urgentes y/o gestiones menores que no ameritan la realización de oficios escritos que conllevan un desgaste administrativo para el organismo requerido y para la propia Defensoría, insumiendo mayores trámites y tiempo de gestión/respuesta (confección de oficio por escrito, despacho por mesa de entradas de la Defensoría, derivación al notificador, ingreso a la mesa de entradas de la DPyVU, caratulación interno, derivación al área respectiva, elaboración de la respuesta, despacho de la misma, registro en mesa de entradas, derivación al notificador, ingreso a la mesa de entradas de la Defensoría, derivación al área respectiva).

En cuanto al funcionamiento del área social se detecta la existencia de

gran cantidad de expedientes sin movimiento con visitas pendientes a los complejos habitacionales.

En lo que respecta a la acción de la DP-VyU en la zona norte de la provincia, se destaca que fue reiterativo el reclamo de los ciudadanos que, habiendo cancelado el total del precio aprobado por resolución, no cuentan con la escritura traslativa de dominio, ya que los antecedentes catastrales o dominiales impiden su otorgamiento.

Ejemplo de estos casos es la realidad del Barrio La Florida de la ciudad de Santa Fe, compuesto de cinco torres. La falta de disponibilidad del dominio de dichos inmuebles afecta el derecho de propiedad, con garantía constitucional.

Protección de la vivienda

Uno de los cambios paradigmáticos del Código Civil y Comercial de la Nación es la tutela de aquéllos más vulnerables, ajustado a la realidad y complejidad de la sociedad contemporánea. La vivienda constituye uno de los derechos humanos fundamentales, por ello se le reconoce a toda persona el derecho de proteger a la vivienda equilibrando los intereses del tráfico jurídico con la necesidad de asegurarse un espacio vital.

La nueva normativa y reforma sobre el instituto en el Código Civil y Comercial de la Nación, se encuentra articulado en el Título III (Parte General-Capítulo 3-Vivienda), cuyo efecto principal continúa siendo que la afectación es

inoponible a los acreedores de causa anterior a esa afectación, quedando definido y circunscripto conforme al Art. 244, a “un inmueble destinado a vivienda, por su totalidad o hasta una parte de su valor”, fijando con ello y como regla, que la afectación sólo puede recaer sobre un sólo inmueble y centrar la tutela en la persona individualmente considerada, consecuentemente ya no contempla ninguna limitación al valor que pudiera tener el bien afectado, sólo protege aquella destinada a vivienda y con la posibilidad de afectar una parte del inmueble.

En el marco de la nueva legislación y con relación a la gestión que la Defensoría está desarrollando en la materia, cabe destacar la importancia que esta reforma introdujo. Se señala así que ahora el legitimado para la afectación es el “titular registral” y en caso de condominio de “todos los cotitulares conjuntamente”. Este cambio fue muy esperado y es significativo, ello obedece a que anteriormente los condóminos debían ser parientes, lo cual cercenaba a una gran mayoría de casos de condominio entre convivientes, que solamente encontraban respuesta a medias en la jurisprudencia dado que mayoritariamente, protegían a aquellas relaciones donde hubiera hijos nacidos dentro de la unión convivencial.

Ajustado a ello, los trámites iniciados por condóminos convivientes y aquéllos en que el titular dominial es uno solo de los convivientes e instituye en beneficiario al otro, las nuevas actas de afectación que ingresaron al Registro General de la Propiedad Inmueble simplemente contienen la declaración que a continuación se transcribe: “que su unión está basada en relaciones afectivas de carácter singular, pública, notoria, estable y permanente, que comparten un proyecto de vida en común”, no siendo requisito obligatorio ni imperioso la anotación en el Registro Civil.

En su art. 246 la nueva normativa introdujo, dentro de sus importantes cambios, lo atinente a quienes se encuentran alcanzados para ser beneficiarios de la afectación, estableciendo: “a) el propietario constituyente, su cónyuge, su conviviente, sus ascendientes o descendiente y b) en defecto de ellos, sus parientes colaterales dentro del tercer grado que convivan con el instituyente”. Esta reforma fue celebrada dado a que hoy el mismo instituyente puede ser beneficiario, ya no se requiere la existencia de familia, tutelando con ello a aquellas personas solteras sin ningún grupo familiar y que se veían impedidas de proteger su vivienda, y sin lugar a dudas lo fue también el haber agregado dentro de los beneficiarios al conviviente.

Los requisitos para su inscripción continúan siendo los estatuidos por el Registro General de la Propiedad Inmueble, consistente en la pre-

sentación del título de propiedad, los documentos personales de los constituyentes y beneficiarios, la Libreta de Familia y/o documental que acredite el vínculo entre constituyente/s-beneficiarios y la boleta del Impuesto Inmobiliario del año en curso. El trámite comienza con la confección de un Informe Previo sobre subsistencia de Dominio y que desde hace varios años a la fecha es recabado por la Defensoría y de aquéllos que los presentantes iniciaron en forma personal en el Registro General, concluyendo con la confección y posterior entrega del acta que en forma personal debe suscribirse en el mencionado organismo y en la sección correspondiente.

Nuestra casuística mantiene en forma minoritaria el ingreso de trámites a los fines de la obtención de la desafectación del bien, cuyo proceder consiste en la elaboración de un informe previo de dominio y posterior confección de las actas respectivas. El abordaje del tema en la Defensoría allana el camino de los solicitantes, que encuentran en la Institución la oportunidad de resolver de forma sencilla, gratuita e inmediata, las gestiones pertinentes y oportunamente encomendadas, constituyéndose así en un medio útil para solucionar una preocupación actual de muchos ciudadanos, logrando transmitir tranquilidad en resguardo de su vivienda única.

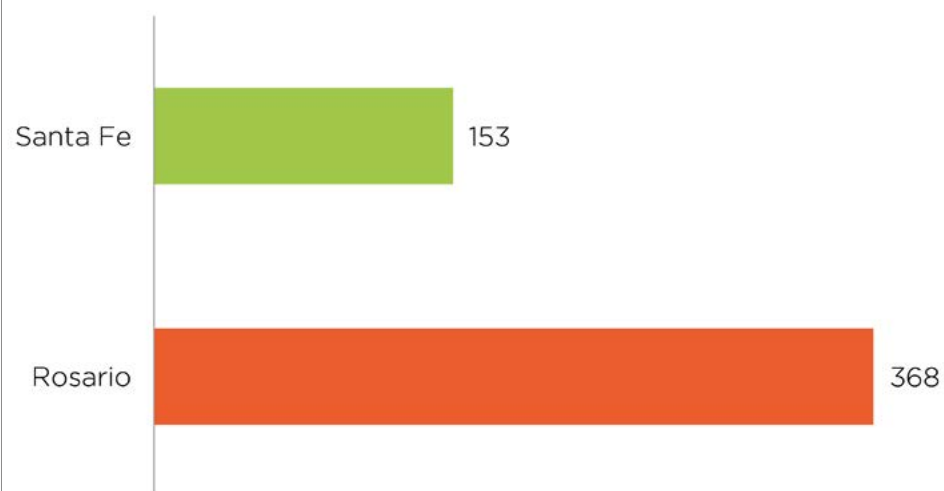
En este período y en la Zona Norte de la Provincia, al igual que años anteriores se mantiene constante el ingreso

de aquellos trámites provenientes de los departamentos La Capital y Castellanos y, en menor medida, de San Jerónimo, General Obligado, Las Colonias y localidades nuevas como Santa Rosa de Calchines, Susana, San Fabián y Calchaquí.

En el segundo semestre del año y en

razón de la modificación de la normativa de fondo, la Defensoría recibió a partir de la nueva implementación del Código Civil y Comercial de la Nación, trámites de afectación solicitados por condóminos convivientes, por aquellos de titularidad de uno de los convivientes nombrando beneficiario al otro y solteros sin familia.

Casos de Bien de Familia atendidos en Rosario y Santa Fe



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Por su parte, en la Zona Sur de la Provincia y, de acuerdo con los convenios entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y las autoridades municipales de diversas localidades provinciales, el departamento de Bien de Familia continuó prestando asesoramiento en todos los alcances legales que presenta la Ley de Bien de Familia destacándose la realización de trámites especí-

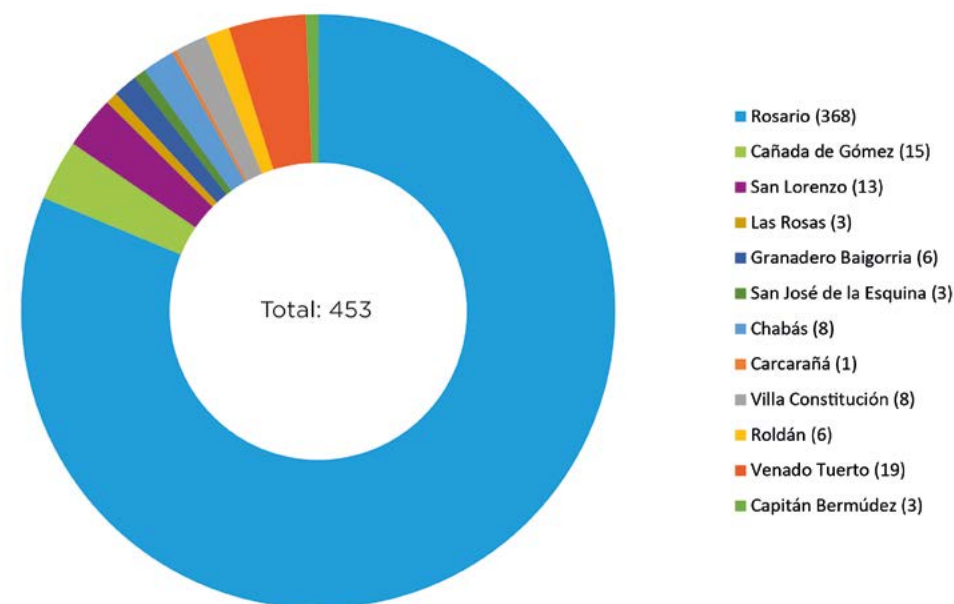
ficos sobre la Constitución de Bien de Familia, la Desafectación de Bien de Familia, la Sustitución de Bien de Familia, como así también la confección de Notas para Cancelación de Usufructo y Actas de Ampliación de Beneficiarios.

Con los convenios concretados la Defensoría del Pueblo, a través del departamento de Bien de Familia,

logró estar presente y dar respuesta durante el transcurso del año 2015 a vecinos de las siguientes localidades: Rosario, Granadero Baigorria, Venado Tuerto, Cañada de Gómez, San Lorenzo, Casilda, San Jerónimo Sud,

Rufino, Villa Constitución, Las Rosas, Chabás, Carcarañá, Zavalla, Totoras, Santa Teresa, Wheelwright, Pueblo Esther, Roldán, Villa Gobernador Gálvez, Firmat, Carmen, Fighiera, Arroyo Seco y Fray Luis Beltrán.

Casos de Bien de Familia según lugar - Zona Sur



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

SEGURIDAD SOCIAL

En este apartado, se detallan intervenciones realizadas ante organismos del Estado provincial: Caja de Asistencia Social Ley 5.110, Caja de Jubilaciones de la provincia, es decir que se encuentran en el ámbito específico de competencia, así como

ante organismos nacionales: Ansés, Comisión Nacional de Pensiones Contributivas, que no lo están. No obstante, en el caso de estar implicados estos últimos, se realizan gestiones de buenos oficios.

Durante el año 2015 se continuó,

como en años anteriores, con gestiones tendientes a agilizar pensiones no contributivas otorgadas tanto por la provincia, a través de la Caja Ley 5.110, como por la Nación por medio de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales.

Pensiones asistenciales Ley 5.110

Las solicitudes de intervención ante falta de respuesta del organismo mencionado y/o para la agilización ante casos de larga mora administrativa son casos de presentaciones recibidas en la Defensoría del Pueblo desde diversas localidades de la provincia, siendo de destacar, por la cantidad de reclamos, los surgidos dentro de la localidad de San Javier y su zona de influencia. Es dable manifestar que durante el transcurso del año 2015, si bien con la emisión, desde la Caja de Pensiones Ley 5.110, de las resoluciones de otorgamiento han podido agilizarse e incluso resolverse las tramitaciones del beneficio, tales pensiones no son efectivizadas en la imputación de pago ya que, en la mayoría de los casos, el organismo provincial manifestó que la misma quedaría supeditada a la disponibilidad presupuestaria existente en el organismo, como también, y en virtud de ello, a los criterios de prioridades que en cada caso sea evaluado desde esa jurisdicción.

En este punto, debe notarse que quienes requieren del beneficio son personas carentes de contención social, familiar y sin recursos económicos, siendo las causales de solicitud

de índole netamente social o de salud. La Defensoría del Pueblo continúa realizando gestiones tendientes a resolver las dificultades y demoras en la concreción efectiva de los beneficios.

En el mes de diciembre, la Asociación de Pensionados Sociales Ley 5.110 “Eulogio Gómez” solicitó la intervención de la Defensoría ante la falta de pago de los beneficios sociales y la aplicación de incrementos en forma magra y exigua, sin mantener la capacidad adquisitiva. Se remitió oficio al Ministro de Economía solicitando su inmediata intervención a fin de garantizar el cobro en tiempo y forma y que evalúe la posibilidad de incrementar el monto de los beneficios. A la fecha del presente no se ha obtenido respuesta. Cabe aclarar que la actualización de los beneficios está prevista por Ley 10.480.

Caja de Jubilaciones y Pensiones de la provincia de Santa Fe

Como punto a destacar, se puede señalar que en 2015 se presentó en la Defensoría del Pueblo un grupo de jubilados —ex policías— denunciando el accionar arbitrario de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la provincia en relación con tres cuestiones: 1) que en los autos “Lagger c/ pcia. de Santa Fe Expte: 300/12” la Corte habría considerado que el criterio de razonable proporcionalidad resultaba ilegal e inconstitucionalidad, pese a lo cual la Caja lo seguía aplicando; 2) el criterio adoptado ante el pedido de reajuste por ascensos extemporá-

neos del personal policial es injusto, ya que nunca se le reconoce reajuste de haberes, y 3) que no se remiten copia de las liquidaciones al determinarse un nuevo haber.

Tales inquietudes fueron trasladadas a la Caja, que respondió que los pronunciamientos judiciales sólo pueden tener efectos entre las partes intervinientes en el proceso, que Fiscalía de Estado considera aplicable el principio de la razonable proporcionalidad en numerosos dictámenes (Rial y Sandoval), los que resultan de aplicación obligatoria conforme al artículo 2 de la Ley 11.875 y, por último, que la no remisión de la liquidación no lesiona el derecho de defensa, en tanto puede acceder mediante vista a todas las actuaciones administrativas. A la fecha, se ha requerido la ampliación de la información brindada, solicitando informe si existe sentencia firme en la causa “Lagger, Costanza Elizabeth c/ pcia. de Santa Fe” o, en su caso, el estado de dicha actuación, conforme lo oportunamente solicitado.

Sin perjuicio del relato precedente, donde existe un planteo colectivo, se gestiona permanentemente la agilización de beneficios, reajuste y descuentos en los haberes de pasivos. En estos casos, los instructores de la Defensoría del Pueblo realizan gestiones en forma directa con las autoridades de la Caja, tendientes a lograr mayor celeridad en la búsqueda de soluciones.

En un caso en particular, el ciuda-

dano solicitó la intervención de la Defensoría alegando que los descuentos que tenía en sus haberes eran abusivos y excesivos. Se requirió información a la Caja de Jubilaciones y Pensiones, lográndose respuesta por parte de la Directora Previsional, quien manifestó que como agente de retención modifica y ajusta el importe si el descuento de la mutual supera el máximo sujeto a descuento, supuesto que no se daba en el presente caso. Tras ello, se iniciaron gestiones a los fines de agilización de expediente —por reajuste de haber previsional—, aclarando que el peticionante padecía obesidad mórbida, lo que genera como consecuencia de ello una mayor atención terapéutica y gastos. Si bien contaba con recurso jerárquico otorgado, se encontraba a resolución.

La Defensoría trasladó un pedido de informe y la posibilidad de atender la pretensión planteada, lográndose al mes siguiente que la Caja se expidiera mediante resolución acogiendo el pago de los retroactivos y la determinación del nuevo haber, según los criterios de razonable proporcionalidad.

Por otra parte, en el caso de la Previsión Social de los Agentes Civiles del Estado Seguro Mutual, se realizó una gestión ante el cambio de categoría que esa Caja efectuara y ante la notificación de deuda por resolución, la que se encontraba en grado de revocatoria y por la cual reclamaba volver a la primera categoría. Se pidió informe ante la posibilidad de contemplar

y/o reconsiderar dicha situación en el marco de las disposiciones vigentes. La Caja en respuesta precisó que el Poder Ejecutivo provincial dictó el Decreto N°4958/13, con vigencia desde febrero 2014, sobre nueva escala de categorías y aportes para el seguro mutual. Así, la gestionante, por la suma de sus dos haberes titulares como docente, tuvo la obligación de aportar la categoría cuarta del nuevo decreto y en la actualidad, por la nueva política salarial, la afiliada aporta para la primera categoría.

ANSES

Los reclamos vinculados con la Administración Nacional de Seguridad Social (Ansés) estuvieron en 2015 relacionados (principalmente en la ciudad de Rosario) con la falta de obtención de turnos para la realización de los diversos trámites como pensiones y jubilaciones, ya sea por la línea 130 de que dispone Ansés, como por el sitio web www.anses.gob.ar. También se recibieron numerosas quejas con respecto a las demoras que superan los seis meses en la resolución de los expedientes, vinculadas en mayor medida a trámites jubilatorios, pensiones y reconocimientos de servicios.

De igual forma se presentaron reclamos sobre el subsidio de contención familiar, asignaciones familiares, subsidio de desempleo, y gran cantidad de quejas por descuentos en los haberes previsionales en concepto de créditos, préstamos o mutuales contratadas. Buena parte de los peticionantes manifestaron su malestar con

respecto al trato brindado por parte de los empleados de Ansés.

En el mes de diciembre se incrementaron los reclamos en relación con la asignación de 400 pesos otorgada por el gobierno nacional, para quienes percibían el haber mínimo y un solo beneficio debido a que a muchos beneficiarios no se lo abonaron. Dichos reclamos fueron derivados a la Defensoría de la Nación.

Pensiones nacionales no contributivas

En esta temática, que al igual que la Asignación Universal por Hijo (AUH) se aborda de buenos oficios por cuanto excede las competencias de este organismo provincial, no ha sufrido durante el año 2015 mayores variaciones en cuanto a las razones de consultas o solicitudes de intervención. Las mismas son puntualmente pedidos de agilización fundados en la mora administrativa que sufren las actuaciones individuales desde el pedido puntual del ciudadano hasta su otorgamiento. Cabe aclarar que efectuadas las respectivas consultas respecto de plazos administrativos ante la Comisión Nacional de Pensiones, no cuenta tal organismo con plazos máximo establecidos para evaluación informe y otorgamiento y/o resolución de cada solicitud, por cuanto es principio de la Defensoría del Pueblo que cada caso conlleve el tiempo que sea necesario, por tratarse de vidas e historias personalísimas y particulares. Es necesario recordar que a lo largo de los años se han abordado de

manera oficiosa solicitudes de pensiones con tres y hasta cuatro años de mora en la tramitación, dato sensible teniendo en cuenta que quienes solicitan este beneficio son personas sin recursos ni contención familiar como requisito general a los particulares de incapacidad, madre de siete hijos y vejez. En virtud de esto resulta a simple vista que se trata de trámites de muy larga gestión, teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad socioeconómica de cada solicitante.

Puede mencionarse el caso de la presentación realizada por un ciudadano bajo tratamiento por enfermedad terminal, sin contención familiar ni recursos económicos. Éste, por su patología, no estaba en condiciones de trabajar y solicitó la intervención del organismo a los fines de poder obtener la pensión, la que independientemente del monto a percibir le permitiría acceder al Programa Federal Incluir Salud —antes Profe— para la obtención en menor tiempo de la medicación necesaria. Estos trámites demoran aproximadamente un año y, en este caso, el ciudadano había presentado su solicitud recientemente. Dadas las circunstancias mencionadas, se abordó como trámite urgente procediéndose a la remisión de copia de la documental conjuntamente con la descripción del caso y el pedido de gestión urgente, además de coordinaciones telefónicas con Comisión Nacional sede central Buenos Aires y Udai Santa Fe, todo lo cual condujo al otorgamiento inmediato y favorable al ciudadano.

Otro caso a destacar se dio en la localidad de San Jorge, desde donde fue solicitada la intervención de la Defensoría del Pueblo luego de que le fuera denegada la pensión nacional por discapacidad a un niño de cinco años de edad en virtud de que, según datos catastrales en la Nación, constaba que el padre del niño era propietario de una vivienda en la ciudad antes citada; dato que es negado formalmente por el ciudadano a través de declaración jurada efectuada ante profesional escribano. No obstante ello, desde la Comisión Nacional le solicitaron una nueva declaración jurada ampliatoria de la primera, todo lo cual insumiría un costo en honorarios profesionales que la familia se hallaba imposibilitada de afrontar.

Vale la pena destacar que, además de tratarse de un grupo familiar sin recurso alguno, la discapacidad del niño era del por ciento, por lo cual era asistido de modo permanente en salud desde el Hospital de Niños de la provincia de Santa Fe, conjuntamente con tratamiento de estimulación temprana diario y seguimiento médico en el Samco de San Jorge. Atento ello, se procedió al abordaje como caso urgente, remitiendo solicitud de informes al Registro Provincial de la Propiedad y al SCIT —Servicio de Catastro e Información Territorial—, ambos dependientes del Gobierno de Santa Fe, organismos que, cabe destacar, respondieron con notoria celeridad, adjuntando documental en la cual constaba que el ciudadano no era propietario de la vivienda aludida desde Nación. A posteriori, se

efectuó la presentación ante la sede de la Comisión en Santa Fe, como también se remitió documentación a la sede central de Comisión Nacional. En ambas presentaciones se efectuaron coordinaciones previas para coordinar agilización urgente dada la situación socioeconómica del grupo familiar y en salud del niño. Transcurrido el tiempo, sin respuesta formal ni prosecución del trámite nacional, aun reiterando el pedido de agilización de modo oficioso telefónico, se procedió a la derivación formal ante la Defensoría del Pueblo de la Nación, exponiendo los pasos y gestiones *ut supra* descriptas, por ser éste el organismo con competencia formal ante la mora y/o irregularidad del organismo nacional responsable del programa pensiones nacionales no contributivas.

Asignación Universal por Hijo

Los reclamos respecto de este programa social nacional se reiteran en dos direcciones. La primera refiere a las demoras para recibir el 20% correspondiente a la asistencia escolar y el control de salud. Ante los reclamos escritos de buenos oficios efectuados desde esta Defensoría a la ANSES, la respuesta reiterada año a año es que tales casos son evaluados individualmente, quedando por lo tanto la reactivación del abono condicionada a tal evaluación y posterior determinación; sin embargo, es dable manifestar, tal cual ha podido verificarse en los seguimientos de expedientes y gestiones efectuadas al respecto, que tales evaluaciones

han insumido todo el año 2015, no habiendo esta Defensoría tenido respuesta de resolución.

Como consecuencia de los límites de competencia formales establecidos en la Ley 10.396 de creación de la Defensoría del Pueblo, no es viable mayor intervención desde este organismo provincial: no obstante, la demora del pago del 20 por ciento del beneficio resulta una medida que claramente va en detrimento, tanto de los derechos que en origen el programa AUH tiene por propósito garantizar, como también resulta contradictorio por cuanto es justamente dicho porcentaje el premio que deben percibir aquellos padres que cumplen con las presentaciones de libretas educativas y en salud, verificándose su falta de percepción por numerosos padres que responsablemente cumplen tal requisitoria. El resto de reclamos vinculados a la AUH refiere a la suspensión en el pago de beneficio por entrecruzamiento de datos entre provincia y nación, cuando por ejemplo uno de los progenitores realiza reemplazos no docentes de uno o dos días, tras lo cual es incluido en planillas de activos en la provincia —Ministerio de Educación— y tal información no es actualizada en lo inmediato para la reincorporación automática del beneficio transcurridos tres meses, plazo preestablecido desde Ansés. En algunos casos, han llegado a transcurrir seis meses sin la reincorporación, a pesar de los esfuerzos en gestiones oficiosas de esta Defensoría del Pueblo.

Moratoria previsional y honorarios profesionales

Con la vigencia de la ley de moratoria previsional, se recibieron denuncias por intimaciones al pago de honorarios por servicios profesionales en trámites jubilatorios. Al respecto, cabe consignar que tal situación surge como consecuencia y/o resultado de la implementación a nivel nacional de las denominadas “jubilación de ama de casa”, para personas que no hayan tenido aportes a lo largo de su vida. Aunque en sus orígenes esta tramitación debía realizarse a través de la representación de un letrado por su complejidad, gracias a la modificación de la metodología en los últimos años todo ciudadano puede gestionarla de modo personal ante las oficinas de Ansés.

Sin embargo, la falta de conocimiento de la mayoría de adultos mayores ha dado lugar a la intervención “engañosa” de estudios jurídicos y/o empresas que ofrecen el servicio de gestores ante el organismo nacional para la obtención del beneficio previsional. Para ello, éstos hacen suscribir y aceptar la representatividad legal a los ciudadanos interesados. Sin embargo, existen interesados que luego de ello, deciden gestionar en forma personal y sin intervención de terceros o abogados su beneficio. Pese a lo expuesto y aun existiendo constancia de revocación al poder otorgado oportunamente, se los intima al pago de honorarios bajo apercibimiento de cobro por vía judicial de honorarios por servicios.

Fundamentalmente, los casos denunciados han sido de localidades del norte de la provincia por intimidaciones de un estudio jurídico con domicilio legal en provincia de Chaco. Al respecto, se efectuaron gestiones oficiosas ante ambas entidades conjuntamente con la denuncia ante la Ansés, habiéndose resuelto, desde la Defensoría del Pueblo, la mayoría de los casos de modo favorable respecto de la renuncia por parte de las empresas al cobro en cada caso.

● SEGURIDAD CIUDADANA Y VIOLENCIA INSTITUCIONAL

La inseguridad constituye un serio problema que compromete a toda la sociedad. Desde la Defensoría se advierte la inquietud de los vecinos que no encuentran respuestas a sus preocupaciones y un gran desconocimiento sobre quiénes son las autoridades competentes a quienes recurrir.

Se recibieron reclamos relacionados con hechos de inseguridad en el Barrio El Pozo de la ciudad de Santa Fe. Iniciadas las actuaciones, se remitieron oficios al Ministerio de Seguridad, a fin de la implementación de medidas preventivas del delito.

Se plantearon denuncias relacionadas con la inseguridad a que se ven expuestos trabajadores que deben prestar servicios en zonas o barrios críticos de la ciudad, como por ejemplo en el Centro de Salud "Las Lomas". En particular, el equipo docente de la Escuela M. Zaspé del Barrio Santa Rosa de Lima solicitó una mayor presencia policial en los horarios de ingreso y egreso, a fin de persuadir la comisión de delitos. Desde la Defensoría se dio intervención a la Secretaría de Seguridad Pública y esta a la Policía. El Jefe de la Unidad Regional I dictó la orden operacional 1290/15 disponiendo de un efectivo con movilidad para patrullaje en la zona. Cabe destacar que este tipo de medidas solo tiene como finalidad una actividad preventiva disuasiva ante la presencia policial, pero no intervie-

ne en la matriz generadora del delito. Gabinete de Identificaciones: habiendo tomado estado público las malas condiciones edilicias en que se encuentra el Gabinete de Identificaciones de la URI, se solicitó al Ministro de Seguridad su inmediata intervención. La urgencia del caso está dada por el riesgo a la integridad física, no solo del personal sino también de la ciudadanía que asiste a realizar trámites para el ingreso a la facultad, rendir exámenes, etc. La intervención de este organismo data del mes de agosto de 2015. En el mes de febrero del año en curso se recibió respuesta donde expresan que dada la onerosidad de los gastos que irrogaría la remodelación necesaria se encuentra en trámite el pedido de una partida especial a través de la Dirección General de Administración de la Policía de la provincia.

Otra arista de la misma problemática refiere al estado en que se encuentran los lugares de detención en la provincia de Santa Fe.

La Defensoría del Pueblo de la Nación dio intervención a esta Defensoría ante la denuncia que presentara el Observatorio Internacional de Prisiones de Argentina con motivo del incendio en la Alcaldía de Rosario del cual resultaran muertos tres detenidos y gran número de heridos. En el marco de las investigaciones realizadas por el Defensor de la Nación, se requirió información a la Provincia de

Santa Fe sobre medidas de seguridad en las unidades policiales y penitenciarias donde haya detenidos. Ese Ministerio, a través de las Secretarías de Asuntos Penitenciarios y de Seguridad Pública, dio respuesta informando la situación de cada Unidad o Instituto de Detención y de la Agrupación de Bomberos Voluntarios existente en cada Regional. A fs.50/66 corre glosado informe del 13/0/14 con los faltantes de matafuegos en las Seccionales, Comisarías y Subcomisarías de la UR I, reconociendo su extrema necesidad para garantizar la seguridad del personal y de las personas demoradas, por lo que requirieron a la Agrupación Bomberos Zapadores un diagnóstico de situación. Por su parte, las restantes Unidades Regionales informaron la falta de: sistemas hidrantes, bombeos, bocas de incendio y mangueras, salidas insuficientes, falta de plan de evacuación y la inexistencia de partida presupuestaria para la prevención y emergencia contra incendio.

Sin perjuicio de ello se advierte que por Ley 13.014 es función del Servicio Público Provincial de Defensa Penal, "promover la vigencia efectiva de los Derechos Humanos, particularmente respecto de todas las personas cuya libertad se vea amenazada o afectada efectivamente" (art. 16, inciso 2, Ley 13.014) e "inspeccionar periódicamente los establecimientos en que se mantengan personas sometidas a encierro con el objeto de evaluar su estado general y las condiciones de respeto de sus derechos" (art. 16, inciso 7, Ley 13.014). En razón de ello el Servicio Público de la Defensa aprobó en fecha 9.03.2012 **un Plan de Monitoreo de lugares de detención**, el que sería puesto en práctica nuevamente en el año 2014, emitiendo el correspondiente informe.

Asimismo, recibimos una denuncia, que se tramitó con reserva de identidad, por supuesto hacinamiento y falta de condiciones mínimas de alojamiento en la celaduría de la Uni-

Compartiendo la conclusión de la Defensoría del Pueblo de la Nación, en el sentido de que se advierten deficiencias en materia de seguridad y prevención de incendio en las Comisarías, Subcomisarías y Unidades Penitenciarias de la Provincia, se solicitó a los Ministros de Seguridad y de Justicia que procedieran a informar: a) Acciones implementadas desde noviembre de 2014 a la fecha, a fin de adecuar las unidades de detención a los parámetros mínimos de seguridad. b) Si cuentan con un plan de reubicación de detenidos en alcaldías, comisarías y subcomisarías, informando en su caso el estado de avance y ejecución del mismo.

dad Regional IX de Policía de la ciudad de Reconquista, por lo que se dio intervención a la Defensora Regional para que tome la debida intervención en los términos de la Ley 13.014.

Ante la asunción de



nuevas autoridades, la Defensoría puso en conocimiento del Ministro de Seguridad todas las problemáticas antes descritas, incluidos reclamos por venta de estupefacientes en los barrios, que resultan de competencia de la Policía Federal.

Por último, cabe relatar como ejemplo un caso de conflicto interpersonal entre los vecinos de la localidad de Helvecia, quienes presentan una serie de denuncias cruzadas, por amenazas, daños a las cosas y distintos episodios de violencia entre ellos por hechos de larga data, en diversas dependencias públicas de la zona (comisarías, ente comunal y órgano jurisdiccional), lo que motivó la intervención de esta Defensoría del Pueblo a fin de la implementación de las medidas conducentes para la superación de la contingencia que afecta a los involucrados y a sus grupos familiares.

Iniciadas las actuaciones, se remitió Oficio a la Jefatura de la Unidad Regional VII de la Policía de Santa Fe-Departamento Garay solicitando la remisión de un informe sobre la situación que se describe y la implementación de urgentes medidas de protección de personas que sean necesarias —entre otras— con el objeto de evitar que el conflicto entre los ciudadanos mencionados escale en su grado de violencia, con consecuencias mayores a las actuales. En su respuesta, dicha Unidad Regional adjunta copias de las órdenes operacionales internas, por las que se disponen medidas disuasivas de

enfrentamientos interpersonales entre los involucrados, disponiéndose recorridas regulares con móviles policiales en inmediaciones de los domicilios, prestando debida atención a cualquier anormalidad que pudiera afectar el orden público por hechos o contravenciones entre los vecinos en conflicto. Habiéndose constatado con los recurrentes que no se han producido hechos nuevos en tiempos recientes, se dieron por concluidas las actuaciones.

Capacitación para la Policía Comunitaria

La Defensoría del Pueblo estuvo a cargo de una capacitación llevada a cabo por la Dirección de Gestión e Instrucción, Centro de Mediación, Centro de Asistencia a la Víctima y Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, en el marco de formación de la fuerza policial, dirigida a los jefes y personal de la fuerza de Santa Fe, Santo Tomé y Rafaela.

El curso contó con la presencia del Ministro de Seguridad, Raúl Lamberito, el Director Provincial de Proximidad Policial, Daniel Medus, el Defensor del Pueblo adjunto Zona Norte, Luciano Leiva, y la Defensora provincial de Niños, Niñas y Adolescentes, Analía Colombo.

● VIOLENCIA LABORAL: LEY PROVINCIAL N° 12.434/05

La sanción de la Ley provincial N° 12.434 del año 2005 constituyó un significativo avance para prevenir y encauzar situaciones de abusos de poder que se suscitaban en el ámbito de la administración pública provincial, municipal o comunal.

A modo de balance a diez años de su promulgación destacamos que la provincia de Santa Fe es pionera en tener una ley de violencia laboral en el ámbito público. A la fecha se carece de una norma nacional y tan solo un puñado de provincias cuentan con norma protectoria.

La violencia en el trabajo no queda reducida solamente a la que se manifiesta a través de comportamientos físicos. Las latentes insidias presentes en los nuevos modelos de comportamiento humano, sumadas al uso de las redes sociales, son capaces de constituir serias amenazas al libre y sereno desarrollo de la vida del trabajador.

Sus perjudiciales consecuencias impactan no sólo en los directamente afectados, sino también en sus entornos familiares y en la sociedad en su conjunto.

La Defensoría ha atendido a empleados que, por la certificación médica que acompañan a los trámites, dan cuenta de la gravedad del deterioro de la salud de las víctimas. Situaciones que son invisibilizadas por la autoridad administrativa encargada de ordenar el sumario administrativo.

En la cadena víctima/victimario/entorno/organización es siempre la víctima quien está en inferioridad de condiciones. Sin agremiación o con ella deambulan por oficinas públicas en procura de que alguien atienda sus reclamos. Algunos consultan con abogados donde el problema se transforma en recursos administrativos o medidas cautelares que en algunos casos no solucionan la cuestiones de fondo, la violencia y la sanción a quien ejerce violencia.

Encarar la prevención y la erradicación del problema se erige como una prioridad.

La actuación de la Defensoría tiene límites, la complejidad de los hechos alegados, la dilucidación de la cuestión no corresponde que sea analizada en profundidad conforme lo indica la misma ley. Esa potestad descansa en el estamento jurídico de cada Jurisdicción.

Asimismo, se advierte que si logra que se despliegue el proceso que investiga la violencia psicológica en el trabajo no se puede permitir que, en la contienda del procedimiento, el formalismo neutralice los objetivos tuitivos del derecho de fondo. La dificultad de la prueba no debe ser sinónimo de impunidad, razón por la cual debe evitarse que los que han ejercido actos de violencia psicológica en el trabajo encuentren amparo en ello para eludir, de esta manera, su responsabilidad. Un halo de impunidad fomenta las conductas violentas ético-jurídicas repudiadas

—aún en sus formas más sutiles, como la psicológica— con grave menoscabo de una convivencia civilizada y, además, hiere los pilares básicos del bien común y de un estado de derecho.

Respecto del ofrecimiento de la prueba testimonial, por lo general no es aportado por la víctima debido a que los compañeros que se encuentran bajo la orden del victimario no quieren ser la próxima víctima.

En la consulta diaria detectamos que aun son frecuentes los casos en los cuales trabajadores que resultan objeto de violencia laboral, por temor o desconocimiento, no han utilizado los canales previstos por dicha norma.

Las denuncias recibidas en el año merecieron el tratamiento de rito ante este organismo con remisión en todos los casos, a la autoridad administrativa responsable. Continúan en número siendo mayores en el ámbito del Ministerio de Educación y el Ministerio de Salud; siendo los denunciados los jefes inmediatos. En general, los denunciantes manifestaron falta de reconocimiento o de valoración de las tareas hechas; en otras críticas, a la labor del trabajador, y notorios hechos de hostigamiento en el trato como mecanismo de disciplinamiento a las tareas. Luego de ser trasladadas, las situaciones fueron corregidas en el mismo ámbito, pero en ningún caso la autoridad hizo apertura del proceso disciplinario.

Es innegable que las relaciones conflictivas con los compañeros, los ataques o el acoso contribuyen al mal clima la-

boral, y son los directivos quienes deben saber qué es lo que acontece en las dependencias a su cargo y cuál es el ambiente de trabajo, dónde están los conflictos, cómo abordarlos. (art 10).

En otras situaciones el menoscabo al trabajador encontró origen en la no promoción —sobre el final del período de un mandato de gobierno—. Empleados de más de veinte años de servicio que quedaron fuera de estructura, sin subrogancias. Gestándose un ambiente laboral hostil.

Respecto de esta última situación, no se puede perder de vista que la Administración está autorizada a modificar la funciones del empleado público según criterios discrecionales que no son susceptibles de revisión judicial, salvo si se violan los mínimos límites a que se encuentra sujeta la validez de su ejercicio (por ejemplo, irrazonabilidad, desviación de poder, etc.). En este sentido, es la ilegitimidad o la arbitrariedad que pudieran presentar los actos administrativos dictados en materia de empleo público lo que justifica su revisión, no siendo óbice para ello el hecho de que hayan sido dictados en ejercicio de facultades discrecionales, por cuanto la validez del acto depende de su razonabilidad, la que debe ser verificado en juicio y, en todo caso, la injuria es siempre de carácter unilateral.

En los casos analizados los presentantes habían dejado correr los plazos para impugnar el acto administrativo, por lo que se elevó a los titulares de la jurisdicción el mérito de apertura del proceso disciplinario.

● ADULTOS MAYORES

Respecto de los planteos, exposiciones y/o reclamos presentados ante esta Defensoría del Pueblo y que abarcan la franja etárea de Adultos Mayores, cabe un apartado especial en referencia a la observancia que es menester poner en funcionamiento en cuanto ser verdaderos veedores de las políticas públicas que se ejecuten desde los Estados Provincial, municipales y/o Nacional y que brinden las garantías efectivas como sujetos de derechos a una población notoriamente pasible de vulneración hoy en día.

Puntualmente, Argentina ha sido pionera como país declaratorio de principios y derechos de adultos mayores (ancianidad) con rango constitucional —art.75 inc 3—, si bien no de modo específico. A su vez, y a lo largo de los años, han ido siendo incorporados a través de distintos organismos Internacionales, a saber: Declaración Universal de los Derechos Humanos, Artículos 2, 22 y 25 (27) Pacto Internacional de Derechos Sociales, Económicos y Culturales, Artículos 2, 7, 10 y 17 Protocolo de San Salvador Asamblea General de las Naciones Unidas, Proclamación sobre los Ancianos, párrafo 2; todo lo cual ha promovido e instado a nivel mundial a los países a la asunción del compromiso formal de velar por los derechos de los Adultos Mayores y su consideración como “Sujetos” de Derechos.

En un plano más actual, conforme el avance en la lucha por brindar garantías durante el año pasado, en fecha

16 de junio de 2015 la Asamblea General de la OEA aprobó por Resolución lo acordado en la Convención Interamericana, el Proyecto sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores. Esta nueva convención es el primer instrumento jurídico específico en materia de derechos humanos de personas adultas mayores para promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas adultas mayores que viven en la región, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad. Esto es el resultado de un arduo y comprometido trabajo de cinco años realizado por todos los Estados Latinoamericanos. Teniendo en cuenta que, según datos estadísticos de la Organización Panamericana de la Salud para 2025, los adultos mayores serán alrededor de 100 millones en el continente americano, es un verdadero progreso en materia de derechos humanos y todo un pilar para el desarrollo de políticas públicas integrales garantes de derechos y seguridad hacia los adultos mayores en nuestro país, como así también desde organismos de contralor del Estado, asumir el desafío de una activa observancia de los mismos.

Como casos relevantes podemos señalar la intervención ante denuncias por aparentes irregularidades en la atención de hogares de ancianos y/o geriátricos, los cuales, en el caso de es-

tar destinados a adultos mayores autoválidos, deben estar debidamente habilitados por la Dirección Provincial de Adultos Mayores y supervisados periódicamente desde la misma (además de la habilitación que cada municipio o comuna también debe exigir).

En esta temática debemos destacar la intervención efectuada por esta Defensoría del Pueblo, a partir de derivación de denuncia y planteo que desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Chaco se efectuara por aparente abandono de adulto mayor ciudadano oriundo de dicha provincia, que fuera residente en el Hogar de Adultos mayores Oficial dependiente de la Dirección Provincial de Adultos Mayores del Gobierno de Santa Fe. Al respecto, se cursaron oficios por ante el Ministerio de Desarrollo Social de Santa Fe, desde donde y en el marco de dar respuesta se ejecutaron múltiples acciones de investigación, control y supervisión desde la subjurisdicción social. Esta Dirección Provincial de Adultos Mayores brindó las garantías requeridas tanto en el caso de individual denunciado, como preventivas con relación al resto de adultos mayores residentes en el Hogar Oficial.

Se intervino también ante la denuncia por aparente maltrato y abuso a un adulto mayor en la guardia de un SAMCO de la localidad de Santo Tomé. El caso fue de urgente intervención con sendos oficios por ante las autoridades del Ministerio, todo lo cual dio lugar a acciones administrativas de investigación y sumario con las medidas de responsabilidad aplicadas —resul-

tante del sumario— contempladas dentro de los términos establecidos en estatuto y reglamento para el Empleo de la Administración Pública de Santa Fe, más acciones de abordaje social tanto desde el Ministerio de Salud como de la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia.

En enero de 2015 se recibió una denuncia sobre el funcionamiento del Hogar de Ancianos Antón Martín, de la ciudad de San José de Rincón, relacionada con la conducción, los residentes y el estado edilicio. Desde el organismo y con la colaboración del CAV se realizó una visita donde se constató la acefalía de autoridades, conflictos entre empleados y residentes, falta de medidas de protección para los residentes, carencia total de mantenimiento en la infraestructura. En forma inmediata se tomó contacto con la Dirección de Adultos Mayores para que interviniera y garantizara la integridad psicofísica de la comunidad del hogar. En el curso de la semana informaron la decisión se cerrar preventivamente el geriátrico para su refacción, la reubicación de los residentes, etc. A la fecha de la redacción del presente, el hogar está próximo a reabrirse.

Finalmente, cabe agregar que existe un firme compromiso de la Defensoría del Pueblo con los adultos mayores, por cuanto se entiende que un gran porcentaje de ellos constituye un grupo vulnerable. Por lo tanto, y más allá de la competencia dada por Ley N° 10.396, se realizan intervenciones oficiosas en protección de sus derechos.

1.2 Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito

El Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (CAV) fue creado a fines de 1994 por la Ley 11.202 de la provincia y comenzó a funcionar en abril de 1995. La referida norma estableció la creación del CAV como una institución con funciones específicas y diferenciadas dentro de la Defensoría del Pueblo de la provincia, y su creación obedeció a la necesidad, registrada en el organismo, de dar respuesta a todas aquellas personas que, tras la comisión de un delito, quedaban sumidas en estado de desamparo e indefensión, pudiendo advertirse además que en la mayoría de los casos la persona no sólo era víctima del delito, sino también del proceso que se iniciaba con la denuncia en su derrotero por las dependencias judiciales y auxiliares de la justicia, lo que constituye una de las formas de revictimización.

La ley de creación del CAV establece básicamente que el centro brindará asistencia, ayuda y asesoramiento extraprocesal a las víctimas de delitos y a los testigos. También explicita que los organismos públicos deben pres-

tar la ayuda y colaboración que les sea requerida para el cumplimiento de los fines y objetivos del CAV.

El CAV interviene por iniciativa de la propia víctima, a solicitud de sus representantes, familiares o testigos o por derivación de otras instituciones, recibiendo consultas y casos en forma permanente de distintas instituciones gubernamentales y no gubernamentales. Lo hace para brindar asistencia individual a la víctima, procurando su restablecimiento integral; darle, en su caso, asistencia al grupo familiar y el asesoramiento e información legal que corresponda, entre otros.

La intervención se realiza a través de un equipo interdisciplinario constituido por abogadas/os, psicólogas/os y trabajadores sociales, quienes realizan una evaluación integral de cada situación, brindan asistencia psicológica, asesoramiento legal y social y acompañamiento.

Cada consulta recibe un abordaje integral, interdisciplinario y, si fuera

necesario, en redes institucionales, siempre teniendo como ejes de intervención una perspectiva de género y de derechos.

Dentro de la Defensoría del Pueblo, funcionan dos Centros de Asistencia a la Víctima: uno en la ciudad de Santa Fe y otro en Rosario.

El aspecto más importante a destacar entre los desarrollados durante 2015 es la elaboración del nuevo protocolo de actuación y el consecuente desarrollo e implementación de un nuevo sistema informático.

Protocolo de actuación

El nuevo protocolo de actuación surge como resultado de los permanentes cambios sociales y la complejidad de la atención a víctimas en la actualidad, que han llevado a una importante revisión de modalidades de atención, así como a metodologías de trabajo, teorías y paradigmas que dan sostén a los abordajes de los equipos, herramientas de evaluación, entre otras. Estas revisiones permitieron que se continúen realizando avances en protocolo del Centro de Asistencia a la Víctima (Resolución 63/2015), implementado por primera vez en el año 2014 a modo de prueba. Entendiendo que el mismo busca una mejora continua en la calidad de la atención a víctimas, familiares y/o testigos y el cuidado de los equipos, 2015 fue el año de implementación en los CAV de Rosario, Santa Fe y en las delegaciones con equipos de atención.

El protocolo es un instrumento ordenador que contribuye a un adecuado trabajo institucional, así como a la coordinación y articulación con otros organismos, garantizando estándares mínimos en la atención de las víctimas, con independencia del género, edad, etnia, religión, condición social, cultural, económica o ubicación territorial.

El objetivo general es contribuir al desarrollo de un servicio especializado que garantice una óptima atención a las víctimas y testigos de delitos, agresiones o abusos de poder, desde un enfoque integral, interdisciplinario, de protección de derechos y perspectiva de género.

Además, este instrumento procura proporcionar herramientas conceptuales y metodológicas que garanticen los procedimientos de actuación de las y los profesionales del Centro

En primer lugar, el protocolo establece un concepto amplio de víctima. De este modo, se considera víctima a toda persona que se acerque al CAV a plantear cualquier situación de sometimiento, agresión o abuso, aun cuando los hechos no constituyan formalmente un determinado delito.

La agresión, abuso o sometimiento sufridos por la víctima pueden originarse en un hecho como también en una sucesión de hechos y situaciones que sean los

que en conjunto provoquen en ella un daño, perjuicio, menoscabo o sufrimiento.

El concepto de víctima con que se trabaja en el CAV —comprendiendo tanto de la víctima de delito como de la víctima de cualquier agresión o abuso— resulta coincidente con el que se expresa en la Resolución 40/34 de la Asamblea General de Naciones Unidas, del 29 de noviembre de 1985, llamada “Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder”.

de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, buscando la organización y coordinación de la tarea profesional.

Asimismo, se busca potenciar el trabajo interdisciplinario como modalidad de abordaje en las problemáticas complejas que se presentan en el organismo, fomentar la igualdad y la equidad en la atención a víctimas, atendiendo particularmente a la situación de vulnerabilidad que cada persona pueda atravesar, propiciar como objetivo de la atención la protección, recuperación y reparación de la víctima o testigo de delito, evitando la victimización secundaria. Por lo tanto, el protocolo cumple con requisitos fundamentales en la atención a víctimas que son velar por el respeto, dignidad, seguridad y credibilidad de las mismas.

Cabe destacar que el presente protocolo de actuación es el producto del esfuerzo de los equipos de trabajo del Centro de Asistencia a la Víctima tanto de la Zona Norte como de la Zona Sur. Durante la creación del mismo se ha realizado un trabajo significativo en cuanto a la evaluación de las prácticas que a diario se realizan en los CAV y en sus distintas sedes, lo cual culminó con la realización del presente protocolo de uso interno.

Por último, se espera que este trabajo sea de gran importancia para el fortalecimiento de los equipos de atención y para la mejora en la calidad del trabajo con las víctimas, recordando que el mismo es de uso y cumplimiento obligatorios para todo el personal del CAV y de las delegaciones con equipos de atención interdisciplinaria de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Nomenclatura y sistema informático

Un reclamo constante desde hace varios años fue el de cambiar la nomenclatura que se diagrama a los fines estadísticos y que continuó hasta el último día del año 2015. El reclamo se centraba en que es fundamental que los organismos destinados a mostrar lo que sucede, para que luego desde el Estado se elaboren políticas públicas, detecten la información real de los casos que se presentan. Lo contrario torna ineficaz la estadística a los fines de la prevención.



Esto derivó en uno de los cambios más significativos que se han realizado en el CAV, la creación del nuevo sistema de seguimiento interno de expedientes, realizado junto con el equipo de la Dirección de Informática. El mismo va a permitir el seguimiento de expedientes en las sedes de Rosario, Santa Fe, Venado Tuerto, Rafaela y Reconquista.

La actualización del sistema tiene entre sus principales virtudes mejorar el seguimiento de los expedientes por sistema, registrar intervenciones realizadas por los equipos, generar una base de datos de las personas que son abordadas, tener cifras estadísticas periódicas en relación con el género, edad, violencias, temas, ámbitos, localidad, relación víctima-victimario, entre otras aplicaciones de utilidad.

El trabajo que se realizó en 2015 constó de varias etapas. Existieron reuniones preliminares con el equipo de informática para el intercambio de ideas, análisis del sistema existente y del protocolo de actuación, definición de los alcances del

nuevo sistema, reuniones de los equipos del CAV (Santa Fe y Rosario) para acordar criterios comunes en cuanto a: clasificador nuevo, intervenciones por profesionales y equipo, foja cero, registro por género, estadísticas a solicitar y hoja de ruta (siguiendo los criterios del protocolo de actuación vigente). Luego de la modificación y construcción de estas herramientas de trabajo, comenzaron las reuniones con el equipo de informática para ir delineando un programa en base a las necesidades actuales del CAV. A partir de allí se inició un proceso de creación del nuevo sistema, que constó de numerosas instancias de pruebas con los equipos del CAV hasta lograr el armado que tuvo fecha de inicio de operatividad el 4 de enero de 2016.

Una vez finalizado el sistema, se realizaron instancias de capacitación conjunta con el equipo de la Dirección de informática a los fines de poner en conocimiento y práctica del mismo a las mesas de entrada y profesionales del CAV.

Este sistema representa un avance significativo para la institución, que va en consonancia con las complejidades de atención a víctimas de la actualidad. El nuevo sistema de seguimiento de expediente va a permitir un mejor registro de las actuaciones interdisciplinarias y, a su vez, contar con estadísticas permanentes sobre el trabajo realizado.

El trabajo iniciado en 2014 con la

implementación del protocolo de actuación (actualizado en el 2015), que permitió el fortalecimiento institucional del CAV y de los equipos que realizan el abordaje de víctimas de la Defensoría, continuó durante 2015 con un profundo trabajo que generó la revisión y posterior actualización de la foja cero y el clasificador nuevo por: temas, ámbitos y violencias para el registro de situaciones abordadas. A la vez, se implementó la hoja de ruta, para una mejora en la calidad del seguimiento de los casos por parte del equipo.

También se destaca la actualización del registro de género, permitiendo el reconocimiento a la identidad de género autopercibida en las planillas de registro del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, lo que deconstruye el binarismo de género y permite en la actualidad respetar el género con el cual se identifica la persona atendida en el CAV.

Actualmente una persona que concurra al CAV puede percibirse según se sienta: mujer, mujer trans, varón, varón trans o intersex. Estas clasificaciones se establecieron tomando como ejes la Ley de Identidad de Género, la Resolución N° 2.319 del Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe para el Registro Diario de Consultas Ambulatorias en todos los efectores de atención primaria de ese ministerio, la guía para los equipos de sa-

lud "Atención de la salud integral de personas trans", del Ministerio de Salud de la Nación, y la publicación de la FALGBT sobre identidad de Género "Guía para comunicadoras y comunicadores".

Con la implementación del nuevo sistema informático se van a poder registrar las intervenciones que realizan los equipos, esto va a permitir reflejar las complejidades de atención que requieren los casos en la actualidad y poder demostrar la cantidad y calidad de los abordajes. Estas intervenciones, han podido clasificarse gracias a un trabajo conjunto de ambos CAV, donde se pudo lograr establecer una cantidad de modos de atención que a diario se realizan. En total son 31 intervenciones posibles de quedar registradas en las hojas de ruta y el nuevo sistema informático, entre las que se destacan: entrevista/inicial, solicitud de medida de protección, entrevista domiciliaria, asesoramiento legal, evaluación en cámara gesell, acompañamiento psicológico, informe psicológico, intervención en crisis, evaluación de riesgo, entrevista psicológica, gestión de acogida familiar, acompañamiento social, tratamiento psicológico, acompañamiento a sede judicial/policial, entrevista social, derivación, articulación entrevista grupo familiar, gestión de ingreso a refugio, etcétera.

Por último, otra de las herramientas con las que cuentan los equipos de atención es la guía de evaluación

de riesgo en situaciones de violencia, la cual aporta elementos significativos para que los profesionales realicen diagnósticos de riesgo en base a criterios comunes.

VISIBILIZACIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES. MADRES VULNERABLES Y GUARDAS DIRECTAS

Una mención especial requiere la actuación a partir de anoticiamientos recibidos y de casos provenientes del Área de atención, en situaciones de vulneración de derechos fundamentales.

Lamentablemente está culturalmente aceptado por parte de la población que bebés de madres vulnerables “sean rescatados” por “familias afianzadas económicamente”.

Es un largo camino el que falta recorrer para centrar el eje de atención en la contención de la madre vulnerable y en el acompañamiento a la misma con los recursos necesarios para construir, afianzar y mantener el vínculo con su hijo, sea con ella o con su familia ampliada.

En estas situaciones se encuentran involucrados, niños recién nacidos, adultos que desean un hijo, padres biológicos vulnerables e “intermediarios” legos y no legos, entidades públicas y privadas y los tres poderes del Estado (cada uno con sus responsabilidades legales asumidas).

Paradójicamente, para vulnerar estos derechos (a sabiendas o no) se utilizaba un instituto que la ley permitía en el anterior sistema civil y que era el de las guardas directas (hoy prohibido por el nuevo Código Civil). Procedimiento en el que intervenían como operadores abogados y jueces.

En determinados casos y en cumplimiento del deber funcional e institucional, la Defensoría anotició al Ministerio Público de la Acusación hechos que derivaron en una investigación penal preparatoria.

Por ejemplo en la ciudad de Rafaela se encuentra en trámite una investigación sobre irregularidades que habrían acaecido en el Hospital de Rafaela Doctor Jaime Ferré y que refieren a episodios que se relacionan con el nacimiento de niñas cuyas madres vulnerables provienen de otra Provincia y cuyos derechos habrían sido seriamente vulnerados y que se vinculan directamente con trámites de guardas pre adoptivas que se tramitan ante el propio Juzgado de Distrito de Familia de Rafaela.

Dentro de las acciones llevadas a cabo institucionalmente, los Dres. Colombo y Leiva, anoticiaron a la fiscalía dichos hechos y se constituyeron como Amicus Curiae dentro de la investigación a los fines de coadyuvar con la mirada experta, especialmente en temas de niñez.

Por su parte, intentaron coadyuvar

en el trámite de las guardas directas en el Juzgado de Familia obteniendo como respuesta por parte de la jueza competente el rechazo de toda vista de los Ombudsmen a dichas causas.

En este sentido, los Ombudsmen expresaron:

“Estando en juego la posible afectación a derechos humanos de niñas y niños y el posible aprovechamiento de la situación de vulnerabilidad de jóvenes, es vital que las instituciones estatales sumemos transparencia y colaboración, por ello es inentendible que se le cercene la vista de las guardas a esta Defensora, hecho cabe destacar, inédito desde los tres años de puesta en marcha de este organismo”.

Insistimos es un largo camino de cambio de paradigma y de mirada, no solo en gran parte de la población no lega, sino también a jueces y abogados.

Por último y en consonancia con lo que establece el nuevo Código Civil sancionado en octubre de 2014, dar en adopción a un niño o niña es un derecho de su madre y padre biológico, según así lo decidan libremente por sus propios medios y causas. Es un procedimiento legal y legítimo donde el Estado

debe intervenir bajo el cumplimiento de pasos, tiempos y registros.

Celebramos la derogación de la guarda directa por el nuevo Código Civil y apuntalamos la incorporación del delito de “compra venta de bebés” en el Código Penal Argentino.

En una cultura respetuosa de los derechos humanos, que persigue dejar atrás el paradigma Tutelar en materia de niñez, no debería concebirse la definición del estado de adoptabilidad de una niña o niño por las condiciones socioeconómicas de sus familias, por el contrario, allí es donde todos, Estado y ciudadanía asumimos mayores responsabilidades.

Principales Actuaciones

Desde el 1 de enero al 30 de diciembre de 2015 el CAV de la ciudad de Santa Fe inició un total de 982 actuaciones. Éstas se refieren a casos de violencia contra la mujer, maltrato a niños, niñas y adolescentes, maltrato adultos mayores y oficios recibidos.

Durante el período citado el equipo interdisciplinario del CAV acompañó, asesoró y asistió a 475 mujeres que sufrieron violencia de género, violencia física, psicológica, sexual y económica. Son diferentes las caminos por las cuales las mujeres concurren por primera vez al CAV; algunas lo hacen de manera espontánea, solas y/o acompañadas, otras por articulaciones y/o derivaciones de organismo gubernamentales (Poder Judicial, Ministerio de Salud, Educación, Desarrollo Social, Municipio, Nación, etc.) y en algunas oportunidades son acompañadas por ONG que trabajan en violencias.

En la mayoría de los casos las violencias se generaron en el ámbito doméstico, pero también hay registro de violencias en ámbitos institucionales y laborales. Sus parejas o ex parejas son en la mayoría de los casos los agresores.

Asimismo, fueron atendidas durante 2015 nueve mujeres víctimas del delito de trata de personas, de las cuales 7 sufrieron explotación sexual y 2 explotación laboral.

Por otra parte, en 2015 se atendieron 234 casos vinculados al maltrato de niñas, niños y adolescentes de modo articulado con la Defensoría

de Niñas, Niños y Adolescentes. De ellos, 170 fueron por de Abuso Sexual Infantil (ASI). De estos últimos, 48 casos se debieron a consultas espontáneas, mientras que 122 fueron derivaciones de los siguientes organismos, principalmente: Ministerio Público Fiscal de la Acusación, Juzgados de Sentencia, Juzgados de Familia, URI, Centro de Orientación a la Víctima de Violencia Familiar y Sexual, Subsecretaría de la Niñez, Hospitales y Centros de Salud.

Finalmente, es necesario señalar que el CAV de Santa Fe recibió 238 oficios de organismos públicos para la atención, asistencia, asesoramiento, seguimiento y evaluación en cámara gesell de víctimas de violencias a mujeres y niños, niñas y adolescentes. La cámara gesell con la que cuenta el CAV — zona norte— es un dispositivo donde se llevan adelante evaluaciones y entrevistas con las condiciones adecuadas para evitar revictimizaciones.

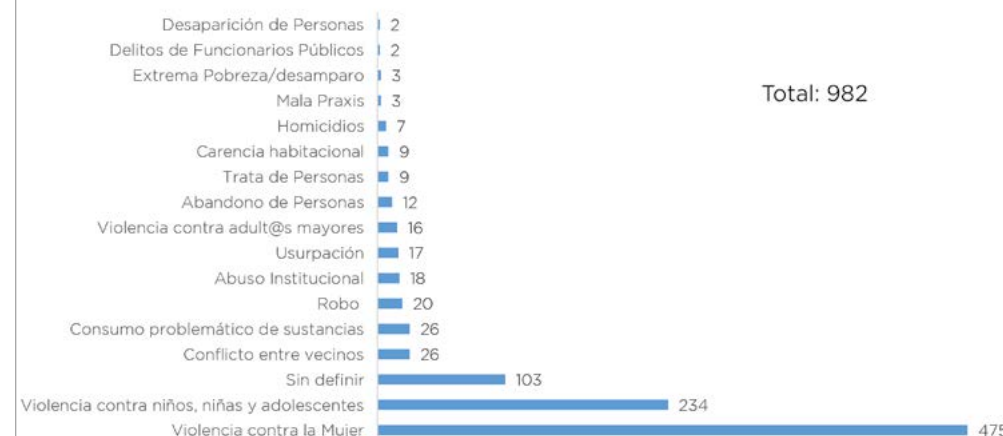
El CAV utiliza este importante recurso con el objetivo principal de evaluar y acompañar a las víctimas durante el proceso judicial, colaborando así con el trabajo de jueces y fiscales según sus requerimientos. Pero también es un dispositivo que se utiliza para el desarrollo de otras actividades importantes como investigaciones y formación.

En referencia a los oficios recibidos, los mismos corresponden a

los siguientes organismos: Ministerio Público Fiscal de la Acusación (Santa Fe, las Colonias, San Javier, Esperanza y Tostado), Juzgados de Familia, Juzgados de Menores, Juz-

gado Federal de Santa Fe, Juzgado Federal de Entre Ríos, Defensoría de Pobres y Menores de Gualeguaychú (Entre Ríos), Hospital de Niños y Subsecretaría de la Niñez.

Casos atendidos en el CAV- Zona Norte



Total: 982

FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La asistencia a personas que han sufrido vulneración de derechos, violencia, malos tratos, abusos, y que tienen dificultades para ejercer con plenitud los derechos reconocidos en la normativa nacional, requiere un abordaje que dé cuenta de los múltiples factores: personales, familiares, institucionales, sociales, políticos y culturales que participan en los procesos de victimización. Ello implica hacer más complejos los modelos, contemplar los diferentes sistemas, tener en cuenta la dinámica social y los cambios que operan en las comunidades, en las familias y en las subjetividades.

Es por ello que la atención a las víctimas de violencia y de abuso de poder que desde el CAV se realiza tiene la particularidad de trabajar sobre los siguientes ejes y perspectivas:

Modalidad interdisciplinaria: abogados, psicólogos, trabajadores sociales realizan un trabajo en equipo, brindan asesoramiento, acompañamiento y asistencia a quienes requieren salir de situaciones de sufrimiento, dolor, injusticia. El trabajo interdisciplinario es concebido, no como una suma de disciplinas, sino como una conformación conceptual nueva con marcos teóricos de referencia comunes y acordados.

Abordaje en redes: implica concebir a la sociedad y las organizaciones como sistemas abiertos, dinámicos, interconectados e interdependientes; se refiere a trabajos conjuntos que permiten potenciar recursos, coordinar evitando superposiciones o carencias, intercambiar información y conocimientos que contienen y estimulan a quienes trabajan en ellos.

Perspectiva de género: es una de las contribuciones teóricas más significativas para el abordaje de víctimas de violencias y abusos de poder de los últimos años. Permite realizar análisis e intervenciones de la compleja realidad, resultando en una mejor respuesta a las víctimas. La conceptualización del género, entendida como una construcción social que define conductas, actitudes, sentires, habilidades y derechos diferenciados entre hombres y mujeres, ha permitido visualizar las situaciones de injusticia y abuso de poder por parte del género masculino sobre el femenino. Ello genera la posibilidad de explicar las desigualdades entre hombres y mujeres, poniendo énfasis en la noción de multiplicidad de identidades y las relaciones entre los géneros.

Las relaciones de desigualdad tienen efectos de producción y reproducción de la discriminación, adquiriendo expresiones concretas en ámbitos domésticos, de trabajo, salud, comunitario, arte, académicos, institucionales, entre otros. Ante esto es fundamental tener presente al momento de las intervenciones esta categoría de análisis, esencial en el trabajo con víctimas.

Aunque no constituye una categoría cerrada, sino en pleno desarrollo, la perspectiva de género favorece el ejercicio de una lectura crítica y cuestionadora de la realidad para analizar y transformar la situación de las personas. Se trata así de crear nuevas construcciones de sentido para que hombres y mujeres visualicen su masculinidad y su feminidad a través de vínculos no jerarquizados ni discriminatorios.

En la experiencia recogida en el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, el mayor número de víctimas pertenece al género femenino: mujeres adultas, adolescentes y niñas. Esto constituye el ser mujer como un factor de vulnerabilidad.

Enfoque de derechos: esta perspectiva permite velar por los derechos de los colectivos más vulnerados a lo largo de la historia, mujeres, niños, niñas y adolescentes, desde la protección, promoción y garantía de sus derechos. En los últimos años se han realizado significativos avances en materia de conquistas de derechos con la adopción de instrumentos internacionales y regionales de protección de los derechos, como también importantes transformaciones en materia normativa y de políticas públicas, tanto nacionales como provinciales. Sabido es que la legislación no logra por sí misma el acceso real a derechos, siendo de gran importancia en el abordaje de las víctimas velar por el cumplimiento efectivo de los mismos.

Pero, si bien las conquistas en materia de género e infancia han sido relevantes, aún persisten profundas desigualdades que muestran que las pautas culturales que otorgan sentido a las relaciones entre varones y mujeres, continúan siendo jerárquicas y asimétricas.

En los últimos años se han realizado significativos avances en materia de conquistas de derechos con la adopción de instrumentos internacionales y regionales de protección de los derechos, como también importantes transformaciones en materia normativa y de políticas públicas, tanto nacionales como provinciales. Sabido es que la legislación no logra por sí misma el acceso real a derechos, siendo de gran importancia en el abordaje de las víctimas velar por el cumplimiento efectivo de los mismos.

Pero, si bien las conquistas en materia de género e infancia han sido relevantes, aún persisten profundas desigualdades que muestran que las pautas culturales que otorgan sentido a las relaciones entre varones y mujeres, continúan siendo jerárquicas y asimétricas.

Es de destacar que desde esta perspectiva se logran significativos avances en el empoderamiento, apropiación y ejercicio de derechos de los/as ciudadanos/as, como sujetos activos y no como objetos de los mismos. Formado en perspectiva de derechos, el equipo trabaja con el compromiso de velar por la promoción, el respeto y la garantía de su cumplimiento.

El CAV dispone, como se ha mencionado, de alternativas de atención en cuanto a los modos de demanda (espontánea de la víctima y/o familiar, derivación y/o articulación de otros organismos, oficios judiciales y actuación de oficio) y a las clases de intervenciones: asistencia individual y/o familiar, evaluaciones, asesoramientos, entre otras. Como alternativa a estas modalidades es importante destacar, en esta oportunidad, el "Grupo abierto de mujeres en situación de violencia de género". Este espacio, coordinado de manera interdisciplinaria por una psicóloga y trabajadora social, viene desarrollándose en el CAV desde el año 2006 dando significativos resultados en procesos de recuperación y empoderamiento.

Desde los ejes planteados en la introducción, el equipo de trabajo sostiene que la asimetría social en las relaciones entre hombres y mujeres resulta un binomio inseparable que opera como sustrato de la violencia de género. La cultura ha legitimado la creencia de la posición superior del varón, lo cual ha facilitado que las mujeres se sientan inferiores, con dificultades para reconocer el maltrato y los dañinos efectos de las dinámicas vinculares violentas. La estructura social que apoya la desigualdad de poder entre géneros ha contribuido no sólo a reforzar patrones de violencia sostenidos durante todo el ciclo vital de las mujeres, sino también a formas inadecuadas, descalificantes, que se mantienen y reproducen más allá del ámbito doméstico, familiar.

Desde el Centro de Asistencia a la Víctima se llevó adelante por noveno año consecutivo el Grupo abierto de mujeres en situación de violencia de género. Tal espacio resulta una oferta asistencial diferenciada del abordaje individual en el que se pluralizan voces e inquietudes de muchas mujeres que han atravesado experiencias semejantes en el marco de la violencia.

El espacio se llevó adelante de manera quincenal, desde el mes de abril a noviembre de 2015, en las instalaciones del CAV, con la coordinación interdisciplinaria de sus profesionales, teniendo por objetivo principal generar un lugar que permita alojar la palabra mujeres que han sido silenciadas en la asimetría, mediante una invitación a la socialización y cuestionamiento de sus experiencias.

Sobre la atención de personas y familiares con consumo problemático de sustancias

Las constantes consultas de familiares de personas con consumo problemático de sustancias que se reciben en el CAV motivan a dejar una breve síntesis de la situación actual en la ciudad de Santa Fe. La problemática requiere abordajes interinstitucionales, pero también es importante dejar en claro que para el CAV este tipo de situaciones amerita intervenciones de equi-

pos con formación y experiencia. Más allá de los asesoramientos y orientaciones que el CAV pueda brindar, la creación del mismo tuvo como objetivo atender casos de violencia, abusos de poder y/o delitos, entendiendo que en muchas situaciones el consumo problemático de sustancias puede tener entre sus complejas variables la violencia como factor causante, emergente y/o producto del consumo, entre otros. Por lo tanto, de acuerdo a lo trabajado en el transcurso del año 2015 se han detectado ciertas dificultades para el abordaje de los casos.

En principio se trabajó con los organismos existentes especializados en adicciones: Dirección Provincial de Adicciones, Equipo de Fortalecimiento de Salud Mental y Centro de Orientación en las Adicciones. En el primer caso, según la normativa vigente, para la atención de personas con consumo problemático se requiere la voluntad del paciente, la cual no existía, por lo que las intervenciones eran acotadas y las familias y personas que padecen el consumo abusivo quedaban sin abordajes de ningún tipo.

A partir de la nueva Ley de Salud Mental N° 26.657 (que en el capítulo 2, artículo, 4 inciso contempla "que deben ser abordadas como parte integrante de las políticas de salud mental"), se coordinó con el Equipo de Fortalecimiento de Salud Mental, que accedió a recibir a los familiares en el afán de intentar un abordaje, aunque reconocía que carecía de recursos especializados en la temática, de acuerdo a lo establecido por ley.

A finales del año, se creó el Centro de Orientación en Adicciones, a donde se derivaron las últimas presentaciones, con la debida coordinación y seguimiento de los mismos. Del abordaje se observa que muchos de los casos derivados no llegaron a destino esperado, debido al agotamiento familiar y al constante peregrinar por diferentes instituciones, lo que produjo un lógico desgaste. En otros, ante el pedido puntual de los familiares de lograr la internación del paciente dado los riesgos para el mismo y para los que lo rodean, se encuentran con que el abordaje es ambulatorio y eso los desalienta.

Es opinión del CAV que se debería formular un programa efectivo de atención a las adicciones, para pacientes y familiares y que todos los ciudadanos tengan información clara y precisa acerca del mismo.

Desarrollo integral y fortalecimiento

La complejidad del trabajo con víctimas requiere de una permanente formación, capacitación, supervisión y revisión de las prácticas que a diario se llevan a cabo. Asimismo, el cuidado de los que cuidan, es decir los profesionales, es fundamental a la hora de planificar estrategias de intervención. En el siguiente apartado se ponen de manifiesto, las acciones que permiten seguir desarrollando de manera integral al equipo y a cada uno de sus integrantes. Las mismas buscan generar un permanente actualización del equipo y compartir con otros, en jor-

nadas y capacitaciones, las experiencias de trabajo.

Evaluación de ateneos de casos de 2015

El ateneo remite a reuniones en las que se contrastan y promueven ideas, constituyendo un ámbito en el cual se desarrollan discusiones grupales acerca de las situaciones presentadas, nutridas por los aportes del equipo. Los resultados de estos encuentros suelen ser sistematizados, enriqueciendo la casuística. Es una práctica democrática, valorativa de experiencias y saberes previos de los participantes, basada en el análisis y reflexión del caso, asistidos por la teoría y prácticas precedentes. Implica que el saber no está depositado ni prefijado en quien expone el caso, sino que es una metodología orientada a la producción colectiva del conocimiento. Pretende "extraer", nombrar el saber implicado y reflexionado en la práctica. Permite poner en escena situaciones complejas que interpelan a la teoría desde la práctica. Y la escritura del caso implica una herramienta en sí misma de análisis, orientada a generar nuevos espacios de reflexión para el conjunto.

El ateneo como metodología requiere de otros que articulen escucha, mirada y palabra, desde un lugar cooperativo y desde un enfoque interdisciplinario. En pos de generar nuevos órdenes de pensamiento y explicación que superen la lógica lineal de causa-efecto, habilitando el acceso a las múltiples lógicas de las situaciones que se presentan. Permite apropiarse en equipo

de los interrogantes que se generan desde la práctica, transitando juntos inseguridades, aciertos, puntos de vista, así como los desafíos metodológicos intra e interdisciplinarios.

Consideraciones generales sobre los ateneos:

-Durante el año 2015 los ateneos se realizaron con una frecuencia bimestral y participaron de ellos la totalidad de los profesionales del CAV.

-Entre las temáticas abordadas se pueden mencionar: estrategias de intervención desde una perspectiva de género (inclusive en temáticas de infancia), violencia de género, maltrato infantil, abuso sexual infantil, negligencia, impedimento de contacto a madres víctimas de violencia, articulación interinstitucional para el abordaje de casos (Subsecretaría de la Niñez, Ecina, Políticas de Género, etc.), invisibilización de la violencia simbólica o ideológica en los operadores del Poder Judicial, revinculaciones familiares, entre otros.

-En los casos difíciles o complejos, este encuentro permite entrecruzar interpretaciones y análisis diversos, interdisciplinarios, optimizando la calidad del abordaje propuesto ante cada situación.

-Del trabajo y manejo de la casuística se obtiene un mapa de los recursos provinciales y municipales, así como las dificultades de los mismos, que permiten pensar en propuestas o proyectos a plantear y poner en práctica desde las reuniones de equipo, en relación con la vinculación del CAV con otros organismos.

-El espacio de los Ateneos se constitu-

ye en un recurso necesario a desarrollar internamente y a sostener durante el año 2016, ya que enriquece la tarea diaria y fortalece, como también flexibiliza, las lecturas obtenidas de las realidades que atendemos.

Reuniones de equipo

Las reuniones de equipo tienen la virtud de ordenar el trabajo, establecer objetivos y metas, detectar los errores, prever posibles cambios, entre otras posibilidades, todo con el objeto de optimizar su cumplimiento. También suponen la necesidad de analizar la realidad presente al momento de planificar, realizar evaluaciones sobre la tarea que se desarrolla y, por lo tanto, preguntarse sobre las fortalezas, debilidades y las necesidades de cambios. Por ello, la posibilidad de reunirse periódicamente brinda la oportunidad para detenerse a mirar la realidad institucional, grupal y aún individual, para que a partir de ese análisis se puedan generar propuestas que permitan mejorar el trabajo y alcanzar los objetivos del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delito.

Se pusieron a consideración un número significativo de proyectos, para lo cual se contó con un espíritu analítico sobre el trabajo que se viene realizando, considerando la posibilidad de su viabilidad, entre otros criterios. Es de destacar que las reuniones de equipo que se implementaron en el transcurso del año 2015 contaron con el apoyo de todos los profesionales, quienes pusieron de manifiesto su adhesión. Las mismas se desarrollaron en un ambiente de camaradería que propició el

espíritu crítico y creativo de los participantes, por lo que resultaron muy positivas.

Entre los temas que fueron motivo de análisis podemos mencionar:

. La necesidad de que estén disponibles profesionales de cada disciplina para la atención en casos espontáneos, por lo que la implementación del protocolo permitió la efectiva atención a través del equipo interdisciplinario para la entrevista inicial.

. Se puso en consideración la forma y modo de atención al público, por ejemplo la sala de espera, el respeto por los tiempos de atención, entre otros.

. La efectiva implementación del protocolo de atención, revisión del mismo y análisis de las dificultades que se detectaron para llevarlo a cabo.

. Ante diferentes situaciones conflictivas que se presentaron, surgió la necesidad de pensar en un espacio de cuidado para los profesionales, para lo cual una profesional especializada realizó las primeras evaluaciones, quedando pendientes otros espacios de escucha.

. Por casos puntuales, en los que se requería la participación de otras instituciones del Poder Ejecutivo, se trabajó acerca de los espacios destinados específicamente a cada área para la atención de víctimas de violencia con perspectiva de género.

. Se debatió sobre los criterios a tener en cuenta en la entrevista inicial, como por ejemplo la evaluación de riesgo, estrategias de intervención para el abordaje de los casos, tiempo destinado para cada entrevista y seguimiento.

. Con posterioridad al ciclo de capacitación que brindó el programa que coordina la Dra. Eva Giberti, se reflexionó acerca de los aportes para la intervención. De ello surgió la necesidad de conocimiento interinstitucional y el conocimiento entre los profesionales que atienden víctimas en la ciudad de Santa Fe, a fin de aunar esfuerzos entre los organismos participantes, para lo cual se pensó en un banco de datos, que culminó en el "recurso" y, paralelamente, se evaluó la necesidad de participar en las dos comisiones creadas para abordar temáticas vinculadas a niñez y violencia de género.

Se llevó adelante un programa de supervisión externa que se desarrolló en horario laboral y con frecuencia quincenal desde septiembre a diciembre de 2015. El mismo reunió entre sus objetivos inaugurar un espacio de supervisión externa entendida como un "acompañamiento a pensar" desde un rol diferenciado, una distancia crítica, proporcionando herramientas de análisis de las prácticas profesionales situadas en un contexto institucional-laboral particular. También se propuso reflexionar sobre las condiciones de trabajo, la complejidad de las temáticas en que se interviene y el impacto emocional que producen en cada sujeto profesional, así como re-

ducir los riesgos de estrés laboral, en tanto espacio de cuidado personal y profesional, logrando condiciones de trabajo saludables.

La profesional a cargo fue la licenciada Silvia Patricia Dottori y tuvo como destinatarios a los profesionales del CAV pertenecientes a las tres áreas (psicológica, social, legal). La participación fue voluntaria, quedando todos los integrantes conformes con el proceso iniciado y manifestando la necesidad de dar continuidad al mismo, en tanto enriquece a la construcción colectiva, a la revisión de las prácticas, a la redefinición de roles, responsabilidades, alcances y límites profesionales, disciplinares e institucionales.

Todos estos beneficios han favorecido el quehacer diario, instalando nuevas inquietudes para seguir trabajando en el transcurso de 2016.

Asimismo, durante 2015 se han comenzado a realizar dos investigaciones por parte de los profesionales del CAV, ambas están en los procesos finales de su ejecución.

Una de ellas se denomina "La ruta crítica de las mujeres que sufren violencia en las relaciones de pareja", que tiene como problema de investigación conocer cuál es el proceso de la ruta crítica seguida por las mujeres mayores de 18 años afectadas por la violencia en el ámbito de las relaciones de pareja que han concurrido al CAV de la ciudad de Santa Fe y qué tipos de factores influyen en ese proceso. Por ruta crítica se entiende al proceso que se construye

a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia en sus relaciones de pareja y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones.

Esta investigación está en el proceso de análisis final de las entrevistas y se espera contar con las conclusiones durante los primeros meses de 2016. La investigación tiene como integrantes a todo el equipo de trabajo del CAV de la ciudad de Santa Fe.

La otra investigación en desarrollo tiene por título "El grupo de mujeres y la violencia de género". El trabajo o abordaje grupal de la problemática de la violencia de género resulta un facilitador en la comunicación, generando un clima de seguridad y referencia positiva que favorece en forma gradual a la libertad de expresión. Comprensión, empatía, reciprocidad, orienta hacia una mayor aceptación de lo vivido, facilitando la reparación.

Fue la escucha de múltiples experiencias lo que impulsó este trabajo de investigación, que tiene por objetivo sistematizar y recuperar una memoria histórica, mediante un ordenamiento que permita abstraerse del caso individual para arribar a una interpretación crítica como sustrato de nuevos aprendizajes.

Con la coordinación interdisciplinaria de las profesionales a cargo del espacio grupal de mujeres, se llevó adelante durante todo el año 2015, mancomunadamente y con la colaboración

y asesoramiento de una docente de la Universidad Nacional de Entre Ríos (Uner), en el marco del convenio de colaboración celebrado entre la Facultad de Trabajo Social de la Uner y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe el 12 de mayo de 2015. Este proyecto se encuentra en elaboración, con intenciones de ser publicado durante el año 2016.

CAV Zona Sur

El CAV de la zona Sur, con Sede en Rosario, trabaja a partir de un concepto amplio de víctima. Se consideran víctimas todas aquellas personas que se acerquen a las oficinas del Centro a plantear cualquier situación de sometimiento, agresión o abuso, aun cuando los hechos no constituyan formalmente un determinado delito. La agresión, abuso o sometimiento sufridos por la víctima pueden originarse en un hecho como también en una sucesión de hechos y situaciones que sean los que en conjunto provoquen en ella un daño, perjuicio, menoscabo o sufrimiento.

El CAV trabaja desde el abordaje multidisciplinario de los casos que se presentan, si bien se estableció una forma de primera aproximación del caso que sea atendida por profesionales de la psicología o, en su ausencia, del trabajo social. Luego de la primera intervención, el profesional que previno retribuirá el caso con los profesionales de las otras disciplinas para complementar la lectura que haya hecho y para enriquecer las respuestas que se ofrecerán a la víctima respecto de las

alternativas con las que cuenta para afrontar la situación de que se trate. Las medidas o acciones que pudieren llevarse a cabo se evalúan y deciden según las particularidades del caso y con la participación del involucrado directo que solicita nuestra asistencia. El principio rector de cualquier intervención del CAV es comprender y revalorizar a la víctima y dotarla, en la mayor medida posible, de saberes, herramientas, recursos con los que pueda enfrentar la situación e intentar solucionar el caso que la llevó a solicitar la intervención acompañándola, asesorándola y brindándole contención en esa tarea.

Una pauta elemental del trabajo de los profesionales del CAV, o, si se quiere, un presupuesto básico del que se parte, es el del máximo respeto por la persona que concurre al Centro.

Se considera que sería erróneo ejercer un rol tutelar de las personas adultas que consultan al CAV, ya que en ese caso se estaría contribuyendo a anular los recursos con los que cada sujeto cuenta para asumir lo que debe enfrentar y superar, ya que no se trata de aplicar estrategias generales para todos los casos, ni de arrogarse el derecho de decidir por otros o en lugar de otros. Todo esto más allá de la obligación de denunciar que se impone a los funcionarios a través de diferentes normativas. Estas situaciones se evalúan en equipo y se decide de acuerdo a la experiencia adquirida, haciéndose cargo el equipo de cada decisión, avalado por el apoyo de quien lo dirige. Esta concepción encuentra excepcio-

nes para los casos en que se trate de personas con patologías severas que los incapaciten en su posibilidad de decidir o niños que no cuenten con la protección de ningún adulto, o que sea éste quien produzca su situación de victimización.

El CAV 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.

Como en los años anteriores, las consultas y derivaciones de otras instituciones públicas y privadas han sido permanentes. En este trabajo interinstitucional, el área de trabajo social ha debido mantenerse actualizada durante 2015 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, debiendo asistir en la imposibilidad de acceso a la AUH, debido a la falta de documentación, a conflictos familiares y a la falta de información, agravado todo esto por el trato institucional que ejerce parte del personal de Ansés. Si

bien el CAV no tiene competencia en estos asuntos, ya que se está refiriendo a una institución perteneciente al ámbito nacional, 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.

Por otro lado, fueron cotidianos los casos de personas que tienen hijos, nietos u otros familiares con graves problemas de consumo de sustancias legales e ilegales que recorren las diferentes instituciones en busca de respuestas. Es a través del nexo de gestión del Centro que logran conseguir alguna entrevista en las instituciones privadas que trabajan con problemas de adicción. Los recursos son muy escasos teniendo en cuenta el aumento del consumo, que es notable por el deterioro que se observa en la población con la cual se trabaja. Las visitas domiciliarias, las entrevistas en el ámbito familiar, las reuniones con profesionales de otras instituciones y el acompañamiento a las personas atendidas se constituyen en estrategias de intervención ineludibles a la hora de responder a las demandas particulares.

A lo largo del año se han presentado informes socioambientales ante la Secretaría de Promoción Social, el Servicio Público de la Vivienda, la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, las Defensorías Civiles, los Tribunales Colegiados de Familia de los Tribunales Provinciales, ante la Dirección de Promoción de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes —entre

otros— donde se plasman las evaluaciones realizadas, los 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. 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 años atrás posibilitó su cierre definitivo.

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 o a la situación de abuso, repercute en sus actividades laborales y sociales. **La función primordial del psicólogo en esta institución apunta a reparar el daño producido en la persona, brindándole un espacio de escucha y contención, ofreciendo asistencia a todos aquellos miembros del grupo familiar que así lo requieran, estableciendo contacto con aquellas instituciones que puedan contribuir a su recuperación, interactuando con los profesionales del área jurídica y social, para**

comprender de modo integral la problemática victimológica, a fin de consensuar las posibles intervenciones. Cabe señalar que, en virtud de la Ley N° 11.529 de Violencia Familiar, el Centro de Asistencia a la Víctima debe colaborar, a solicitud de los jueces, en el tratamiento de estas problemáticas como en la elaboración de diagnósticos psicológicos pertinentes. También, a solicitud de los fiscales del Ministerio Público de la Acusación, el Centro trabaja en conjunto asistiendo integralmente a las víctimas cuando sus equipos no están conformados o no son bastos, elaborando informes a los fines de proporcionárselos cuando los requieren.

Dentro del marco de la labor interdisciplinaria del CAV, también 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/o y/o trabajadora social), dependiendo el grado y extensión de la labor multidisciplinaria, 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

disciplinarios, 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 del 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. 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. En todos los casos 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 lograr así la eliminación de las barreras en el acceso a la justicia que tanto 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 gastos y costos de movilidad que muchas veces son trabas para su gestión, incluso para evitar la revictimización de la persona.

Violencia contra las mujeres

La problemática de la violencia familiar es amplia y compleja, no sólo por los prejuicios y mitos que la atraviesan, sino porque existen diferentes tipos de violencia que se desarrollan en el ámbito de las relaciones familiares.



La violencia contra las mujeres, también denominada violencia de género, es la que se dirige contra las mujeres por ser mujeres. Esto no quiere decir que si se produce un accidente y mueren seis mujeres y un varón, se tenga que hablar de violencia contra las mujeres para el primer caso. Se habla de violencia contra las mujeres cuando lo que está en juego es su condición de tal.

La violencia contra las mujeres constituye una manifestación de las relacio-

nes de poder históricamente desiguales entre varones y mujeres.

Lo histórico hace referencia a que no responde al plano de lo natural, ni está determinado biológicamente, por el contrario, es una construcción social, económica y política.

Más allá del análisis crítico de algunas unidades fiscales con relación a la falta de información que se le brinda a las víctimas que allí recurren y la falta de creación de los equipos multidisciplinarios que ha ido subsanándose a medias durante el año, debe destacarse que el nuevo sistema procesal penal de la provincia ha tomado el tema de la violencia de género y los delitos sexuales como uno de los importantes en la agenda pública.

El fiscal regional ha instruido a sus fiscales la persecución de las desobediencias judiciales. Cuando el violento



incumpla una medida tendiente a hacer cesar las situaciones de violencia va a ser perseguido penalmente. Desde el CAV se recibe positivamente esta política adoptada por el MPA.

La mayoría de los femicidios ocurren luego de que la víctima tuvo un largo recorrido en las diferentes instancias judiciales/policiales y, como consecuencia de no ser oída, ni atendidas sus denuncias o reclamos; o por el incumplimiento de las medidas tomadas a los fines de hacer cesar las conductas violentas del victimario. Estas medidas se incumplen de manera consuetudinaria y con el viejo sistema procesal penal en la provincia las denuncias penales que se realizaban por desobediencia judicial eran archivadas por los juzgados correccionales. A partir de la disposición de la acción penal por parte de las distintas unidades fiscales que conforman el MPA, uno de los casos que más trascendencia tuvo fue la de un hombre que denunciado por violencia que ejercía contra su ex esposa, teniendo una prohibición de acercamiento, la hostigaba e incumplía la misma. A partir de la denuncia penal que realizó la víctima, el juez decidió dejarlo preso 30 días hasta que se reúnan las pruebas para el juicio oral, evaluando la acumulación con otras causas.

Asimismo, se valoran especialmente las políticas criminales que puedan aplicarse a partir del sistema acusatorio que se implementó en la provincia hace más de un año, el resultado favorable para muchas víctimas.

Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito

El CAV mantuvo una participación activa en el Consejo siendo miembro consejero del mismo. En este marco, el 18 de marzo de 2015 se realizó en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el vigésimo tercer encuentro del consejo directivo. El CAV participó de las XXVIII Jornadas Nacionales de Ministerios Públicos, realizadas los días 2, 3 y 4 de septiembre de 2015 en la ciudad de Santa Fe. En esa oportunidad se abordó el tema acceso a la justicia de personas vulnerables a la vez que anunciaron que las VI Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctima, a realizarse en la ciudad de El Calafate los días 10 y 11 de septiembre y que llevaron el nombre del doctor José Luis Zampó, en homenaje al amigo, consejero y director del Centro de Asistencia a la Víctima de Santa Fe, que falleció en 2015.

Como todos los años, el CAV participó de las Jornadas Nacionales de Asisten-



cia a la Víctima, como se mencionaba más arriba realizada en El Calafate en el mes de septiembre. El aporte —además de contar la experiencia del CAV en los diferentes temas que se abordaron— fue el de desarrollar el tema de violencia hacia adultos mayores, ponencia que fuera tomada como una de las más importantes del encuentro. Es necesario señalar que en enero del año 2015 y, con motivo de la readecuación de la casa que ocupaba la Defensoría del Pueblo en Pasaje Álvarez 1516 de la ciudad de Rosario, la institución se trasladó temporalmente a un edificio situado en calle Tucumán 1681. En dicho lugar se evidenció una mejora notoria respecto de la situación anterior, contando con un espacio pequeño pero confortable para quienes deben asistir al CAV. De este modo, la generación de un espacio adecuado ayuda a evitar la revictimización de la persona que se acerca al Centro, posibilitando que el abordaje integral de las problemáticas se realice en un sitio tranquilo y agradable. Se descuenta que este importante rol que juega lo edilicio está contemplado en la obra que se realiza en el edificio histórico de Pasaje Álvarez, de manera de agregar a lo anterior mayor espacio.

Capacitaciones y fortalecimiento institucional

Los equipos interdisciplinarios del Centro de Asistencia a la Víctima y al testigo del Delito, acorde a lo establecido en el protocolo de actuación, asisten en forma permanente a distin-

tos cursos de formación y capacitación con la finalidad de mejorar la calidad de las intervenciones y/o abordajes de las problemáticas que se trabajan en el Centro. Los profesionales participaron en calidad de asistentes, disertantes, docentes y/o panelistas en distintas jornadas durante el año 2015.

Las temáticas de las jornadas fueron: violencia de género, maltrato a adultos mayores, violencia en el noviazgo, maltrato infantil, maltrato y abuso, reforma del Código Civil y Comercial, la voz del niño en el proceso penal, entre otros. Estas actividades estuvieron dirigidas a alumnos, profesionales de distintas disciplinas, empleados administrativos, voluntarios y referentes de instituciones públicas y privadas.

Cabe destacar que estas actividades implicaron un trabajo planificado, sistemático y organizado en forma interna e interinstitucional con la finalidad de desarrollar un conjunto de acciones educativas y sensibilizadoras en la cultura del buen trato, prevención de la violencia en la vida cotidiana, la promoción de los derechos ciudadanos y derechos humanos, etcétera.

Es importante mencionar que esta línea de acción permite establecer y fortalecer lazos institucionales y redes sociales, lo que optimiza el trabajo institucional de asistencia a las víctimas.

En este sentido es necesario mencionar fundamentalmente **el Ciclo de Sensibilización y entrenamiento en Violencias de Género conducido por la Dra. Eva Giberti.**



Se organizó y realizó de manera conjunta entre el CAV de la Defensoría del Pueblo, la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes y el programa Las Víctimas contra Las Violencias, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, el ciclo de Sensibilización y Entrenamiento en Violencias de Género, coordinado por la Dra. Eva Giberti.

Las Jornadas se realizaron en Santa Fe y Rosario, contando en cada caso con la participación de más de 60 profesionales por jornada de los tres niveles de gobierno y de los tres poderes el Estado provincial.

El Ciclo se realizó durante tres jornadas intensivas de ocho horas cada una, donde profesionales de los equipos de violencia familiar, violencia sexual y de la brigada niños de dicho programa brindaron material bibliográfico, sus experiencias de trabajo y realizaron intercambios con los equipos locales. Estos encuentros dieron paso a que se constituya una Red Interinstitucional de abordaje a víctimas en cada una de las ciudades, coordinadas por la Defensoría del Pueblo, que elaboró: una nómina actualizada de organismos que trabajan en violencias en la ciudad de Santa Fe y permitió el análisis y diagnóstico de la situación actual de las víctimas, abordajes e instituciones que abordan violencia.

Es importante destacar el encuentro de tantos profesionales de diversas disciplinas que realizan tareas de atención con víctimas en instituciones del Estado nacional, provincial y mu-

nicipal, entre las que se encontraron representadas: Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo —Zona Norte—, Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe (Área Mujer y Diversidad Sexual), Políticas de Género (Ministerio de Desarrollo Social de la provincia), Poder Judicial; Juzgado de Familia, equipo interdisciplinario del Poder Judicial, Policía de la provincia de Santa Fe, Dirección de atención a víctimas del Ministerio Público de la Acusación, Unidad de Información y Atención de Víctimas y Denunciantes del Ministerio Público Fiscal, Comisaría de la Mujer, Dirección de Trata de Personas de la Policía de la Provincia, Inadi delegación Santa Fe, Centro de Asistencia Judicial, Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la Defensoría del Pueblo —Zona Norte—, Municipalidad de Santa Fe Ecina (Equipo Central de Intervención de Niñez y Adolescencia), Subsecretaría de la Niñez, Adolescencia y Familia, Ministerio de Salud de la provincia (Centro de Salud del B° Chalet, Centro de Salud Guadalupe Oeste y Hospital Mira y López).

Por su parte, en Rosario participaron el Servicio Público Provincial de la Defensa Penal, la Unidad de Información y Atención de Víctimas y Denunciantes del Ministerio Público de la Acusación, la Agencia de investigaciones sobre trata de personas del Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos Sexuales y Violencia Familiar de la Comisaría de la Mujer, Unidad Regional II. La Oficina Rosario Defensoría del Pueblo de la Nación, el Centro de Atención a Víctimas de la Municipalidad de Rosario, El Centro de Asistencia Judicial, la

Subsecretaría de DDHH de la Provincia, la Dirección Provincial de Políticas de Género, el Instituto Municipal de la Mujer, el Programa de Atención en Violencia de Género, la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, los Centros Territoriales de Denuncias.

Desde el área de capacitación del Programa Las Víctimas Contra Las Violencias se recibió antes de las jornadas material de lectura para cada una de las mismas, que tuvieron una duración de 8 horas por día con modalidad de taller. Hubo una participación activa sobre todo de aquellos organismos que trabajan desde hace años con los temas que se expusieron. Resulta importante a futuro que, en aquellos entrenamientos vinculados a problemáticas abordadas desde lo empírico y lo intelectual activa y cotidianamente por los equipos locales y principalmente por el CAV, se requiera una consulta o charla previa antes de contratar a equipos externos que pretenden una capacitación acerca de temas en los cuales consideramos ya estarlo.

En cuanto a otras acciones de fortalecimiento, a comienzos de año en el CAV de la Zona Sur a comienzos de año se acordó la realización de reuniones periódicas mensuales para trabajar sobre las situaciones comunes a las áreas de atención al público que son Gestión e Instrucción, Centro de Mediación, delegaciones, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y este equipo, abordándose la necesidad de un reconocimiento entre las distintas áreas del organismo que permita circular la información acerca de lo que cada una

hace, para alcanzar una visión integral del funcionamiento de la Defensoría. En una de las reuniones de los primeros meses del año se respaldó un encuentro con el objetivo de que las áreas involucradas en la atención al público acordaran los ejes de trabajo para el período 2015, con la intención de desarrollar un abordaje institucional de los conflictos que llegan a la Defensoría del Pueblo con un enfoque propositivo que fuera más allá del tratamiento casuístico, identificándose 3 puntos críticos que era menester trabajar: articulación y comunicación interárea, desarrollo de líneas de acción compartidas y capacitación para el desarrollo del personal.

Con el objetivo de comenzar a trabajar estos puntos, se acordó el desarrollo de grupos de trabajo entre distintas áreas de la Defensoría, orientados a abordar cinco ejes temáticos, uno de los cuales fue Tratamiento de Víctimas. El grupo que abordó este eje estuvo integrado por personal de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y el CAV, siendo la coordinadora una de las psicólogas del equipo.

En las reuniones mensuales de directivos se dio cuenta del avance de los grupos de trabajo. Se acordaron pautas generales para organizar el trabajo y coordinar tareas. Se expresó que resulta absolutamente indispensable conocer el funcionamiento de las distintas áreas. Esto es precisar sus objetivos, competencias, límites, líneas de acción y todo aquello que sea de interés; priorizar la atención de las personas que concurren a nuestra ins-



titución buscando evitar en la mayor medida posible reiteraciones, esperas innecesarias, postergaciones, indicaciones de que vuelvan a concurrir en otro momento; utilizar coordinada y racionalmente los recursos con que se cuenta y optimizar las respuestas que pueden brindarse; trabajar conjuntamente cuando sea posible y/o útil, no desatender lo que corresponde y compete a cada área sin perjuicio de la intervención de otros sectores, departamentos o equipos de trabajo y evitar generar expectativas respecto de las posibles intervenciones de otros sectores que no se correspondan con la realidad. Se dividió el trabajo en interacciones internas y externas.

En primera instancia se trabajó con las internas. La DNNA presentó un resumen de su método de trabajo. Se intercambiaron y analizaron documentos elaborados por ambos. Los profesionales del CAV concurrieron a la DNNA y viceversa, lo que posibilitó tomar contacto directo con los expedientes y con los encargados de tramitarlos intercambiando experiencias. Trabajar de esta manera por un tiempo resultó muy positivo y efectivo a los fines propuestos.

Es importante destacar que un trabajo similar al descripto llevado a cabo entre la DNNA y el CAV resulta necesario con el área de Gestión e Instrucción, a consideración de los profesionales del Centro. Son muchos los temas que se abordan en el área mencionada que están atravesados por cuestiones relacionadas con temas propios del CAV y viceversa. Y quizás el desconocimien-

to que existe de ellos, más allá de la información acerca de las novedades que pueden captarse a través de la página web de la Defensoría, impide abordar algunos casos de manera más eficiente y —lo que es más importante— producir transformaciones de prácticas de diferentes áreas de la administración pública provincial.

De acuerdo al protocolo mencionado de Asistencia a las Víctimas, cuando se detecte que algún organismo o reparación del Estado provincial ha actuado incorrectamente deberá comunicarlo a la dirección de gestión e instrucción para que se asuma la función específica de contralor que corresponde a la Defensoría del Pueblo.

En cuanto al vínculo con instituciones externas el diagnóstico giró en torno a que no se contaba con un mapa de instituciones que se dediquen a la Asistencia a las Víctimas, ni a funciones vinculadas a dicha labor. Los profesionales del CAV consideraron que resulta indispensable establecer contacto con el resto de los dispositivos existentes en los distintos ámbitos de lo público y lo privado que se dediquen a la atención de víctimas de delitos y/o violencia familiar, como también a tareas afines y relacionadas con nuestra labor.

El trabajo realizado en todos los ejes concluyó con una jornada a los fines de hacer una puesta en común del estado de situación actual en cada grupo, cumpliendo así con el cronograma establecido.

En este sentido, se hacía imprescindible la realización de un serio y pormenorizado relevamiento institucional que resultó satisfactorio. Dio como respuesta una guía en permanente actualización de las instituciones vinculadas a las funciones y labores que se realizan en el CAV.

Capacitaciones

Capacitación sobre el nuevo Código Civil. Se realizó un convenio con la UNR para que los profesionales de la Defensoría pudieran ser capacitados por docentes de la Facultad de Derecho. La experiencia fue de excelencia, ya que se logró la formación requerida acerca de los principales cambios del Código Civil, ahondando en aquellos institutos que son de incumbencia del CAV. Meses más tarde los agentes que abordan en lo cotidiano cuestiones vinculadas al derecho de familia, fue-

ron capacitados específicamente en las modificaciones en esa área por una docente investigadora de la UNR, generándose un ambiente de intercambio e intelectualidad muy productivo. Jornada de capacitación y sensibilización en diversidad sexual. Parte del equipo del CAV participó de estas jornadas, donde se abordaron cuestiones relativas a la no discriminación, derechos humanos, matrimonio igualitario e identidad de género, el rol de las organizaciones sociales de la diversidad, reproducción humana asistida, gestación por sustitución, filiación, diversidad familiar, inscripción registral, comaternidad y copaternidad, jurisprudencia, los cambios en el nuevo Código Civil, instrumentos internacionales y nacionales. La jornada resultó muy interesante y enriquecedora y sus contenidos fueron transmitidos a los trabajadores que no pudieron asistir a las mismas.



• Seminario “Ciudad, territorios, violencias”. El CAV participó del seminario de manera activa en los diferentes encuentros en donde se trataron los siguientes temas: jóvenes, ciudad, territorios y violencia, la ciudad que construyen los medios ficción, crónica y presente.

Por su parte, en la Zona Norte el equipo dictó las siguientes capacitaciones:

• Jornada de Mujeres Mutualistas, a cargo de la Federación Santafesina de Entidades Mutualistas Brigadier Estanislao López. La misma se llevó a cabo el 5 de noviembre de 2015, y se disertó acerca de violencia y empoderamiento, junto con otras instituciones sociales ligadas a la temática. Estuvo destinada a mujeres representantes de las entidades mutualistas nucleadas en la Federación.

• Taller de capacitación del Programa “Yo amo los Buenos Tratos”, organizado por la Secretaría de Gobierno y Cultura de la Municipalidad de Ceres. El mismo se desarrolló en dos encuentros (5 y 13 de octubre de 2015), donde se disertó con el objeto de promover el fortalecimiento de jóvenes para la prevención de violencia intrafamiliar y de género en dicha comunidad. Fundamentalmente, se hizo hincapié en los buenos tratos durante el noviazgo.

• Jornada de sensibilización en violencia de género, organizada por el

área de ciudadanía de Cáritas de Santa Fe y desarrollada el día 30 de octubre de 2015 en la Parroquia Nuestra Señora de Luján de la Ciudad de Santa Fe.

• Jornada de capacitación dirigida a la Policía Comunitaria, que se dio en el marco del encuentro organizado conjuntamente entre la Defensoría del Pueblo y la Dirección de Proximidad Policial del Ministerio de Seguridad. La jornada, llevada a cabo el 19 de agosto de 2015, estuvo dividida en cuatro módulos. En uno de ellos profesionales del equipo interdisciplinario del CAV capacitaron a efectivos y jefes policiales de las casas comunitarias de Santa Fe, Santo Tomé y Rafaela. El encuentro permitió un intercambio de experiencias de trabajo de ambas instituciones, lo cual promueve el fortalecimiento de redes de abordaje ante las complejas tramas actuales de las personas en situación de vulnerabilidad y violencias.

• Jornada de promoción de los buenos tratos a adultos mayores, llevada a cabo el 04 de noviembre de 2015. Se trató de un trabajo coordinado entre el Centro de Asistencia a la Víctima y el Servicio Social del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (Pami) UGL XV, Santa Fe, que se viene desarrollando de forma continuada desde el año 2014. Tiene como objetivo principal fortalecer y acompañar el rol de articulador o puente que asumen algunos afiliados entre la comunidad

y los programas con el fin de garantizar el acceso a los afiliados de bienes y servicios.

• Jornada-taller de buenos tratos en las relaciones de noviazgo, dictada a alumnos de la EET N° 355 José Scaldaferri, Escuela EGB3, Polimodal, de la localidad de Sauce Viejo, en el marco de las actividades desarrolladas por la Defensoría del Pueblo por el día internacional de eliminación de la violencia contra las mujeres.

• Precongreso Latinoamericano de Niñez, Adolescencia y Familia, organizado de manera conjunta con la Asociación Latinoamericana de Magistrados, funcionarios, profesionales y operadores de niñez, adolescencia y familia, fue realizado en junio de 2015 en la sede de Amsafé, Santa Fe. Allí se presentó la labor del CAV en el abordaje con niños/as víctimas de abuso sexual infantil, realizando un análisis de prácticas revictimizantes que refuerzan en los niños sentimientos de desprotección, sin tener en cuenta la importancia de que su voz circule como parte del proceso de reparación de su experiencia. Asimismo, se debatió en torno a las características y beneficios de la cámara gesell, instrumento con el que se cuenta en la Defensoría del Pueblo y ha favorecido no sólo al cruce articulado de tareas con otras instituciones, como el Ministerio Público de la Acusación, sino fundamentalmente a un acompañamiento cuidadoso que prioriza el bienestar de los más

pequeños acompañando en la emergencia de lo vivido.

• Capacitación a profesionales del Servicio Local de Niñez y Adolescencia de la Municipalidad de Santa Fe (Ecina), se trabajó sobre problemáticas de violencia, maltrato y abuso sexual de niños/as y adolescentes. La jornada se realizó el 2 de diciembre y constó de desarrollos teóricos y trabajo en talleres, donde se abordaron situaciones concretas que permitieron la revisión de creencias, estereotipos, prejuicios en los que pueden incurrir los profesionales.

• VI Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctima, organizadas por la Escuela de Capacitación y Perfeccionamiento Judicial del Poder Judicial de la provincia de Santa Cruz y el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito y llevadas a cabo los días 10 y 11 de septiembre de 2015. El encuentro constituyó un espacio de intercambio y debate entre miembros de las oficinas de asistencia a la víctima del delito de todo el país, así como lo fueron los seis encuentros anteriores. En representación del CAV, la coordinadora del área de psicología realizó una exposición cuyo tema fue “Escuchar la palabra del niño: el uso de la cámara gesell”.

• Jornada-taller, organizada por el Consejo Provincial de Niños, Niñas y Adolescentes (región Santa Fe), rea-

lizado el 02 de noviembre de 2015. Participaron profesionales del CAV en el panel sobre las implicancias del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación en cuanto a las relaciones parentales. En la jornada se compartieron experiencias de los distintos equipos de atención, reflexionando sobre el trabajo interdisciplinario e interinstitucional en el abordaje de niñez, adolescencia y familia.

• Jornada-taller “Relaciones parentales. Nuevo Código Civil y Comercial. Territorio y realidad”, Organizada por la Red interinstitucional para el abordaje de niños, niñas y adolescentes en riesgo de San Javier, en fecha 26 de noviembre de 2015. Profesionales del CAV participaron exponiendo en las jornadas e intercambiando experiencias en los módulos de taller.

Entre las capacitaciones de formación del equipo se encuentran:

• Taller sobre protocolo de intervención en hechos de violencia con vi-

sitas dentro del penal, organizada por la Dirección General del Servicio Penitenciario provincial, en la cual se compartieron experiencias y planes de acción con profesionales y empleados de los Servicios Penitenciarios.

• Encuentro Interinstitucional, organizado desde el Departamento de Atención a las Víctimas y Testigos del Ministerio Público de la Acusación, Fiscalía regional N° 1, participando en la discusión y elaboración de un plan de acción en la atención de víctimas de violencia de género, por parte de las instituciones que abordan cotidianamente dicha problemática.

• Taller sobre “Trabajo interdisciplinario con internos condenados por Delitos Sexuales”, llevado a cabo por parte del Servicio Penitenciario Provincial el 29 de septiembre de 2015. El mismo permitió difundir y compartir experiencias en el abordaje interdisciplinario, en torno a la temática.

• Jornada de Debate, “Violencia de Género y Acceso a la Justicia. Desde las Trayectorias de mujeres de la ciudad de Santa Fe”, llevada a cabo el 24 de septiembre de 2015, organizada por el CAID+D 2011 del Centro de Investigaciones FCJS-UNL y la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Diferentes actores en la temática compartieron experiencias y vivencias contadas por las mujeres que atienden, pudiendo recabar así las vicisitudes que se presentan a lo largo del camino judicial, en procura de protección frente a sus padecimientos.

• Jornadas de capacitación “Las Nuevas Reformas en el Código y los derechos del niño”, organizadas por PEIS y la Escuela Superior de Sanidad, se realizaron los días 12 y 13 de agosto de 2015.

• “Diversidad, identidades y sexualización: crisis de las relaciones de género y nuevos caminos”, capacitación organizada por la Asociación de Psicólogos de Buenos Aires: Foro de Psicoanálisis y Género y realizada el 13 y 14 de noviembre.

• XII Jornadas Internacionales; V Congreso Internacional; VI Nacional; VII Regional Violencia, Maltrato y Abuso. “Compromiso profesional, interdisciplina e interinstitucionalidad, temas aún pendientes”, Encuentro organizado por Salud Activa y Universidad

de Ciencias Sociales y Empresariales y realizado el 26 y 28 de noviembre.

• Diplomatura del Nuevo Código Civil y Comercial, llevado a cabo por la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Católica de Santa Fe, en el marco de la formación profesional del personal del CAV.

• Curso de Posgrado en Trabajo Social Forense, a cargo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, conjuntamente con el Colegio Profesional de Asistentes Sociales 1° Circunscripción de la provincia de Santa Fe. Dicha participación permitió a los profesionales del área social adquirir herramientas específicas en el arbitraje, la pericia social, el estudio social y la intervención tanto restitutiva como promotora de derechos.

• III Precongreso Latinoamericano de Niñez Adolescencia y Familia, realizado en Santa Fe y organizado por el Foro de la Infancia, la Asociación Latinoamericana de Magistrados, Funcionarios y Profesionales y Operadores de Niñez, Adolescencia y Familia. Participaron profesionales del CAV en calidad de asistentes y disertantes.

• Segundo Informe del Observatorio sobre la Reforma de la Justicia Penal y las voces de los Fiscales, organizado por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral. En este informe se presentaron los principales datos empíricos



producidos en torno al proceso de implementación de la reforma de la judicial penal y su lógica de funcionamiento, de acuerdo a las voces de los fiscales, rescatando, simultáneamente, sus consensos y disensos.

• Ciclo de Sensibilización en Entrenamiento en Violencias de Género, a cargo del programa Las Víctimas contra las Violencias del Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación y desarrollado en tres encuentros los días 22 de junio, 3 y 31 de agosto de 2015. Este ciclo fue gestionado y organizado en conjunto entre la el CAV de la Defensoría del Pueblo, la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes y el Programa las Víctimas contra las Violencias. Los detalles del mismo están en el apartado siguiente: Organización y Gestión.

• Curso de modificaciones del Código Civil de la provincia de Santa Fe, organizado por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en las fechas 24 de abril de 2015 y 08, 15, 20 y 27 de mayo de 2015. El objetivo principal fue abordar las relaciones de familias tipificadas en el Libro II del nuevo Código Civil.

Ciclo de cine debate

Los profesionales del área social del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, conjuntamente con la Asociación Trabajadores del Estado y Cine Club Santa Fe, vienen

desarrollando desde hace 13 años el Ciclo de Cine Debate, a través del cual se pretende conectar una expresión cultural, el cine, con problemáticas relacionadas con la vulneración de los derechos humanos.

Esta iniciativa permite dar al cine un sentido social como espacio compartido y grupal, donde a través de la técnica de cine-forum se puede reeditar el ejercicio del debate, el respeto por la pluralidad y la construcción de un posicionamiento crítico entre todos.

Durante 2015 se desarrolló XIII Ciclo de Cine Debate "Desafíos para crecer", durante el cual se proyectaron tres largometrajes que abordaron realidades complejas de vulneraciones de derechos, situaciones de discriminación y pobreza que atraviesan jóvenes y adolescentes.

Las películas proyectadas fueron: Siete Cajas (Directores: Juan Carlos Maneglia, Tana Schémbori, 2014, Paraguay, 105'), El último verano de la boyita (Directora: Julia Solomonoff, 2009, Argentina, 93') y La mosca en la ceniza (Directora: Gabriela David, 2010, Argentina, 98')

Esta actividad comprendió un análisis y debate coordinado por profesionales idóneos y con experiencia de trabajo en estas temáticas, y contó con una amplia participación del público presente. Asistieron alrededor de 300 personas, alumnos de Emmpa, profesionales de distintas disciplinas, empleados públicos, representantes de organizaciones de la sociedad civil, en otros.



Como conclusión, se puede mencionar que se detectaron necesidades, recursos locales, representaciones o imaginarios sociales ante los temas. Como también se identificaron redes sociales existentes y la capacidad de respuesta presente en la comunidad.

años de la inauguración del local propio. Los mismos fueron expuestos en la vía pública, donde asistieron alumnos y vecinos del radio de dicha institución escolar.

Muestra sobre prevención del maltrato infantil

Durante el año 2015 la muestra itinerante sobre prevención del maltrato infantil fue presentada en la localidad de San Fabián, por solicitud del equipo local de niñez de la Comuna de San Fabián. Los materiales fueron expuestos en la Escuela Primaria N° 300 y en la Escuela Secundaria N° 589 de dicha localidad. Esta actividad permitió que los alumnos de ambas instituciones escolares realizaran una campaña de prevención y sensibilización en toda la comunidad sobre el tema. También en la Escuela N° 534 "República de Bolivia" el día 26 de junio de 2015, con motivo de la celebración de los 50

Convenios con instituciones

El 12 de mayo de 2015 se celebró el convenio de colaboración entre la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Entre Ríos (Uner) y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe el 12 de mayo de 2015. Este convenio tiene como principal objetivo el apoyo metodológico y el soporte académico de la Uner para la realización de la investigación llevada adelante por el CAV, titulada: "El grupo de mujeres y la violencia de género". Por otra parte, a fines del año 2014 un grupo de trabajadoras de la Municipalidad de Ceres invitó a profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima y el Testigo a una jornada de sensibilización en violencia, donde asistieron 700 estudiantes aproxima-

damente. Las repercusiones de dicha jornada visibilizaron la importancia de abordar con mayor profundidad estos temas, ante lo cual el intendente de dicha localidad y el Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte se reunieron en la sede del CAV con la finalidad de continuar con el apoyo y asesoramiento sobre la temática plasmando dicho encuentro en un convenio marco de asesoramiento y acompañamiento firmado en fecha 22 de abril de 2015, aprobado por Resolución N° 069 de fecha 29 de abril de 2015. En cumplien-

do del mencionado convenio se realizaron distintas jornadas de trabajo en Ceres, donde profesionales del equipo del CAV compartieron experiencias con profesionales de la Municipalidad de Ceres y público en general. Nace así la idea y necesidad de crear una delegación de la Defensoría del Pueblo en Ceres, lo cual se concretó 13 de octubre de 2015, con la firma del convenio de creación de la delegación, que fue aprobada mediante la Resolución N° 183 del 21 de octubre de 2015.

En los últimos años el CAV se ha convertido en un significativo centro de consultas de profesionales, estudiantes y periodistas de la región, dada la vasta experiencia y recorrido en las temáticas que aborda. De esta manera, a diario se reciben a alumnos de universidades, institutos terciarios; públicos y privados (UNL, UCSF, Facultad de Derecho, Facultad de Trabajo Social, Periodismo, Facultad de Psicología, etc.) y también de escuelas secundarias (Almirante Brown, Nacional, Sara Faisal, etc.) quienes se acercan a consultar para la realización de investigaciones, tesis de grado y de posgrado. Asimismo, el CAV es consultado por los medios de comunicación en numerosas oportunidades ante casos de violencias que toman repercusión periodística. Estas acciones también forman parte de intervenciones en la sociedad civil que permiten extender manio- bras prevención.

1.3 Infraestructura y Servicios Públicos

SERVICIOS SANITARIOS

El prestador de los servicios sanitarios en la provincia de Santa Fe es la empresa Aguas Santafesinas Sociedad Anónima (ASSA), cuyo principal accionista es el Estado provincial, que sirve a quince distritos y 344 pequeños prestadores, como municipalidades, comunas y cooperativas del interior, que cubren 269 servicios de agua, 83 servicios de agua y cloaca y 1 servicio sólo de cloacas, por lo que la mayoría de los reclamos y gestiones se realizan en ASSA.

Acceso al agua

El agua es considerada un bien esencial y primordial para el desarrollo de una vida digna, y el derecho básico base, para el goce pleno de otros derechos.

Es reconocido como tal por el Pacto sobre Derechos Económicos Sociales y Culturales, cuyo Comentario General

sobre el Derecho al Agua, realizado en noviembre de 2002, es de trascendental importancia en la materia, debido a que se reconoce al agua como un Derecho Humano fundamental. En virtud de tal reconocimiento, los 145 países firmantes de dicho tratado se obligan a asegurar progresivamente que la totalidad de sus habitantes tenga acceso al agua potable segura, de forma equitativa y sin discriminación.

En el ordenamiento interno, a partir de la Reforma Constitucional de 1994, se encuentran incorporados con jerarquía constitucional y suprallegal los Tratados de derechos humanos enumerados en el art. 75 inc 22.

El proyecto original del Código Civil y Comercial propuso un artículo exclusivo sobre el derecho al agua. "Todos los habitantes tienen garantizado el acceso al agua potable para fines vitales", decía la cláusula que el Poder Ejecutivo Nacional eliminó.

Uno de los argumentos fue que ese artículo avanzaba sobre el federalismo, ya que los recursos naturales son administrados por las provincias, según indica la Constitución. En tanto, algunos juristas argumentan que el derecho al agua está garantizado en



el artículo 1º de la nueva norma, que incluye los Tratados internacionales de derechos humanos como fuente para la resolución de conflictos. En la provincia de Santa Fe, a partir del dictado de la Ley 13.132 en el año 2010, que adhiere y hace suyos los principios rectores de la política hídrica de la República Argentina, se enuncia al agua potable y saneamiento básico como derecho humano y además se expone la exigencia en la disponibilidad permanente de recursos financieros para mejorar y ambientar las coberturas de los servicios de agua potable y saneamiento para la totalidad de la población urbana y rural.

En relación con ASSA, en la Zona Norte se recibieron numerosos pedidos de intervención por falta de celeridad de la empresa para dar respuesta a los reclamos de los usuarios, solicitando reparaciones, denunciando problemas con cloacas y pérdidas de agua en las calles, falta de renovación de conexiones, que implican corralitos por toda la ciudad, falta de celeridad en la “reparación final” de las obras, cuestiones que se han resuelto en su gran mayoría a través de gestiones telefónicas.

El año 2015 marcó a los santafesinos por los hechos de público conocimiento en relación con los problemas, inconvenientes y perjuicios causados por los socavones en la ciudad de Santa Fe: intersección de las calles Boulevard Gálvez y Rivadavia; Urquiza y Boulevard Pellegrini, como también en otros barrios de la ciudad como Los Hornos, socavones en calle San Lorenzo entre Ruperto Godoy y Huer-

go, en calle Esquiú al 2700, y en barrio Escalante, zona de Agustín Delgado al 2800.

Por estos motivos, el Concejo Deliberante en la sesión del 13 de agosto de 2015, aprobó por unanimidad un Decreto para invitar a las autoridades de Aguas Santafesinas S.A. a que brinden información sobre el estado de la red de aguas y de cloacas, y para que especifiquen qué respuestas se le van a dar a la ciudadanía.

Asimismo, la Cámara de Diputados solicitó la creación de una mesa técnica asesora en la materia y una investigación acerca del estado de la red para poder planificar inversiones. Además, se observó la necesidad de que cuando sean autorizadas nuevas construcciones en la ciudad, se convoque a las empresas constructoras y a los vecinos para poder determinar los posibles riesgos de hundimientos y así generar que el Estado asuma un compromiso. En agosto de 2015, el presidente de ASSA se reunió con el Defensor del Pueblo Luciano Leiva e informó que:

- La cloaca máxima de Boulevard está diseñada para soportar la presión de una población de 1.500.000 habitantes de Santa Fe.

- El hundimiento producido en la intersección de las calles Urquiza y Boulevard se debió a problemas de filtraciones puntuales en la cañería y a las características particulares del suelo en esa zona, pero que, en base al estudio realizado, el “caño mayor” se encuentra en buenas condiciones. Por lo tanto, la situación de ese conducto no

es preocupante y no deben esperarse otro tipo de problemas.

- Se ha asumido el compromiso junto con la Municipalidad de hacer un estudio de la situación del total de las tuberías de la ciudad, tal como se hizo con la de Boulevard, a través de un plan de video inspección.

- La expansión de la red de cloacas se está realizando a través del Plan Solidario y del Plan Abre. Del primero participan la provincia, la empresa, y los vecinos; mientras que el segundo plan está dirigido a sectores de menores recursos.

Respecto del sistema de provisión de agua potable:

- No se registran problemas en la capacidad hidráulica destinada a la ciudad.
- La Empresa se encuentra trabajando para ampliar la capacidad de respuestas a demandas particulares.

- Más del 95% de la ciudad tiene agua de red.

- La Empresa se encuentra trabajando en un Plan Director del Agua que permita ampliar la producción de agua potable.

- Se cuenta con un sistema de control de fugas de agua en las cañerías, a través de micro y macro medición. El equipamiento está disponible, pero para que éste pueda ponerse en funcionamiento se requieren más recursos que los que hoy se tienen.

- En lo que respecta a medidores, en dos años se instalaron 20.000; y si el usuario solicita la instalación, se realiza por 500 pesos.

A modo de ejemplo se relatan los siguientes casos:

a. Socavón Zona Sur: reclamo de un vecino, que solicitó la urgente intervención ante Aguas Santafesinas S.A., en virtud de los **daños ocasionados en su vivienda** como consecuencia de **un socavón frente a su domicilio**, en el que se hallaban rotos dos caños de agua y la conexión de cloaca a su casa. El usuario realizó el reclamo ante ASSA sin respuesta, por lo que desde la Defensoría se realizaron gestiones ante el Área Seguros y el Área Legales de ASSA Santa Fe y Rosario. La problemática fue resuelta en forma favorable.

b. Calle Dorrego: vecinos solicitaron la intervención de la Defensoría a fin de obtener información sobre sus presentaciones ante ASSA y el ENRESS, referidas a fisuras en piso y muros, desprendimiento de material, hundimientos de piso, entre otras problemáticas, producidas en los inmuebles de calle **Dorrego 3359, 3379 y 3389**. Desde la Defensoría se remitió un Oficio al Presidente del Directorio del ENRESS, solicitando informe respecto si ese Ente ha recibido denuncias y/o ha detectado hundimientos en la manzana o en otra zona de Candiotti Sur; y también requiriendo los resultados arrojados por los sondeos ordenado por ese Directorio a la empresa ASSA sobre las propiedades de calle Dorrego 335, 3379 y 3389, y las medidas adoptadas luego del análisis.

Como respuesta el ENRESS informó que como resultado de las constataciones y estudios realizados por ASSA sobre el sector involucrado en los domicilios *ut supra* citados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- . a) No se observa humedad anormal

en el suelo contiguo al domicilio sobre la vereda que pudiera generar asentamientos en los cimientos de las viviendas.

. b) No se observan pérdidas ni socavamientos asociados a las redes que explota Aguas Santafesinas S.A., susceptibles de generar asentamientos en las fundaciones de las viviendas.

. c) La capacidad limitada del suelo del lugar exige de fundaciones adecuadas.

. d) Las fallas de diseño o construcción de las fundaciones de las viviendas pueden generar problemas de asentamiento. Además, una vez llevados a cabo la totalidad de los estudios y exploraciones ordenados, se manifiesta que las instalaciones que son responsabilidad de Aguas Santafesinas no resultan las causantes de la problemática denunciada en los domicilios en cuestión.

La Defensoría del Pueblo participó en el mes de diciembre de 2015 en la audiencia pública convocada por el ENRESS, en el marco del procedimiento de revisión tarifaria, solicitada por ASSA.

Dicha audiencia posibilitó la participación de los actores involucrados previo a la emisión del dictamen por parte del organismo de control. Durante el mes de enero el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Enress) avaló una suba del 44 por ciento en la tarifa de Aguas Santafesinas (ASSA) para este año. El órgano de contralor

propuso a la Gobernación que los incrementos sean graduales: un 24 por ciento en el segundo bimestre, un 10 adicional en el tercero y otro diez en el cuarto bimestre. Asimismo, reiteró la "urgente necesidad" de dictar un "régimen tarifario actualizado que contemple la eliminación de inequidades y una diferenciación tarifaria conforme los usos residenciales, comerciales e industriales del agua".

Asimismo, exigió a ASSA "un plan de acción trienal, con objetivos definidos y cuantificables para lograr una mejora continua en la atención y solución de los reclamos de los usuarios y una reducción del tiempo de ejecución de conexiones de agua y cloacas". Por último, recomendó a la provincia que asigne fondos para que Aguas coloque de manera "continua y sistemática" un mínimo de 20.000 medidores anuales entre las 15 ciudades de la concesión, en proporción al número de cuentas existentes.

Por medio de la Resolución 11/2016, el ministro de Infraestructura y Transporte autorizó un aumento del 48% en la tarifa.

También puede mencionarse la presentación realizada por vecinos de Colastiné Sur a finales del año 2014, solicitando la provisión del servicio en forma regular por ASSA, y no por la Municipalidad de Santa Fe como hasta ese momento. En el marco de la instrucción, se realizaron gestiones con la Municipalidad, que garantizó el acceso, y con ASSA desde donde respondieron que la solución dependía

de la intervención de diversos organismos tanto del ámbito provincial como municipal, habiéndose presentado dicha postura ante la Subsecretaría de Planificación y Gestión del Ministerio de Aguas. Cabe señalar que el sector que requiere el servicio se encuentra dentro del área no servida.

Asimismo, conforme el ordenamiento urbano de Santa Fe, la queja se encuadra en la categoría "R9", es decir, zona urbanizada inundable de uso residencial permanente o de fin de semana, de densidad media y baja, por lo que por sus características topográficas no resultaría aconsejable la ejecución de nuevas urbanizaciones y/o fraccionamientos urbanos. Conforme a la Ordenanza 11.748 el sector se encuentra dentro de la categoría "Especial Isla". Sin perjuicio de ello, se evidencian familias radicadas que gozan de servicio eléctrico y el riesgo hídrico al que están expuestas. Las defensas existentes son altamente vulnerables debido a que están insertas en el valle fluvial del Paraná, no resultando consolidadas, ya que se generan a partir de un terraplén de material de suelo compactado.

Se agrega a lo expuesto la respuesta dada por el Subsecretario de Planificación y Gestión al planteo de atención de defensas en Colastiné Sur: el sector constituye un área de alta vulnerabilidad, con defensas para protección para crecidas ordinarias inferiores a 5.50 mt, cuya recurrencia es de 2 años, por lo que las medidas a tomar resultan de carácter no estructurales para permitir un ordenamiento territorial compatible con el medio natural.

Dicha situación se confirma con los problemas hídricos a los que se vio expuesto el barrio sobre finales de 2015. La labor de la Defensoría en la Zona Sur de la provincia durante el período 2015 se caracterizó por atender consultas relacionadas con la empresa prestadora del suministro de agua potable, Aguas Santafesinas S.A., y a la anterior prestadora del servicio, Aguas Provinciales de Santa Fe. En tal sentido, se atendieron 318 casos que a continuación se analizan.

Reclamos en general. Se produjeron 194 consultas motivadas por: obstrucción de conexión con desborde, falta de presión en el suministro de agua, falta total del suministro de agua, roturas de cañerías, roturas de veredas, solicitudes de conexión del servicio de agua, solicitudes de conexión del servicio de cloacas y trabajos inconclusos. Cabe destacar que, tal como se expresó en períodos anteriores, en la mayoría de los casos se registran problemas estructurales que padece la empresa que suministra el servicio para brindar una correcta prestación del mismo, alegando problemas económicos y estructurales pese a las diversas intervenciones de esta institución mediante gestiones oficiosas y de facilitación y del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), tendientes a agilizar los reclamos para poder brindar una respuesta rápida y efectiva. Debe destacarse que los reclamos por falta de presión en el suministro de agua o falta total del mismo, han tenido respuesta en gran medida a partir de la puesta en funcionamiento del Acueducto Gran Rosario y la creación

de nuevas plantas potabilizadoras de ósmosis inversa. De ese modo, se le dio una respuesta a problemas estructurales en el suministro de agua potable tanto en aquellos barrios periféricos de Rosario como en localidades vecinas.

Sobrefacturación. Se registraron 68 consultas sobre desacuerdos en la facturación del servicio de agua potable. Como se ha mencionado en períodos anteriores, en la mayoría de los casos la empresa resuelve de manera desfavorable al usuario, alegando que el supuesto exceso es producto de un consumo desmesurado de agua debido al incorrecto mantenimiento de las instalaciones internas. En esos casos suele intervenir el Ente Regulador para afirmar o revocar las resoluciones de la empresa. Cabe destacar que, excepcionalmente, la empresa prestadora resuelve a favor de los usuarios ante la detección de situaciones de negligencia y/o impericia.

Deudas. Se evacuaron 38 consultas referidas a planes de pagos, refinanciación de los mismos, prescripción de deudas, iniciación de acciones judiciales, etc. En todos los casos, la Defensoría del Pueblo asesora al quejoso acerca de cuáles son los pasos a seguir. Desde hace varios años una de las cuestiones a destacar es no solamente el inicio de acciones judiciales por parte de la empresa ante morosidad del usuario sino además que, a partir de 2015, pudo observarse que la empresa procede a la disminución y posterior corte del suministro alegando la mora respectiva conforme el art. 11 del régimen tarifario vigente.

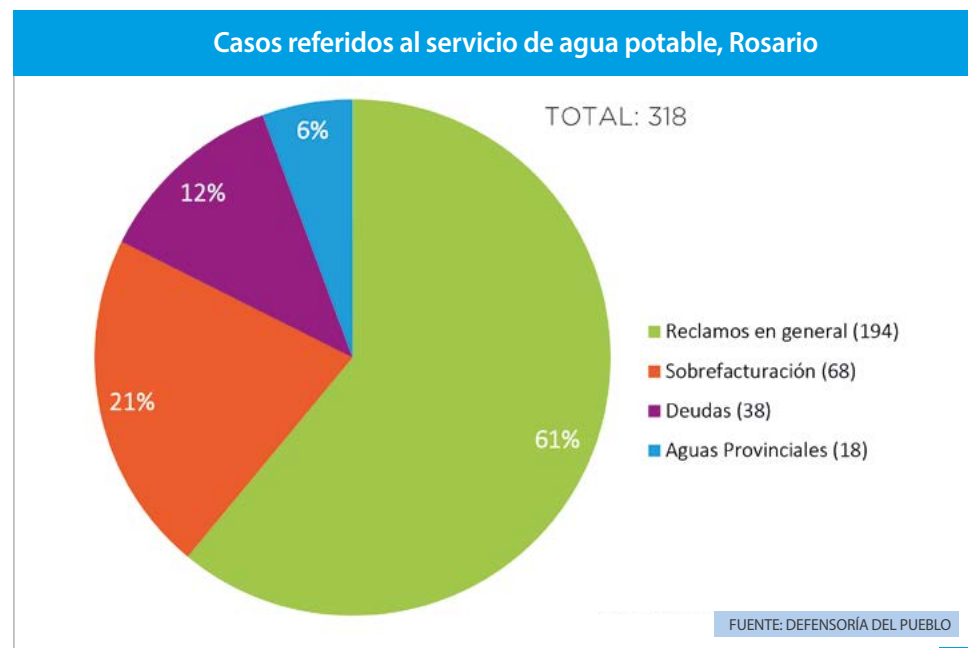
Aguas Provinciales. Se registraron 18 reclamos contra la anterior prestataria del servicio y en esos casos se asesora al quejoso acerca de los pasos a seguir en materia de inicio de acciones judiciales por morosidad, prescripción de deuda y todo tipo de inquietudes que son evacuadas por el instructor. A la fecha se observa que ha disminuido el caudal de consultas por inicio de acciones judiciales o continuación por parte de Estudios Jurídicos que representan a la empresa.

Otras quejas. Una de las inquietudes que se recibieron durante el período, es la falta de colocación por parte de la empresa del sistema de micromedición ante el pedido por parte de los usuarios, argumentando no contar con medidores suficientes para afrontar dichas solicitudes.

A modo de conclusión, se observa que se mantienen los mismos problemas estructurales detectados en otros períodos. La empresa brinda una prestación que no se encuentra acorde a la realidad actual de los usuarios. Se detectan problemas en la infraestructura para ofrecer una respuesta rápida y efectiva a los problemas que plantea el consumidor del servicio: lentitud en la realización de las obras necesarias para mejorar la calidad del servicio, reparación tardía de calles y veredas, numerosos corralitos que obstaculizan las calles de la ciudad, falta de agilización para aquellos problemas de obstrucción, conexión con desborde, etc. En síntesis, la empresa tarda en solucionar los problemas que los usuarios plantean en la Defensoría, a lo que se

agrega la demora del Ente Regulador en resolver los diversos reclamos que elevan los usuarios ante tal situación. No obstante ello, gracias a quienes

integran la empresa y la labor de los instructores de esta Defensoría la mayoría de los problemas antes descritos logran solucionarse.



● Energía / Empresa Provincial de la Energía (EPE) / Gas

Durante el período 2015 la Defensoría del Pueblo continuó trabajando en materia de protección de los derechos e intereses de los usuarios de energía, concretamente, del servicio eléctrico y del gas, en temáticas similares a las abordadas en años anteriores.

ENERGÍA / EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA (EPE)

Facturación por estimados

Durante este período se observó un alto porcentaje de reclamos relacionados con facturación por "estimados", dando lugar a que la Defensoría del Pueblo Zona Norte, reclame a la Empresa Provincial de la Energía (EPE) que se facture sobre consumos reales y sólo excepcionalmente estime el consumo. En esta oportunidad se recordó a los directivos de la empresa el derecho de los usuarios a una facturación e información clara y precisa, como lo establece la Ley 24.240, de Defensa del Consumidor. En tanto que en la Zona Sur la mayor cantidad de presentaciones se refirió a las notas de débito por energía consumida y no registrada que la empresa envía por correo a usuarios durante

varios meses o, en algunos casos años, después de labrada el acta de infracción. También abundan las quejas por artefactos eléctricos dañados por las variaciones repentinas de tensión del suministro eléctrico respectivo.

También, durante el período se registraron quejas vinculadas con sobrefacturación, electrodomésticos dañados, falta de implementación en la tarifa social, electrificación de loteos, problemas ocasionados por baja tensión y electrificación de zonas rurales.

La actuación de la Defensoría se inició por las quejas de usuarios de San Javier, Rafaela y Barrios del noroeste de la ciudad de Santa Fe, a quienes se les facturaban consumos estimados, sin que se les informe de esa situación. Los consumos estimados son aquellos que la EPE calcula por no haber tomado la lectura real de los medidores, generando una facturación que no tiene efectos cancelatorios, situación desconocida por los usuarios. Posteriormente, la EPE hace una lectura real e incluye en una sola factura la diferencia entre los precios estimados y los reales. La sumatoria de esto, ubica a los usuarios en un costo superior al que hubieran pagado si se les hubiera cobrado a tiempo, dado que el kilowatt va aumentando a medida que el consumo es mayor.

La Defensoría recordó que esta institución ya se había pronunciado, con

resoluciones anteriores, reclamando que se respete el derecho a la información que tienen los usuarios, por lo que requirió: que los consumos estimados se realicen en forma excepcional de acuerdo a lo establecido por la reglamentación; que en esos supuestos se informe debida y claramente al cliente de esa situación y que en ningún caso esto signifique un perjuicio económico para el usuario.

Sobrefacturación / Fraude

Son numerosas las consultas recibidas por "energía consumida y no registrada", razón por la cual la empresa labra actas de infracción luego de realizar un procedimiento tendiente a la verificación de funcionamiento o estado del medidor. En muchos casos las notas de débito son remitidas años después a los usuarios, quienes nunca son informados de la existencia de un acta de infracción en su contra.

Cuando la persona efectivamente comete un hurto de energía la Defensoría no intercede por encontrarse ante un delito penal. En tales casos sólo se aconseja realizar el pago del acta correspondiente y, excepcionalmente, se

realizan gestiones para que la empresa conceda facilidades de pagos.

Cuando no se comete fraude, pudiendo existir irregularidades en el medidor por mal funcionamiento, se procede del siguiente modo. Si antes y/o después de la supuesta irregularidad el consumo se mantuvo estable, sin que haya motivos para labrar un acta y mucho menos para pretender cobrar sumas desproporcionadas en concepto de energía consumida y no registrada, además de los gastos administrativos, se le aconseja al usuario presentar un descargo ante la EPE y esperar la respuesta respectiva. Si la misma no es efectiva, se realiza el oficio correspondiente. Algunos casos son derivados al Centro de Mediación a los fines de que el usuario tenga la posibilidad de defenderse en condiciones más equitativas ante la empresa y de aportar toda prueba que considere necesaria para esclarecer el hecho.

Otro problema frecuente es la falta de personal idóneo para la toma de lecturas de los medidores de la empresa, lo que acarrea una sobrefacturación en el futuro, debido a que, una vez que el personal concurre realmente al domicilio del usuario, luego de varios bimestres sin que se tome la lectura real del consumo durante los cuales se le cobra una "factura promedio", el consumo resulta excesivo y da lugar a la sobrefacturación.

La EPE refactura las boletas "promedio" que cobró durante el período en que no fueron a tomar las lecturas y envía al usuario las diferencias. Este

hecho genera disconformidad en los usuarios, ya que se encuentran con que tienen que abonar sumas altísimas por negligencia de la prestadora del servicio.

Un caso a destacar al respecto se dio ante el reclamo por la facturación de un consumo excesivo que el usuario negaba rotundamente. Atento a ello, se procedió a oficiar a la empresa prestadora del servicio, que informó que efectuó una inspección cuyos informes arrojaron que la lectura del medidor no era correcta por lo que procedió a anular la factura original y se le confeccionó una nota de crédito con los consumos correspondientes. Dado el derecho del usuario de reclamar indemnización en caso de que se le facturen sumas o conceptos indebidos (Ley 24.240), se petitionó a la empresa el reconocimiento del mismo. A partir de la gestión del organismo, la EPE reconoció a la titular del servicio una indemnización equivalente al 25 por ciento de lo que se le había imputado erróneamente, lo cual sería reintegrado en la próxima factura como kilowatt a su favor.

Daños

Los reclamos por esta temática no fueron recurrentes en la Zona Norte, aunque sí frecuentes en la Zona Sur. En los casos de quema de artefactos el usuario debe concurrir a la sucursal más cercana de la EPE con la factura del servicio y completar el formulario dispuesto para hacer el reclamo dentro de los diez días hábiles de ocurrido el hecho. Una vez realizado el reclamo

y antes de arreglar el electrodoméstico, debe realizarse la constatación con un electricista matriculado o servicio oficial si está vigente la garantía, donde se informe por escrito el motivo del desperfecto (suba de tensión en la mayoría de los casos). Si en el plazo de 30 días desde la presentación del reclamo ante la EPE el quejoso no recibe respuesta por escrito, se solicita que concurra a la Defensoría con una copia del formulario presentado a los fines de que se pueda enviar el oficio respectivo.

Los casos en que la empresa no asume la responsabilidad fueron: culpa de terceros (vecinos que intervienen en el tendido sin autorización ni supervisión) o fuerza mayor (problemas meteorológicos). Se observó de manera reiterada el rechazo de los pedidos de los usuarios fundándose la empresa en que sólo se habría recepcionando ese único reclamo en el día que el usuario manifiesta que le ocurrió el daño. No considerando como válido este argumento para eximir de responsabilidad a la empresa, se requirió que aporte otros elementos fundantes de su decisión, tales como verificaciones de las redes eléctricas (las cuales no se recuperan de manera inmediata de una baja o alta tensión), análisis de los artefactos, etc. Ante este pedido de reconsideración de la Defensoría, se permitió que en algunos casos la empresa revisara los rechazos manifestados y brindara una respuesta fundada y suficiente al usuario.

En un caso paradigmático, la empresa respondió a un oficio dictaminando

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

El mayor inconveniente ante estos casos sucede al momento de abonar el resarcimiento, ya que durante el lapso en que se resuelve el problema pasan varios meses y los presupuestos se devalúan notablemente debido a la inflación. Estas diferencias son derivadas al Centro de Mediación donde se puede obtener un acuerdo entre la empresa y el usuario en cuanto al monto de la indemnización respectiva.

Deudas

En estos casos la gestión que se realiza depende del caso concreto. En aquellos en que las deudas se encuentran prescritas (más de cinco años desde la fecha de vencimiento de la factura y/o convenio), el instructor confecciona una nota solicitando la prescripción de la misma. Esta se encuentra acompañada de la firma de un Director o Subdirector de la Defensoría, quien ratifica la veracidad de dicha nota, para luego ser presentada en las oficinas de la EPE para concluir el trámite.

Cuando se presenta un quejoso con una deuda exigible cuyo monto le resulta imposible abonar al contado, se realizan diversos tipos de gestiones de buenos oficios, solicitando a la empresa que analice el caso en particular y

otorgue planes de facilitación según el monto de la deuda y la condición socioeconómica del deudor. En casos excepcionales existe la posibilidad de que la empresa otorgue un plan de 99 cuotas que abarca las deudas por todo concepto (facturas impagas, convenios caídos, notas de débito por actas de infracción). Este Plan Social tiene la particularidad de no contener intereses por mora, pero sólo se otorga a personas en condiciones de extrema vulnerabilidad socioeconómica.

Falta de implementación de la tarifa social

Son numerosos los casos de ciudadanos que concurrieron en 2015 con facturas que no pueden abonar dada su escasa capacidad económica. Se continúa observando que, si bien la empresa cuenta con muy valiosas herramientas como son las distintas clases de tarifas sociales, persisten los inconvenientes en su implementación. En virtud de lo expuesto es que se continúa trabajando con el Área Social de la EPE en procurar de dar a los peticionantes, que se encuentran en una situación de vulnerabilidad social y económica, un convenio de pago accesible a sus posibilidades, evitando el corte del suministro y adecuando la tarifa que resulte más conveniente al usuario, con la finalidad de propender a la regularización. Así, en la ciudad de Coronda se gestionó la instalación de un medidor comunitario para los vecinos de barrio Basualdo.



Loteos

Durante 2015 se plantearon nuevamente situaciones de loteos que no cumplieron con la infraestructura eléctrica al momento de ser aprobados. En todos los casos se informó a los usuarios que el costo de conexión del servicio eléctrico, así como la ecuación para su cálculo, hallan su fundamento en el Decreto 7.317 para loteos y subdivisiones, que data del año 1967 y el Procedimiento para la Gestión de Suministro de Energía Eléctrica a Loteos y Barrios "S/ Reglamento de Extensiones de Redes", aprobado por Resolución N° 180/2011, los cuales disponen que los costos de conexión del servicio corren a cargo del ente loteador.

Problemas ocasionados por baja tensión

También pueden mencionarse como otro caso preocupante los problemas de tensión en el suministro eléctrico debido a la falta de infraestructura de la empresa, agregado a las diversas conexiones clandestinas, lo cual produce como resultado un servicio deficiente.

En un caso testigo, el usuario había presentado varios reclamos ante la empresa por los cambios bruscos en la tensión que sufría en su domicilio y que le habían provocado además daños en electrodomésticos. El peticionante había constatado con un electricista que la red aérea estaba obsoleta por el deterioro sufrido, debido al paso del tiempo. Se envió un oficio a la EPE, que respondió que el área de suministro se encontraba alcanzada por el Plan de Obras para el año 2014, previéndose el cambio del cableado por el de tipo preensamblado.

También merece mención el caso que tramitó por Expediente N° 1004-111179, en la que un grupo de vecinos del capitalino barrio San Martín, desde calle Entre Ríos hasta Azcuénaga, de la ciudad de Santo Tomé, solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo ante las autoridades de la EPE para que dieran solución al grave problema de baja tensión (160-190 vatios) que padecían hace años, lo que les había ocasionado numerosas pérdidas de artefactos eléctricos. Consideraban estos usuarios que la deficiencia se debía a los cableados obsoletos que nunca habían sido reemplazados y bajadas compartidas hasta por tres viviendas. Hasta la fecha de su presentación en la Defensoría no habían obtenido respuesta alguna a sus solicitudes. Inmediatamente después de la recepción de las actuaciones se iniciaron gestiones ante la sucursal EPE correspondiente y el sector de distribución de dicha empresa, lográndose como resultado que se diera pronta

solución a los vecinos. Se realizó una nueva subestación en calle Gaboto entre Buenos Aires y Entre Ríos, solucionando el problema existente de toda la zona y, consecuentemente, normalizando el servicio.

Electrificación de zona rural

En 2015, se dictó la reglamentación de la Ley 13.414 de electrificación rural, mediante el Decreto 2.258/15, la cual declara de Interés Provincial y urgente necesidad la promoción y ejecución de la electrificación rural en el territorio de la provincia de Santa Fe. Define como electrificación rural a aquella destinada a proveer energía eléctrica a pobladores rurales con o sin explotaciones agropecuarias, plantas industriales radicadas en la zona rural y centros urbanos con menos de tres mil habitantes que se encuentren ubicados en zonas declaradas de electrificación obligatoria y que carezcan de servicio eléctrico o éste sea marcadamente deficiente. Al respecto, se recibieron consultas de la zona rural del Departamento San Javier, donde se encuentra en trámite un pedido de tendido eléctrico de un grupo de residentes de Colonia California.

Otros

Otros casos son los cortes reiterados del servicio, los cuales se producen generalmente por problemas en las fases, quema de transformadores debido a la cantidad de usuarios que dependen del mismo, etc. Se les recomienda a los usuarios que presen-

ten una nota por duplicado ante la empresa solicitando el resarcimiento correspondiente (el cual no es viable en la mayoría de los casos, ya que no se trata de cortes en la red de media tensión como lo exige la resolución de la EPE). También se aconseja a los quejosos que agreguen una petición al final de la nota para que se realicen las obras de infraestructura necesarias para resolver no solamente los problemas en cuestión, sino también los que se suscitarán en el futuro. Una vez presentada la nota, se les solicita que entreguen una copia del duplicado a la Defensoría para realizar las gestiones de facilitación correspondientes y los oficios respectivos.

También hubo presentaciones en la Defensoría del Pueblo pidiendo la agilización de solicitudes de tendido eléctrico. Consecuentemente, desde la Defensoría se remitieron oficios y se realizaron gestiones telefónicas, tendientes a que la empresa procediera a realizar la extensión de línea y consecuentemente brindar el suministro, a fin de dar estricto cumplimiento al Reglamento de Redes de dicha empresa. Ante nuestro pedido la extensión de línea fue realizada en aquellos casos, procediéndose a dar el suministro inmediatamente.

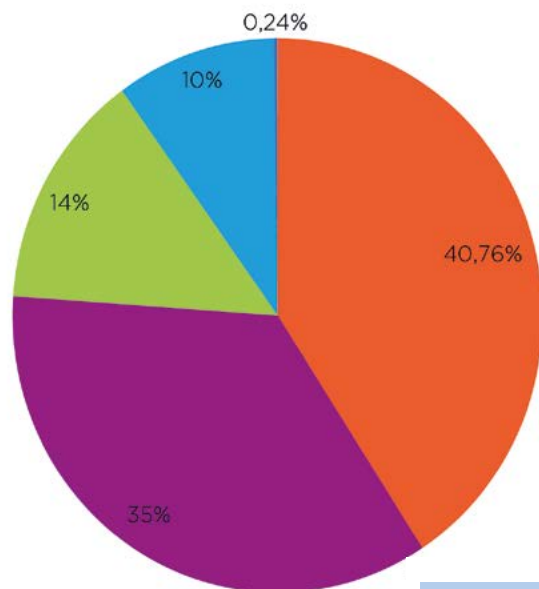
Es necesario mencionar también que numerosos usuarios se acercan para requerir información acerca de requisitos para la solicitud de los distintos servicios y para evacuar dificultades respecto de la facturación recibida. Desde la Defensoría se brinda la in-

formación del caso de manera oral y escrita y se asiste a los ciudadanos

para una mayor comprensión de los temas consultados.

Casos relacionados con EPE en Rosario

ACLARACIÓN: en el ítem se agrupan varios casos, entre ellos reclamos por baja tensión y cortes reiterados. También muchos de sobrefacturación/fraude, dado que el usuario al pasar por mesa de entradas alega que recibió una intimación de la EPE sin detallar el motivo de la misma.



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

● GAS

La distribución del gas natural en gran parte de la provincia de Santa Fe está a cargo de la empresa Litoral Gas. En el resto de comunas y municipios, como el norte de la ciudad de Santa Fe, la prestación del servicio generalmente está a cargo de cooperativas, cuya autoridad de control es el Enargás. Se hace necesario recordar que por Resolución del Enargás N° I/2850 se aplicó un nuevo cuadro tarifario que afectó a los ítems "carga fijo" y "metro cúbico". El mismo se aplicó en forma escalonada, a partir

del 1 de abril de 2014. Para ser exceptuados del reacomodamiento de tarifas los usuarios debían completar un Formulario I/ 2905 del Enargás. De esta manera, los casos que estuvieran encuadrados en las causales establecidas en dicho formulario, se cargaban en la página del Enargás. Luego de la transferencia de información entre este ente y Litoral Gas, mantenían la tarifa vigente con anterioridad al 1 de abril de 2014 (fecha desde la cual regía el primer aumento).

Desde la Defensoría, a partir del vínculo generado con el Enargás, se continuaron en 2015 recepcionando las mencionadas constancias I/2905 del Enargás, tal como fuera solicitado por dicho ente desde que comenzó a aplicarse el mismo. Cabe destacar que se conservaba la tarifa sin aumento por un año, debiendo hacer el mismo trámite antes de que se cumpla dicho período, con excepción de los que tenían certificados de discapacidad que se mantenía hasta que dure la misma. Por lo cual, a través de los medios de comunicación locales, en mayo de 2015 se informó que quienes hubieran tramitado el subsidio que el Estado nacional otorga al consumo de gas natural y encontrándose próximo a vencer debían concurrir a realizar otra vez el trámite.

Posteriormente, la Cámara en lo Contencioso Administrativo Federal suspendió los aumentos en las tarifas de gas hasta tanto se resuelva el fondo de la cuestión. Luego, el Juzgado Federal de San Nicolás I, en la causa "Usuarios y Consumidores Unidos c/ Secretaría de Energía de la Nación y otros s/ Ley de Defensa del Consumidor", dejó aclarado que los alcances de la medida cautelar dispuesta con respecto a Litoral Gas S.A. comprendía a todas las subdistribuidoras de gas existentes dentro del área de influencia de aquella, debiendo en consecuencia Litoral Gas comunicarles la orden judicial dispuesta oportunamente. Esta aclaratoria continuó siendo de gran utilidad para poder desde la Defensoría

colaborar con aquellos usuarios del servicio de dichas subdistribuidoras —Cooperativa Setúbal y Coserco—. La medida cautelar caducó en diciembre de 2015 y, si bien existe sentencia en la cuestión de fondo, la misma se encuentra apelada.

En otro orden de cosas, al igual que años anteriores se repite la problemática en cuestiones básicamente de infraestructura, siendo escasa la respuesta de la empresa en este aspecto. También falta respuesta por parte de Litoral Gas a los requerimientos formulados por vecinos en cuanto a deficiencias en la provisión del servicio, llámese extensión de red, o bien, en cuanto a la mejora en la calidad del mismo.

Ante la necesidad de ampliar las redes de gas, para dotar de servicio a nuevos usuarios de la ciudad de Santa Fe, se conformó un fideicomiso compuesto por empresas de la Cámara de Construcción de la ciudad, quienes asumieron la realización de estas obras que en principio permitirán generar 5.000 nuevas conexiones para dotar del servicio a edificios que hoy no cuentan con el suministro, como también a futuras construcciones.

En el mes de noviembre se recibió una presentación de vecinos de la ciudad de Santa Fe, quienes solicitan intervención de la Defensoría por las obras de tendido de Cañería de Media Presión ERP 25/1,5 Bar desde Monseñor Zaspé y Dr. Zavalla, y una subestación de reducción de la

cañería de alta a media presión en Monseñor Zaspé al 3500. Al respecto y fundándose en que la obra no tendría los planos aprobados, como tampoco aprobación de estudio de impacto ambiental, solicitan aplicación de la Ley N°10.000, atento a que el art. 24, 2° párrafo de la Ley 10.396 habilita al Defensor del Pueblo a interponer el recurso previsto en defensa de los intereses difusos de los habitantes de la provincia. En razón de lo expuesto, se dio inmediata intervención al Enargás para que informe si la obra se encuentra autorizada por este organismo y cumple la norma argentina para la instalación de Gas NAG 148/92 y la demás normativa en la materia que resulte aplicable. Similar requisitoria se realizó a Litoral Gas. A la fecha se encuentra en curso la gestión de estas actuaciones.

Cabe destacar la intención del Estado provincial de crear una Empresa Mixta público-privada que, junto con su desempeño de energías renovables, se constituya en una herramienta apta y eficaz para revertir todo lo descrito. SAFEGyER tendrá como objeto, entre otros, construir, titularizar y administrar los sistemas de gas por redes en media y alta presión bajo la figura de subdistribuidor. Dicho proyecto fue ingresado a mediados de 2015 por mensaje 4.358 y fue convertido en ley por la Legislatura durante la elaboración de este informe.

Programa Hogar

El programa Hogar se implementó durante 2015 en lugar de la "Garrafa Social". Éste implicó que los beneficiarios reciban un subsidio directo, cuyo dinero se le depositaría por adelantado. El Estado garantizaría el abastecimiento y cumplimiento de precios. En virtud de lo cual desde esta Defensoría prestó asesoramiento a todos los beneficiarios del mismo, que así lo requirieron, en relación con los siguientes aspectos: beneficiarios, cantidad de garrafas, trámite, cronograma de pagos, consultas y venta al público.

Desde la Defensoría del Pueblo se realizaron numerosas gestiones oficiosas ante Ansés, por consultas de ciudadanos que habiendo realizado los trámites para percibir el beneficio no obtenían respuestas. En algunos casos se informó a la Defensoría que el trámite había sido denegado por tratarse de un solo importe en concepto de Plan Hogar por grupo familiar o que habría un error en el número de documento al cargar el trámite, o que el beneficiario ya contaba con liquidación efectuada, resolviendo de esta manera las cuestiones planteadas o aclarando situaciones. En otros casos, se prestó asesoramiento sobre el modo de implementación de dicho programa y sus distintos aspectos.

MOVILIDAD Y TRANSPORTE - SEGURIDAD VIAL

En este espacio se abordan los diversos problemas surgidos en materia de seguridad vial, principalmente vinculados a reclamos en materia de actas de infracción de tránsito en los ámbitos nacional y provincial, además de las dificultades planteadas por la ciudadanía en torno a la movilidad y el transporte.

SEGURIDAD VIAL Jurisdicción nacional

Como todos los años las mayores consultas se refieren a la legalidad de infracciones labradas en rutas nacionales y provinciales a través de radares, principalmente en las provincias de Santiago del Estero, Catamarca y Corrientes. Muchas consultas se canalizaron por correo electrónico, que ha demostrado ser una herramienta de contacto útil y que acerca a la Defensoría del Pueblo con los ciudadanos sin importar su lugar de localización.

Ante la implementación de la licencia nacional de conducir, resulta necesario obtener el Certificado de Antecedentes de Tránsito (CENAT). Este certificado contiene la información de infracciones de tránsito suministrada por todos los organismos y reparticiones nacionales, provinciales, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y municipales, que

hayan adherido a las Leyes Nacionales N° 24.449 y 26.363 y suscrito el respectivo convenio con la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV). En la redacción de este Informe se integran la base de datos Buenos Aires, Corrientes, Entre Ríos, C.A.B.A., La Rioja, Río Gallegos, San Miguel de Tucumán, Ucacha y Ushuaia.

Al centralizarse la información de infracciones de varias jurisdicciones y siendo necesario contar con dicho certificado para obtener la licencia, las consultas se han acrecentado.

La Agencia Nacional de Seguridad Vial no cuenta a la fecha con acceso público a la información con relación a los radares autorizados. Así, solo a través de la gestiones de la Defensoría se obtuvo la información sobre los controles automatizados autorizados en todo el país y los que se encontraban en trámite de autorización.

Con relación a aquellos Municipios y Comunas del país que emiten infracciones sin la autorización correspondiente, la ANSV no incorpora las mismas en el CENAT.

En el mes de marzo de 2015 el Defensor del Pueblo de Corrientes informó el dictado de la Disposición N° 428, por la cual se dio la baja al radar de Bonpland, por Disposición N° 628 el de Villa Olivari.



Cabe destacar que, en el ámbito de ADPRA, se planteó la necesidad de que cada Defensoría del Pueblo informe sobre la situación de radares y control de velocidad en su jurisdicción, para poder evacuar las consultas de los ciudadanos. En este marco se remitió a la Asociación toda la información correspondiente a la Provincia de Santa Fe.

Respecto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se presentaron numerosos reclamos por notificaciones de infracciones de tránsito en las cuales los ciudadanos manifestaban nunca haber transitado por esa ciudad. En virtud de ello, se realizó gestión oficiosa con la Defensoría del Pueblo de C.A.B.A., con el objetivo de poder canalizar los reclamos. Debe destacarse que se obtuvo la anulación de la totalidad de las infracciones que se labraron en forma antirreglamentaria.

Jurisdicción Provincial

Cabe destacar que en el período de referencia han crecido notablemente las consultas por infracciones de tránsito, sobre todo dentro de la provincia de Santa Fe, lo cual se condice con el exponencial aumento de

las zonas con control de radares, ya que mes a mes la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV) ha suscripto acuerdos con Municipalidades y Comunas para el control del tránsito mediante la utilización de cinemómetros. A comienzos de 2015, la APSV informó que se pusieron en funcionamiento nuevos cinemómetros que se adquirieron por licitación y que apuntaban a controlar el exceso de velocidad, fortaleciendo la política de fiscalización de esta grave conducta de riesgo a través de dispositivos electrónicos.

Manifestaron desde ese organismo provincial que se trata de un sistema integral de detección automática de flujo de circulación vehicular e infracciones de tránsito que tiene cobertura en toda la provincia, compuesto por cinemómetros, dispositivos móviles y software que se agregan a los 27 radares ya existentes en la provincial.

Concretamente, en 2014 ya se habían registrado 27 cinemómetros, 17 fijos y 10 portátiles que se destinan a fiscalizar excesos de velocidades mínimas en tramos de rutas nacionales o provinciales; 12 vehículos utilitarios o KM con equipamiento tecnológico complementario que se destinan para las tareas de fiscalización de exceso de velocidad, y 30 dispositivos portátiles (PDA) con impresoras portátiles para la registración de infracciones de tránsito manuales por parte de la autoridad de control (agentes de Policía de Seguridad Vial o Gendarmería Nacional).

Tanto los cinemómetros fijos como los portátiles operan en las principales autopistas y rutas provinciales y nacionales que atraviesan el territorio provincial. Para determinar y priorizar los tramos donde se debe ejercer el control, se consideran los análisis de estadísticas de siniestralidad vial y mayor flujo de tránsito vehicular realizados por el Observatorio Vial de la APSV.

Desde la APSV se anunciaba que la velocidad es una de las principales conductas de riesgo que puede derivar en siniestros de tránsito con consecuencias graves para los conductores involucrados y una intensa política de control y prevención busca disminuir la siniestralidad vial en rutas de la provincia, originadas por el exceso de velocidad. También se vienen implementando acciones de concientización que tienen como objeto abordar la problemática y lograr resultados a través de las herramientas de la comunicación y difusión.

Esta Defensoría del Pueblo realiza una constante tarea de seguimiento de las irregularidades que se puedan presentar en materia de constatación de infracciones de tránsito.

En esta tesitura se ha corrido el traslado a la APSV de los diversos cuestionamientos realizados por ciudadanos que transitan por las rutas de la provincia de Santa Fe respecto de la utilización de radares móviles para el control de velocidad.

En tal sentido, se detecta una constante disconformidad con la distancia existente entre los carteles limitadores de la velocidad en ruta y la zona de medición de los radares.

Se trata de una cuestión regulada por la Resolución N° 0121/2014 de la APSV dictada el 30 de diciembre de 2014. Los interesados plantean que ante el primer cartel de limitación a 100 km/h comienzan a reducir la velocidad. Luego, ante el cartel de 80 km/h que se encuentra a 150 metros del primer cartel indicado según la resolución mencionada, continúan el descenso de velocidad y llegados al de 60 km/h, cuando están adecuando la velocidad a esta nueva limitación, son tomados por el radar que se encuentra midiendo prácticamente detrás del cartel que limita la velocidad a 60 kilómetros en ruta.

Por otra parte, la Agencia Provincial de Seguridad Vial ha comenzado a realizar controles de exceso de velocidad en la autopista Buenos Aires-Rosario, Rosario-Córdoba y Rosario-Santa Fe, midiendo velocidades superiores a las máximas permitidas, 120 km/h en el primer caso y 130 km/h en los otros dos. En estos controles no existen carteles indicadores tales como los que se instrumentaron por la Resolución N°0121/2014. Es decir, no hay más carteles que los que existían antes de los controles. En las autopistas Rosario-Córdoba y Rosario-Santa Fe en las que el límite de velocidad es 130 km/h, la situación no presenta problemas. Pero en la Autopista Buenos Aires-Rosario, se



presenta una situación problemática, puesto que si bien de acuerdo con la normativa vigente el máximo en autopistas es 130km/h, todo el trayecto Rosario-Campana está limitado a 120 km/h. Esto ha significado la recepción de gran cantidad de consultas y quejas de ciudadanos que desconocen esta limitación (120 km/h en una vía en la que la Ley Nacional establece la velocidad máxima en 130km/h) y que se quejan por la inexistencia de carteles indicativos de los controles instrumentados por la provincia de Santa Fe.

En este sentido, cabe destacar una serie de circunstancias que repercuten negativamente en la estimación de los controles de tránsito como mecanismos realmente sancionatorios de conductas indebidas, siendo éstos percibidos como simplemente recaudatorios.

Las razones son: los controles realizados por convenio con municipios y comunas registran la velocidad en ambos sentidos de circulación, incluyendo el carril de salida de las zonas urbanas; en ocasiones, la ruta sobre la que se hace el control se encuentra a varios kilómetros del centro urbano (por ejemplo, en Centeno); se eligen lugares de emplazamiento de los cinemómetros tales como baja-

das de la ruta en las que se produce una aceleración inercial de los vehículos (control a la altura de Cañada de Gómez sobre la autopista Rosario-Córdoba).

En cuanto al acceso a la información por parte de los ciudadanos, a diferencia de otras jurisdicciones (como la provincia de Córdoba, la provincia de Buenos Aires, las ciudades de Santa Fe y Rosario y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) la provincia de Santa Fe no cuenta a la fecha con un sistema que permita acceder a consultas online, por DNI y por dominio del vehículo, para verificar si existen infracciones de tránsito pendientes de juzgamiento o pago. En las otras jurisdicciones en las que tal sistema existe, éste permite visualizar además el estado procesal de las mismas, datos del juzgado interviniente y posibilidad de imprimir la boleta de pago respectiva.

Monto de las multas. Sin desconocer la finalidad de prevención de estas medidas, los ciudadanos cuestionan el fin recaudatorio de este accionar, dados los abultados montos de las mismas, las cuales se reajustan con el valor de litro de nafta, y la falta de flexibilidad de los Jueces en los casos de primera infracción o excesos de velocidad por porcentajes ínfimos. Al ser consultada la APSV sobre el accionar legal cuando el exceso de velocidad no supera el 10 por ciento de la velocidad permitida, la misma respondió que le ley habilita al Juez de faltas a: dejar la multa en suspenso, considerar atenuantes y penas sus-

titutivas conforme a la Ley 13.169. Cabe destacar que desde la Delegación de San Javier y ante la implementación de radar en la Localidad de Saladero Cabal, distante a 30 km, se gestionaron este tipo de soluciones para supuestos de primeras infracciones con excesos mínimos.

Licencias de conducir. Respecto de la competencia de la APSV relacionada con el otorgamiento de las licencias de conducir, en la Zona Sur provincial, más sensiblemente en Rosario y Villa Gobernador Gálvez, se detecta una saturación de la capacidad operativa de los centros de emisión de licencias. Se han reiterado las consultas de ciudadanos que han acudido más de un mes antes del vencimiento de su licencia a la municipalidad respectiva, obteniendo un turno para luego de dos o tres meses, lo que los coloca en la imposibilidad de transitar con sus vehículos y ejercer toda la gama de derechos conexos con esta libertad que se ve coartada por cuestiones operativas de los centros de expedición de licencias.

Competencia de la Provincia en rutas nacionales. A los fines de obtener una mayor certeza jurídica sobre el tema infracciones de tránsito en rutas nacionales que atraviesen la provincia, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe hizo un requerimiento a la Agencia Nacional de Seguridad Vial. La consulta fue efectuada con relación a los medios personales de constatación y a través de dispositivos automáticos o semiautomáticos (radares-cinemómetros)

que autoriza el órgano de control a nivel provincial en la materia que es la APSV. Los dispositivos aludidos cuentan con verificación primitiva y periódica del Instituto Nacional de Tecnología, pero no así con la homologación y autorización de uso otorgada por esa Agencia Nacional. En respuesta al requerimiento realizado a la dependencia provincial, estos informan que esta no es necesaria debido a lo normado por la Ley Provincial N° 13.133. Por ello, se solicitó a ese órgano nacional que informe de manera fehaciente si los controles autorizados sobre rutas nacionales que pasan por el éjido provincial de Santa Fe, cumplen con todos los requisitos normativos para ello, y cuál sería la consecuencia de la carencia de la misma. En respuesta, la ANSV informó que es por medio de su Dirección Nacional de Coordinación Interjurisdiccional, que se gestionan las solicitudes que efectúan las diversas jurisdicciones del país a fin de lograr la denominada Homologación de Uso de equipos cinemómetros, de instalación fija o móvil, para operar en caminos, rutas, autopistas y/o semiautopistas de jurisdicción Nacional. En dicho procedimiento se toman en cuenta el cumplimiento de determinados pasos, conforme lo preceptuado por el Anexo II del Decreto 1.716/08, el cual reglamenta el art. 4 inc. ñ de la Ley 26.363. Se destacan entre los requisitos, contar con informes técnicos de los equipos (documentación técnica relativa a ellos, expedida por la Dirección Nacional de Comercio Interior y por el INTI), los puntos en que han de

operar los cinemómetros, planimetría, cartelería indicadora que se debe utilizar, constatación de intervención de la Dirección Nacional de Vialidad (en caso de cinemómetros fijos), entre otros. Asimismo, intervienen en dichos actuados diversas direcciones de la ANSV que entienden en distintos aspectos técnicos y formales; y, por último, se otorga vista a fin de que tome intervención de su competencia, la Subsecretaría de Transporte Automotor. Por otro lado, mediante la Disposición ANSV N° 35 de fecha 24 de febrero de 2010, se aprobaron las Bases y Módulos del Curso de Operadores de tecnología de Constatación de Infracciones de Tránsito. Dicha medida fue emitida de acuerdo con lo preceptuado por el apartado 12 del Anexo II, art 4, inc. ñ del Decreto 1716/2008, a fin de que los funcionarios públicos afectados al uso de sistemas, equipos y/o dispositivos, cuenten con matrícula que los habilite, expedida por la ANSV. La mencionada Ley 26.363 es de adhesión voluntaria para las Provincias y municipios del país. Gran parte de ellos han adherido a la misma, y en el marco de sus competencias gestionan en forma conjunta diversas actividades delegadas a éstos y a la ANSV.

Si bien la provincia de Santa Fe ha adherido a la Ley Nacional, lo hacen con reservas por lo que, como estos indican, será la APSV, de acuerdo a la Ley 13.133/10, la que autorice la colocación y utilización, en rutas y caminos provinciales y nacionales que atraviesan el territorio provincial, de

sistemas automáticos y semiautomáticos de control de infracciones y de todo otro sistema inteligente de control de tránsito, sean estos de instalación fija o móvil, como así también quien matricule y habilite al personal afectado al uso de los mismos.

Por otra parte, se informó que la Agencia Nacional no tiene jurisdicción sobre las rutas provinciales en virtud del art 4, inc ñ de la Ley 26.363, por lo cual nada puede informar en relación a los radares provinciales. En base a los argumentos expuesto, la ANSV entiende que es de competencia de la Agencia Provincial de Seguridad Vial de la provincia de Santa Fe la autorización para la colocación y utilización en rutas y caminos provinciales o nacionales que atraviesan el territorio provincial, de sistemas automáticos y semiautomáticos de control de infracciones y otros sistemas inteligentes de control de tránsito, sean móviles o fijos.

Utilización de radares móviles. A continuación se detallan los puntos controvertidos.

1. En el sitio web de la provincia no se pueden verificar los datos de los radares móviles habilitados y en funcionamiento ya que no están publicados, por lo que el ciudadano común no posee acceso a esa información. Por lo tanto, debería anexarse ello a la página, en un lugar visible tal como se encuentran los radares fijos y mantener actualizada la información.

2. Que se establezca cuál es el crite-

rio que se utiliza para la medición de velocidad en determinados lugares con radares móviles.

3. Que se informe la distancia reglamentaria existente entre los carteles que indican disminución de velocidad, ya que los presentantes relatan que la cartelería no se encuentra a distancia prudente una de otra, por lo que no permite una disminución paulatina de la velocidad, requiriendo frenar. Ello implica una maniobra que pone en riesgo al conductor ya que, de venir otro vehículo detrás, se podría ocasionar un accidente.

4. Respecto de los agentes de la policía de Seguridad Vial, en diversos casos se les ha solicitado que se identifiquen frente al ciudadano, lo cual fue denegado, algo irrisorio si tenemos en consideración que se trata de un representante de un organismo público provincial, por lo que deberían contar o con placa identificatoria o un código que permita individualizarlos.

5. Otro de los puntos planteados es respecto de los controles establecidos en corredores viales concesionados. Ello se debe a que no contarían con la debida autorización del concesionario vial para instalarse allí. Además se presupone que se debe garantizar que en ese tramo la vía esté íntegramente despejada, incluyendo las banquetas, lo cual no es así. La presencia de estos controles constituye un obstáculo si el automóvil mordiera la banqueta o necesitara detenerse allí por alguna emergencia. Esto pone en riesgo la seguridad personal del conductor y los demás pasajeros de este.

6. Sobre la notificación, se cuestiona que en la primera que se les realiza se les brinda el descuento del 50% por pago voluntario con fecha de vencimiento, pero no se les notifica cuál es el juzgado de faltas interviniente, lo cual genera que se pierda este beneficio y no les permite ejercer su derecho de defensa. Por ello, sería importante precisar en qué plazo posterior se lo notifica acerca de qué juzgado interviene y si se le vuelve a otorgar el beneficio de descuento por pago voluntario, lo cual haría a un correcto proceso adjetivo.

7. Se ha observado que en las actas constatadas por este medio, la fotografía que se agrega a la misma muestra claramente no sólo el vehículo sino también el rostro de los ocupantes en el mismo, lo cual ya se encuentra determinado que es una violación al derecho a la privacidad/intimidad de las personas que debe ser subsanado.

La APSV respondió que en la actualidad la totalidad de los cinemómetros está informada, que el criterio de instalación se relaciona con la densidad del tránsito e índices de siniestralidad. Que los equipos de control de excesos de velocidad portátiles se ubican a una distancia prudencial de la señalización vial existente. Que la policía está debidamente identificada. Que no requiere autorización especial para realizar control en rutas, aunque estén concesionadas. Reitera que el Juez está facultado a establecer el monto de la multa en el equivalente al pago voluntario como asimismo de apercibir, amonestar al

usuario o aplicar multa en suspenso. Por último, en cuanto a la visualización de rostros se tomó nota del reclamo a fin de realizar los ajustes necesarios.

Atento al tenor de la respuesta, se continuará trabajando sobre los puntos donde continúa existiendo disenso entre lo informado y la práctica.

Transporte Interurbano de Pasajeros

Todos los casos relatados en el informe anual del año anterior, en relación con quejas por el servicio de transporte interurbano de pasajeros, culminaron con el dictado de Resolución de Recomendación por parte del organismo, cuyo contenido se puede consultar en el Capítulo 3.

Se evidencia la necesidad de un efectivo control del servicio efectivo por parte de la autoridad de contralor — Secretaría de Transporte— mediante la utilización de medios tecnológicos adecuados. Se recuerda que las quejas recibidas en la institución fueron en relación con las empresas El Norte, Tata Rápido, Nece, Ruta 70 y Río Coronda.

En este último caso, durante la tramitación de las actuaciones de los tres permisos precarios que era titular la empresa, el correspondiente al tramo Coronda-Santa Fe fue transferido para su explotación a la empresa “Espiga de Oro S.A.” Ya con posterioridad al dictado y notificación de la Resolución de la Defensoría

y, por Decreto N° 1700 se declaró caduco el permiso precario N° 53, el que debía continuar hasta tanto pueda proveerse su reemplazo, quedando vigente el correspondiente al tramo Santa Fe-Las Rosas. Atento a que los considerandos del decreto de caducidad coincidían con las irregularidades que los usuarios venían denunciando y el distinto tratamiento dado a los tres recorridos que realizaba la empresa, se solicitó al entonces Subsecretario de Transporte información pormenorizada sobre las inspecciones realizadas, estado de actuaciones administrativas y detalle del trámite administrativo, por el cual se encontraría gestionando la instalación de GPS para el control de transporte. Con la nueva Ley de Ministerios, esta cartera pasó a depender del Ministerio de Infraestructura y Transporte, con quien se continuará gestionando en lo sucesivo.

Aumento de tarifas. Concejales de la ciudad de Laguna Paiva, vecinos de esa localidad y zonas aledañas, realizaron una presentación ante la Defensoría por considerar excesivo el aumento de tarifas del transporte público de pasajeros dispuesta por Decreto 2.697/2015. Manifestaban que el 40% concedido superó ampliamente la inflación del período, por lo que desconocían las pautas tenidas en cuenta para otorgarlo. En razón del derecho a la información que asiste a los usuarios, se le solicitó al Subsecretario de Transporte que informara el estudio de costos efectuado por el Departamento de Contralor Económico de esa Subse-

cretaría y todo antecedente que se haya tenido en cuenta para otorgar el aumento. Obtenida dicha información fue puesta en conocimiento de los presentantes, quienes no realizaron observación alguna.

Transporte Paraná-Santa Fe. En fecha 23 de septiembre de 2015, convocados por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Paraná y la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER), se llevó a cabo la reunión a la que asistieron representantes de distintas instituciones, Centro de Estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de Santa Fe y Ciencias de la Educación de la UNER, funcionarios, usuarios autoconvocados del servicio, y representantes de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, con el objeto de tratar lo relativo a las deficiencias que hasta el momento persisten en el servicio de colectivos entre Paraná y Santa Fe, que dieran lugar a numerosos reclamos recibidos. Durante el desarrollo, el Defensor del Pueblo Adjunto de Paraná manifestó que se había observado con posterioridad a las vacaciones de julio, falta de unidades, largas colas que superan los 100 metros que atraviesan la terminal en toda su extensión. Los que están haciendo fila no pueden observar cuál es el cartel que tiene cada colectivo, por ejemplo, Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas —El Pozo—, Facultad de Derecho —Terminal—, indicando el destino, y se enteran al momento de subir, lo que provoca que el pasajero no viaje

o termine en un destino no deseado. Asimismo, expresó la falta de certeza de horarios por parte de las distintas empresas, como así también que las mismas tienen recorridos finales y paradas distintas. Enfatizó que hay un contrato de concesión que rige para las dos empresas, a fin de ser cumplido. A la fecha hay normativa que no se cumple y usuarios no satisfechos. ETACER tiene un criterio y FLUVIALES otro aprobado por Resolución N° 1043 del 24 de junio de 2015. Se hace un compás de espera para que tengan la misma normativa. Si bien estaban invitadas las dos empresas que realizan el recorrido Santa Fe-Paraná, FLUVIALES y ETACER, sólo la última de éstas se sumó a la reunión. Esta empresa planteó fundamentalmente lo relativo a recorridos diferenciales, aspecto en el cual FLUVIALES está avanzado ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT). A la fecha, ETACER ha elevado un pedido a la CNRT de adecuación de recorridos para establecer un mismo esquema para ambas empresas, encontrándose esperando que le habiliten dos nuevos coches livianos.

Los representantes de los Centros de estudiantes plantearon la necesidad de contar con un servicio diferencial. En este sentido, el representante de la FUL recordó que junto a FLUVIALES se creó el sistema de rondín, que alivió los problemas de los estudiantes de El Pozo y las facultades del centro. Asimismo, expresaron no estar conformes con el servicio en general, a saber: falta de servicio nocturno,



falta de previsibilidad que tienen las empresas de transporte al momento de realizar modificaciones en sus servicios, que deberían los usuarios conocerlos con anticipación. En este punto se acordó convocar a las autoridades municipales a fin de evaluar la colocación de carteles, que indiquen a los usuarios dónde tienen que esperar los colectivos, cuál es el servicio que se encuentra funcionando y adónde hay paradas. Se acordó una próxima reunión haciendo un compás de espera, y analizar luego el avance de las situaciones abordadas. "Túnel Subfluvial s/ devolución". En el año 2014 se inició una presentación efectuada por un usuario del corredor vial del Túnel Subfluvial, la cual culminó en el año 2015, tras varias gestiones llevadas a cabo por esta Defensoría. El presentante relató que había reclamado al Ente en forma escrita por la falta de disponibilidad para la venta al público de tarjetas de peaje electrónico, en el período comprendido entre el 7 y el 20 de marzo de ese año. Esta situación generó un perjuicio económico al usuario, ya que le imposibilitó el acceso al descuento del 50% del peaje. En virtud de no haber recibido respuesta a su pedido, acudió la Defensoría.

Trasladado el reclamo al Ente Interprovincial, el mismo responde que deberá ingresarse nuevamente por escrito liquidación de los gastos. Ante este requerimiento, se le sugiere al deponente complimentarlo, lo cual hizo. Luego de haber transcurrido

30 días sin que sea sustanciado el reclamo, se reiteró el oficio. Ante la falta de respuesta del Ente Interprovincial, se dio intervención a la Dirección Provincial de Entes Portuarios y Túnel Subfluvial. De las comunicaciones entre esa Dirección y el ente subfluvial, se arribó a una solución efectiva al conflicto planteado poniendo a disposición en la Tesorería del Ente, un cheque en concepto de restitución por el pago de peajes realizados oportunamente.

Tarjeta SUBE. Con la implementación de la tarjeta SUBE (Sistema único de Boleto Electrónico) en el transporte interjurisdiccional del trayecto Santa Fe-Paraná, se recibieron quejas por la falta de disponibilidad de tarjetas, lo que implicó un perjuicio patrimonial en los usuarios que no pudieron disponer de ellas y acceder a las tarifas diferenciales. En forma inmediata se tomó contacto con las empresas prestatarias quienes dieron solución a los casos concretos. Sin perjuicio de ello, y atento a que la Autoridad de Aplicación es la Secretaría de Transporte de la Nación, se ofició a fin de que garantice la implementación de dicho sistema. Cabe destacar que a fines de 2015 se implementó la tarjeta para el transporte urbano de la ciudad de Santa Fe, sin recibir queja alguna.

● DEFENSA CIVIL

Con motivo de los anegamientos en los primeros meses del año 2015 en el norte de la ciudad de Santa Fe, en los barrios Altos de Nogueras, René Favalloro, el Vergel, Asoem y Punta Norte, provocados por intensas lluvias y la falta de realización de obras de desagües, los vecinos concurrieron al organismo, solicitando su intervención ante la Municipalidad y el Gobierno Provincial, para pedir la cancelación de las deudas de Fonavi de los viviendas inundadas, el otorgamiento de los finales de obra y escrituras de las viviendas, la realización de las obras de desagüe y que se los exima del pago de tasa municipal e impuesto inmobiliario.

Asimismo, comunicaron la presentación de denuncia por incumplimiento de deberes de funcionario público ante el Ministerio de la Acusación.

El Ministerio de Aguas respondió que se encuentra en ejecución el conducto Llerena y que el desagüe Larrea se encontraba en proceso de Licitación para mayo de 2015.

Por su parte, la Municipalidad de Santa Fe manifestó que se estaba pendiente la obra de ampliación y entubado del Canal El Sable, cuya licitación a cargo de la Dirección Provincial de Vivienda había caducado en el año 2010.

Asimismo, informó que se sancionó una ordenanza eximiendo el pago de la TGI a las viviendas afectadas.

Con posterioridad a dichas gestiones fue anunciada la licitación del desagüe Larrea y la pavimentación de distintas calles de los barrios Santa Rita, Transporte, Punta Norte, como por ejemplo

Bernardo de Irigoyen y Ayacucho, Espinosa, Doldán, Juan Díaz de Solís, con plazo de ejecución de 5 meses.

Ya a finales del año se presentaron vecinos de la ciudad de Santa Fe por los inconvenientes que les ocasiona la falta de terminación de la obra del colector principal de calle Llerena a la altura del 800.

Manifestaron que había desmoronamientos de veredas y caídas de árboles entre Almirante Brown y Tacuarí. Consideraban que si bien no desconocían la importancia de la obra y el interés general comprometido, la demora en su ejecución acrecentaba los perjuicios que deben padecer los frentistas, a saber: cortes de agua potable, problemas cloacales, presencia de insectos y alimañas, falta de recolección de residuos, imposibilidad de ingresar los vehículos a los garage, etc. De acuerdo a información periodística brindada por el entonces gobernador la misma estaría concluida en febrero del corriente año. En igual sentido, el entonces Ministro de Aguas y Servicios Públicos señaló que: "creemos que la vamos a terminar hacia febrero del año que viene; está en el 40 % de ejecución, es una obra importantísima y compleja desde el punto de vista de la ingeniería que va a beneficiar sustancialmente al este de la ciudad e indirectamente a barrios del oeste capitalino", por lo que se requirió un informe el estado actual de obra, porcentaje certificado, fecha de finalización y todo otro dato que ilustre sobre la misma y que pueda brindar previsibilidad a los frentistas afectados por la misma.

1.4 Cargas tributarias

Durante 2015 la Defensoría del Pueblo recibió una gran cantidad de quejas y solicitudes de asesoramiento en materia de cargas tributarias relacionadas con la Administración Provincial de Impuestos (API). En su mayoría, los reclamos que se recibieron estuvieron referidos a los temas que se especifican a continuación.

Impuesto inmobiliario. Estos reclamos están dados por la imposibilidad del pago del tributo, diferencias en mejoras realizadas, prescripción de deuda y por el aumento en el importe del impuesto a pagar.

Exenciones a jubilados. Se reciben consultas de los pasivos acerca de cómo iniciar el expediente para la iniciación del pedido de exención. Uno de los puntos que genera descontento se da cuando el jubilado dona la nuda propiedad a sus hijos y él se reserva el usufructo, generando de esta forma la cancelación del beneficio para no pagar la carga fiscal.

Respecto de la eximición de jubilados en lo referente al impuesto inmobiliario, hay que destacar que se presentaron ante la Defensoría, pasivos nacionales quienes por Resolución General N° 16/09 en el año 2009 fueron exceptuados del pago del impuesto inmobiliario, pero que por

la aplicación de la Ley Nacional N° 26.417 de movilidad jubilatoria han quedado fuera de dicha exención, sin que se haya modificado su condición de jubilado. En igual situación se encuentran jubilados provinciales, que habían sido incluidos masivamente en la eximición, por no percibir más de una vez y media el haber mínimo y que en 2012, por Resolución N° 7/12 quedaron excluidos por considerarse solo a quienes percibían la jubilación mínima. Desde el organismo se advirtió que por Decreto 780/15 el haber mínimo provincial se fijó en \$ 5.350 para el mes de marzo de 2015 por lo cual, hasta el dictado de la Resolución N° 12/15 con vigencia a partir de julio de 2015, ningún jubilado se encontró eximido del pago del impuesto inmobiliario. En términos generales se advierte desde el año 2009 a la fecha, un tratamiento inequitativo en relación con los jubilados nacionales y provinciales, por lo cual se solicitó al Administrador General de la API que evalúe la implementación de un mecanismo que permitiera que el universo de jubilados y pensionados, independientemente del origen de su remuneración y de los aumentos de sus haberes, quedara exceptuado del pago del impuesto inmobiliario en los términos del artículo 114 inciso N del Código Fiscal, dando cumplimiento a la finalidad tuitiva de la norma. Dicha gestión culminó con el dictado de la Resolu-

ción N° 12/15, que modificó el límite establecido para otorgar la exención de pago de Impuesto Inmobiliario para personas con discapacidad, jubilados y pensionados.

Retención incorrecta Ingresos Brutos. Se solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo ante el sector Ingresos Brutos, por un pedido de restitución o devolución de la suma de dinero que por retención le debitaron al quejoso de su caja de ahorro y que era proveniente de una indemnización que el seguro del automotor depositó. Se ofició solicitando proceder a la devolución del monto retenido, ya que se debía a una causa ajena como contribuyente, lográndose el respectivo reporte de devolución.

Como caso singular, se destaca la presentación efectuada por un ciudadano al cual se le descontaba de su caja de ahorros el pago de ingresos brutos correspondiente a la provincia de Formosa, por encontrarse inscripto como actividad ganadera, lo cual no era real ni siquiera en cuanto a la actividad económica desarrollada por el quejoso. Ante la falta de respuesta a sus reclamos concurrió a la Defensoría donde se requirió la colaboración de la Defensoría del Pueblo de Formosa. Esta reclamó a Rentas que adjuntara la constancia de inscripción y que cesara en el cobro

indebido, devolviendo lo percibido en forma incorrecta.

Patentes. Además de la recepción de quejas recibidas por el incremento en los importes del impuesto a pagar, uno de los inconvenientes observados con respecto a esta problemática se suscita en la valuación que la API le otorga a los automóviles radicados en la provincia de Santa Fe. Si bien el Código Fiscal establece que la patente única se determinará en función del valor asignado a cada vehículo, esta se hará conforme a la tabla respectiva de los avalúos publicados por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) a los fines del Impuesto a los Bienes Personales. Pero en los hechos, al ser confeccionada la tabla de la provincia al 31 de diciembre del año anterior y la de la AFIP en febrero del año siguiente, la última no es tenida en cuenta por el ente recaudador provincial. En su defecto, el Código Fiscal daba la posibilidad de obtenerla de la Caja Nacional de Ahorro y Seguro, ente que en la actualidad no existe, es por estos motivos que la utilizada por la API es la que obtiene de La Caja S.A. Por lo tanto, sería importante que la tabla confeccionada por la API sea obtenida desde un organismo público y no, como en la actualidad, obtenida de la información suministrada por un ente privado con las implicancias

que esto genera. Otra posibilidad es que la primera cuota de la patente sea impresa con los mismos valores a las del año anterior y luego de la confección de la nueva tabla de bienes personales, hecha por la AFIP, se actualice con los nuevos importes. Este planteo está dado porque los valores de dichas tablas difieren generalmente en detrimento del contribuyente.

También hay que destacar las consultas reiteradas de contribuyentes que compran automotores radicados en la provincia de Santa Fe y deben pagar todo el año en curso en concepto de impuesto del automotor. Cuando ingresan a otra provincia pagan el proporcional desde el ingreso. No existen convenios que den solución a este problema. En la provincia de Santa Fe el impuesto es anual, se debita el primer día del año y su cancelación es en cuotas, lo que genera la doble imposición al ser trasladado el vehículo a otra provincia.

Catastro. La institución recibió algunos casos de contribuyentes que no fueron notificados de una supuesta modificación en los metros de las construcciones, generando una diferencia de mejoras no declaradas que en los hechos nunca fueron realizadas. Esta situación genera un perjuicio al ciudadano que consiste en tiempo y trámites que tiene que realizar para que el fisco revea la decisión adoptada y, a su vez, el costo de un sellado para iniciar el expediente.

Durante el año la Defensoría atendió numerosos reclamos ciudadanos sobre tasas y otras contribuciones de orden local (municipal o comunal), los cuales fueron asesorados sobre las distintas problemáticas que los aquejaban.

15 Defensa al Consumidor

La Defensoría recibió numerosas quejas sobre el accionar de la Dirección de Comercio Interior, órgano de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, motivadas en los largos plazos de espera para la celebración de la audiencias conciliatorias, las demoras en la sustanciación de los sumarios, la falta de asesoramiento legal ante consultas, la negativa a la toma de denuncias, la derivación a otros organismos, etc.

La situación advertida —que fue analizada específicamente por un grupo de profesionales de las distintas áreas de la Defensoría que se encargó de considerar la materia— condujo a la Defensoría el dictado de una Resolución recomendando al Ministro de la Producción de la provincia de Santa Fe que adopte medidas tendientes a optimizar y jerarquizar los servicios que brinda la actual Dirección de Comercio Interior y Servicios de la provincia de Santa Fe, garantizando el asesoramiento jurídico gratuito por personal capacitado, la recepción de las denuncias y la reducción de los plazos de tramitación.

Asimismo, corresponde señalar que en la ciudad de Santa Fe, en los últimos meses de 2014 la Dirección de Comercio Interior no funcionó, en principio, por su mudanza y, posteriormente, por inconvenientes edilicios que imposibilitaron la reanudación de sus tareas, por lo que la Defensoría del Pueblo debió maximizar la posibilidad de brindar una respuesta a los ciudadanos que plantearon reclamos debiendo instructores intervinientes extremar sus esfuerzos para intentar lograr resultados satisfactorios, sin contar con la posibilidad de derivar las actuaciones entabladas al citado organismo de aplicación.

El accionar del área también se ha proyectado en distintas dimensiones, a saber: en la participación desde la Red de Consumo de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), en el Consejo de Protección de Consumidores y Usuarios creado por la Ordenanza N° 12.187, en el dictado en capacitaciones dadas desde el organismo al público en general y en la emisión de alertas.

Red de usuarios y consumidores: como integrante de ADPRA en marzo de 2015 esta Defensoría participó del Plenario realizado en la ciudad de San Juan. Entre los temas considerados merecen destacarse la propuesta de elaborar un digesto de normas nacio-

nales, provinciales y municipales de Defensa del Consumidor, la creación del registro de empresas infractoras a la Ley de Defensa del Consumidor en el ámbito de las Defensorías del Pueblo y la identificación de las problemáticas comunes denunciadas en ese ámbito por los consumidores y usuarios a fin de diseñar propuestas de articulación de resolución de los conflictos entre los integrantes de la Red.

Otro tema de gran trascendencia considerado en la mencionada reunión se vincula con la Ley 26.933, que crea un nuevo sistema de resolución de conflictos para usuarios y consumidores y el Fuero Federal de Derecho del Consumo, lo que se considera un avance significativo en la materia. Hubo coincidencia en la necesidad de su pronta implementación y la adhesión a la ley de todas las provincias argentinas.

Asimismo, se consideraron otras problemáticas relacionadas con los derechos de los usuarios y consumidores, tales como: el acceso de los sectores más vulnerables de la sociedad a la garrafa social, por carecer de servicio de gas natural; los inconvenientes y deficiencias de la telefonía móvil en todo el país, y la falta de respuesta adecuada de las empresas prestatarias del servicio; el cobro indebido de multas fotográficas y por radar en distintas jurisdicciones del país, violando la normativa vigente; las dificultades de las personas con capacidades diferentes para acceder a los servicios de transporte de larga distancia en forma gratuita —tal como está establecido por ley— debido a los incumplimientos

de las empresas de transporte; la implementación de la nueva ley nacional que dispuso la creación del Registro No Llame y la necesidad de su amplia difusión en el ámbito nacional, como también la necesidad de que sea controlado el cumplimiento de la norma por parte de las empresas involucradas, ya que se han verificado incumplimientos de la misma.

Por último, se consideró una normativa vigente en materia de uso racional del gas natural que beneficia a los usuarios que redujeron su consumo durante 2014 y que se considera necesario que se ratifique para el presente año 2015, mediante una nueva resolución del organismo de control.

Fue un comienzo auspicioso para la Red por la activa participación de las Defensorías del Pueblo que augura un intenso trabajo en pos de lograr los objetivos propuestos.

Protección de consumidores y usuarios de la ciudad de Santa Fe, Ordenanza N° 12.187. La Defensoría fue invitada a participar en la primera reunión del Consejo de Protección de Consumidores y Usuarios que fue creado por la Ordenanza N° 12.187, cuya finalidad es la protección, promoción, respeto y defensa de los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios de la ciudad de Santa Fe.

Entre las funciones principales del organismo se encuentran las de efectuar recomendaciones en materia de promoción y aseguramiento de los derechos de los consumidores y usuarios

dirigidas a organismos públicos y privados municipales, provinciales y nacionales. También se encargará de elaborar compilaciones, informes, relevamientos y estudios sobre los temas y problemas respectivos; organizar instancias de capacitación dirigidas al público en general y al personal de la administración pública, implementando acciones de extensión que promuevan la educación para el consumo, entre otras cuestiones.

El Consejo está integrado por representantes del Poder Ejecutivo Municipal, del Concejo Municipal, de las Asociaciones de Consumidores, del Colegio de Abogados de Santa Fe, y de las Facultades de Derecho de la Universidad Nacional del Litoral y la Universidad Católica de Santa Fe. También fueron invitados representantes de la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Santa Fe.

Tareas de prevención y difusión de derechos se desarrollaron charlas para el público en general en diferentes localidades de la zona norte y en la ciudad de Santa Fe.

En tal sentido, se realizaron convocatorias en PAMI delegación Santa Fe, Coronda, Rafaela, Reconquista, Gálvez y Laguna Paiva, para poder brindar información esencial a los usuarios y Consumidores, como también permitir un ida y vuelta a las inquietudes de los ciudadanos para contribuir activamente a esta tarea.

Alertas. Otra de las herramientas utilizada para la educación e información del consumidor en el ejercicio de sus derechos, es la emisión de alertas en

medios de comunicación masivos. A modo de ejemplo se pueden señalar las alertas sobre:

Ventas telefónicas. Los consumidores tienen derecho a recibir una información adecuada y veraz respecto del producto o servicio que el teleoperador ofrece. Las propuestas telefónicas y verbales que se hacen muchas veces tienen cláusulas o detalles que no se expresan en la conversación. Cuando se ofrece un plan para adquirir un servicio telefónico o financiero no se explicitan todas las condiciones que ese plan contiene; por lo tanto, solo se conoce una parte de lo que se está pactando. Por otra parte es muy difícil guardar en la memoria los datos que se dan a conocer.

Advertencias para comprar por la web. La Defensoría del Pueblo de Santa Fe advirtió que la compra online no elimina la vigencia de los derechos de los consumidores desde la oferta, al momento de contratar y con posterioridad a la adquisición de un producto o servicio. Desde allí, detalló sugerencias para tener en cuenta a la hora de realizar compras a través de internet.

Ahora 12. Alerta por cobros indebidos. La Defensoría explicó que en estos casos se aplica la Ley 25.065 de tarjetas de crédito y débito, conforme a esa legislación se encuentra prohibido que se apliquen recargos el precio para pagos con tarjeta.

Atención por línea de Caja en los Bancos. No garantizar el acceso a la línea de cajas constituye una práctica dis-

criminatoria hacia todos aquellos que, por su formación, posición económica, edad, condición social o capacidades restringidas les resulta complejo operar por otros medios, por lo que los ciudadanos tienen derecho a exigir su atención por línea de cajas.

Captación de datos personales. Ante la recepción de mail de supuestas entidades financieras o tarjetas de crédito requiriendo datos personales, la Defensoría del Pueblo recomienda consultar en forma telefónica a las entidades bancarias y empresas de tarjetas cuando se reciben este tipo de mails y no responderlos ni suministrar información personal.

En relación con los reclamos que se reciben a diario, se brinda asesoramiento relacionado a la materia, haciendo conocer los derechos que poseen los reclamantes, las modalidades y formas de entablar un reclamo. En determinados supuestos, se realizan intervenciones oficiosas tendientes a subsanar los derechos vulnerados, creando canales de diálogo entre las partes en conflicto, con el fin último de obtener un resultado satisfactorio a los planteos recibidos por el consumidor o usuario, generalmente en desventaja ante las empresas prestatarias de bienes y servicios, intentando evitar de esta manera los largos plazos y costos que requiere la solución de este tipo de reclamos en las áreas administrativas o judiciales competentes.

Modificaciones Normativas. La normativa general de los derechos del consumidor y usuarios, establecida por la Ley de Defensa del Consumidor 24.240

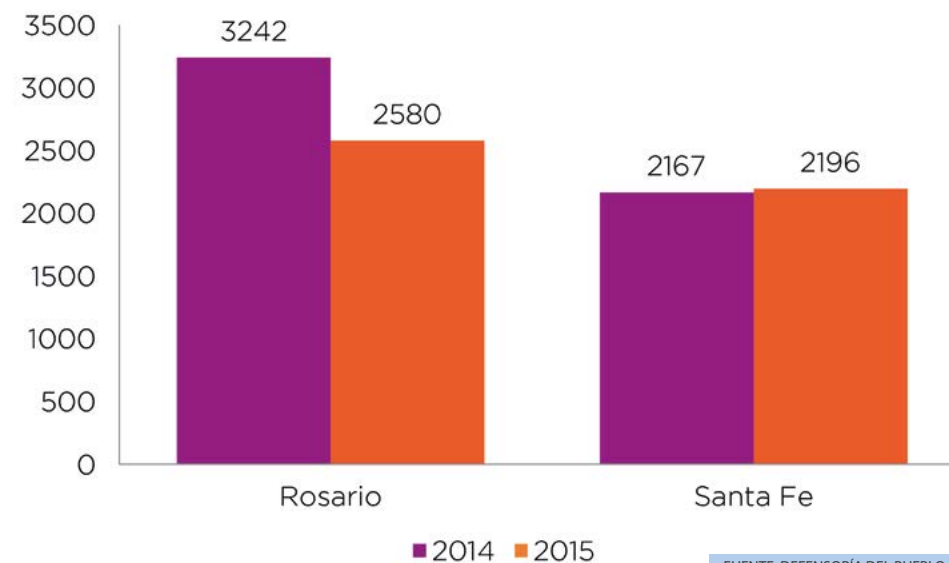
(LDC) sufrió importantes cambios con la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN) el 1 de agosto de 2015, por lo que fue necesario tomar nota de sus principales modificaciones, para llevar adelante las tareas encomendadas en el manejo de los casos relacionados al área, incorporando al marco normativo principios constitucionales regulados en la reforma a la Constitución Nacional del año 1994.

Las intervenciones específicas de la Defensoría del Pueblo se hacen cargo de las desigualdades entre las partes que entran en conflicto, ya que el consumidor o usuario cuenta con menos recursos para hacer valer sus reclamos ante empresas o comercios.

Al no ser la Defensoría del Pueblo órgano de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor las intervenciones que se realizan se basan en gestiones oficiosas, que tienden a acercar a las partes en conflicto, y obtener una solución ecuatoriana para los requerimientos del ciudadano común, utilizando para ello comunicaciones telefónicas o vía web; notas u oficios formales; conciliaciones o mediaciones; comunicación o derivación de los expedientes a los organismos de contralor provinciales o nacionales.

En el año 2015 en la ciudad de Santa Fe se evidenció un aumento de las presentaciones relacionadas con reclamos de Usuarios y Consumidores, mientras que, en Rosario, hubo una disminución de las mismas durante el mismo período.

Comparativo casos de Defensa al Consumidor 2014-2015



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

En particular la temática tratada fue la siguiente:

Usuarios de servicios financieros. En general se observa un empoderamiento del usuario de servicios financieros, quien paulatinamente va tomando conciencia de que lo asisten diversos derechos en lo que respecta a operaciones crediticias que desarrollan frente a las entidades bancarias.

Como ya reiteramos en informes anteriores, la toma de préstamos, emisión de tarjeta de créditos, plazos fijos, etc. son operaciones realmente complejas en las cuales para el tomador se torna sumamente difícil conocer y comprender cada detalle de lo que se ha pactado y a qué están obligados la entidad y el usuario.

Es así que el ciudadano se enfrenta a situaciones con posterioridad a la celebración del contrato, que pueden llegar a recaer en una vulneración a los derechos consagrados en la norma madre que regula esta temática específica de manera conjunta con el Código Civil y Comercial y la Ley 24.240; es decir el compendio de normas PUSF que dicta el BCRA.

Cajeros automáticos. Acorde a los tiempos que corren, se ha producido una migración hacia los medios electrónicos para realizar múltiples actividades. Una de las cuestiones planteadas fue la relacionada con la cantidad/existencia de cajeros automáticos en diferentes localizaciones de la ciudad de Santa Fe e incluso de la zona norte de la provincia.

Así, la Asociación Vecinal del Barrio Candiotti Sur denunció la inexistencia de cajeros automáticos en el sector comprendido entre los barrios Candiotti Sur, Candiotti Norte y Siete Jefes de la ciudad de Santa Fe.

Los vecinos expresan que estas localizaciones que involucran a una cuantiosa cantidad de usuarios (son aproximadamente 300 cuadras) desde el 1 de octubre de 2014 se han quedado sin este servicio, ya que fue retirado el único ATM que funcionaba en la zona. A partir de ese momento realizaron numerosos reclamos ya que, según manifiestan, la gran mayoría de los usuarios percibe sus haberes por medio del Nuevo Banco de Santa Fe (NBSF), con lo cual se encuentran imposibilitados de realizar las distintas gestiones que les facilitaba el cajero. En la zona existen otras terminales automáticas, pero todas pertenecen a la red Banelco, por lo que solamente se puede extraer dinero y, según el tipo de cuenta del que se trate, les cobran comisión.

Por ello, le fue solicitado al NBSF, como agente financiero de la provincia, que agilice los trámites para la instalación de una nueva terminal automática en la zona, quien se comprometió a efectivizar la instalación solicitada.

Situación análoga es la que presenta el corredor de la Costa de la provincia de Santa Fe, que comprende las localidades de: Rincón, Arroyo Leyes, Santa Rosa de Calchines, Cayastá, Helvecia y San Javier. Sucede que en los últimos años ha

aumentado de manera significativa la cantidad de habitantes. Paralelamente, se evidencia que la cantidad de cajeros automáticos es insuficiente/ínfima, lo que impide a los habitantes del lugar poder realizar la amplia gama de operaciones que se efectúan a través de estas terminales, tales como extracciones de dinero, pago de impuesto y servicios, transferencias, etc.

Actualmente, el Banco Central de la República Argentina se encuentra promoviendo un plan de bancarización inclusiva que tiene por finalidad lograr una igualdad de derechos en términos de acceso, uso calidad y de servicios.

En ese marco, sería necesaria la instalación de mayor número de terminales automáticas con el objeto de extender la disponibilidad de cajeros automáticos a nivel local como mecanismo para fomentar el crecimiento de la región.

Esta medida supondría una influencia positiva en el desarrollo económico de la zona, no sólo para la población en general, sino que propendería también al surgimiento y desarrollo de un mayor número de firmas e industrias. También es de resaltar que se trata de una localización turística, por lo que el aumento de estas terminales revisten especial importancia.

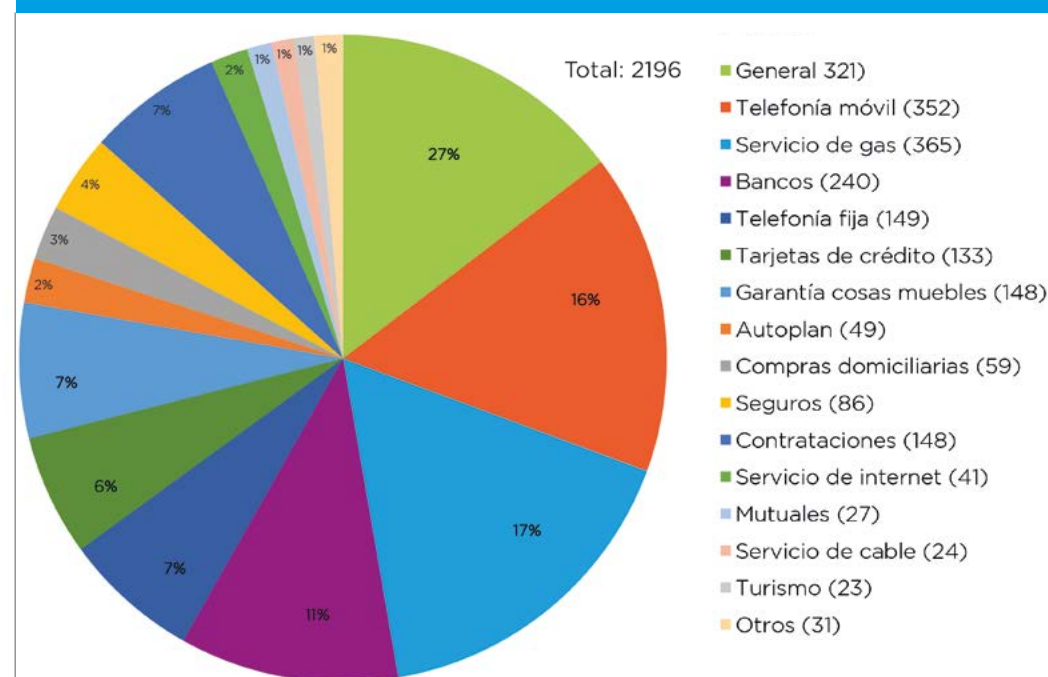
En orden a los argumentos anteriormente expuestos, solicitamos a ese órgano de control que considere evaluar la cuestión planteada, instando a las

entidades financieras que operan en la zona a que instalen otras ATM a los fines de garantizar una efectiva accesibilidad a los servicios financieros por parte de los usuarios.

Este organismo nacional menciona que es facultativo de las entidades financieras con influencia en la zona,

analizar e instalar mayor cantidad de ATM de acuerdo al análisis de flujo que hagan en las localizaciones indicadas. Al margen de ello, a partir de la marcada necesidad que estableció esta Defensoría, se le corrió traslado a los bancos, a los fines tomen conocimiento de la situación y actúen en consecuencia.

Temas de Defensa al Consumidor atendidos en Santa Fe



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Seguimiento de medidas. la Defensoría del Pueblo realizó un continuo seguimiento para que se cumplan las medidas tomadas por el Nuevo Banco de Santa Fe a fin de reducir los tiempos de espera de los clientes. Las mismas

fueron puestas en marcha luego de que el organismo provincial elevara las quejas de los usuarios a las autoridades de la entidad financiera, por esperas que llegaron a superar las dos horas.

Como sabemos, uno de los derechos esenciales que detenta el usuario de servicio financiero es el de que se le propine un trato respetuoso que se condiga con la dignidad humana.

Es por esto que en el año 2015 fueron numerosas las quejas planteadas por usuarios en la que se consignaba que en diferentes entidades se daban situaciones que revestían características atentatorias contra el trato debido, como por ejemplo largas esperas, falta de sanitarios para el público, etc.

La mayor cantidad de estas situaciones se referían al agente financiero de la provincia.

A raíz de esa situación, esta Defensoría comenzó a desplegar su actividad como órgano de control del agente financiero de la provincia y se suscitaban una serie de reuniones con la entidad financiera para que se tomen las medidas tendientes a mejorar la atención que se le brinda al cliente.

Luego de sucesivos encuentros, el banco determinó un plan de mejoras a implementar paulatinamente en todas las sucursales del banco que contempla la instalación y mejora del sistema de turnos especiales para agilizar la atención, evitar demoras y esperas interminables para los usuarios y el aumento la cantidad de sillas existentes en las filiales.

Por otro lado, se ampliaron los canales electrónicos y telefónicos a los cuales puede apelar el cliente para realizar los diversos trámites tales como aumento de límite de extracción, con-

tratación de diversos productos como préstamos, tarjetas de crédito, etc.

Según los datos aportados por la propia entidad bancaria la instalación de una central de atención telefónica que encargada de recibir reclamos y consultas ha tenido una gran aceptación por parte de los clientes y por ende descomprimió de gran manera las colas en las sucursales, brindando un servicio más cercano al usuario. Asimismo, se considera un logro la sensible disminución de esperas en ventanilla por la incorporación de más cajeros automáticos en la ciudad de Santa Fe. Si bien estas han sido medidas favorables al usuario, no debemos dejar de mencionar que se encuentran pendientes otras que hacen a los derechos esenciales de la persona en su calidad de cliente, como la instalación de baños y provisión de agua para beber para los clientes.

Por otro lado, los clientes manifiestan que en diversas ocasiones han requerido asistencia para el uso de cajeros u otros trámites, especialmente los adultos mayores y que no hay personas que se encarguen de esta tarea por lo que se requirió que se considere disponer personal a tal fin.

Otro de los reclamos recibidos ha referido a la falta de medidas de seguridad adecuadas para operar en los cajeros automáticos de ese banco, tanto los que se encuentran ubicados en las instalaciones de la entidad como los externos. Expresan los usuarios que las cerraduras no funcionan, que los vidrios no cuentan con complemento

alguno que impida la visión y que en cajeros contiguos no hay separación visual, lo que genera que la persona que está al lado conozca qué operación realiza el cliente.

Además de los puntos anteriormente descritos, se han recibido quejas de que en Gálvez habría solamente un puesto de Santa Fe Servicios, siempre colapsado de gente, lo cual dificulta el uso de esta terminal, a pesar de que en la página web del banco se informa sobre cuatro de estas dependencias. Ante el pertinente requerimiento por parte de la Defensoría, la entidad bancaria procedió a la rectificación de la información, instaló mayor cantidad de sillas para la espera y comenzó las refacciones referidas al sistema de turnos.

Otro de los casos paradigmáticos en Gálvez fue el del Banco de la Nación Argentina con el cual se efectuó gestión oficiosa en razón de haber tomado conocimiento de largas colas de espera en la sucursal de la localidad. Relataban los usuarios que para poder realizar operaciones en esa entidad, debían formar hileras que muchas veces iniciaban a las 5 de la mañana para obtener un número que posibilitara una atención que no resultara demasiado distante en el tiempo, agregando que aun en este caso las esperas superaban las dos o tres horas. Esta situación expone al usuario al padecimiento de las inclemencias climáticas, situación que se agrava cuando se trata de grupos vulnerables como lo son los adultos mayores, personas con capacidades diferentes, embarazadas, etc.

En respuesta a la gestión oficiosa encarada en la materia por parte de la Defensoría el banco comunicó que a nivel nacional se estaba llevando adelante un plan de mejoras de las sucursales, aclarando que específicamente en Gálvez se había previsto la instalación y habilitación de una nueva caja con el fin de reducir los tiempos de espera. A fines del año 2015 la entidad bancaria llevó adelante la medida prevista, lo que mejoró de manera radical la situación.

Asimismo, el banco informó que para 2016 está prevista la incorporación de un nuevo ATM lo cual constituye un avance en la prestación de este servicio debido a que desde hace aproximadamente dos años los cajeros existentes han superado ampliamente las necesidades de la población de la localidad.

Atención en línea de cajas. A mitad del año los bancos dispusieron como medida interna que los usuarios comenzaran a cobrar sus haberes por cajero automático.

Se informaba a los clientes que a partir del mes siguiente deberían realizar las extracciones de dinero y cobro de haberes únicamente por ATM, imposibilitándoles realizar la operación por línea de cajas.

Si bien a nivel funcionamiento de la entidad esto podía considerarse una mejora tendiente a reducir las colas y demoras que se producían, esta disposición generaba que los adultos mayores y las personas sin instrucción

—con dificultades para operar con cajeros automáticos— vieran obstaculizada o impedida la realización de sus operaciones.

La situación descrita implicaba una vulneración al trato digno y equitativo que debe dispensársele a los clientes de acuerdo a lo dispuesto por el art. 1097 del Código Civil y Comercial y 8 bis de la Ley 24.240. Por otro lado, no existía disposición normativa alguna que obligara a la percepción de los haberes por medio de las terminales automáticas, sino que la regulación vigente en la materia establece que se podrá optar por cualquier medio de cobro, sin limitación de ningún tipo, según Comunicación A N° 5.460, Sección 2 del Banco Central de la República Argentina.

La referida Comunicación A 5.460 del BCRA se refiere en uno de sus puntos a la “Protección de los usuarios de servicios financieros”, consignando que “el usuario tiene derecho a ser atendido por un cajero en ventanilla, sin restricciones de tipo de operación ni de monto mínimo, encontrándose prohibido, conforme el punto 2.3.2.2., percibir suma alguna por tales operaciones”.

En consecuencia, la Defensoría solicitó a las entidades que se tomaran las medidas necesarias para adecuar el trato dispensado a los clientes, lo cual fue resuelto a la brevedad, permitiendo a los usuarios cobrar por línea de cajas. Las quejas y reclamos contra entidades bancarias lideraron las estadísticas del primer semestre en 2015 y fueron

realizadas en gran medida por adultos mayores o personas con capacidades restringidas, a las cuales les resulta difícil operar a través de cajeros automáticos o en forma virtual por carecer de las herramientas necesarias, o porque no les resulta confiable.

En este sentido, la Defensoría reclamó a las entidades financieras que actúen en consecuencia a riesgo de ser denunciadas ante el Banco Central de la República Argentina.

No garantizar el acceso a la línea de cajas constituye una práctica discriminatoria hacia todos aquellos que, por su formación, posición económica, edad, condición social o capacidades restringidas les resulta complejo operar por otros medios, tornándose en muchos casos en un servicio inaccesible.

En la era de la información, los bancos son también un escenario de diferencias. Si bien las últimas generaciones nacieron relacionadas con la tecnología hay personas para quienes resulta complicado. La Ley de Defensa al consumidor y ahora también el Código Civil establece un trato digno y equitativo, no discriminación y libertad de elección. Así lo avalan las normas de protección de los usuarios de servicios financieros (PUF) del Banco Central. Mientras estas normas estén vigentes no se puede obligar compulsivamente a que todos utilicen el cajero automático, ni poner restricciones al acceso del cajero humano.

Tarjetas de débito. No se reciben numerosas quejas por compras con tar-

jetas de débito. Sí, por su utilización en cajeros automáticos, ya sea por falta de dinero, por la falta de entrega del dinero debitado, por operaciones cobradas dos veces cuando se utiliza la tarjeta como medio de pago, etc., por las cuales se inician gestiones que obtienen resultados favorables.

Tarjetas de crédito. Han sido reiterados los reclamos por la imposibilidad de obtener la baja del producto y la consiguiente generación de facturaciones con el costo que conllevan, como también por renovación de tarjetas no activadas o usadas, que al momento de vencer sus períodos de validez automáticamente generan un costo de reposición de los plásticos. En estos casos de existir una solicitud de baja previa realizada por el usuario, se hace valer dicha fecha para que los posteriores cargos no le sean imputados. Asimismo, en los casos de que no se haya solicitado la tarjeta que generó la facturación, se solicita la devolución de los montos y en su caso la obtención de un libre deuda, que atestigüe que no existen deudas pendientes a cargo del reclamante.

El envío de una tarjeta de crédito no solicitada, no debe generar ningún cargo o comisión. Caso contrario, si le genera algún cargo automático que obligue como consumidor a manifestarse por la negativa, la entidad bancaria está violando la Ley de Defensa del Consumidor (art. 35 Ley 24.240), por lo que corresponde solicitar la corrección o anulación de dichas facturaciones ante los Bancos emisores de las mismas. La Ley 25.065 regula la

normativa, con aplicación subsidiaria de la Ley 24.240, por lo que de no ser atendidas dichas solicitudes se debe dar intervención a la autoridad de control, el Banco Central de la República Argentina.

Seguros. Durante el año 2015 este organismo ha notado un incremento en los reclamos sobre seguros no solicitados. En todos los casos los ciudadanos se anotan de débitos en sus cuentas o de cargos en sus tarjetas de créditos de seguros de vida, por accidente personal, protección del hogar, etc., que no han solicitado ni consentido. Se cuestiona de dónde obtienen los datos, el perjuicio económico que estos descuentos generan y las dificultades para poder solicitar su baja y devolución.

Por ello, al margen de las gestiones realizadas con las entidades bancarias y las compañías de seguros, la Defensoría denunció la existencia de esta práctica abusiva y generalizada de Compañías de Seguros que sin el consentimiento de los usuarios de tarjeta de crédito debitan sus primas, por pólizas que nunca han sido contratadas ante la Superintendencia de Seguros de la Nación, órgano de control en la materia. Consideramos que resulta necesario desarticular esta práctica abusiva.

En todos los casos planteados que se presentaron los usuarios no solicitaron este producto ni tampoco han brindado sus datos personales o de su tarjeta de crédito.

El contrato de seguro, según Ley 17.418, es de naturaleza contractual por lo que los derechos y obligaciones surgen luego de que las partes brinden su consentimiento y celebren la convención. La mera propuesta por sí sola no genera obligaciones.

La conducta desplegada por las aseguradoras entraña una práctica desleal por la cual están forzando una relación comercial que afecta los intereses económicos de los reclamantes y los obliga a tener que contactarse con la compañía para solicitar la baja con las complicaciones que ello acarrea al no tener éstas domicilio en el radio local o frente a la dificultad de comunicación a los 0800 de contacto.

La intervención del organismo nacional se solicitó ante la preocupación por la extensión de esta práctica y el crecimiento de casos denunciados a los fines de que como organismo de control en la materia arbitre los mecanismos conducentes a que las aseguradores adecuen su comportamiento a derecho, cesando en la generación de pólizas no pactadas.

Telecom Argentina S.A. Los reclamos más frecuentes son por averías, interrupción del servicio o deficiencia en la calidad del mismo.

En cuanto a los reclamos por averías, ya sea por interrupción del servicio o deficiencias en la calidad del mismo, los usuarios reclaman por la demora en la reparación. Según el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, Resolución N° 10.059/99,

en su art. 31, la línea deberá ser reparada dentro de los TRES (3) días hábiles. Ante reiterados reclamos sin respuestas o ante la imposibilidad de siquiera transmitir dicho pedido a la empresa, es que los usuarios acuden a la Defensoría en busca de asesoramiento e intervención a través de gestiones oficiosas tendientes a acercar la queja a la empresa, ratificar la misma y obtener solución efectiva. Para los casos en que los usuarios no han podido transmitir sus reclamos, ya sea por imposibilidad técnica o material, la Defensoría los transmite directamente a representantes de la empresa, vencido el plazo legal sin respuesta o solución, se da intervención a AFTIC (Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) ENACOM.

El Gobierno Nacional creó por Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), que asume las funciones de la AFSCA y la AFTIC disueltas en la misma norma, y realiza modificaciones a la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual. El artículo 1 del Decreto 267/2015 establece la "Creación del Ente Nacional de Comunicaciones" como organismo "autárquico y descentralizado, en el ámbito del Ministerio de comunicaciones". El nuevo ente estará bajo la órbita del Ministerio de Comunicaciones, y tendrá "plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del derecho público y privado". El decreto destaca la necesidad de la existencia de "autoridades que regulen y controlen la actividad en forma independiente, técnicamente idónea

y neutral, en beneficio de los consumidores, evitando al propio tiempo distorsiones en la competencia como la ejecución selectiva de sanciones". La norma establece además que "el ENACOM tendrá todas las competencias y funciones" que tanto la Ley de Medios como la de Argentina Digital "asignan, respectivamente, a la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA) y a la Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Tecnologías(AFTIC)".

Cobro del servicio interrumpido. En los casos de interrupción del servicio por un plazo mayor al establecido, la empresa debe abonar al usuario un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio. Cabe aclarar que los usuarios deben reclamar estas facturaciones previamente a la empresa, y exigirle N° de gestión correspondiente. Los prestadores acreditan el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura indicando los días que duró la interrupción. En la mayoría de los casos se logra el objetivo, tras persistir en el mismo. Los usuarios lo perciben en notas de crédito o en importes negativos en las facturas.

Demora en la instalación o traslado de la línea fija. En el grueso de las quejas referidas a este tema existen demoras de hasta 1 año, por lo que los usuarios suelen desistir en su reclamo. Lo mismo sucede sobre el traslado. Frente a estos reclamos hay renuencia de la empresa Telecom en explicar las causas de la demora. Como solución intermedia, la empresa impone los bien

conocidos teléfonos satelitales para líneas nuevas, rechazando de pleno el sistema por cableado, sin dar mayores motivos ni explicaciones. Es dable notar la deficiencia que presentan estos aparatos, que en la mayoría de los casos no recibe cobertura de señal, por lo que la comunicación es inasequible. De acuerdo con la Resolución N° 5/2013, Reglamento de calidad de los servicios de telecomunicaciones, y según su art. 4.1.7 indicador de demora en la operatividad del servicio solicitado en las redes de accesos fijos: el tiempo máximo de instalación es de DIEZ (10) días hábiles, cualquiera sea el servicio; y para los casos en que se exceda el TMI, la demora no podrá superar los veinte días hábiles. En consecuencia, en la totalidad de las quejas se observa un incumplimiento de los mismos. En la mayoría de los casos se da intervención al órgano de contralor para su toma de razón.

Cobro de servicios no solicitados. Solución integral Biz, publicidad en páginas amarillas, plan más cerca 10 y plan 100 llamadas locales.

Con respecto a Solución Integral BIZ, este es un servicio relacionado a la publicidad, gestión de negocios comerciales, administración comercial y trabajos de oficina. Generalmente aparece facturado junto a la línea básica de telefonía. Este concepto incrementa el monto a pagar, y resulta muy dificultoso darle de baja. En la mayoría de los casos, este servicio no solicitado ni contratado, se abona, so pena de que la línea básica quede suspendida por falta de pago. Luego de reiterados

e insistentes reclamos con el objetivo de dar definitivamente la baja, se logra el reintegro de lo cobrado indebidamente.

En los referidos Plan 100 Llamadas Locales y Plan Más Cerca 10, nótese que los mismos son facturados como servicios adicionales. El primero de ellos consiste en un plan para realizar llamadas urbanas por un abono fijo mensual. Quienes contraten este servicio deberán sumar ese importe al abono mensual que pagan por el servicio de telefonía más las llamadas a celulares, planes de comunicaciones interurbanas y demás conceptos que tengan contratados. El segundo implica llamadas a celulares por un abono fijo con determinados minutos libres. Si bien los montos de los mismos no son tan notables y muchas veces pasan desapercibidos durante meses y años hasta que el usuario lo advierte, también es dificultoso darle de baja a los mismos y solicitar su reintegro.

En relación con el servicio de publicidad en páginas amarillas, a cargo de la empresa HIBU Argentina S.A., se observa que este es cobrado en la sección de servicios facturados por cuenta y orden de otros prestadores no gravados. Por tal motivo, la empresa Telecom denota un comportamiento reactivo y distante al momento de gestionar dicho reclamo, ya que la "supuesta relación contractual" es entre el usuario y la empresa de publicidad. En casi todos los casos, se da intervención al ente de contralor, AFTIC, a fin de informar sobre esta situación y solicitar el desglose de la factura, para que el usuario pueda abonar los conceptos

correspondientes a los servicios de telefonía fija y multimedia, si lo tuviere; y de esta manera evitar posibles y eventuales suspensiones de los mismos. La deuda que pudo haberse generado con la empresa HIBU, amerita la realización de gestiones tendientes a obtener información sobre dicha suscripción, fecha de la misma, titular, y toda documentación respaldatoria pertinente, y según sea el caso contrario se gestiona la rectificación de la base de datos en la que figura como cliente de este servicio, cese en el cobro, y libre deuda. Cabe resaltar que el cobro de esta publicidad eleva el monto de la facturación habitual en aproximadamente un 1000 %.

Para las tres situaciones planteadas, rige lo relativo al Título II, De los reclamos, Capítulo I, Reclamos por Facturación, art. 24 siguientes y concordantes del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico. Estos artículos habilitan a que las facturas sean reclamadas ante el prestador hasta SESENTA (60) días corridos de la fecha de vencimiento de la misma; que se cobre solamente el abono y la parte de la factura no cuestionada por el usuario; que el servicio no puede ser suspendido durante el tiempo de investigación del mismo; que el prestador debe informar por escrito sobre el/los importe/s y/o concepto/s cuestionados y la procedencia del/los mismo/s, que dicho informe debe ser contestado en el plazo de QUINCE (15) días hábiles desde que fue recibido el reclamo; y para el caso de que el reclamo fuese resuelto favorablemente al cliente, y este hubiese abonado un

importe mayor al que finalmente se determine, se debe reintegrar la diferencia correspondiente en un plazo de TREINTA (30) días corridos de resuelto el reclamo.

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

Cobro de servicios luego de haberse pedido la baja de los mismos. La decisión de dar de baja el servicio ya sea de telefonía fija o multimedia es un derecho que posee el usuario, y puede ejercerlo en cualquier momento. La mayoría de los casos obedece a una deficiencia en la calidad del mismo. A consecuencia de ello, se determina la

baja de estos servicios mediante gestión telefónica a atención al cliente, la que algunas veces no se efectiviza, ya que siguen llegando facturaciones de estos, generando deuda al usuario. Ante cada reclamo del usuario a la empresa, debe exigirse el número de gestión. Frente a esta situación, se transmite el reclamo a la empresa, solicitando la confirmación de la baja definitiva de los servicios, anulación de la deuda generada, rectificación de toda base de datos crediticias y libre deuda. Ante la falta de respuesta y solución al quejoso, se da intervención a AFTIC.

Deficiencia en el servicio de internet. Falla en conexión a la red (se da en mayor medida en las localidades del centro-norte de la provincia de Santa Fe). La deficiencia en la prestación del servicio de internet, es una problemática cada vez más frecuente, que implica en la mayoría de los casos pagar un servicio inexistente. Cabe acotar que además de ser la empresa renuente al momento de tomar la baja de este servicio, pretende cobrar una multa por rescisión anticipada, todo lo cual es objetos de reclamos. Para el caso de falta de cobertura o señal de red, y ante la falta de respuesta y solución de la empresa, se solicita la intervención del órgano de contralor.

Postes y armarios en vía pública. En estos casos se observa la instalación de postes con cables en veredas públicas, más precisamente en garages, lo cual ocasiona obstrucciones a los moradores del inmueble. Lo mismo sucede con los armarios, receptáculos en donde se encuentran las cajas de

teléfono, los cuales son de grandes dimensiones, lo que también es motivo de reclamos, ya que obstruyen la visual de la vivienda y favorecen hechos de inseguridad. Ante estos reclamos se realizan gestiones no solo con la empresa, sino también con el municipio del lugar, para afianzar el pedido y agilizar la solución a la situación planteada. En la mayoría de los casos se logra la remoción y reubicación de postes y armarios.

Telefonía Móvil. Empresas PERSONAL (Telecom Personal S.A.), CLARO (Telmex Argentina S.A.) y MOVISTAR (Telefónica Móviles Argentina S.A.). Mensajes basura: suscripciones, juegos, trivias, etc. Siguiendo recibiendo reclamos por SMS que se reciben sin que se solicite el servicio, la mayoría con costos que incrementan la facturación para los usuarios con abono o consumen crédito para los casos de sistema prepago. Para la baja de estos mensajes en algunos casos hay que mandar la palabra BAJA al número de las que llegan y en otros casos basta con no responder, pero también el bloqueo se puede lograr a través de los sitios webs de las empresas o de sus perfiles de Facebook, completando un formulario, o mediante gestión telefónica en atención al cliente de la prestataria, con el correspondiente número de gestión. Para los casos en los que persista la recepción de los SMS chatarra, desde la Defensoría se realizan gestiones de carácter oficiosas, tendientes a obtener la baja de estos sms, juegos, trivias y cualquier tipo de suscripción activa en la línea, bloqueo de esta y reintegro de lo co-

brado indebidamente. La totalidad de los reclamos obtienen pronta respuesta, bloqueo de la línea y bonificación a modo de fidelización del usuario.

Una problemática que sufrieron los usuarios de distintas compañías fue la recepción de los mensajes “agenda-me”, desde números con característica de la provincia de Mendoza (261): 2439279; 3045744; 3054224; 2424103 y 3062405. En base a este reclamo se inició el pertinente expediente y se dio intervención a AFTIC, quien emplazó a Personal, Claro y Movistar, para que informen al respecto. De las resultas del mismo se concluyó que las numeraciones indicadas en su presentación fueron originalmente asignadas a CLARO. Asimismo, las licenciatarias indicaron que cuentan con mecanismos “anti spam” para los SMS (entendiéndose por “spam” los mensajes basura, no solicitados ni deseados) para proceder ante su detección al bloqueo de los mismos. También se tomó conocimiento de que se procedió al inicio de un proceso sancionatorio contra Movistar por no haber brindado respuesta ante el requerimiento de un organismo oficial.

A los usuarios que reciben este tipo de sms, se les señala la posibilidad de realizar la inscripción al Registro No Llame. Este Registro fue creado recientemente, en el ámbito de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales dependiente de la Subsecretaría de Coordinación y Control de Gestión Registral de la Secretaría de Asuntos Registrales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Na-

ción y su objeto es concentrar en un solo ámbito los números telefónicos de titulares o usuarios que manifiesten su decisión de no ser contactados por las empresas que publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios mediante servicios de telefonía (cualquiera sea su modalidad), tales como telefonía básica, móvil, servicios de radiocomunicación móvil celular, comunicaciones móviles, SMS por IP, voz por IP, y cualquier otro servicio similar que la tecnología permita en el futuro. El trámite de inscripción y baja del Registro es gratuito y sencillo. Se efectúa por Internet o telefónicamente mediante el número 146. Quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telefonía no podrán dirigirse a los inscriptos en el Registro Nacional No Llame. Para ello, deberán consultar cada 30 días la base de datos online de inscriptos, proporcionada por este organismo. Para acceder a la ella deberán previamente registrarse y generar un usuario y contraseña. El titular o usuario autorizado podrá denunciar ante este organismo el incumplimiento de esto. El organismo de control podrá aplicar las sanciones de apercibimiento, suspensión, multa de mil pesos (\$1.000) a cien mil pesos (\$100.000), clausura o cancelación del archivo, registro o banco de datos.

Recuérdese que a nivel Provincial existe también con el mismo nombre, el Registro No Llame, creado en el ámbito de Dirección General de Comercio Interior y Servicios, mediante Ley Provincial N°13.112, que reglamenta esta

práctica, estableciendo un sistema de protección para los usuarios de servicios telefónicos contra los abusos en los procedimientos de contacto realizados con fines de promoción, publicidad o propuesta de acceso a bienes o servicios de cualquier naturaleza y por cualquier título que fuere. Se exceptúan de este sistema de protección aquellos llamados consentidos expresamente por el usuario, las comunicaciones con empresas con las que mantiene una relación contractual, las llamadas sin fines de lucro y las que no tengan objetivos comerciales o publicitarios.

Falta de cobertura de señal o conexión a la red internet. Esta es una problemática cada vez más frecuente que no hace distinción sobre regiones geográficas. La falta de señal la puede padecer tanto un ciudadano oriundo de la localidad de Reconquista como quien reside en la capital santafesina. Esto motivó numerosas presentaciones, las cuales denotan una falencia de las empresas de telefonía móvil en la capacidad de brindar con regularidad la conexión a la red de internet. El reclamo se inicia tras evidenciar que la facturación llega con los importes habituales por un servicio que no se puede utilizar, inclusive a veces se pagan paquetes adicionales sobre tráfico de datos inutilizables. En la mayoría de los casos, al no haber respuesta de la prestataria sobre lo planteado se da intervención al órgano de contralor en tecnologías de la información y de las comunicaciones. Por tal motivo, a fines del año 2014, el Honorable Concejo Municipal de Reconquista, mediante

Resolución N° 3.940/14, dispuso solicitar a esta Defensoría su intervención, a fin de que se tomen las medidas idóneas para garantizar por parte de las empresas de servicios de telefonía celular, el efectivo cumplimiento de los requerimientos de calidad del servicio establecidos en las normativas pertinentes. De las gestiones llevadas a cabo por esta Defensoría con las empresas Personal, Movistar, Claro, y ante AFTIC, solo se recibe respuesta de la empresa Movistar, quien informa que el servicio brindado cumple con los extremos exigidos por la normativa vigente, ya que no se encuentra obligada a brindar cobertura total y completa en los domicilios de los usuarios, sino que la sola conexión a la red en cualquier lugar es suficiente para que se dé por cumplida la prestación del servicio. No obstante ello, se evalúa la instalación de nuevas antenas para mejorar la calidad del servicio, cobertura y velocidad en el tráfico de datos, dejando de manifiesto que esto implica un trabajo mancomunado con los municipios o comunas del lugar, quienes realizarán un relevamiento socioambiental y propietario de terrenos o edificios.

Recientemente, el Ejecutivo municipal de la ciudad de Santa Fe envió un proyecto de ordenanza con el fin de establecer un estricto marco regulatorio para las antenas y sus estructuras de soporte en la ciudad. Será para las de los servicios de radiotelefonía y a los servicios de comunicaciones móviles. La nueva norma reemplaza una anterior, ya anacrónica, de la década de los noventa (la N° 10.578). La nor-

ma regulatoria contempla el entorno urbano, la salud, la seguridad, el medio ambiente, la estética y la gestión sustentable. Establece requisitos y procedimientos estrictos para la instalación y posterior funcionamiento de las estructuras soportes de antenas, registros más ágiles, controles y plazos de adecuación o retiro de las estructuras que no cumplan con la nueva normativa. También se prevén duras sanciones, las cuales contemplarán los casos de instalación o funcionamiento de estructura soporte de antenas sin permiso ni autorización.

Derecho de información. Son recurrentes los reclamos por cobros de rescisión anticipada. Los casos más usuales son por compra de equipo celular, por baja de línea, portabilidad y cambio de plan abono antes de un plazo mínimo. El quid de la cuestión radica en la falta de información cierta, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente, que debe brindar la empresa al momento en que el usuario comunica la operación a gestionar, de acuerdo al art. 4 de la Ley 24.240 y su modificatoria. La mayoría de los reclamos se resuelven favorablemente, se anula la deuda generada por este concepto y se corrige la información que pudiere haber sobre la deuda del usuario en cuestión de toda base de datos de deudores.

Oferta engañosa. En la generalidad de los casos se concretan vía telefónica. Distintos operadores, contactan a los usuarios infinita cantidad de veces por día para ofrecerle alguna promoción en renovación de equipos celulares o

promociones de plan de abono. Algunas de estas ofertas incluyen descuentos en el precio del equipo, o el pago de uno y se entregan dos, dos equipos uno de ellos con descuento. Al llegar los equipos y la factura el usuario se ve sorprendido por nuevas líneas con sus correspondientes abonos no solicitados, descuentos no ejecutados, o marcas y modelos de equipos de teléfonos que no existían al momento de la oferta, sin información previa alguna. Para los casos de promoción del plan abono, se ofrecen determinados beneficios por un importe específico, que luego no se cumplen. Muchas veces los usuarios para alcanzar estas promociones, se cambian de plan abono y otros hacen uso de la portabilidad. Quienes migraron a esta empresa en busca de dichos beneficios incumplidos, son rehenes de esta empresa por 60 días, ya que este es el plazo mínimo que deberán permanecer en ella, transcurrido ese lapso podrán migrar nuevamente, arriesgándose a recibir reclamos por mercado anticipado, pese a haber realizado el reclamo pertinente sobre la causa de porque retornaba a su empresa anterior. Otro de los casos más frecuentes tiene lugar cuando los usuarios son contactados por operadores de la empresa para ofrecerles distintos beneficios en abonos o equipo, pero bajo la condición de migrar a esa empresa. Ante la negativa expresa y rechazo del usuario a esta oferta, igualmente opera la portabilidad, y son sorprendidos con esta noticia cuando sus líneas son bloqueadas y comienzan a recibir facturaciones de la nueva empresa. Esta misma práctica se aplica para los

usuarios que tienen sistema prepago y son contactados para pasar a plan abono. La mayoría de los casos se resuelve favorablemente, se logra respetar la oferta inicial, manteniéndose todas sus modalidades, condiciones y limitaciones (según lo establece el art. 7 de la Ley 24.240 y su modificatoria); y en los casos de reversión de portabilidad, se regresa a la empresa anterior sin costo alguno y se anula toda deuda que pudiese haberse generado.

Fraude. Esta problemática ha aumentado en los últimos tiempos considerablemente. Los usuarios reciben reclamos por líneas y/o equipos que nunca solicitaron y desconocen. En la generalidad de los casos se llega a una respuesta favorable de la empresa.

También se presentan otras modalidades, con captaciones de usuarios muchos de ellos vulnerables, en lugares de paso, como terminales de ómnibus. Desde locales comerciales, muchos de ellos agentes oficiales de la empresa, se ofrecen participaciones en juegos y sorteos, con atractivos premios, relativos a equipos celulares sin costo. La sorpresa aparece cuando estos equipos que previamente había sido objeto de premios, son cobrados en facturas siguientes. A veces también se adicionan líneas nuevas con abonos. Nótese que estas operaciones son realizadas a través de tarjetas de crédito, por tal motivo cuando en estos sorteos se solicite la tarjeta de crédito, es dable sospechar sobre el mismo. Los reclamos son realizados a las empresas, quienes en la mayoría de los casos resuelve a favor del usuario.

Garantía de equipos celulares. Los usuarios relatan que desde la empresa le expresan infinidad de artilugios antes de acceder a una reparación adecuada o a entregar un nuevo equipo cuando la reparación no fue satisfactoria. Generalmente estos reclamos se resuelven favorablemente.

Garantía de productos. Sigue siendo una de las principales fuentes de conflicto. Es frecuente comprobar que las empresas vendedoras ofrecen junto al bien, la posibilidad de acceder a un seguro de garantía extendida por plazos posteriores a los que brinda la garantía de fábrica, asumiendo en ambos casos una responsabilidad solidaria, ante la falta de respuesta o resolución del conflicto por parte del service oficial o fabricante. En estos casos y atento a la responsabilidad del vendedor, se gestiona el cambio de dichos productos por otros de similares características o, en su defecto, la devolución de los montos abonados, si el reclamo fue planteado inmediatamente de adquirido, o si desde el service oficial no se puede dar una reparación satisfactoria en los plazos previstos por ley. La novedad de la venta por internet ha generado reclamos por demoras en la entrega del producto; frente al incumplimiento de los plazos y a requerimiento del consumidor, se realizan gestiones para obtener una agilización en la entrega, o la resolución de la operación de compra por incumplimiento de las condiciones pactadas, obteniendo la devolución de los montos abonados.

Servicios técnicos. Los reclamos refieren a lo extenso o insatisfactorio de la

reparación. Desde la Defensoría se realizan gestiones que intentan lograr una reparación integral del producto en el menor tiempo posible, o el cambio del producto por uno de similares o superiores características al originalmente adquirido.

Créditos. Es una problemática en constante crecimiento. Los requisitos mínimos requeridos por algunas firmas permiten el acceso rápido a créditos por montos superiores a la posibilidad real de pago del solicitante, que generalmente terminan con la imposibilidad de pago. Las gestiones en estos casos se centran en verificar la correcta aplicación de las tasas establecidas por el BCRA para actividades financieras, y la negociación con las entidades acreedoras de quitas, y planes de pago al alcance de las posibilidades de los reclamantes.

Mutuales. A partir de la intermediación en operatorias crediticias las mutuales exigen a los usuarios y consumidores la afiliación y el pago de una suma de dinero en concepto de cuota social durante el tiempo que dure la devolución de los montos solicitados, dificultando o impidiendo con posterioridad la renuncia. En estos casos se interviene para lograr el cese de los descuentos posteriores a la fecha de solicitud de baja, y en su caso la devolución de los montos incorrectamente percibidos durante los citados períodos. Si desde las mutuales denunciadas no se atiende en tiempo y forma dichos requerimientos, se solicita la intervención del órgano de contralor el INAES (Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social).

Alarmas. En los últimos meses se notó un incremento en reclamos relacionados, por la firma ADT. La generalidad de los mismos versan sobre la discrepancia existente en los montos a abonar acordados al momento de contratar el servicio y los costos extras que insume la efectiva instalación de los elementos que componen los sistemas de monitoreo. Así, en varios reclamos ante esta Defensoría se comprobó que se solicita la instalación de complementos inalámbricos adicionales al equipo de alarma, aduciendo la falta de señal telefónica en la zona de instalación, lo que conlleva la realización de un nuevo contrato complementario al anterior con un incremento en los valores a abonar. Dicha circunstancia lleva a que muchos ciudadanos desistan de la contratación originariamente pactada, teniendo graves inconvenientes a la hora de solicitar la baja del servicio. Ante estos reiterados reclamos, desde esta Defensoría se gestiona la baja definitiva del servicio y, en su caso, si corresponde la devolución de los montos percibidos indebidamente.

Turismo. Las ofertas engañosas también se dan en la venta de paquete turísticos. Vecinos de la ciudad de San Javier se presentaron ante la Defensoría para reclamar por un viaje ganado en un sorteo —que exigía como condición el pago de la totalidad del paquete turístico para un acompañante y excursiones— que luego de sucesivas postergaciones no fue concretado. En un principio se realizaron gestiones oficiosas con la empresa sin resultado positivo. Posteriormente, se advirtió que se trataba de una práctica desarro-

llada en distintas localidades del norte de la provincia, por lo que se dio intervención a la Secretaría de Turismo de la provincia quien procedió a la clausura de la agencia de viajes a través de la Secretaría de Turismo de la Nación. Desde la Defensoría se emitió un alerta para advertir sobre este tipo de accionar, principalmente a los adultos mayores, quienes son en su gran mayoría víctimas del engaño.

Alquileres. Se atendieron diversos reclamos contra inmobiliarias por problemas surgidos de la contratación de locaciones urbanas, la mayoría por presencia de problemas estructurales en dichas viviendas, que ocasionan serios problemas de habitabilidad de las mismas. Los casos más complejos que versaban sobre numerosos inconvenientes se tramitaron en tarea conjunta con el Área de Mediación de esta institución, con resultados positivos para los inquilinos.

Automotores. La mayor parte de los reclamos se vincula con la suscripción de Planes de Ahorro. La Defensoría realiza gestiones oficiosas tendientes a obtener el cumplimiento de las cláusulas de rescate, el cumplimiento de las promociones y la entrega de los vehículos en tiempo y forma, logrando generalmente acelerar los plazos en la resolución de los reclamos, logrando además, en casos puntuales, bonificaciones por incumplimientos imputables a las concesionarias o terminales productoras.

Comisión Nacional de Defensa de la Competencia. En el año 2014 se denunció ante dicho organismo el accio-

nar de Cablevisión S.A. en la ciudad de Gálvez, quien ante el arribo a la ciudad de la empresa de cable CABLENET, implementó una política de tarifas diferenciadas entre los usuarios, quienes podían migrar al nuevo prestador y los que no, optando por disminuir el abono básico de \$ 270 a \$ 161 para los residentes en la zona de competencia, tramitándose las actuaciones administrativas. Con fecha 28 de octubre de 2015 recibió una notificación de la Resolución del Secretario de Comercio de la Nación ordenando la apertura de sumario conforme lo previsto en el art. 30 de la Ley 25.156, en base al dictamen emitido por la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.

Precios cuidados. Durante el mes de mayo de 2015 se ofició a la Dirección de Comercio interior de la Provincia para que informe qué acciones de supervisión y control implementó la unidad de organización a su cargo respecto de las empresas de supermercados participantes del programa de precios cuidados. El Director Provincial informó que los controles se realizaron en forma semanal y que los resultados fueron informados a la Secretaría de Comercio de la Nación, remarcando que el cumplimiento del programa en la provincia de Santa Fe es altamente satisfactorio.

Por su parte el área de Consumidores de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe Zona Sur, cuya labor principal se centra en el asesoramiento y orientación a los ciudadanos que ven afectados sus derechos como consumidores, como así también en la tramitación las quejas sobre la materia, ha

recibido 2.587 consultas durante el transcurso del año 2015.

Las principales consultas radicaron en problemas con empresas de telefonía móviles, entidades bancarias, seguros, servicios de cable e internet, garantías de electrodomésticos, contrataciones de seguros y contratos de ahorros para fines determinados (autoplan). Recibidas las quejas desde el área se procedió a realizar asesoramientos, gestiones de buenos oficios y/o derivaciones al Centro de Mediación de ésta Defensoría y/o a distintos organismos competentes.

Los principales reclamos vinculados con la telefonía móvil estuvieron vinculados a equipos que presentaban fallas de fábrica estando dentro de la garantía legal. En estos casos los ciudadanos que solicitaban asesoramiento manifestaban que la empresa demoraba en la reparación de los mismos y en otros casos demoraba o negaba el cambio de la unidad.

Otro tema por el cual se han realizado gestiones, aunque en menor medida con relación al año anterior se vinculó a los reclamos de usuarios de telefonía móviles por la facturación de suscripciones no solicitadas. En estos casos los reclamantes manifestaron que realizaban los reclamos y las bajas de las suscripciones pero que al poco tiempo las mismas volvían a estar activas. Asimismo, se han recibido consultas y reclamos por incumplimiento al deber de información referido a las condiciones de contratación, planes y abonos. El área también ha tenido consultas en

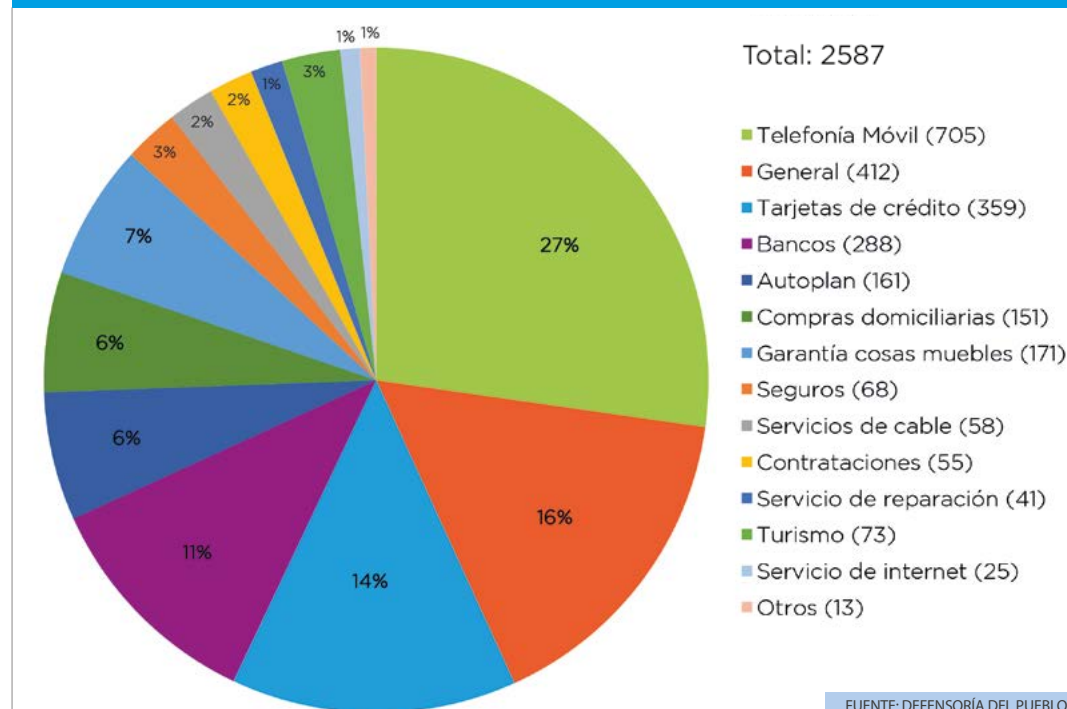
lo concerniente a la portabilidad numérica, en estas ocasiones al igual que en los casos donde el problema radica en la falta de señal (calidad del servicio) se realizó el asesoramiento y orientación al ciudadano para que efectúe el reclamo ante el Ente Nacional de Comunicaciones.

En cuanto a la actividad de los Bancos la mayoría de los reclamos se refirieron a la falta de una adecuada atención y canalización de los problemas que se suscitan entre los usuarios de servicios financieros y las entidades bancarias. En muchas oportunidades los usuarios señalaron que intentan realizar los reclamos personalmente pero les indican que deben efectuarlos telefónicamente,

pero con esta modalidad no logran ser atendidos y cuando lo son muchas veces no se les entrega el correspondiente número de trámite. Las principales quejas son por impugnaciones de compras o consumos no efectuados e imputados en las cuentas de las tarjetas de créditos, cierres y bajas de cuentas de ahorros y cobros de renovaciones de tarjetas no activas o vencidas.

En cuanto a los seguros la mayoría de las quejas son por incorporación de seguros en las tarjetas de créditos que no fueron solicitados. También las quejas se presentan por la dificultad para realizar la baja de estos seguros tanto en los casos no solicitados como en los casos en donde el usuario ya no los desea.

Temas de Defensa al Consumidor atendidos en Rosario





Cable e internet. Las quejas principalmente son por falta de servicio o servicio defectuoso y la demora de las empresas en el restablecimiento de los mismos.

Electrodomésticos. El área ha recibido numerosas quejas de consumidores por el incumplimiento al deber de garantía cuando se tratan de fallas de fabricación. Es habitual que los ciudadanos consulten atento a que las empresas tienen grandes demoras en las reparaciones o en el cambio del producto y en muchos casos sus reclamos no son canalizados pertinentemente. Al recibir las quejas se procede a asesorar al ciudadano sobre cuáles son los derechos y deberes de ambas partes y los lugares pertinentes para gestionar su reclamo. Se le explica al vecino que desde la Defensoría del Pueblo se realizan gestiones de buenos oficios que consisten en abrir un expediente, recibir la queja por escrito en la cual se detalla la problemática planteada y la pretensión del reclamante conjuntamente con toda la documentación relativa al reclamo. Admitida la queja se realizan gestiones que pueden ser telefónicas, por correo postal o electrónico o bien derivación al centro de mediación, todas tendientes a acercar a las partes y llegar a una solución favorable para el consumidor. En otras ocasiones se efectúa el asesoramiento y la derivación al organismo competente.

Del mismo modo se informa que en los casos en los que no se obtiene una respuesta favorable la queja puede ser remitida por nuestra institución a la autoridad de aplicación.

En relación con las consultas y gestiones de buenos oficios durante el año 2015 el área de Defensa del Consumidor ha recibido menos consultas con relación al año 2014.

Las gestiones realizadas por el área han tenido en gran mayoría resoluciones satisfactorias al consumidor.

Se hace mención a que, pese a la recomendación efectuada a la Dirección de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe, no se han evidenciado cambios en el funcionamiento de dicho organismo, ni se ha recibido respuesta formal a la recomendación efectuada al Ministerio de la Producción.



1.6 Intereses Difusos

Derecho Humano al agua en la vida cotidiana. Propuesta de la Defensoría sobre el derecho de jarras

En 2015, y a instancias de una iniciativa de participación ciudadana presentada por la Cátedra del Agua de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), con la propuesta del derecho de jarras como concreción del Derecho Humano al agua en la vida cotidiana, la Defensoría del Pueblo y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe presentaron su Propuesta Número 1, con fecha 6 de octubre.

Vale aclarar que se trata de una Propuesta y no de una Resolución en el sentido tradicional, porque se apunta a que los distintos actores de la sociedad tomen para sí el proyecto y sean parte de un cambio cultural.

En concreto, se propuso a los organismos competentes, pertenecientes al Estado Provincial y a los Estados Municipales, que reconozcan el derecho humano al agua y el derecho de jarras que garantiza el acceso al agua sana y pública de forma gratuita en bares y restaurantes. Se instó a que ese derecho se haga efectivo cuando un ciudadano o ciudadana se sienta en un bar o restaurante, siendo los responsables del lugar quienes deben arbitrar los medios para garantizar en su mesa una jarra de agua sana y pública, sin

necesidad de petición por parte de las y los ciudadanos porque es una obligación de quienes están a cargo del lugar. Es decir, para que el derecho de jarras funcione sin petición alguna.

También se propuso que los organismos competentes pertenecientes al Estado Provincial y a los Estados Municipales reconozcan el derecho humano al agua y el derecho de jarras que garantiza el acceso al agua sana y pública de forma gratuita en los espacios públicos de la Provincia de Santa Fe, disponiendo jarras de agua, bebederos, expendedores —o el dispositivo que mejor se adapte a cada lugar— en los edificios de los organismos de gestión municipal y provincial en toda la Provincia de Santa Fe, al alcance de trabajadores/as y ciudadanos/as.

Asimismo, la propuesta se extendió al Poder Ejecutivo Provincial (a través de sus organismos competentes), a la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia, a los Concejos Municipales, a los Municipios y Comunas, requiriendo que en conferencias, seminarios, congresos y todo tipo de actividades oficiales abiertas a la comunidad, así como también en los recintos legislativos, se brinden jarras con agua sana y pública en lugar de agua embotella-

da. El objetivo es promover el derecho mencionado mediante estas prácticas, dando el ejemplo y promoviendo la reducción de costos y residuos, contribuyendo así a reducir el impacto ambiental de este tipo de actividades. La propuesta se extendió al Poder Legislativo Provincial, para que se reconozca el derecho humano al agua y el derecho de jarras mediante la sanción de una Ley Provincial.

Por último, se propuso al Ministerio de Salud, a los Entes Turísticos, a los Municipios y a las Comunas de la provincia, como así también al sector privado de hotelería y gastronomía, que promuevan dicho derecho a la comunidad a través de una campaña gráfica en bares, restaurantes, espacios públicos, redes sociales y medios de comunicación.

La propuesta se sustenta en diferentes argumentos. El hecho de que beber agua apta para consumo humano es una práctica saludable, económicamente sustentable, ambientalmente responsable y, por sobre todas las cosas, es un derecho.

El agua es un Derecho Humano esencial reconocido por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2010, y toda persona tiene derecho a consumir agua segura, pública y potable donde se encuentre, en su casa, su trabajo, sus ámbitos de esparcimiento o en el espacio público.

La promoción del consumo de agua sana y pública es una apuesta al empoderamiento de un hábito saludable y es de interés para la salud pública.

Además, el reemplazo del consumo de agua embotellada por agua sana y pública significa un avance en su reconocimiento práctico como Derecho Humano y no como bien privatizable. El reemplazo de la toma de agua embotellada por agua sana y pública es socialmente justo y ambientalmente sustentable, ya que es gratuita y disminuye considerablemente los Residuos Sólidos Urbanos al reducir el consumo de envases plásticos, por lo cual supone un aporte insoslayable en el cuidado de un ambiente sano.

La propuesta se hizo pública el 15 de octubre de 2015 mediante un acto realizado en la Universidad Nacional de Rosario, del cual participaron junto a la Defensora Analía Colombo, Aníbal Faccendini, titular de la Cátedra del Agua e impulsor de la propuesta junto a la Defensoría, Nora Ramírez, del Ministerio de Trabajo de la provincia de Santa Fe, Guillermo Lanfranco, responsable de Relaciones Institucionales de la empresa Aguas Santafesinas S.A. (ASSA) y Juan López, presidente de la Asamblea por los Derechos Sociales.

● MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

En la provincia de Santa Fe la autoridad ambiental encargada de aplicar y velar por el cumplimiento de la normativa ambiental es actualmente el Ministerio de Medio Ambiente, autoridad de aplicación de la Ley del Ambiente N° 11.717 y otras normas ambientales (hasta el 10 de diciembre de 2015 lo era la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable). Sin embargo, hay otros Organismos que tienen por misión la aplicación de normativas relacionadas con el ambiente, tales como: Ministerio de la Producción, autoridad de aplicación de la Ley N° 11.273 sobre productos fitosanitarios, las Secretarías de Aguas y Saneamiento y la de Recursos Hídricos, pertenecientes al Ministerio de Infraestructura y Transporte.

Sin embargo, son los municipios y comunas quienes deben abordar directamente la problemática ambiental local, contando con poder de policía que les confiere la Provincia para vigilar el cumplimiento de la normativa provincial vigente y aplicable.

Según el art. 107 inc.3) de la Constitución de la Provincia de Santa Fe los Municipios tienen competencia para una eficaz gestión de los intereses locales. La Ley Orgánica de Municipios N° 2.756 en distintos artículos contiene referencias a las atribuciones relacionadas con el medio ambiente: artículo 39° (atribuciones de los Concejos Municipales), inciso 14° (higiene

urbana), inciso 24° (construcción de acueductos), inciso 32° (construcción de usinas municipales para la prestación de servicios básicos), inciso 52° (higiene general del municipio), inciso 53° (desinfección del aire, de las aguas y de las habitaciones) e inciso 62° (medidas tendientes a asegurar la salud y el bienestar de la población evitando epidemias y estragos). El artículo 41° inciso 24° (atribuciones del Intendente), referente al cuidado por la higiene del municipio comprende la limpieza y desinfección del aire y de las aguas. Por eso se dice que en materia ambiental es fundamental la acción preventiva y permanente por parte de los Municipios y Comunas. La Defensoría del Pueblo carece de competencia para controlar la actuación de los mismos; sin embargo, el art. 1° de la Ley N° 10.396 de creación del Organismo, establece que tiene a su cargo "la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad". El ambiente es un bien colectivo, y en virtud de tal fundamento se realizan en forma permanente gestiones oficiosas ante las municipalidades y comunas, ante las diversas presentaciones de los ciudadanos que consideran afectado su derecho al medio ambiente sano y a la salud.

Durante el año 2015 se iniciaron actuaciones que en su mayoría involucran por una parte a los Municipios y Comunas así como a Organismos Provinciales. Posteriormente, en forma sucinta se relatarán algunas.

Como se señaló *ut supra*, la provincia de Santa Fe hasta el 10 de diciembre

de 2015 —fecha en que asumen las nuevas autoridades provinciales— tuvo como máxima autoridad ambiental a la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, la cual formaba parte del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente. Al asumir las nuevas autoridades provinciales, a través de la nueva Ley de Ministerios N° 13.509/15 se creó el Ministerio de Medio Ambiente, lo que se considera auspicioso por cuanto trasunta la finalidad jerarquizar el tema ambiental.

El Área Medio Ambiente de la Defensoría entiende fundamental el desarrollo de las actividades productivas pero también que los ciudadanos que las realizan, así como las autoridades que deben controlarlas, cumplan el precepto constitucional de que “todos los habitantes tienen el derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras...” (art. 41 Constitución Nacional).

Por ello, en pos de ese objetivo, ante una denuncia por actividades que pueden vulnerar este derecho, se despliegan una serie de acciones destinadas a que las autoridades que en cada caso correspondan: Municipios, Ministerios de Medio Ambiente, de la Producción, de Salud, ENRESS, etc., realicen las correspondientes verificaciones, inspecciones y, en su caso, apliquen las sanciones que correspondan, o adopten las medidas destinadas a subsanar o hacer cesar las conductas

que afectan al ambiente y/o la salud de las personas.

Principales acciones desarrolladas

Las acciones desarrolladas estuvieron relacionadas directamente con las metas que se fijó el área para el período en cuestión, siendo estas mejorar la calidad de gestión, reducir el tiempo de gestión, acompañar al quejoso ante el conflicto, y reducir los reclamos. En tal sentido y con relación a las metas mencionadas, se desplegaron distintos tipos de acciones: 1) *Asesoramiento*: cumple una función informativa e instructiva respecto de los derechos y las posibilidades que el ciudadano tiene para efectuar su reclamo y los lugares específicos para hacerlo, 2) *Gestión*: cuando el reclamante ya ha realizado las correspondientes presentaciones y el organismo de referencia no ofrece la respuesta del caso en tiempo y forma, se oficia a la institución en cuestión; 3) *Entrevistas con las reparticiones*: se realizan en virtud de la frecuencia y el número de reclamos, y son propicias para delimitar estrategias comunes, mejorar la comunicación y la celeridad en las respuestas. Esta acción dio lugar en su momento, a la creación de las Gestiones Acompañadas que consisten en el asesoramiento para realizar el reclamo ante la dependencia específica y remisión del correspondiente pedido de informe; 4) *Interacción con el área de mediación*: tiene por finalidad utilizar la facilitación en los casos de ruidos molestos en los que están involucrados vecinos, para lograr la transformación del conflicto, ofreciendo una respuesta rápida, eficaz y duradera al lograr reconstruir los vínculos.

Principales temas abordados

En la Zona Sur, durante este período gran parte de las consultas estuvieron motivadas por omisiones, falta de respuesta y negligencia de organismos municipales. Ruidos molestos, falta de eficiente higiene urbana, falta de mantenimiento de especies arbóreas, dificultades con contenedores o recolección de residuos y anegamiento de calles —entre otras— son las principales fuentes de consulta. Ante estos inconvenientes y la falta de respuesta eficiente, la ciudadanía se acerca a la Defensoría del Pueblo a la búsqueda de un espacio de atenta escucha y respuestas concretas. Desde el área se ofrece un sistema de acompañamiento de gestiones para el manejo y transformación de conflictos cotidianos.

Se mantiene una política de gestión conjunta con la Dirección General de Parques y Paseos de la Municipalidad de Rosario, en la cual el área recibe los reclamos y acompaña a los quejosos ante el organismo municipal, que actúa como ejecutor. Este mecanismo demostró ser beneficioso dado que la reiteración de oficios y prontos despachos —acción que se mantiene— no siempre obtuvo las respuestas esperadas.

Se abordaron concretamente los siguientes tópicos: convivencia entre vecinos y proyectos industriales emplazados en zonas suburbanas o que han sido modificada con el tiempo, emplazamientos de antenas de telefonía celular y consultas por generación de campos electromagnéticos, higiene urbana, saneamiento de zanjas,

anegamiento, basurales, falta de desmalezamiento, roedores y demás vectores, control ambiental, ruidos molestos, emisiones de particulado, humo y olores, escamonda, poda o corte de raíces de especies arbóreas, mantenimiento de veredas, problemas con plantas de acopio en zonas urbanas o periurbanas, fumigaciones fuera de la normativa provincial, obstrucción, endicamiento o cambio de cursos de agua con consecuencias en el anegamiento de caminos.

En el marco de la capacitación continua propuesta por las autoridades de la institución, se realizaron reuniones para profundizar las acciones de la Defensoría en las agendas ambientales locales. En estos encuentros se acordaron acciones en relación con las problemáticas que tienen mayor incidencia en la vida de los santafesinos. Los ejes de trabajo propuestos fueron: fumigaciones, agua, residuos sólidos urbanos y los objetivos planteados redundan en necesidades de hace mucho tiempo: interlocutores interinstitucionales; disminución del tiempo de respuesta a pedidos de informe; cooperación intrainstitucional en el abordaje de conflictos; participación en jornadas de capacitación; interacción con instituciones académicas; difusión de los problemas ambientales y sus consecuencias como política institucional.

Por su parte, los expedientes iniciados en el año 2015 en la Zona Norte pueden resumirse en los siguientes temas: 1)denuncias contra empresas por Ruidos molestos, 2) Basurales a cielo abierto, 3) denuncias contra empresas por contaminación, 4) Antenas de Telefonía celular , 5) contaminación con agroquímicos.

Ruidos Molestos

Cabe aclarar que todas las actuaciones corresponden a localidades del interior de la Provincia, siendo el denominador común que previamente a concurrir a la Defensoría, los ciudadanos realizaron las correspondientes denuncias ante las autoridades comunales sin obtener respuesta alguna por parte de las mismas. Las denunciadas son pequeñas empresas o negocios y en el último caso, un boliche bailable. El Área procedió en todos los casos a comunicar en forma inmediata las denuncias a los Presidentes Comunales, solicitando intervención en el tema a través de las áreas correspondientes. También se le procedió en todos los casos a ofrecerles servicio de mediación del Centro de Mediación de nuestro Organismo, entendiendo que en los mismos había posibilidad de componer posiciones.

En el caso del boliche bailable denunciado se ofició al presidente comunal solicitando resuelva el pedido del vecino denunciante, y paralelamente, a pedido de otros vecinos, se celebró una mediación a la cual concurrió dicho funcionario. En el ámbito de la misma éste se comprometió a la creación de un Juzgado de Faltas destina-

do a tramitar temas como el presente. Posteriormente, desde el Área Medio Ambiente se tomó contacto con la jueza del recientemente creado Juzgado de Faltas Municipal, la que informó que se encontraba abocada al caso, estando pendiente al momento de elaboración del presente las actuaciones de los resultados del proceso de faltas.

Basurales a cielo abierto

Expedientes. La Defensoría del Pueblo intervino a raíz de la denuncia de un vecino por un basural a cielo abierto existente a metros de su domicilio en las afueras de la ciudad de Santo Tomé. Habían enviado notas al municipio, pero la situación no se había modificado.

Se dio intervención a la Municipalidad de Santo Tomé y ésta respondió a través de la Dirección de Espacios Verdes e Higiene Urbana que se tenía previsto para mediados de año depositar la totalidad de residuos urbanos en el relleno sanitario recientemente inaugurado, más una serie de medidas adoptadas en relación al basural.

A fines del año 2015 el vecino denunció que algunos camiones seguían llevando basura y especialmente los de una empresa que identificó; lo cual se puso inmediatamente en conocimiento de las autoridades municipales. Posteriormente, se tomó contacto telefónicamente con el área que anteriormente había emitido el primer informe, desde donde se comprometieron a realizar acciones destinadas a subsanar la situación. Al momento se efectúa seguimiento de las actuaciones.

En la segunda actuación un ciudadano de la localidad de Zenón Pereyra denunció que la localidad posee un basural a cielo abierto cercano a la Ruta Provincial N° 20 donde se desechan bidones y elementos tóxicos. En el mismo se produciría quema de basura, provocando en ocasiones denso humo.

En el marco de lo establecido por Ley Provincial N° 13.055 se informó el hecho a la entonces Secretaría de Medio Ambiente y solicitó informe si tiene conocimiento de las estrategias de planificación y control para la aplicación de la normativa conocida como de "Basura Cero" que lleva adelante la Comuna de Zenón Pereyra. A la fecha no se ha respondido el Oficio respectivo, habiéndose reiterado al actual Ministro de Medio Ambiente.

Conclusión. En este tema de los basurales se destaca que quienes principalmente no dan total cumplimiento a la normativa ambiental son esencialmente los Municipios y Comunas involucrados, ya sea por acción u omisión. Por lo tanto, sin perjuicio de que a estos corresponde el manejo de los residuos sólidos urbanos y por lo tanto tienen responsabilidad sobre su gestión, en pos del cumplimiento de la Ley de Basura Cero vigente en la Provincia de Santa Fe se cree necesaria una activa intervención del Estado Provincial en el control así como en la promoción de políticas destinadas a la progresiva pero impostergable erradicación de los mismos.

Denuncias contra empresas por contaminación

Se incluye nuevamente un expediente de denuncia contra un frigorífico, ya relatado en el Informe Anual anterior, a modo de resaltar el largo tiempo que demandó la acción del Estado. Este caso implicó gestiones y seguimiento por más de tres años. En marzo de 2015 se responde desde la Dirección Provincial de Control Ambiental de la Provincia que se había procedido a realizar una nueva inspección donde se labró Acta exigiendo a la empresa que aporte la documental que acredite el cumplimiento del Decreto N° 101/03 de impacto ambiental, plan de contingencia y gestión ambiental actualizado, remito de retiro de los efluentes líquidos industriales, etc.

Se concluye que los plazos del procedimiento que demandó la verificación de la denuncia son muy largos y en consecuencia la reacción del Municipio y/o Provincia debería ser más ágil realizando controles inmediatos ante la denuncia así como seguimiento de los mismos.

En relación con la denuncia contra la empresa esterilizadora, esta actuación fue incluida en anteriores informes Anuales, reiterándose en el presente porque aún las autoridades municipales (Secretaría de Ambiente de la Municipalidad) no han resuelto la situación de la empresa denunciada. Todo pese al informe de la autoridad de aplicación provincial que se expidió en el año 2013, aseverando que la empresa carecía de conformidad municipal por lo que carecía de Certificado de Aptitud ambiental emitido por la Provincia. Por este motivo, el Área prosigue actuaciones.

En el caso de la Obra de la subestación de gas en el barrio sur de Santa Fe, vecinos denuncian que la misma transgrede normas de seguridad y ambientales. Por esta última razón, el Área Medio Ambiente requirió informe al Ministerio de Medio Ambiente, respondiéndose que la empresa no presentó Estudio de Impacto ambiental, que se remitieron cartas certificadas a Litoral Gas S.A. y la empresa ejecutora de la obra, solicitándoles el cumplimiento de las distancias mínimas de seguridad de la línea Municipal —mediana— límite de seguridad, presentar permiso otorgado por la Comisión Municipal de Defensa del Patrimonio Histórico de la ciudad de Santa Fe, permisos de edificación junto a planos aprobados por autoridades municipales competentes y formularios de categorización ambiental de la actividad (Decreto 0101/03).

Por su parte, otra área de la Defensoría se encuentra interviniendo oficiosamente ante Litoral Gas y ENARGAS. Actualmente se efectúa seguimiento desde el área Ambiental para verificar la actuación de la autoridad de aplicación en el caso. de modo tal que se garantice la aplicación de las normas ambientales en el tema.

Antena de Telefonía celular

La Defensoría interviene a raíz de la presentación de un numeroso grupo de vecinos que manifiesta su disconformidad con la instalación de una antena de telefonía celular correspondiente en el ámbito de esa Comuna. La misma se instalaría en las proximidades del Centro integrador Comuni-

tario, a 200 metros de la Escuela primaria y secundaria, a 300 metros de la escuela de fútbol infantil y lindante a viviendas particulares, por lo que expresan su oposición y temor por los peligros que puede traer a la comunidad dicha instalación.

Se solicitó información al Presidente comunal de la localidad de Santa Rosa de Calchines con relación al cumplimiento de las normas de seguridad establecidas por Ley Provincial N° 12.362 de telefonía celular y otras normativas aplicables, así como también si se otorgó permiso de habilitación para la instalación de la mencionada antena. El mismo no emitió respuesta alguna. Se ofició a Medio Ambiente de la provincia, cuya respuesta fue que la firma no presentó estudio de impacto ambiental ante esa Secretaría, no obstante se destacó que la citada normativa provincial si bien establece la obligatoriedad en su art. 3° inc.9 de presentar Estudio de Impacto ambiental, el art. 4° define que previamente debe ser presentado ante el Organismo municipal pertinente. Por tal motivo, se prosiguen las actuaciones en gestión oficiosa ante la Comuna.

Productos Fitosanitarios

Un vecino de una localidad de Zenón Pereyra denuncia que al lado de su domicilio se encuentra una firma que se dedica a la venta de semillas y productos agroquímicos varios y que la misma en los fondos del terreno deposita agroquímicos y bidones vacíos de los mismos. Del lugar se emanarían gases, resultando esto nocivo para su salud. Se dio intervención a Dirección gene-

ral de políticas agropecuarias del Ministerio de la Producción, autoridad de aplicación en la Ley de Fitosanitarios, para que verifique si la firma se encuentra inscripta en el Registro de expendedores, tal como lo establece el art. 4, 11, 20 y concordantes de la Ley N° 11.273 y Decreto Reglamentario y, en ese caso, se informe la ubicación de depósitos y sucursales declarados y si la firma cumple lo dispuesto por la normativa vigente. El Organismo realizó las correspondientes constataciones y posteriormente informa la falta de registración de la empresa, habiéndola intimado a hacerlo bajo apercibimientos de ley. Se constató también que se había eliminado el acopio de bidones y agroquímicos al aire libre.

Conclusiones generales

Los municipios en muchos casos poseen escasos recursos económicos para afrontar los gastos que implica contar con recurso humano especializado en materia ambiental, tecnología necesaria, y hasta para organizar y solventar un Juzgado de Faltas destinado a tramitar las denuncias.

Asimismo, no puede dejar de observarse que aun en el caso de un Municipio como el de la ciudad de Santa Fe, contando con dichos recursos, el trámite que imprime a las denuncias que tienen que ver con el medio ambiente es muy lento, llevando inclusive años resolverlo. Así, se cuenta con el testimonio del caso del frigorífico, de la empresa esterilizadora, etc. Como ya se expresó, la Defensoría interviene en innumerables ocasiones ante el

Municipio en forma oficiosa, ya sea requiriendo informes por escrito, comunicándose telefónicamente, reuniéndose con funcionarios. Sin embargo, salvo la colaboración de la Dirección de Control hacia el Área Ambiental, no se ha logrado obtener respuesta escrita de la Secretaría de Ambiente Municipal.

La Secretaría de Medio Ambiente (hoy Ministerio) también imprime a sus trámites una demora considerable, excediendo también el plazo establecido por la Ley N° 10.396 para dar respuesta a los requerimientos de este Organismo. Se observa también dificultades en la aplicación de sanciones ante los incumplimientos de las empresas.

En relación con la aplicación de la Ley N° 11.273 de Fitosanitarios, se destaca la activa intervención de la autoridad de aplicación, lo cual ya advertíamos en el anterior informe anual. Durante el año 2015 se recepcionó en el área, una denuncia relacionada a los agroquímicos, lo que si bien entendemos que no significa que no existan problemas con los mismos que no han llegado a conocimiento del Área, marca una diferencia con Informes Anuales anteriores.

Se sigue registrando falta de respuesta al reclamante por parte de los organismos con funciones en materia ambiental, lo que denota desatención hacia el ciudadano, tornándose necesario hacer desde el Área Medio Ambiente un seguimiento permanente de las gestiones que se realizan por cuestiones ambientales, que involucran el

derecho a un ambiente sano, que el Estado debe garantizar.

● PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

Continuando con el camino trazado desde ya hace algunos años en relación con el Museo Virtual de Arte Santafesino, ARTEFE, o más conocido entre los ciudadanos e instituciones usuarias del sitio, como www.artefe.org.ar **debe resaltarse el enorme avance cuantitativo y cualitativo alcanzado durante el pasado año en virtud de un esfuerzo orientado hacia la captación de nuevos reservorios, nuevos artistas y nuevas tecnologías que aportan una marcada apertura interactiva, mediante lo que se dio en llamar “Multimedia” abarcando una “Galería de Videos” y “Tour Virtual”, Facebook, Twitter y el propio canal de Youtube, “Canal Artefe”, a través del cual pueden reflejarse, en lenguaje audiovisual, los principales acontecimientos culturales de las ciudades de Santa Fe y de Rosario.**

Este desafío que día a día se presenta como inalcanzable respecto de la dimensión patrimonial existente en los museos santafesinos, al menos va pudiendo traducirse en avances concretos en cuanto al número de obras que se ingresan a manera de nuevas adquisiciones visuales que pasan a engrosar la base de datos de este único museo virtual de los santafesinos. No se trata simplemente de incorporar

nuevas imágenes, sino de una labor previa de selección de museos sobre los cuales se establece un plan de trabajo acordado con su director, selección de obras inmersas en los depósitos, armado de la correspondiente ficha conceptual de cada pieza a inventariar, toma de fotografía artística en el espacio adecuado y bajo las condiciones de luz necesarias y edición de imágenes, para luego poder exhibirlas tal como se observarían en un escenario real.

Pero no se trata sólo de una actividad de auditoría patrimonial como en un principio se gestó el proyecto ARTEFE. Hoy es mucho más ambicioso y acorde con nuevos objetivos que se fueron fijando desde la Dirección de Preservación del Patrimonio Histórico y Cultural, a fin de abarcar un universo amplio de motivaciones pedagógicas, investigativas, participativas e informativas en cuanto a la inclusión social, a la vez que motor de esparcimiento desde cualquier hogar santafesino, argentino o mundial. La idea del Museo Casa fue el motivo de la campaña de relanzamiento del nuevo formato y en ello fue el patrocinador (Fundación del Nuevo Banco de Santa Fe) quien, a través de inserts en los resúmenes de

cuenta de sus clientes, colaboró activamente.

Cada Museo elegido para su abordaje presenta una temática y una tipología única y particular, por lo que los requerimientos de la carga de su patrimonio es absolutamente específica, necesitando del tiempo y la dedicación del equipo de Artefe (sólo extendido a tres especialistas, dos en la ciudad de Santa Fe y una en Rosario) para la consulta y resolución de todos aquellos imprevistos que se van presentando en el terreno.

Cabe recordar que el gestor que la empresa Ellecktra (financiada por la Fundación del Banco) ha elaborado para los museos del interior (un software de trabajo propio para cada uno de ellos), les permite no sólo incorporar sus colecciones al museo virtual, sino que a la vez les sirve de base tecnológica como plataforma de su propio desarrollo interno. Esta actividad extramuros le significa también a Artefe un tiempo adicional, en la medida que debe coadyuvar en dicho proceso, asesorando y capacitando en forma permanente a los diferentes niveles de usuarios activos.

Patrimonio Público

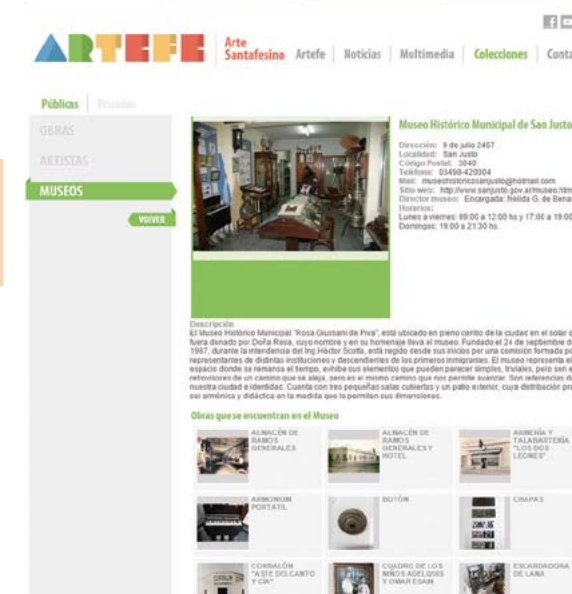
A la fecha la página cuenta con un total de 3.696 obras de colecciones permanentes del sector público, de 1.053 artistas.

A lo largo del año 2015 se empezó a incorporar a la plataforma el Museo Histórico Municipal “Rosa Giussani de Piva” ubicado en la ciudad de San Jus-

to. Acompañados con el personal de la institución se llevó a cabo el relevamiento y paralelo registro del patrimonio objetual y fotográfico, detallando información sobre la historia de los objetos allí expuestos.

Por otro lado, en el MACRO se han incorporado nuevas obras, producto de recientes adquisiciones realizadas por la institución y, a la vez, se ha avanzado en la carga del patrimonio del Museo Orlando Ruffinengo de la Ciudad de Gálvez, el cual cuenta, según su Director, con un patrimonio de aproximadamente 400 obras de artistas de reconocido nombre y trayectoria, que no se encontraban digitalizadas hasta el momento.

También, se ha establecido contacto con la Directora del Museo de Firmat para comenzar con la carga de su patrimonio que, al igual que ocurrió con varios museos de distintas localidades, debe realizar previamente un trabajo de registro y digitalización de sus obras y objetos.



Patrimonio Privado

A la fecha, ha aumentado enormemente la cantidad de artistas nuevos y los reingresos para actualización de las galerías existentes de manera diaria. Se está trabajando conjuntamente entre los integrantes del equipo de Santa Fe capital, contactando a los mismos personalmente en los eventos, enviando mails recordatorios para actualizar datos y convocando nuevos artistas, respondiendo las consultas de todos ellos, guiando en el proceso, asesorando y solucionando los problemas que se les presentan, activando los mismos.

En casos donde los artistas no tienen digitalizadas sus obras o no cuentan con las herramientas cognitivas en materia informática para llevar a cabo la tarea, el personal de Artefe pone a disposición de los mismos su tiempo para visitar sus talleres y tomar las respectivas fotografías que les permitan tener su espacio en la página web e, incluso, activar sus muestras mediante el debido procedimiento de carga. Por ejemplo, tenemos el caso de la visita realizada al taller de Adriana Ravenna, arquitecta y artista plástica del barrio de Fisherton (Rosario), que se encuentra realizando una serie de pinturas llamada "Litoral", y de la visita al "Taller de expresión" de la ciudad de Rosario con una trayectoria de 35 años. Estos dos casos son ejemplos de lo interesante que resulta mostrar el lugar desde donde producen los artistas, recibiendo por parte de ellos el agradecimiento por la presencia y el apoyo. Los artistas hacen saber acerca de la importancia que tiene para ellos

que ARTEFE esté presente como espacio que representa a la provincia, interesado en la cultura y los artistas.

Teniendo en cuenta la importancia que la plataforma tiene en la sociedad artística, se comenzó a establecer también una conexión con el staff de la Galería "AG Arte", desde la cual se facilita el vínculo con los artistas expositores a fin de dar a conocer el sitio e invitarlos a participar activamente en él.

El sitio cuenta con un total de 3.459 obras de 374 artistas particulares de la provincia.

Se proyecta continuar con la gestión que implica un contacto directo con artistas de la provincia, de un alto nivel de reconocimiento mundial, para su incorporación a la base de datos y para dar a conocer así su trabajo de una manera mucho más accesible y dinámica.



Contacto Artefe

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

Canal Artefe

Tiene la finalidad de compartir videos propios desde la página de Artefe en Youtube.

A partir de ello se solicita la incorporación en el home de los logos para un ingreso directo tanto a Facebook como a Youtube y Twitter. Y así Artefe se presenta a través de cuatro formatos en la web: sitio oficial, fanpage de Facebook, Twitter y videos en Youtube.

Facebook

La creación de una página en la red social Facebook, específica del museo virtual, "Artefe-Arte Santafesino", permite enlazar los más destacados museos, centros culturales y eventos de Santa Fe, el país y el exterior, con la posibilidad de compartir con ellos el acontecer diario de los artistas santafesinos y toda la información cargada en el sitio oficial, con una fluidez aún mayor que el sitio mismo, y con la posibilidad que presta el servicio de estar en contacto más directo con los visitantes del sitio.

Además se incluyó un enlace directo de "Registro como artista" en la portada de Facebook, para facilitar el ingreso de nuevos artistas y sus obras al sitio. El total de "Me gusta" a la fecha ha ascendido a 1689.

Constantemente se reciben consultas y comentarios, ya sea a través del formulario de contacto de la página, mensajes en Facebook como del correo contactoartefe@gmail.com, que son respondidos inmediatamente a modo de facilitar el uso de las herramientas de la página. En todos los casos se realiza un seguimiento continuo, tanto del soporte realizado, como de otros posibles inconvenientes o consultas. Como resultado de este trabajo, también se recibe gran cantidad de mensajes de agradecimiento por la colaboración brindada.

Twitter

La cuenta de la red social Twitter se encuentra en funcionamiento y propagación, enlazada a Facebook, al canal de Youtube y al sitio web, permitiendo de esta manera compartir los contenidos entre las cuatro plataformas simultáneamente, ampliando considerablemente la llegada de la información a los usuarios y los visitantes.

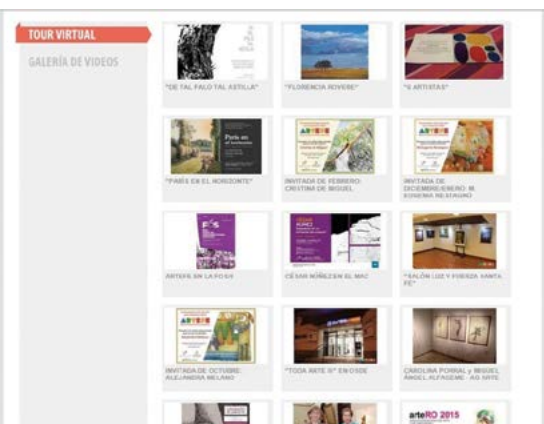
Tours virtuales

En Santa Fe Capital se está apuntando intensivamente al relevamiento de todas las muestras que se suceden dentro de la región, tanto para la creación de los respectivos tours virtuales,

como para las inauguraciones y eventos sociales-artísticos, con la inclusión de filmaciones de los eventos en cuestión, publicados en el canal de Youtube de Artefe, Facebook y la página principal.

Se pueden visitar 80 recorridos virtuales, con imágenes en 360° de muestras temporales presentadas en distintos espacios culturales de la provincia, con 2.226 obras registradas bajo la modalidad de "Tour virtual" lo que demuestra un incremento exponencial dentro del trabajo de esta área que ofrece el sitio.

Dentro de esta área de trabajo se están gestionando los medios para obtener una renovación estética y tecnológica dentro del sitio, con el fin de mantenerlo actualizado y continuamente vigente ante los constantes avances de las funciones informáticas de la web.



Principales eventos relevados

• 81° Salón Anual de Artes Visuales de la Asociación de artistas plásticos santafesinos. Museo Provincial de Bellas Artes Rosa Galisteo de Rodríguez.

• 10° Salón de pintura "Salvador Massa" de la Región Centro. Museo Provincial de Bellas Artes Rosa Galisteo de Rodríguez.

• "Territorios imaginarios" de Alva Soratti. Museo Municipal Sor Josefa Díaz y Clucellas.

• "El hilo de Ariadna". Obra visual de Carla Marty.

• Deutscher Werkbund, 100 años de arquitectura y diseño en Alemania. Museo Provincial de Bellas Artes Rosa Galisteo de Rodríguez.

• "Veringlais, territorio de Jitanjáforas" de José Luis Rocas. MAC-UNL.

• Muestra individual de Paula Sobrero. Centro Experimental del Color.

• "Superficie de un horizonte de sucesos" del artista plástico César Núñez. MAC-UNL.

• "Uno" de Carolina Porral. Galería AG Arte.



• XIX Salón Primavera. Museo Municipal Sor Josefa Díaz y Clucellas.

• "Todaarte III". Osde.

• Charla abierta de proyectos finales a cargo de los alumnos del profesorado y tecnicatura en Artes Visuales del Liceo Municipal.

• Antonio Fuentes del Arco. Centro Experimental del Color.

• Patrimonio Vivo. Escuela Provincial de Artes Visuales "Prof. Juan Mantovani".

• I Bial de grabado de la AAPS. Museo Municipal Josefa Díaz y Clucellas.

• Jorgelina Parkinson y Álvaro Gatti. Galería AG Arte.

• "Al natural" de Santiago Iriel. Galería AG Arte.

• "Grabado de Santa Fe". Muestra Colectiva. Con la curaduría de Geralghyne Fernández y Marcelo Olmos. Rosario.

• Subasta del Patrimonio pictórico del Teatro El Círculo, para poder seguir adelante con sus actividades.

• "Dibujos" de Mele Bruniard-Diego Obligado. Galería de Arte Arte-Ro 2015. Rosario.

• Lucrecia Pellegrini y Nelly G. Vallana. Concejo Municipal de Rosario.

• "Florescia Rovere". Pinturas. Museo Orlando Ruffinengo de la ciudad de Gálvez.

• "París en el horizonte. La colección de Enrique Astengo". Museo Municipal de Bellas Artes "Juan B. Castagnino". Rosario.

• Inauguración del nuevo edificio de la Escuela de Bellas Artes. Facultad de Humanidades y Artes, UNR. Rosario.



Galería de videos

Es una sección en la cual se compar-ten todos aquellos videos relacio-nados con el mundo del arte en la provincia. Aquí es posible encontrar tanto videos generados por Artefe en base a las sucesivas visitas que se realizan a las muestras tempora-rias, galerías o eventos artísticos, así como videos recopilados de otros medios (Señal Santa Fe, páginas de arte, Museos, etc.), a fin de difundir y complementar nuestras publica-ciones.

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

ARTEFE en la FOS-Sexta Feria de las Organizaciones Sociales

En el mes de diciembre de 2015 se participó activamente de la FOS-Sexta Feria de las Organizacio-nes Sociales, organizada por la De-fensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, para la cual se diseñó y montó un stand a modo de pequeña galería al aire libre con las obras de

algunos de los artistas del sitio, que amablemente prestaron sus traba-jos para ser exhibidos en la feria. El equipo de trabajo fue acompañado por dos artistas locales invitadas, participantes activas del sitio y de las muestras organizadas en la Defenso-ría, que conversaron libremente con los visitantes acerca de su obra y su experiencia como artista de Artefe, logrando una repercusión muy posi-tiva para los visitantes, demostrando que el impacto visual de las obras en el público son la mejor herramien-ta para el crecimiento del sitio. Esto quedó evidenciado en las numero-sas consultas de los paseantes y el tiempo que dedicaban a detenerse en el espacio a contemplar las obras allí expuestas, logrando un acerca-miento de gran valor a grupos de la sociedad que no se encuentran en contacto asiduo con el arte. Allí se encontraron con obras al alcance de su mano, y la guía del equipo de tra-bajo y las artistas locales.

Convocatoria "Obras de arte para exhibición"

Se continúa a la par dentro del área de la Capital con la convocatoria

"Obras de arte para exhibición", un pro-yecto que propone difundir las obras de los artistas santafesi-nos, permitiéndoles realizar una exposi-ción individual en la oficina central de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Santa



Fe, la cual se viene llevando a cabo con éxito cada mes con un artista distinto desde mayo de 2015, y que se renovará en 2016, con una alta expectativa de crecimiento, con una gran cantidad de solicitantes que se han registrado para poder participar de ella. Los artistas que han exhibido su obra a lo largo del año 2015 son: Mauro Gallina, Nicolás Ramírez, Aníbal Román, Alejandra Melano, M. Eugenia Restagno, Amancay Caffi de la localidad de Casilda, la artista nacida en Brasil y residente en nuestra ciudad Adriana Da Rocha y actualmente se puede visitar la muestra de la san-tafesina Cristina de Miguel.

Esto implica por supuesto un au-mento en las tareas relacionadas a la gestión de las mismas, y de todo lo relevante a la muestra, lo que in-clude el contacto con el artista, mon-taje, fotos, tour virtual, entrevistas y difusión.

Para el nuevo período se espera po-der contar con el apoyo económico para realizar las mejoras necesarias en la sala en lo relacionado a ilumi-nación y método de montaje, tanto para el cuidado de las obras como para la cómoda circulación de la gente y el mejoramiento de la expe-riencia del espectador. Pero como fin primario para obtener una mejora en el nivel del evento que pueda ir de la mano y equipararse a la posi-tiva repercusión que está teniendo dentro del ámbito artístico y social.

El servicio permanente de contacto con la globalidad de la colonia ar-tística encuentra, en esta política de atención sociocultural de la Defen-soría del Pueblo, un camino abierto al enriquecimiento mutuo en base al intercambio intercultural y puesta en valor de sus integrantes.



1.7 Mediación y Resolución de Conflictos

La Defensoría del Pueblo cuenta con dos centros de mediación, en Santa Fe y en Rosario, que ofrecen a la población una instancia para la búsqueda de soluciones y acuerdos basados en el diálogo y la participación directa de los propios involucrados en los conflictos.

Mediación. La mediación es un proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un tercero imparcial, el mediador, para generar sus propias soluciones para resolver sus diferencias.

A diferencia de un Juez o un árbitro cuyas decisiones obligan a las partes, e implican que una parte gana y la otra pierde, la mediación busca obtener una solución válida para ambas partes. La Mediación es una forma flexible de resolución de conflictos, que permite a las partes en disputa encontrar la mejor alternativa a su conflicto, con la colaboración del mediador como facilitador de la comunicación.

Las características esenciales de la Mediación son las siguientes: es voluntaria, cada uno de los intervinientes es libre de participar, permanecer o retirarse del proceso en cualquier momento, por cualquier razón, o incluso, sin alegar razón alguna; es colaborativa: puesto que ningún participante

puede imponer nada a nadie sino que los intervinientes buscan acuerdos superadores de la situación conflictiva; busca la autocomposición del conflicto descartando la imposición de una solución por parte de un tercero; es confidencial; es imparcial, neutral, equilibrada y segura: el mediador tiene la responsabilidad de asistir a los intervinientes y no puede favorecer los intereses de uno frente a los del otro, ni puede favorecer un resultado específico debiendo asegurar que las partes alcancen acuerdos de manera voluntaria, libre, e informada, y nunca como consecuencia de coerción o intimidación. La participación voluntaria y activa en la resolución voluntaria del conflicto, el nivel de satisfacción de los participantes, el grado de implicación y compromiso para mantener y cumplir los acuerdos alcanzado ha demostrado ser notablemente superior en comparación con otras vías de resolución de conflictos.

Facilitación. La facilitación telefónica es una herramienta que sirve para intervenir en conflictos que no pueden ser mediados de manera presencial, ya sea por razones de distancia (una de las partes vive en una localidad lejana a alguna delegación de la defensoría) o por urgencia (temáticas relacionadas a la salud, servicios indispensables contratados con empresas radicadas en distintas jurisdicciones, etc.). El fa-

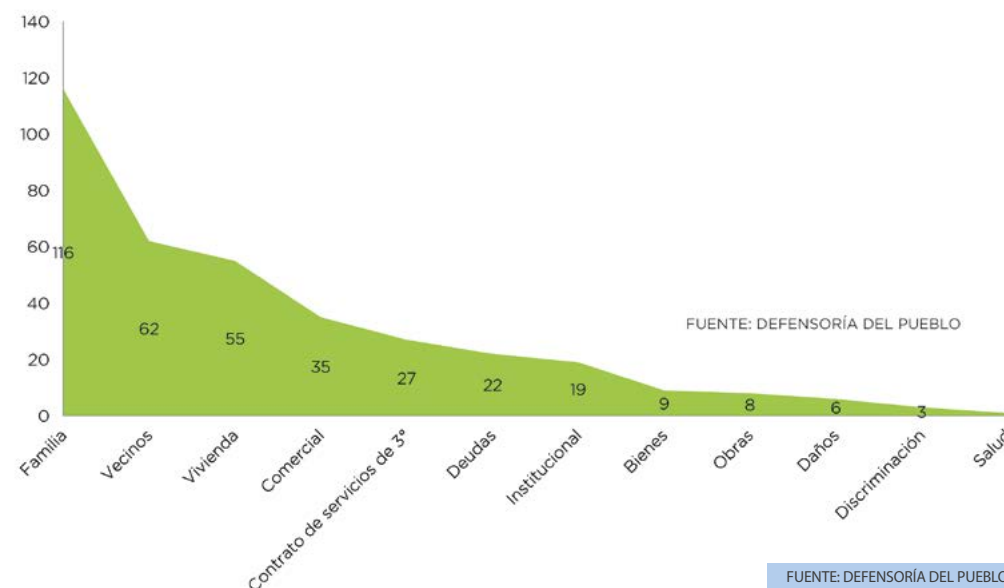
cilitador realiza varios contactos telefónicos con las partes, intentando acercar posiciones, descubriendo intereses comunes y estimulando la búsqueda de posibles soluciones al conflicto planteado, dejando constancia de cada intervención en el expediente correspondiente.

Respecto de los temas abordados en las mediaciones y facilitaciones realizadas en la Zona Norte se observa el habitual predominio de los conflictos familiares en lo que respecta a régimen de visitas y alimentos en su gran mayoría; como así también problemas de convivencia entre vecinos, pero pudo observarse que durante 2015 se

incrementaron los temas de vivienda y predominaron los casos de deudas y de tipo comercial. Por su parte, en la Zona Sur el tema prevaleciente es el de la defensa de los derechos del consumidor, temática que se presenta en el 37,2 % del total de las solicitudes ingresadas.

Se destaca el aumento en complejidad de los conflictos remitidos a mediación y el incremento de la confianza de la población en la mediación, sobre todo a partir de la Ley de Mediación provincial N° 13.151, que ha contribuido a instalar el tema socialmente, lo que se ha reflejado en un incremento de asistentes a ambos Centros.

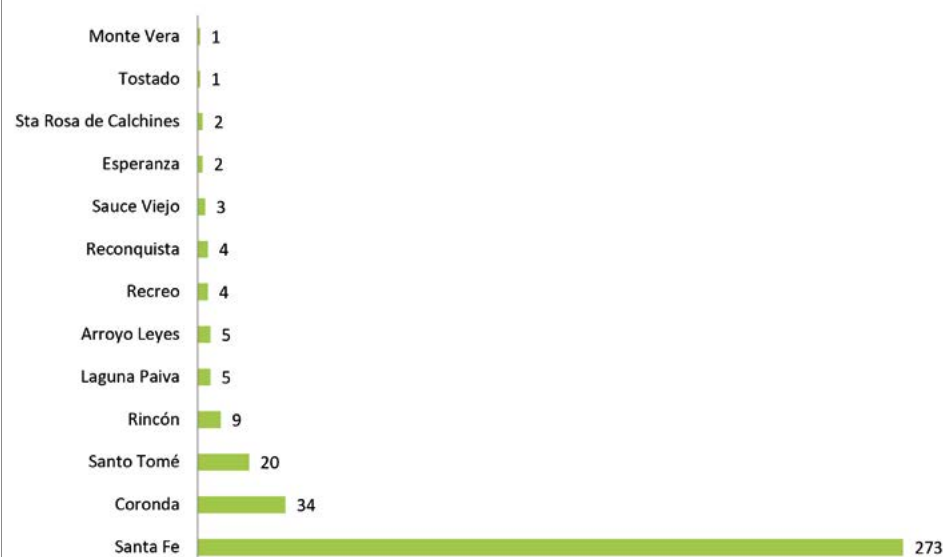
Mediaciones por tema - Zona Norte



En la ciudad de Santa Fe se realizaron más de trescientas mediaciones en el período informado. También se ha trabajado mucho en la ciudad de Coronda y en otras localidades cercanas como Santo Tomé y Laguna Paiva. Se observó que se ha ampliado el radio

de pedidos de mediaciones registrándose solicitudes provenientes de las localidades de Recreo, Cándioti, San Jerónimo, Reconquista, Avellaneda, Rincón, Romang, Sauce Viejo, Santa Rosa de Calchines, Tostado, Colastiné Norte y Monte Vera, entre otras.

Mediaciones por localidad - Zona Norte



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

El equipo de trabajo cuenta con un equipo estable e interdisciplinario de casi 20 mediadores, todos ellos profesionales (abogados, psicólogos, asistentes sociales y contadores) que cumplen diferentes funciones en la Defensoría. Esto ha permitido integrar el trabajo de todas las áreas de la Defensoría para lo que se ha elegido la co-mediación. Se cuenta además con cinco abogadas capacitadas en Mediación Penal.

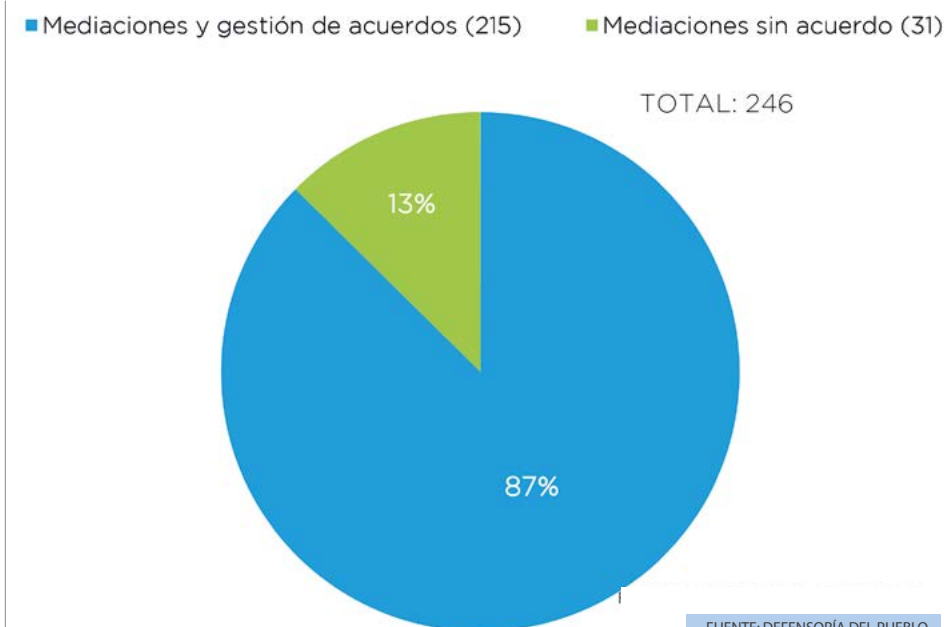
En 2015 se continuó con el programa de difusión de los métodos de resolución de conflictos, que en esta segunda etapa abarca la aplicación de las herramientas de la mediación en cada lugar de trabajo.

Se prosiguió además con la "clínica de casos" que reúne mensualmente a todos los mediadores para discutir casos,

exponer nuevos aportes, actualizar bibliografía y compartir experiencias realizadas en cursos o congresos que asistan. Con esta actividad se busca incentivar la lectura y la reflexión sobre los métodos a aplicar en la resolución de casos.

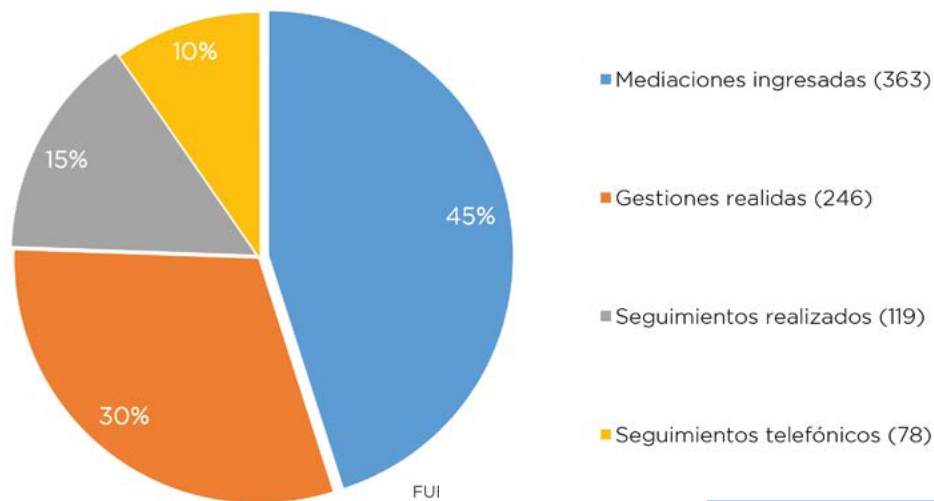
Se mantuvieron los valores habituales en cuanto al número de mediaciones efectivamente realizadas que está en el orden del 50% de las convocadas, obteniéndose acuerdos en un 82% de los casos.

Efectividad de mediaciones - Zona Norte



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Gestiones realizadas en 2015 - Zona Norte

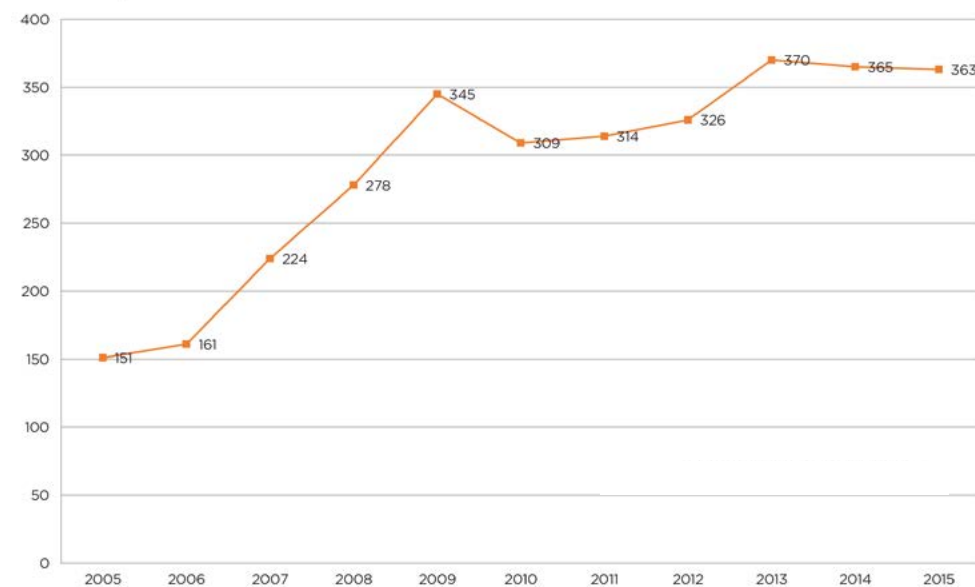


FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Se realizó un Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe a los fines de Programar y desarrollar actividades y proyectos de capacitación conjunta,

participar de una red federal de centros de mediación comunitaria, facilitar la realización de trabajos de campo e intercambiar información entre partes en materia de mediación comunitaria y métodos alternativos de resolución de conflictos.

Expedientes de mediación desde 2005 - Zona Norte



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Capacitaciones y cursos realizados por personal del Centro

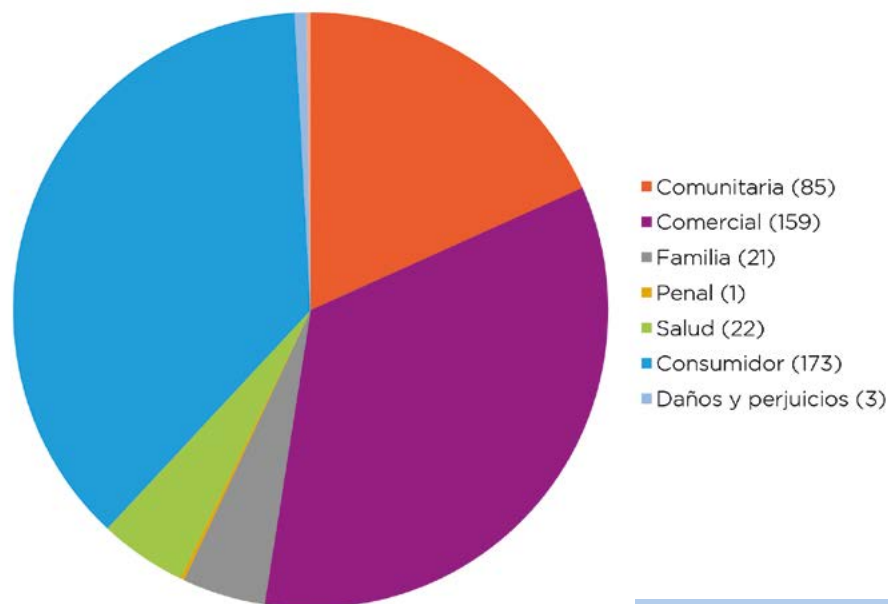
- Taller abierto "Cultura de paz y rol del tercer lado". Organizado por Defensoría del Pueblo de Paraná.
- Taller de Capacitación de Medios. Organizado por Defensoría del Pueblo Zona Norte.
- Jornadas de Capacitación del Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Libro II: "Relaciones de familia". Organizado por Defensoría del Pueblo Zona Norte.
- "El manejo de la neutralidad en relaciones de familiares". Organizado por Colegio de Abogados de Santa Fe
- Jornada de Capacitación para la Policía Comunitaria. Organizado por Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe. Expositora: Dra. María Alejandra Quins.
- Curso de actualización del Código Civil y Comercial. Organizado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el Centro de Capacitación Judicial y Ministerio de Justicia de la Nación.
- Segunda Etapa de Capacitación en

Herramientas de la Mediación en cada Área de Trabajo Organizado por Dirección General de Mediación de la Defensoría del Pueblo y Delegación Coronda de la Defensoría del Pueblo.

En el Centro de Mediación de la Zona Sur, la labor desarrollada durante 2015 permite advertir que el mismo

se consolida como un espacio para la búsqueda de soluciones en conflictos relacionados con la defensa de los derechos del consumidor, temática que se presenta en el 37,2 % del total de las solicitudes ingresadas en el período informado, ubicándose en el primer lugar de todos los temas y materias a mediar.

Total de gestiones por tema - Zona Sur



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Dentro de esta temática se reiteran los reclamos contra fábricas automotrices, compañías financieras a cargo de sus planes de ahorro, como así también concesionarias y servicios de post venta.

Más allá de la cantidad de casos, corresponde destacar el altísimo nivel de asistencia de los convocados y la

activa participación de los mismos en la búsqueda de soluciones para los reclamantes, el índice de satisfacción manifestado de los requirentes del servicio, como así también la obtención de acuerdos en la mayoría de los casos.

El 34 por ciento de las solicitudes ingresadas durante 2015 al Centro de

Mediación corresponden a conflictos comerciales, que en su mayoría involucran situaciones de incumplimientos contractuales.

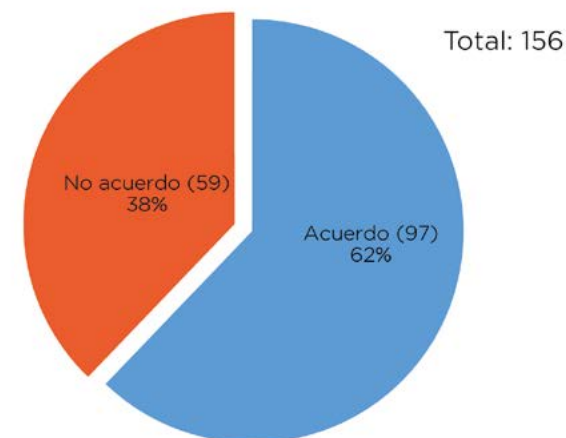
La dimensión de la materia de referencia señala debilidades del organismo estatal provincial encargado de la atención específica de esta problemática —la Dirección de Comercio Interior— según manifestaciones de los mismos participantes del procedimiento de mediación, como también de la decisión institucional de potenciar el área de defensa al consumidor en la Defensoría. Estos señalamientos y consideraciones han dado lugar a la Recomendación N° 138 de esta Defensoría para que adopte medidas tendientes a optimizar y jerarquizar los servicios que brinda la actual Dirección de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe, en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240, garantizando el asesoramiento jurídico gratuito

por personal capacitado, la recepción de las denuncias y reducción de los plazos de tramitación. Esta recomendación puede consultarse en la Parte III del presente informe.

El originario perfil comunitario del Centro ha disminuído, durante el 2015 sólo el 18,5 % de las presentaciones se vinculó con problemas comunitarios, comprendiendo en su mayoría conflictos entre vecinos originados en obras y reformas edilicias.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo se ha constituido en un lugar de referencia en materia de reclamos sobre cuestiones de salud, especialmente en cuanto refiere a reclamos contra empresas prestadoras de tal servicio, obras sociales, empresas de medicina prepaga, etc., lo que se advierte desde el Centro de Mediación al que las solicitudes de mediación referidas a este tipo de conflictos representa un 4,7 % del total de casos tratados.

Resultado de mediaciones - Zona Sur



Total: 156

FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

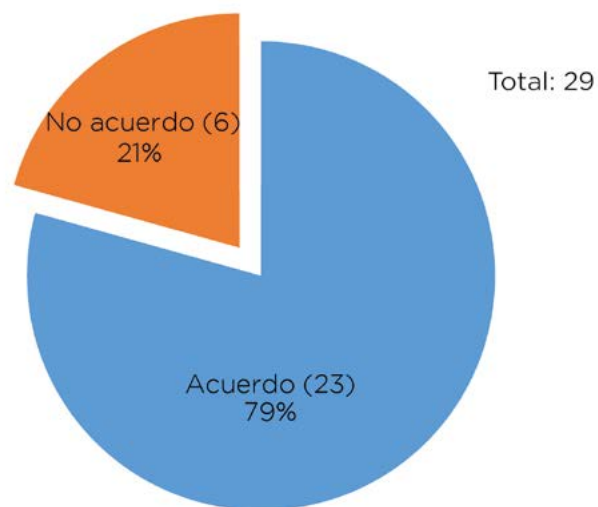
Los conflictos más relevantes en esta materia se vincularon con incumplimientos por parte de las prestadoras de servicios de salud de las obligaciones a su cargo, destacándose las cuestiones vinculadas a la fertilización asistida y otros servicios denegados por los prestadores médicos.

El 4,5 por ciento del total de las solicitudes de mediación ingresadas durante 2015 estuvieron motivadas por conflictos familiares, en los cuales los involucrados expresaron su voluntad de buscar acuerdos mutuamente

aceptados por un camino más rápido y conveniente que la vía judicial, tratando en la mayoría de los casos sobre tenencia y contacto con hijos menores y fijación o adecuación de cuota alimentaria.

La facilitación se ha consolidado como un medio más de solución de conflictos brindado por nuestro Centro, logrando un nivel de acuerdos en el 85 por ciento del total de las intervenciones realizadas, principalmente en la temática vinculada con derechos del consumidor.

Resultado de facilitaciones - Zona Sur

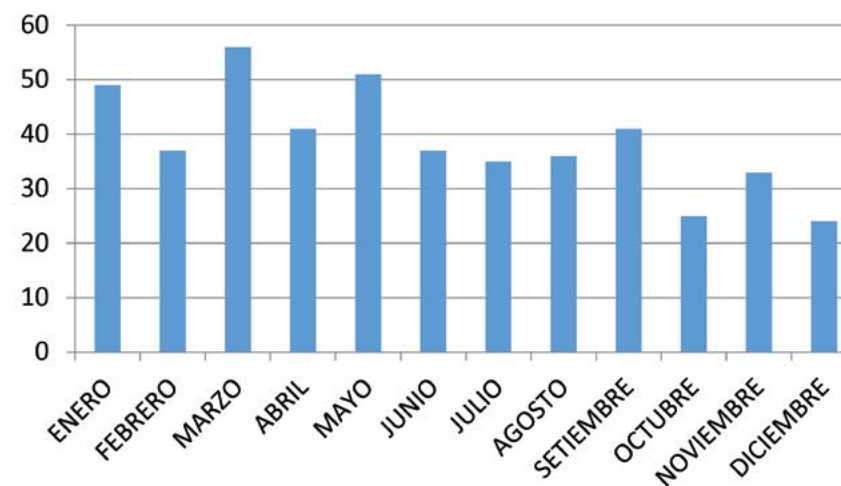


FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Se ha reiterado en este período el pedido de colaboración al Centro de Mediación por parte del Ministerio Público de la Acusación de la Provincia de Santa Fe, a fin de poder brindar el

servicio de mediación penal, cosa que no ha sido posible sistematizar en la práctica, confiando en poder establecer un protocolo de funcionamiento común en el futuro.

Gestiones por mes - Zona Sur



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Ha sido positiva la posibilidad de participación dentro de las Jornadas de Fortalecimiento Institucional y de capacitación del personal en contacto directo con el público, en que pudimos explicar y exponer ante el resto de la Defensoría la modalidad de trabajo y competencias del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos.

Entre las mediaciones desarrolladas durante el año se mencionan algunas de carácter institucional por sus alcances comunitarios. En el primer caso, con motivo de la atención de la Defensoría a los barrios, se presentó una escuela que de una zona marginal de la ciudad de Santa Fe, que planteó problemas por falta de obras. Se reunieron las directoras del colegio primario,

del jardín y de la secundaria con los subsecretarios del municipio encargados de ambiente, de obras urbanas y de gestión territorial y se acordó la realización de obras de desmalezamiento en la zona; la concreción de las obras para el año venidero en lo que refiere al alumbrado público; el arreglo de las calles; la instalación de cestos para la basura, la pintura del frente de la escuela y el desagote periódico del pozo negro de la escuela. Se logró un acuerdo satisfactorio para todo el barrio.

En otro caso vecinos de delegaciones solicitaron una mediación con el municipio con motivo de un loteo por el cual se habían entregado lotes que no correspondían a lo que figuraba en las documentales. Algunos de los

terrenos loteados habían pasado por una quiebra de uno de los dueños anteriores. Se presentaron los abogados del municipio y los vecinos del loteo. El loteador no se presentó, pero como el loteo estaba aprobado, los abogados del municipio se comprometieron a incorporarlos en un plan de regularización dominial para la usucapión de cada uno en el lote donde construyó su vivienda, la reimputación del pago de las cuotas a los lotes correspondientes y la imputación de los impuestos a los terrenos correspondientes, como así también la solución de temas particulares que correspondían a algunos lotes. Se dejó constancia de la posibilidad de futuros reclamos contra el loteador.

En otro caso vecinos de una localidad del interior provincial pidieron una mediación con el municipio por problemas por inundaciones en sus propiedades ocasionadas por el tránsito pesado. El municipio se comprometió a instalar cartelera especial indicadora de prohibición de tránsito pesado en las calles afectadas, a la designación de un inspector que controle el cumplimiento de la prohibición, y a la realización de una cuneta con aliviadores que ayudará a escurrir el agua. A la mediación asistió el Intendente y el compromiso asumido fue cumplido.

En una localidad cercana a la capital provincial una vecina se quejó por los ruidos molestos, suciedades, movimiento de gente y algún que otro accidente menor que se producía por la instalación de un local bailable en la zona urbana. Fueron convocados a

la reunión la peticionante con su abogado, el dueño del establecimiento, el Presidente Comunal del lugar y su representante letrado. A pesar de la ausencia del dueño del local bailable, se advirtió que la localidad en cuestión no contaba con Juzgado de Faltas y que el Juzgado de Faltas de una localidad vecina al se había declarado incompetente. Frente a esta situación el presidente comunal se comprometió a la creación de un Juzgado de Faltas, con la promesa de derivación prioritaria de la causa que motivara el pedido de mediación. Se verificó el cumplimiento de lo prometido.

1.8 Defensoría en el territorio

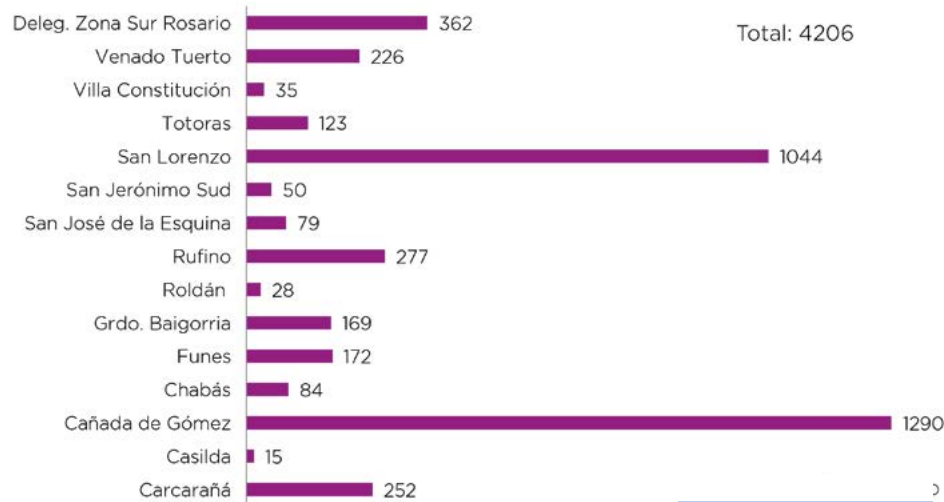
Uno de los objetivos de gestión es fortalecer la descentralización, facilitando el acceso al organismo a todos los habitantes de la provincia. Para ello, la Defensoría del Pueblo cuenta con oficinas de atención en 28 localidades del interior provincial y una Coordinación Zona Norte, que abarca las localidades de: Arroyo Leyes, Coronda, El Trébol, Galvez, Laguna Paiva, Rafaela (CAV), Reconquista (CAV), San Javier, Ceres, Esperanza, San Justo, San Jorge y Santo Tomé. Y la Coordinación Zona Sur, cuyas oficinas se encuentran en las localidades de: San José de la Esquina, Carcaraña, Casilda, Cañada de Gómez, Chabás, San Lorenzo, Funes, Granadero Baigorria, Villa Constitución, Roldán, Rufino, San Jerónimo Sud, Totoras, Villa Constitución y Venado Tuerto (CAV), además de la Oficina Descentralizada de Zona Sur de Rosario.

Cada Oficina de Atención y Mesa de

Entradas (Delegaciones) presenta particularidades que la hace única en su gestión, ya sea por el personal que cumple funciones como por la idiosincrasia de la localidad y la región que abarca.

Durante este período el número de consultas atendidas en las oficinas del interior provincial derivaron en la apertura total de 7.471 expedientes sólo en instrucción en todo el interior provincial, correspondiendo 3.265 a las delegaciones de la Zona Norte y 4.206 expedientes a las oficinas correspondientes a la Zona Sur. A ellos hay que agregarle el invalorable trabajo realizado por los profesionales de los Centros de Asistencia a la Víctima en el interior provincial, no sólo en las Oficinas de Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto, y que se analizan en el informe de esta Dirección, sino también en las diferentes localidades donde fueron convocados.

Expedientes abiertos en delegaciones - Zona Sur 2015

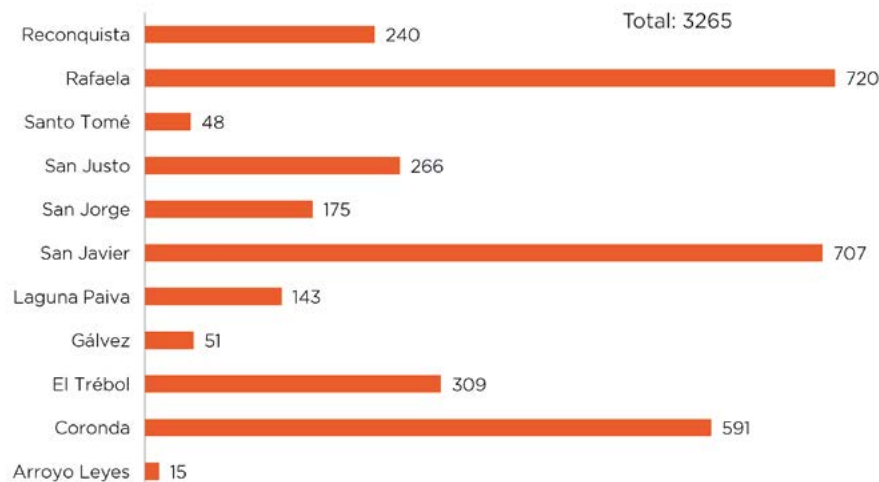


FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

El total general tramitado en las Oficinas del Interior correspondiente a la Zona Sur fue de 4.206 expedientes, lo que derivó en la confección de

60 oficios enviados a diferentes organismos públicos. Esto corresponde a Gestión e instrucción de los reclamos.

Expedientes abiertos en delegaciones - Zona Norte 2015



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

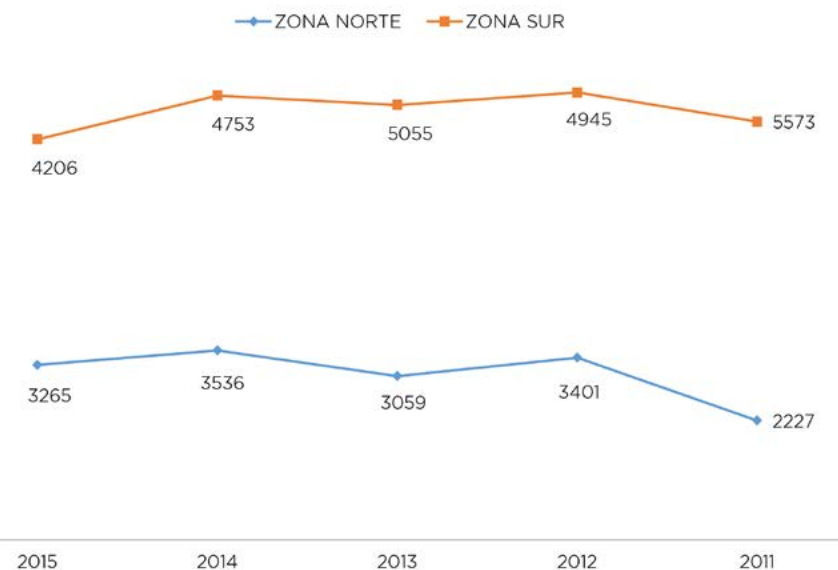
El total general tramitado en las Oficinas del Interior correspondiente a la Zona Norte fue de 3.265 expedientes. Esto corresponde a Gestión e instrucción de los reclamos.

Como es habitual en la gestión que hacen los responsables de las oficinas del interior, de estos expedientes ingresados debe destacarse el alto porcentaje de resolución en las distintas localidades y que promedian más de un 78 por ciento de resolución positiva ante los problemas planteados en las delegaciones del interior provincial. Esto es posible en virtud del compromiso y la 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 considera el reconocimiento institucional a la calidad de

gestión de un organismo público que aplica políticas de gestión del desarrollo mediante mecanismos de descentralización, creando así valor público. Son las delegaciones de la Defensoría del Pueblo en sus 28 Oficinas, diseminadas a lo largo y a lo ancho del territorio provincial, las que mediante la labor desarrollada a través de estos últimos once años han acercado a la comunidad santafesina en su conjunto la posibilidad de contar con un servicio público, gratuito, y cercano, en virtud de la disponibilidad de oficinas con las que cuenta esta Defensoría en el vasto territorio santafesino. Visto en retrospectiva, y a una década de haber iniciado dichas políticas de desarrollo, puede demostrarse mediante datos históricos que la institución mantiene en el tiempo altos índices de aceptación y satisfacción en la resolución de las quejas interpuestas por sus habitantes.

Evolución de casos atendidos en delegaciones



FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

De este modo, las oficinas del interior provincial no sólo canalizan los reclamos diarios por servicios públicos (Empresa de Aguas, Empresa provincial de la Energía, IAPOS, API, etc.), u omisiones de los órganos del Estado provincial para con los ciudadanos (salud, educación, vivienda, planes sociales, seguridad, seguridad vial, entre otros) sino también 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 el maltrato familiar, apremios, violencia en las escuelas, discriminación, trata de personas, entre otros. Entre los temas más frecuentes en el interior provincial se encuentran los referidos a asesoramientos particulares. Ellos se refieren a asesoramientos simples que derivan en gestión de problemas institucionales o con terceras personas, en problemáticas civiles y familiares, entre otros generales, o que no son de competencia directa de la institución, aunque siempre se guía y/o asesora al ciudadano como debería y ante quien realizar sus reclamos. 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, o “Ámbito Nacional”, canalizadas a través de la Delegación de la Defensoría Nacional con la que cuenta la Sede Rosario, como son: problemas de Discapacidad, telefonía fija y móvil, Obra social PAMI, Registro Nacional de las Personas (ReNaPer), Documento Nacional de Identidad, Pasaportes, ANSES (Pensiones y subsidios por fallecimientos,

garrafas sociales, Tarjeta Argenta, etc.), siendo la segunda problemática de importancia en el interior provincial. Particularmente, la problemática de “derecho de usuarios y consumidores” ha sido tomada como un área de extensa cobertura para la atención de casos en las diferentes Oficinas del interior, con una importante cantidad de personas que han consultado en esa área, siendo la tercera problemática de importancia en cantidad de consultas y apertura de expedientes en el interior provincial, 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, de servicios de salud en referencia a Obras Sociales, Fonavi, cooperativas prestadoras de servicios públicos (Agua, Electricidad y Gas) y comercios grandes y pequeños entre otros. Se destacan también 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).

También se realizaron gestiones oficiales ante Obras Sociales locales en procura de la obtención de autorizaciones, reconocimientos y otras cuestiones variadas.

Por otra parte, cobró relevancia la actuación de las Oficinas de interior en la Zona sur provincial, en cumplimiento del Decreto PEN N° 2067/08 correspondiente al cambio de titularidad y mantenimiento del **subsidio de gas**; como también en referencia a la Resolución N° 2905/14 ENARGAS en referencia a el abastecimiento y **garrafas sociales**. Esta problemática fue de sumo interés para la ciudadanía del interior provincial, dado que según la problemática se manifestaron muchas faltas en el sistema, como el cobro de sobreprecio, el acopio indebido de garrafas, etc., diligenciándose en el interior un trabajo continuo con los municipios y las comunas.

A pedido del Tribunal Electoral Nacional, el trámite de justificación de la no emisión del sufragio en las elecciones del 28 de junio pudo realizarse en la sede Rosario de la Defensoría del Pueblo y en las delegaciones que la institución tiene en Villa Constitución, Cañada de Gómez, San Lorenzo y Rufino. Dicho trámite estuvo destinado a aquellos ciudadanos que no pudieron emitir su voto en las elecciones ejecutivas y legislativas por los motivos estipulados en la legislación nacional y que hubieran podido justificar fehacientemente el incumplimiento del deber cívico.

Por otra parte, como referencia importante en beneficio de la ciudadanía, creando valor público, se tramitaron desde las Sedes Centrales en este período más de setenta (70) trámites de **Bien de Familia** gratuitos ante el Registro de la Propiedad provincial

obteniéndose resultados favorables y llevando una solución a los propietarios de viviendas únicas.

Además y conjuntamente con las Direcciones del Centro de **Mediación y Resolución de conflictos** de la institución, se continuó con la implementación de mecanismos de facilitación y mediación según los casos lo requirían, contando con excelentes resultados al respecto, en aquellos conflictos sociocomunitarios que a menudo se presentan en distintas localidades del interior provincial. De este modo, la facilitación y la mediación resultan dos herramientas de resolución del conflicto utilizadas como vías alternativas a la vía judicial, que dan celeridad en la conclusión del mismo y evitan 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 Público de Viviendas. Mencionamos también los acuerdos en conflictos familiares, cuotas alimentarias, régimen de visitas, tenencia, etc.

La búsqueda de resolución de un conflicto sin recurrir a la justicia como primera medida, ha conllevado que se realicen en delegación estos acuerdos entre partes mayormente respecto a régimen de fijación de alimentos y régimen de visitas en supuestos de carencia de recursos y en menor medida reconocimiento de obligaciones y convenios de pago, acuerdos entre parejas del retiro del hogar, devolución de importes de dinero extraídos de cajeros automáticos, acuerdos en-

tre familiares respecto al cuidado y contención de niños, devolución de efectos personales entre concubinos, etc.

La problemática de las notificaciones de **infracciones de tránsito** son otra de las grandes franjas de atención y reclamos ciudadanos, no sólo las notificadas desde el interior provincial o la Agencia de Seguridad Vial, sino desde otras provincias de nuestro país. En relación a infracciones labradas por la APSV en rutas y en el interior de la provincia, se brindó asesoramiento siempre previa aclaración de que la Defensoría no defiende ni avala las infracciones de tránsito. Se deben corroborar (en el caso de fotomultas, por exceso de velocidad), varias cuestiones: a) si el radar o cinemómetro se encuentra autorizado u homologado por la provincia, consultando en la página oficial, b) la forma en que se recibió la notificación: la misma deberá ser fehaciente, y contener los datos correctos de identificación del vehículo. Siempre se le aclara al quejoso que la multa o infracción pesa sobre la persona (como sanción penal) y no sobre el vehículo. Verificar si no está prescrita la falta, caducidad de la notificación, margen de tolerancia, sustitución de la multa en caso de infractores primarios. Si bien se confeccionaron descargos, se gestionó el pago del importe de la multa en cuotas y la obtención de la sentencia absolutoria. La intervención de la delegación es una primera instancia, solo para cuestionar vicios de procedimiento que pudiera contener el acta de infracción, pero en ningún caso garantiza el resultado

en la gestión, ello dependerá en cada caso del criterio del Juzgado de Faltas interviniente.

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

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

Es sabido que la Defensoría del Pueblo, junto con sus Centros de Asistencia a la Víctima, se han estructurado como una institución en donde el ciudadano puede presentar una queja ante cualquier situación lesiva para sus de-

rechos, lo que demuestra que el organismo se ha erigido como un referente al momento de defender los derechos integrales de las personas. Esto resulta demostrativo del caudal de casos y su referencia a temas tan variados, lo que explica la demanda espontánea de la sociedad de cada localidad y de sus alrededores.

Como es de costumbre metodológica, 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.

Asimismo, 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. Es distintivo en el interior provincial el logro, luego de un arduo trabajo de los equipos interdisciplinarios de los CAV tanto de Venado Tuerto, Rafaela y 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.

El personal de la Delegación continuamente se capacita en pos de tener un mayor conocimiento de las áreas más sensibles del desempeño de las funciones que correspondan, realizándose cursos internos, externos y de profesionalización, lo que hace tener

presente de un grupo de personas que pretenden superarse y lograr una continua mejora en la atención de las personas que requieren de los servicios de nuestro organismo tutelar de los derechos humanos.

Se llevó adelante en cada Sede (Rosario y Santa Fe) un encuentro de los responsables de las Oficinas del Interior donde se recibió instrucciones por parte de los responsables de áreas y se debatió sobre las problemáticas presentes en las localidades.

A través de cada informe se rescata que el logro de este accionar se concreta con la continuación, cada año, de la política institucional llevada adelante por las Oficinas del interior de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, a través de mecanismos de descentralización incorporados en distintos puntos del territorio provincial desde hace más de una década y que han determinado desde la misma, la generación de valor público en gestión, acercando la institución al vecino del interior provincial.

CAPÍTULO 2: Gestión de la institución

2.1 Asuntos Jurídicos

● ANTECEDENTES Y OBJETIVOS PLANTEADOS

Como se expusiera en el informe anterior, la Dirección de Asuntos Jurídicos es nueva en la Institución, ya que si bien siempre estuvo contemplada en el organigrama, la misma no tuvo personal afectado en el cumplimiento de sus funciones hasta comienzos del año 2014.

Los ejes trazados por entonces y sobre los cuales se comenzó a funcionar fueron: intervención en asuntos jurídicos

a requerimiento de las autoridades o de otras Direcciones, participación en actividades organizadas por la Defensoría de índole jurídicas, trabajo mancomunado y coordinado con la Subdirección de Relatoría y Análisis Normativo, por existir una clara comunión entre las funciones de ambas, y asesoramiento jurídicos a consultas cursadas por particulares.

En ese contexto, en un corto plazo la

Dirección logró un desarrollo importante dentro de la Defensoría, siendo órgano de consultas permanente no sólo desde otras Direcciones sino también de las autoridades, a los fines de obtener opinión jurídica fundada ante determinado requerimiento del personal o de los quejosos.

Para el año sujeto a informe —y tal como se trazara como objetivo en el Informe Anual anterior al plantearse

la necesidad de profundizar aún más la intervención del área en determinados temas que requieran de un estudio pormenorizado y minucioso bajo la óptica jurídica—, desde la Dirección de Asuntos Jurídicos se asumió un rol activo en diversos proyectos surgidos de las reuniones de trabajo convocadas por la Defensora del Pueblo A/C y en las que participaron directores y coordinadores de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo.



A colación de lo expuesto en el párrafo anterior, y como resultado de la necesidad expuesta por el personal en el Primer Taller de Fortalecimiento Institucional realizado a fines de 2014, durante el año 2015 la institución comenzó a profundizar el análisis de determinadas problemáticas mediante equipos interdisciplinarios con el fin de aportar a la comunidad alternativas tendientes a su solución.

De ese modo se acordó entre las autoridades y los directores poner énfasis en el estudio de las problemáticas de ambiente; seguridad vial; derechos de usuarios y consumidores y discapacidad mediante un plan de trabajo dividido en tres etapas: temas a abordar; análisis de normativa y doctrina concernientes al mismo; propuesta final.

La Dirección de Asuntos Jurídicos fue parte de las Comisiones de Ambiente y Usuarios y Consumidores, participando conjuntamente con personal de las áreas de Gestión e Instrucción, Mediación, Fortalecimiento Institucional, Prensa y Difusión, Centro de Asistencia a la Víctima y Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

En lo que respecta a la Comisión de Ambiente, en la primera reunión se acordó determinar los temas a abordar teniendo en cuenta para ello las quejas recibidas en la Defensoría y la incidencia en la comunidad de los problemas denunciados. En ese sentido, se acordó focalizar el estudio en el fenómeno de las fumigaciones, un tema que la Defensoría abordó en múltiples expedientes y se dictaron

muchas resoluciones recomendatorias.

El análisis de los casos presentados, las reuniones llevadas a cabo con el equipo interministerial de Salud Ambiental y el examen de las normativas vigentes en la provincia, llevaron a la Comisión a la conclusión de la necesidad de proponer una modificación a la legislación vigente.

Como fruto del trabajo referido se presentó la Propuesta N° 4 del 27 de agosto de 2015 donde se resolvió “proponer al Poder Legislativo provincial sancionar la modificación de la actual Ley Provincial de Fitosanitarios (11.273), dando urgente tratamiento e incorporación de las zonas de resguardo a las escuelas rurales en un radio no menor a mil metros”.

Asimismo, se propuso al gobernador de la provincia de Santa Fe y a su Gabinete Ministerial que “arbitren los mecanismos necesarios en vistas a implementar una planificación estratégica que tome en cuenta las siguientes etapas: 1) declarar zonas de resguardo en torno a las escuelas rurales de un radio de no menos de 1000 metros; 2) instar a todas las comunas y municipios de la provincia a tener actualizadas las delimitaciones de sus territorios, de modo tal que se pueda precisar con exactitud la zona urbana y a partir de allí trazar los límites establecidos por la Ley de Fitosanitarios;

3) en base a la extensión aprobada de las áreas protegidas, diseñar y ejecutar un plan de ordenamiento territorial que prevea y evite la proximidad entre los campos de producción convencional que utilizan agrotóxicos y las zonas de viviendas, en articulación con los Municipios y Comunas; 4) desarrollar incentivos públicos para el fomento de la producción agroecológica, en vistas a realizar la transición del modelo productivo actual. Las zonas de resguardo libres de agrotóxicos tienen la potencialidad de recuperar los cordones frutihortícolas y la agricultura periurbana, generando desarrollo económico local y fuentes de trabajo digno, accesibilidad en alimentos sanos y frescos, canales cortos de comercialización y ferias regionales. El Estado provincial en articulación con organismos de financiamiento internacional y organismos nacionales como el Pro-Huerta/INTA y el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca —sobre todo a través de sus Secretarías de Agricultura Familiar y de Desarrollo Rural (la cual tiene en su órbita el Programa de Agricultura Periurbana y el Programa de Desarrollo de las Economías Regionales)— tiene el poder de generar mecanismos de incentivos para una producción de alimentos sanos, además de otras estrategias como la compra pública de alimentos para hospitales, escuelas, centros residenciales, comedores comunitarios y cárceles; 5) Diseñar e implementar una red de Control y Fiscalización con centralidad en el

gobierno provincial, a fin de garantizar el efectivo cumplimiento de las zonas libres de agrotóxicos, estableciendo un canal de comunicación cercano durante las 24 horas, como un 0800 o similar, donde las y los ciudadanos puedan denunciar inmediatamente en caso de presenciar fumigaciones en zonas prohibidas para ello; 6) Incrementar los recursos materiales, técnicos y humanos destinados a optimizar el control y cumplimiento de la Ley de Fitosanitarios; 7) Diseñar e implementar un programa de Educación Ambiental específico cuyo objetivo sea generar una red de prevención con materiales de difusión y talleres orientados a dar a conocer a la población los efectos de los agrotóxicos en la salud; 8) Capacitar a los efectores de salud pública y generar los mecanismos de registro para los casos de intoxicación y enfermedades crónicas vinculadas a la exposición de agrotóxicos; 9) Aplicar sanciones ejemplares en casos denunciados, fiscalizados y debidamente acreditados por parte de la autoridad competente a tales fines”.

Con relación a la Comisión de Usuarios y Consumidores se analizó el trabajo efectuado por la Defensoría y se llegó a la conclusión de la necesidad de recomendar a la autoridad de aplicación de la provincia ciertas cuestiones que no podían soslayarse para la mejora en el funcionamiento del organismo que detenta el poder de policía en las relaciones de consumo en el ámbito de Santa Fe.



Conforme al trabajo de la Comisión y con el aporte de los profesionales de la ciudad de Santa Fe, **los Defensores del Pueblo emitieron la Resolución N° 138 del 19 de agosto de 2015 por la cual se recomendó: “Al Ministro de la Producción de la provincia de Santa Fe adopte medidas tendientes a optimizar y jerarquizar los servicios que brinda la actual Dirección de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe, en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240, garantizando el asesoramiento jurídico gratuito por personal capacitado, la recepción de las denuncias y reducción de los plazos de tramitación; que se adopten las medidas pertinentes a los fines de que se implementen las normativas vigentes tendientes a la resolución de conflictos en el marco de las relaciones de consumo; que se adopten las medidas técnicas pertinentes a los fines de que las sanciones impuestas a las empresas por incumplimientos a las disposiciones de la Ley 24.240 y sus modificatorias sean publicitadas a los fines de garantizar los fines republicanos; adopten las medidas correspondientes a los fines de que las sanciones impuestas a las empresas por infracciones a la ley 24.240 y sus modificatorias se efectivicen y requerir a través del Ministerio de Economía, que en virtud de lo expuesto en los considerandos de la presente le dispongan en el presupuesto los fondos necesarios para garantizar el cumplimiento de la presente recomendación”.**

En el año 2015 se produjo un hecho trascendental en el país como fue la entrada en vigencia del Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Ante tan relevante suceso histórico la Defensoría del Pueblo no podía estar ajena y organizó, con probado éxito, un Curso de Actualización producto de Convenio celebrado con la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario, haciendo hincapié en el impacto de las nuevas normas en los temas que son de abordaje frecuente por las distintas áreas de la Institución.

En virtud que la Dirección de Asuntos Jurídicos tuvo participación como asistente al Curso mencionado precedentemente y, a su vez, en un Curso Intensivo con duración semestral sobre el Nuevo Código Civil y Comercial organizado y dictado por la Universidad del Centro de Estudios Latinoamericano (Ucel), desde la Dirección de Fortalecimiento Institucional se invitó a la misma a coordinar uno de los grupos de lecturas del nuevo Código Civil y Comercial, donde participarían profesionales de las distintas áreas trazándose como objetivo la lectura de los artículos y el debate de las novedades del nuevo digesto.

RESULTADOS

La Dirección de Asuntos jurídicos tomó intervención en expedientes que fueron derivados por otras Direcciones y por las Autoridades, a los fines de efectuar análisis jurídico de lo solicitado bajo la óptica de la norma-

tiva vigente, doctrina y jurisprudencia, coincidiendo muchos de ellos en planteos de derechos por parte del personal (antigüedad administrativa, pase a planta permanente, licencias, etc.) y/o sus familiares herederos (cobro de indemnizaciones por fallecimiento), como también relativos a vías recursivas, conforme a normas que regulan procedimientos administrativos en la provincia.

Es importante aclarar que la actuación en el marco de un expediente no necesariamente culmina con la emisión de dictamen, muchas veces el análisis de lo peticionado no amerita dicho acto administrativo, sino que se cumple con un mero informe respecto de cómo continuar administrativamente ante determinada situación, en consonancia con las reglas de celeridad e informalidad propias del procedimiento administrativo.

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

Recomendación N° 178: se recomendó a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo difundir a la comunidad en forma masiva y con antelación suficiente la apertura de inscripción a programas habitacionales, los requisitos establecidos y las fechas de reempadronamiento de los inscriptos que no fueron ad-

judicados con los apercibimientos del caso. Asimismo, se recomendó la incorporación expresa al Reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso de cupos determinados exclusivamente a discapacitados motrices y a personas con cualquier otra discapacidad acreditada, eximiéndose en esos casos de la obligación de acreditar medios económicos suficientes.

Recomendación N° 200: mediante la misma se recomendó a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo difundir a la comunidad en forma masiva y con antelación suficiente la apertura de inscripción a programas habitacionales, los requisitos establecidos y las fechas de reempadronamiento de los inscriptos que no fueron adjudicados con los apercibimientos del caso, además de que se estudie la posibilidad de implementar algún plan o programa de préstamo o adjudicación provisoria de vivienda para familias en crisis habitacional, que cuenten con personas con discapacidad en sus grupos familiares y que se hallen inscripta en el Registro Único de Inscripción Permanente.

Recomendación N° 060: en este acto administrativo se abordó la queja presentada por persona que manifestaba haber solicitado obra para obtener energía eléctrica en zona rural, pero una vez aprobada aquella, al momento de firmar Convenio se le imponía la responsabilidad civil por los daños que pudieran acaecer aún después de terminada y donada la obra a la EPE. Ante esa situación que

se entendió como abusiva, se recomendó a Dirección Provincial de Vialidad que modifique las cláusulas del Convenio tipo a firmar con la EPE y los solicitantes de energía en zona rural, con respecto a la responsabilidad civil de los solicitantes una vez finalizadas las obras y donadas a favor de la Empresa Provincial de Energía.

De todo lo expresado, y a modo de resumen, se puede concluir que la Dirección de Asuntos Jurídicos actuó en consonancia con las políticas institucionales trazadas tendientes al trabajo y abordaje interdisciplinario de las problemáticas presentadas, no significando ello un descuido de las funciones propias del área sino todo lo contrario: viéndose esta enriquecida por la participación en Jornadas y Grupos de Estudios.

2.2

Fortalecimiento Institucional y Capacitación

Esta área funciona como punto de encuentro de todos los ámbitos que integran la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Tanto si se trata de gestionar una capacitación, para lo cual se deben conocer e interpretar las necesidades evidenciadas desde las otras áreas, como en la capacidad de crear y gestionar bases de datos de instituciones y personas que puedan apoyar a los instructores en la atención al público, o bien, en su función de gestionar los vínculos institucionales y pautas de acción con otros organismos, Fortalecimiento Institucional puede ser entendida como un área "eje" de la institución, en permanente vinculación, diálogo y construcción con todos los agentes y todos los aspectos de gestión institucional.

ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DEL PERÍODO

Los antecedentes relevantes a destacar del período 2015 están íntimamente relacionados con el proceso institucional que la Defensoría del Pueblo está atravesando, especial-

mente desde el Primer Taller de Fortalecimiento Institucional llevado a cabo en diciembre de 2014. El producto de esa actividad se constituyó en un insumo insoslayable para la labor desarrollada posteriormente desde el área, porque permitió establecer un contacto próximo con las necesidades y los anhelos del personal del organismo.

En este sentido, se avanzó en la construcción y profundización de perspectivas comunes en lo que hace al fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo, estructurando las acciones en torno a los dos objetivos generales que ya se estaban trabajando desde el período anterior.

El primero de ellos, fortalecer el vínculo de la Defensoría del Pueblo con otros organismos que comparten sus intereses e integrar con ellos redes sociales con la intención de llegar de manera más efectiva a la comunidad en su conjunto (fortalecimiento institucional).

El segundo, alcanzar una Defensoría del Pueblo comunicada, capacitada y



comprometida en torno a una visión compartida por las personas que la componen, respecto de la protección y la defensa de los derechos humanos y ciudadanos de los habitantes de la provincia (capacitación).

Pero todo lo expresado cobra mayor valor al tener en consideración que las acciones realizadas, los objetivos fijados y los ejes de trabajo propuestos, confluyen en la meta más ambiciosa y a largo plazo que el área se propone, y que es la construcción de una visión definida y compartida de la Defensoría del Pueblo que permita impactar, a través del desarrollo de la comunicación, la capacitación y el compromiso de los agentes que integran la Defensoría del Pueblo y el trabajo en red con otros organismos públicos y privados locales, nacionales e internacionales, en la función primordial del organismo de defender y proteger los derechos humanos y ciudadanos de todas las personas que habitan la provincia.

ACCIONES RELEVANTES

En virtud de los objetivos planteados, las acciones se articularon en torno a tres ejes de trabajo.

El primero, estuvo orientado a fortalecer los procesos de comunicación interna de la Defensoría del Pueblo, cuya debilidad había sido advertida en el Primer Taller de Fortalecimiento Institucional. En esa instancia se había identificado tres puntos críticos sobre los cuales era necesario trabajar, a saber: la articulación y comunicación

interárea; el desarrollo de líneas de acción compartidas, y la capacitación para el desarrollo del personal.

En tal sentido, el área fue depositaria de la responsabilidad de hacer circular información interna de la institución de diversa índole, al tiempo que estuvo encargada de convocar las reuniones de directivos del organismo y posteriormente sistematizar la información y las pautas de trabajo abordadas en ellas mediante circulares o memos de trabajo.

Fue también a partir del Fortalecimiento Institucional y Capacitación desde donde se coordinó la implementación de una nueva metodología de **trabajo sobre ejes temáticos** con el objetivo de resolver problemas concretos que afectan a la población, surgiendo como un instrumento superador de la resolución meramente casuística. La labor fue organizada en grupos constituidos por agentes de distintas áreas, a los fines de trabajar sobre las problemáticas propuestas a partir de un abordaje integral. Estos grupos de trabajo, constituidos transversalmente entre distintas áreas de la Defensoría, se orientaron a abordar cinco ejes temáticos: medio ambiente, salud/discapacidad, usuarios y consumidores, seguridad vial y tratamiento de víctimas. El esquema de trabajo que se siguió es el que se muestra a continuación.

ESQUEMA GENERAL
1. Estado de situación: • Análisis de casos trabajados (resoluciones, recomendaciones realizadas, respuestas institucionales a esas recomendaciones, etc.). • Antecedentes. • Fijar ejes principales (problemática/s a abordar). • Actores involucrados (Estado, privados, ONG's).
2. Estudio: • Normativa vigente, local, nacional e internacional. • Abordaje comparado (cómo se trabajó el tema en otros organismos). • Iniciativas valiosas.
3. Propuestas: • Cuáles serán las acciones de la Defensoría del Pueblo para modificar la situación preexistente.

Para facilitar el acercamiento y la optimización del tiempo, se implementó como metodología de trabajo un sistema de reuniones grupales tanto físicas como virtuales. En tal sentido, se incorporó la utilización de una herramienta novedosa como es *la plataforma colaborativa de trabajo o "wiki"*. Este instrumento interno y gratuito de trabajo permitió la construcción conjunta de documentos de trabajo, así como también el intercambio de opiniones y discusiones en el seno de cada grupo de trabajo.

En mayo de 2015 se realizó una Jornada Taller que reunió a estos grupos de gestión interárea con las autoridades

de la institución para exponer los avances del trabajo y la identificación de obstáculos.

En virtud del trabajo de estos grupos se produjeron avances variables que en algunos casos llevaron a modificar pautas de trabajo internas, a dictar resoluciones y, sobre todo y fundamentalmente, a elaborar propuestas dirigidas a la Administración Pública Provincial, a todas luces superadoras de la sola denuncia o llamado de atención.

A modo de ejemplo, es importante destacar —tal como se hiciera en el Capítulo 1— la Presentación de la

propuesta para garantizar el acceso al agua sana y pública en bares, restaurantes y lugares públicos. La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, en conjunto con la Cátedra del Agua de la Universidad Nacional de Rosario, presentaron una recomendación de la Defensoría del Pueblo para que se reconozca en toda la provincia el “derecho humano al agua” y se sancione una ley que garantice el “derecho a jarras”, es decir, el acceso a agua sana y pública de forma gratuita en bares, restaurantes, hoteles, organismos públicos de los distintos estamentos del Estado, entre otros ámbitos.

Esta nueva metodología de trabajo presenta otra forma de incidencia sobre las políticas públicas que tiene la institución del Defensor del Pueblo, como instrumento valioso para proteger los derechos de los habitantes de la provincia.

En la construcción de estas nuevas dinámicas de trabajo más abiertas y fluidas tuvo especial importancia el proceso de capacitaciones llevado adelante en el período y que se detalla más adelante.

El **segundo eje de trabajo** apuntó al fortalecimiento de la institución en su vinculación con otros organismos que comparten sus intereses, y a integrar con ellos redes sociales que le permitan alcanzar un mayor impacto sobre la comunidad en su conjunto. En tal sentido, el área sostuvo **vínculos institucionales constructivos**

con diversos organismos públicos y privados que han permitido abordar realidades complejas, siempre en la búsqueda de experiencias cuya diversidad permita abordajes creativos y novedosos de las problemáticas planteadas por la ciudadanía santafesina.

Es así como la Defensoría del Pueblo suscribió junto a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes un convenio de cooperación técnica con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT), mediante el cual se acordó diseñar en forma conjunta un Programa de Cooperación Técnica denominado **“Defensoría LGBT”**. Las siguientes acciones previstas por el programa contemplaron los siguientes aspectos:

- 1) asistencia técnica recíproca para el tratamiento de temas inherentes a la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos que asisten a las personas, el intercambio de información, documentación técnica y bibliográfica de mutuo interés, en particular relativas a la diversidad sexual;
- 2) capacitación y sensibilización al personal de la Defensoría del Pueblo y Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en todo el territorio provincial;
- 3) diseño de proyectos que permitan a las partes trabajar en red sobre temas de interés común;
- 4) diseño de estrategias y organización de campañas de promoción sobre los mecanismos nacionales y provinciales de protección de los



derechos e intereses comunes a las partes;

5) Promoción de la legislación y las prácticas nacionales y provinciales, en armonía con los instrumentos internacionales de derechos humanos, para lograr su efectiva aplicación.

Asimismo, se suscribieron **Convenios** con la Facultad de Derecho y con la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Rosario, a través de los cuales se habilitaron canales de capacitación para los agentes de la Defensoría del Pueblo y de la Defensoría provincial de Niñas, Niños y Adolescentes que se hicieron efectivas durante el período y que se explicitan más adelante.

El registro de convenios de cooperación suscritos con otras instituciones correspondientes a la Zona Sur de la provincia se mantuvo de manera pormenorizada, ordenada, completa y unificada tal como se lo venía haciendo. Así, se mantiene el mismo criterio institucional en la manera de relacionarse con otros actores estatales

o privados, individuales o colectivos. Se continúa con la metodología de trabajo de ordenar los convenios de cooperación rubricados por la Defensoría del Pueblo que tienen incidencia en la Zona Sur de la provincia de acuerdo a su número de Resolución de protocolización.

El **archivo físico** de las actividades de extensión a la comunidad también se mantuvo como en períodos anteriores, a los fines de permitir volver a trabajar aquellas estrategias que se presentan como más efectivas al momento de generar actividades orientadas a la comunidad.

También se mantuvieron actualizadas y ordenadas las **bases de datos** de individuos e instituciones relacionadas con la Defensoría del Pueblo, lo cual demanda una labor constante pero insoslayable al facilitar la comunicación e interacción en tiempo y forma con cada uno de ellos.

En el marco de su vinculación institucional con otros organismos dedicados a la protección y a la defensa de

los organismos de derechos humanos y ciudadanos en todo el mundo —y especialmente en la región— hay que destacar la labor del área buscando y recibiendo apoyo de otras instituciones afines que permitan aumentar el alcance de la labor de la figura del Defensor del Pueblo y de su poder entendido como “magisterio de la persuasión”.

La Defensoría del Pueblo mantiene en los ámbitos local y nacional estrechos **vínculos institucionales** con distintos organismos públicos y privados, tales como sindicatos, gremios, ONG’s, áreas del Estado municipal, provincial y nacional. También desempeña un rol activo y constante en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina

(ADPRA) y —ya en el plano internacional— de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), organismos de los cuales es un miembro destacado.

Fue en el contexto de la influencia que la Defensoría del Pueblo mantiene en el seno de **ADPRA**, que desde el área de Fortalecimiento Institucional y Capacitación se trabajó activamente en las jornadas de reflexión e intercambio “Las defensorías específicas de niñez y adolescencia: de las leyes a la realidad”, organizadas por UNICEF Argentina y la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe. El objetivo de dicha actividad fue el intercambio de experiencias sobre la creación de Defensorías específicas y su rol en la

consolidación de los Sistemas de Protección y Promoción de derechos de niñas, niños y adolescentes, así como también la reflexión sobre la figura del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes para velar por el efectivo respeto de sus derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño y las leyes nacionales y provinciales. El encuentro se llevó a cabo en la ciudad de Rosario los días 5 y 6 de noviembre de 2015 y la nutrida asistencia de decisores y funcionarios de Defensorías del Pueblo de todo el territorio nacional fue una clara expresión del interés en el tema y de la necesidad de replicar la experiencia santafesina en distintos sitios del país.

Hacia el exterior y desde el área de Fortalecimiento Institucional y Capacitación, la Defensoría del Pueblo mantiene un vínculo fluido con el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensor del Pueblo (ILO) y con el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO).

Respecto del **ILO**, la relación cooperativa en pro del objetivo de promover la figura del Ombudsman en los países de América Latina y el Caribe se tradujo en la asistencia técnica desde el área en distintos aspectos.

Se prestó colaboración en aspectos organizativos de la VI Asamblea General del organismo que se llevó a cabo en el Centro Brasileño de Altos Estudios de la Universidad Federal de Río de Janeiro, los días 28 y 29 de

mayo y que abordó el tema “Por un sistema de defensorías del pueblo, ouvidorias, personerías y comisiones para la defensa de los derechos humanos, democráticas e independientes”. Durante esa Asamblea, la Dra. Analía Colombo, Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe a cargo de la Defensoría del Pueblo —quien es miembro activa del ILO y ocupa su Dirección de Niñez y Adolescencia— presentó una ponencia sobre el tema “La incidencia del Ombudsman en las Políticas Públicas”. Asimismo, la Defensora suscribió la “Declaración de Río de Janeiro”, producto final de la Asamblea, que abordó temas sensibles para la región, tales como la reactivación del proyecto de creación de la Defensoría del Pueblo en Chile, paralizado durante un lustro.

Otro ámbito de cooperación entre ambos organismos estuvo dado por la creación y gestión desde el área de Fortalecimiento Institucional y Capacitación de la Defensoría del Pueblo, de las cuentas oficiales del ILO en las redes sociales. Este espacio de colaboración respondió a la necesidad de fortalecer los vínculos interinstitucionales con otros organismos dedicados a la protección y la defensa de los derechos humanos y ciudadanos tanto en la región como en otros lugares del planeta, pudiendo colaborar y al mismo tiempo requiriendo la colaboración en la comunicación y promoción de derechos, haciendo pública la vulneración de los mismos y también aportando o nutriendose de experiencias novedosas. El resultado de



esta labor es que en un año el ILO ha llegado a más de 2.000 usuarios de Facebook y más de 190 usuarios de Twitter en distintas partes del mundo, aclarando especialmente que, en su gran mayoría, se trata de Defensorías del Pueblo y oficinas del Ombudsman, ouvidorías, procuradorías, personerías, organismos públicos de defensa de los derechos humanos, organizaciones no gubernamentales, funcionarios de dichos organismos y un amplio grupo de individuos involucrados e interesados en la temática. Con relación al ILO, además de mantener su membresía institucional desde 2012, la Defensoría santafesina ostenta en la persona de la Dra. Analía Colombo la Dirección Regional Caribe y América Latina. Es así como la Defensoría del Pueblo de la Provincia cuenta con un destacado espacio de decisión en el mayor organismo global representativo del Ombudsman. En ese marco, se destaca la responsabilidad y la confianza que la Junta Directiva de ese organismo depositó en la Dra. Analía Colombo para llevar adelante la representación del ILO en un foro tan importante para nuestra región como fue la Asamblea General del ILO en Río de Janeiro. En tal sentido, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se destacó como nexo entre el ILO y el IIO, con el claro objetivo de fortalecer la figura del Ombudsman en la región.

Debe recordarse que la importancia de la membresía de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe al ILO radica en que se trata del máximo organismo glo-

bal para la cooperación que reúne a más de 150 instituciones del Ombudsman en los cinco continentes y es fuente de consulta en materia de defensa de los derechos humanos por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

El tercer eje de trabajo se orientó a la capacitación del personal del organismo. Atendiendo las necesidades de comunicación y capacitación de los agentes de la Defensoría planteadas durante el Primer Taller de Fortalecimiento Institucional realizado en diciembre de 2014, se organizaron y coordinaron una multiplicidad de actividades.

Desde el área de Recursos Humanos se formuló la propuesta de realizar una encuesta con la finalidad de conocer la opinión de los agentes respecto de sus necesidades de capacitación respecto de su ámbito de desempeño. El sondeo se realizó durante la primera mitad del mes de mayo, conjuntamente con las áreas de Fortalecimiento Institucional y Capacitación, Informática y Estadística, y el Gabinete de Asesores de la Defensoría. Los resultados pormenorizados arrojaron las distintas inquietudes del personal, a partir de las cuales se articularon posteriores capacitaciones. **Es importante destacar el compromiso del personal respecto de su formación y actualización. De hecho, la encuesta reveló que el 88 por ciento de los consultados consideró necesario capacitarse y un 91 por ciento se mostró dispuesto a participar de las capacitaciones.**



Desde entonces se desarrolló un intenso cronograma de capacitaciones, que se resume a continuación.

Durante los meses de junio, julio y agosto se dictó el curso de **Actualización sobre el Código Civil y Comercial en la Facultad de Derecho de la UNR**, en el marco del convenio suscripto con esa casa de altos estudios, con el objetivo de enfrentar los desafíos que supone la modificación de una norma esencial del ordenamiento jurídico nacional.

En ese mismo período se llevó a cabo el **Ciclo de Sensibilización y Entrenamiento en Violencias de Género**, a cargo de profesionales del programa Las Víctimas Contra las Violencias coordinado por la Dra. Eva Giberti dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Como producto de los encuentros realizados en el marco de este ciclo, se constituyó la **Red de Organismos Públicos contra las Violencias** ac-

tuantes en la ciudad de Rosario. Desde el área, conjuntamente con la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes se proveyó la asistencia técnica para el funcionamiento inicial de la Red, cuya labor se extenderá durante el próximo período. En el mes de septiembre y, en el marco del convenio ya mencionado entre la Defensoría del Pueblo, la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y la FALGBT, se realizó la **Jornada de capacitación y sensibilización en diversidad sexual**, realizada en el Museo de la Memoria. A partir de octubre se constituyeron y coordinaron desde el área los **Grupos de lectura del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación**, con el objetivo de avanzar en el estudio, comprensión y análisis de este nuevo marco normativo, como actividad complementaria a la referida capacitación dictada en la Facultad de Derecho entre junio y agosto de 2015, los cuales continuarán su trabajo en el futuro.



En el mes de noviembre se realizaron las **Jornadas “Desarrollo de competencias: Atención a la ciudadanía”**, con el objetivo de mejorar la atención, la recepción de reclamos y la derivación para la actuación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe.

También, durante noviembre se produjo la Jornada de Reflexión e Intercambio “Las defensorías específicas de niñez y adolescencia: de las leyes a la realidad” ya mencionada.

En noviembre también se llevó a cabo el **Seminario abierto y público “Ciudad, territorios, violencias”**, un espacio de reflexión y formación activa donde se compartieron visiones y saberes propios del presente, vinculados estrechamente a

las tareas profesionales, que proporcionó un acercamiento —desde diferentes perspectivas— a algunos de los núcleos dilemáticos en los que se debate la vida cotidiana. Se realizó en el Espacio Cultural Universitario.

Por último, se realizó a finales de noviembre la actividad más destacada del período, que fue sin lugar a dudas el **Segundo Taller de Fortalecimiento Institucional**, en el cual pudieron observarse los avances alcanzados durante el año laboral y también analizar las dificultades que la institución alberga.



RESULTADOS

En el **primer eje de trabajo**, referido al fortalecimiento de los procesos de comunicación interna de la Defensoría del Pueblo, **se evidencia un progreso sustancial respecto de la situación de compartimentos estancos, en la cual se encontraba la organización hasta el Primer Taller de Fortalecimiento Institucional.**

La comunicación interna comenzó a circular rompiendo el estancamiento, aunque se encuentra todavía lejos de la fluidez deseada.

Los procesos de capacitación internos han contribuido decididamente a la circulación de la información y a la evolución de las relaciones entre los agentes, aunque se reclama una participación aún mayor en la selección de los temas y áreas a capacitar.

Las reformas de readecuación edilicia a realizarse en el histórico edificio de Pasaje Álvarez 1516 con motivo del 25° Aniversario de la Defensoría del Pueblo, y el consecuente funcionamiento transitorio en el edificio de calle Tucumán 1681, representan un foco de dificultades debido a que el personal no cuenta con infraestructura y espacios de funcionamiento adecuados. Sin embargo, el personal es consciente de que la situación es transitoria y constituye un vehículo para resolver muchos problemas estructurales que concluirán por brindar un ámbito superador para la recepción y atención ciudadana.

Finalmente, el organismo carece aún de una visión institucional compartida, aunque el camino adoptado des-

de el Primer Taller de Fortalecimiento Institucional y sostenido en este Segundo Taller muestran una persistencia en el personal de la Defensoría del Pueblo en resolver las dificultades que se presentan, a partir de un marco de diálogo vertical y horizontal que progresa sin pausa.

Con relación al **segundo eje de trabajo** y el fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo en su vinculación con otros organismos que comparten sus intereses para integrar con ellos redes sociales que le permitan alcanzar un mayor impacto sobre la comunidad en su conjunto, la labor se mantuvo y se ha profundizado tal como se esperaba. En el ámbito del ILO, la Defensoría del Pueblo mantiene un espacio de decisión relevante para la cooperación regional. La presencia de la Defensoría del Pueblo, a través de esta área, en los foros internacionales de instituciones del Ombudsman le permite acceder a programas, proyectos y fuentes de financiamiento para el desarrollo de estrategias locales, destinadas a la defensa y la protección de los derechos humanos y ciudadanos de los habitantes de la provincia de Santa Fe. Sólo a modo de ejemplo cabe mencionar la posibilidad de desarrollar durante 2016 el curso de capacitación en el ámbito local dictado por la Queen Margaret University de Escocia, financiado por el ILO.

El trabajo conjunto con el ILO acercó a la Defensoría del Pueblo a las realidades de las comunidades afines de



Latinoamérica y el Caribe, permitiendo la evaluación de estrategias novedosas y accesibles, al tiempo que posibilita el aporte de las experiencias propias que son recogidas en el ámbito regional. Todo ello en la persecución del objetivo de promover la figura del Ombudsman en toda la región y contribuir a la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los derechos humanos.

En referencia al **tercer eje de trabajo**, vinculado a la capacitación del personal del organismo, se destaca la impronta de trabajo resultante del Primer Taller de Fortalecimiento Institucional, subrayando que se trató de un punto de partida en el inicio de un diálogo intrainstitucional planificado, novedoso y previamente inexistente. La encuesta realizada al personal y las actividades de formación sucesivas demostraron que, además de percibirse como necesaria por distintos motivos, la capacitación de los agentes impactó positivamente en las labores desempeñadas en la institución.

El personal de la Defensoría del Pueblo mostró un claro interés en tópicos que consideraron importantes para tener en cuenta al momento de emprender nuevos cursos y se destaca permanentemente la necesidad de una actualización de normas jurídicas, de trabajo en redes con otras instituciones y de acceso a herramientas informáticas. Estas necesidades fueron percibidas de manera común por el personal del CAV, Mediación, Gestión e Instrucción y las áreas vin-

culadas a la gestión interna de la institución.

Para finalizar, debe destacarse la estrecha e ineludible cooperación con las siguientes áreas funcionales del organismo: Gestión e Instrucción, Prensa y Relaciones Institucionales, Preservación del Patrimonio Histórico y Cultural, Relatoría y el Gabinete de Asesores. Es fruto de esa labor cotidiana y conjunta que emerge la verdadera fuerza de la Defensoría del Pueblo.

El compromiso para el nuevo período es profundizar las líneas de trabajo adoptadas e insistir en la construcción de una Defensoría del Pueblo cada vez más dinámica y abierta a escuchar y ofrecer respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

2.3 Informática

El área se encarga de ensamblar, mantener y administrar toda la infraestructura tecnológica necesaria para el trabajo de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo. Dentro de estas responsabilidades quedan incluidas las siguientes actividades:

- . Trámites de renovación anual de presencia en internet de todas las direcciones web, tanto de la Defensoría del Pueblo como de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes frente al NIC.
- . Administración, control del servidor de correo y cuentas de correo electrónico de la Defensoría del Pueblo.
- . Administración, control y soporte de la red interna, protocolos de acceso y de compartición.
- . Administración, control y soporte del sistema de Mesa de entradas.
- . Administración, control y soporte del sistema del Centro de Asistencia a la Víctima.
- . Confección de estadísticas parciales frente a pedidos especiales.
- . Confección de estadística anuales utilizadas en el informe anual oficial.

. Soporte técnico a todos los dispositivos de red y estaciones de trabajo de la Defensoría del Pueblo y sus delegaciones.

. Asesoramiento referente a temas tecnológicos, diseño de sistemas y optimización de procesos de trabajo.

Últimas actividades específicas realizadas

- . Ensamblado de nuevos servidores en las sedes de Rosario y Santa Fe.
- . Planificación, tramitación y puesta en marcha del plan de migración del dominio web, incluyendo servidor de correos electrónicos.
- . Desarrollo del nuevo sistema del Centro de Asistencia a la Víctima.
- . Seminario de capacitación para el uso del nuevo sistema del Centro de Asistencia a la Víctima.
- . Armado del nuevo sistema del Centro de Asistencia a la Víctima con un período de prueba y evaluación en las sedes de Rosario y Santa Fe.

2.4 Prensa

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ha desarrollado una intensa actividad durante 2015. Cuenta con el afianzamiento de su prestigio externo a lo largo de la labor desarrollada en sus 25 años de trayectoria, tanto fronteras adentro del territorio provincial como en los escenarios nacional e internacional. Esto se mantuvo durante 2015 y ello es producto de que la política desarrollada ha sido eficaz. No sólo los medios de prensa han recogido cuanto la Defensoría del Pueblo produjo como insumo informativo, sino que lo hicieron desde una valoración positiva en una enorme mayoría de los casos. Asimismo, la institución no dejó de responder a la requisitoria periodística cada vez que se presentó. La doctrina del ombudsman otorga un lugar cada vez más destacado — de alianza estratégica a necesidad recíproca— a la confluencia entre Defensoría del Pueblo y medios de comunicación. Aquel da respuestas de gestión a muchas de las quejas de las que los medios también son cajas de resonancias y éstos no sólo amplifican los resultados de esas gestiones, sino además aportan peso de presión, cuando los destinatarios de las recomendaciones del Defensor —que, como es sabido, carecen de poder vinculante o efecto coercitivo alguno— las desatienden.

La Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Zona Norte desarrolló su programación en base a “Lineamientos de trabajo para el año 2015”. Los Lineamientos orientados “al afianzamiento de la presencia institucional mediática; la ratificación de los programas de extensión en desarrollo, la renovación de la imagen institucional y un aporte al fortalecimiento interno”. Ese plan director incluye todas las áreas en las que la Dirección de Prensa y RRII desarrolla su accionar. a saber: prensa, comunicación, extensión y relaciones públicas o institucionales, buscando apuntalar aquellas que se habían evaluado factibles de mayor desarrollo.

El Defensor Adjunto ha declarado una vez más que los dos programas que valora con especial énfasis son la presencia de la institución en los barrios, lo que requiere cada año un extraordinario operativo, y la interacción con las organizaciones de la sociedad civil a través de la tarea de articulación que lleva adelante la Dirección de Prensa y RRII con la Feria de Organizaciones Sociales. Ambos programas, como se verá, se volvieron a cumplir en 2015, un año en el que la intensa actividad electoral del país y la provincia interfirieron casi con cualquier programación habitual. No es de extrañar que en ambos casos también se noten algunos detalles diferentes en tales

programas. El primero se vio acotado en sus plazos; en tanto el segundo, finalmente, se animó a su apuesta más audaz: salir a la calle.

En las siguientes páginas se informa, del modo más reducido posible, todo lo realizado en el año 2015, como también, lo programado para 2016.

En cuanto a la presencia de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en el ámbito nacional, la institución se encuentra reconocida no sólo entre las más antiguas del país sino también entre las más grandes, experimentadas y pioneras en numerosas iniciativas como de la de ser una de las fundadoras de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra). Además tiene un notorio reconocimiento internacional.

De esas iniciativas, algunas cuentan con la activa colaboración del Área de Prensa y RRII (quien estuvo a cargo de la creación del logo de Adpra).

Asimismo, la experiencia del trabajo en redes de Adpra, tomado en cuenta por la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) para crear hacia el interior de esa organización que nuclea a Defensorías de continente americano sumadas a las de España, Portugal y Andorra, y el Instituto

Latinoamericano del Ombudsman (ILO). La Dirección de Prensa y RRII se encuentra a cargo de la Dirección del área de comunicación del ILO y tiene a su cargo la coordinación para el Cono Sur de la Red de Comunicadores de la ComFIO.

En esta línea se participó del XVIII Seminario Internacional “Periodistas y Derechos Humanos” dictado por el Programa de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica de la Universidad de Alcalá de Henares. Fortalecer el conocimiento de la institución del Defensor del Pueblo en Iberoamérica, a través del desarrollo de modernas estrategias y programas de comunicación, fue el eje del siguiente encuentro que mantuvieron en La Plata los coordinadores ComFIO y directores de las áreas de prensa de ocho países miembros de esa institución; de jornadas de trabajo organizadas por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y la Red ComFIO, con la asistencia técnica de ProFio-GIZ, que apuntaron al diseño de un plan estratégico de comunicación de la FIO, en el marco del lanzamiento de su nueva web, que servirá de modelo a todas las instituciones de derechos humanos miembros de esa organización; y, posteriormente, la ComFIO delegó en el Coordinador del Cono Sur la primera cobertura (junto con los



responsables del país anfitrión) de la Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Migración y Trata de Personas, en la que participaron los 28 Defensores de América latina, España y Portugal, reunidos a instancias de la FIO y la Defensoría del Pueblo de Colombia. También se participó del Primer Seminario sobre “Regulación de medios y derecho a la información”, que organizó la Procuraduría de los Derechos del Ciudadano de Brasil, ProFio-GLZ, y ComFIO, que encomendó en la Coordinación del Cono Sur la organización del mismo junto a los anfitriones, en la cual disertó el Dr. Luciano Leiva, Defensor Adjunto Zona Norte. Finalmente, se concurrió al III Seminario Internacional: “Derechos Humanos y Metrópolis —La defensa de los Derechos Humanos y Universitarios— Del Multiculturalismo a la Interculturalidad: Las Defensorías Especializadas”, organizado por el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), en cuya Asamblea anual se reeligieron autoridades (a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe le fue ratificada la Dirección del Área de Infancia, que ya venía ocupando la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia, Dra. Analía Colombo y se designó al Director del Área de Comunicación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe).

REPORTE DIARIO

El relevamiento mediático cotidiano sirve de base para el “Reporte Diario”, un resumen que se distribuye cada mediodía a los correos personales de cada empleado de la Defensoría del

Pueblo de Santa Fe con la intención de enterarlos y/o hacerlos partícipes de cada información directa o indirecta de la institución, como también de aquellas que, aunque sin involucramiento institucional, configuren temáticas de interés para alguna de las áreas que componen la Defensoría.

REUNIONES PERIÓDICAS

Durante todo 2015 el Defensor a cargo Luciano Leiva instaló en la Zona Norte la iniciativa de reunir cada primer miércoles de mes a todos los directores de la institución para debatir y planificar tareas.

La convocatoria mensual y el armado de dichas reuniones le fue encomendada a la Dirección de Prensa y RR.HH. Ésta también estuvo encargada de apuntar el temario que fuera desarrollado en cada encuentro, los acuerdos alcanzados, las tareas a desarrollar, entre otros. Esta práctica permitió que una de las iniciativas comunicaciones propuestas en los Lineamientos de Trabajo pudiera ser expuesta al conjunto de los responsables de las distintas áreas que posee el organismo y de esa valoración surgiera su casi inmediata concreción en fase inicial. Se trata del curso de “media training”.

Aunque se trata de una cuestión de valoración subjetiva respecto de la que en cada Defensoría existe una práctica propia, en Santa Fe los actuales Defensores a cargo y la Dirección de Prensa y RR.HH. coinciden en lo conveniente de multiplicar las voces

institucionales que comunican públicamente las diversas cuestiones. Ello suma, además, un aliciente de exposición pública al reconocimiento social de aquel funcionario que asume esa tarea encomendada.

Ante ello, la Dirección de Prensa y RR.HH. acogió la inquietud de directores y subdirectores de la Defensoría del Pueblo, de contar con herramientas técnicas y prácticas para responder ante la interpelación de los medios de comunicación, sobre temas abordados por el organismo. Así fue que se propuso, organizó y diseñó un taller de media training, que incluyó “tips” para poder interactuar con los medios de prensa, contemplando algunos aspectos teóricos de la temática y, fundamentalmente, la práctica para afrontar una conferencia de prensa o una nota periodística de un medio escrito o electrónico y lograr, mediante un mensaje claro y efectivo, que se destaque y transmita la importancia del trabajo realizado a diario en el organismo.

El programa diagramado estuvo a cargo de la comunicadora social y locutora nacional Carolina Wilson, con una vasta experiencia y trayectoria en medios de comunicación social, abordando: Discursividad, las características del mensaje para los medios de comunicación; Ejercicios prácticos; técnicas del discurso en público; capacidad de oratoria; improvisación y actitud corporal; Relación con los distintos medios de comunicación: televisión, radio, prensa escrita; Desmitificación de los medios de pren-

sa; conocimiento de los medios de prensa; comprensión de la función del periodista; errores en la comunicación; mensajes claves; estructura del mensaje; Entrevista; Manejo de entrevistas de prensa, radio y TV y dominio del lenguaje; expresión verbal del texto escrito y del texto hablado; improvisaciones ante el micrófono, manejo de la comunicación en condiciones normales; Ejercicios prácticos con simulación de entrevista ante cámara y grabador; Notas, Conferencia y rueda de prensa; Características particulares; Pautas para convocar y enfrentar de forma exitosa a los medios; Ejercicios prácticos de simulación de conferencia y rueda de prensa; Comunicación en momentos de crisis; La comunicación de crisis y manejo comunicacional en situaciones extraordinarias; Preparación y control de la situación; revertir las crisis comunicacionales.

En 2016 se realizará otra etapa del programa, en este caso exclusivamente dedicado a la oratoria, cuestión que surgió entre las necesidades prioritarias en el taller ya realizado bajo la directa responsabilidad organizativa de la Subdirección de Prensa y Comunicación.

EXTENSIÓN INSTITUCIONAL

Si bien cuanto se ha expuesto antes sobre la interacción en los ámbitos nacional e internacional corresponde a tareas de extensión institucional, así como la vinculación con las organizaciones de la sociedad civil (luego se informará sobre la continuidad del

trabajo en la Feria de Organizaciones Sociales o de atención en los barrios, que también encuadran aquí) o en la firma de convenio de cualquier índole —lo que por competencia corresponde a la Dirección de Prensa y RR.II. a través de su subdirección de Extensión y RR.II.—, en los lineamientos para 2015 se había trabajado, además, en un diagnóstico interno.

Un concepto que continuamente subyace a cualquier política de extensión, relacionamiento o fortalecimiento se funda en la evaluación de otredad que se formule con relación a quiénes irá dirigida la actividad que “extenderá” la Defensoría, más allá de sus propias fronteras institucionales, al interactuar con otras.

CELEBRACIÓN

Los Defensores a cargo, luego de analizar las distintas opciones conmemorativas elevadas, optaron por elegir el año 2016 para celebrar el 25 aniversario de la institución. Si bien la ley fue promulgada en 1990, la Defensoría del Pueblo abrió sus puertas a los santafesinos a comienzos de 1991.

ADECUACIÓN GRÁFICA

Ante la decisión de los Defensores a cargo de cambiar el logo institucional y los colores predominantes en materia de identidad visual, se hizo necesario ir adecuando todo el material que incluyera dichos insumos.



CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD Y/O DIFUSIÓN

Otra iniciativa de los lineamientos sugeridos para 2015 que se terminaron acordando para 2016, luego de la evaluación de las autoridades, es la reanudación de campañas públicas de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

De modo tal que uno de los modos de celebración del 25 aniversario será la producción de 25 campañas de concientización consistente cada una en la elaboración de afiches, folletos, volantes y/o trípticos con consignas simples sobre buenas prácticas ciudadanas que importen promoción y respeto de los derechos fundamentales.

PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE PRENSA

En este punto alude exclusivamente a la presencia producida y/o promovida desde la Defensoría del Pueblo. Sobre éste se continuó manteniendo y profundizando la misma política que se ha venido desarrollando desde la Dirección de Prensa y RR.II. en los últimos años, basada fundamentalmente

en una interacción personal y directa con los periodistas y comunicadores.

Ya se ha mencionado que el correo electrónico es el mecanismo histórico que la Defensoría ha usado para hacer llevar sus noticias a los medios de prensa. Sin embargo, otros dispositivos se han sumado para la difusión de las gacetillas de prensa. Es que éstas siguieron siendo, también a lo largo de 2015, la principal forma de comunicación que han usado los Defensores del Pueblo a cargo.

La gacetilla de prensa permite llamar la atención en los medios de aquellos temas en los que —casi siempre recogiendo las inquietudes que la propia sociedad acerca— la Defensoría del Pueblo ha comenzado a interesarse, preocuparse o a actuar, según lo urgido del trámite que se requiera. De ese modo, el medio si decide hacerse eco —lo que a lo largo de 2015 no faltó, como se viene enfatizando en este informe— tiene dos opciones. Posee la información sobre su escritorio, que es la gacetilla de prensa que emitida por la Dirección de Prensa y RR.II. (jamás sin que la autoridad superior hubiere previamente autorizado su envío) puede usarla de insumo. O, la otra posibilidad es requerir a la Dirección de Prensa y RR.II. la ampliación de lo que se le envió en la gacetilla.

La devolución de los medios pidiendo datos ampliatorios suele tener la forma del reportaje. En la Zona Norte, el Defensor Leiva ha impuesto la modalidad de que, de estar voluntariamente dispuesto, salga a los medios a dar esa respuesta ampliatoria requerida

el Director del Área que está sustanciando la gestión o en la que se recibió la queja, o el mismo profesional que lleva adelante el trámite. Esto hizo advertible desde la Dirección de Prensa y RR.II. la necesidad de una capacitación sostenida sobre herramientas para que esa tarea resulte fácil y cómoda a quien desde la institución debe realizarla, y satisfaga la expectativa de la prensa. Por ello surgió el curso de media training, iniciado en 2015 y que continuará en 2016, del que ya se informara antes.

Durante 2015, la Defensoría del Pueblo emitió en Santa Fe y Rosario 83 gacetillas de prensa de prensa, las que, a su vez, fueron publicadas por los medios de prensa.

Las principales herramientas defensoriales, como las resoluciones de recomendación que se publican y que son la mayoría, también son enviadas a los medios. Asimismo, las resoluciones una vez protocolizadas son también subidas a la página web de la Defensoría del Pueblo.

GACETILLAS DE PRENSA

21/01/2015- Se presentó el proyecto de remodelación de la sede rosario de la defensoría del pueblo de santa fe

04/02/2015- La defensoría del pueblo no atiende hoy en la ciudad de santa fe por duelo

19/02/2015- La oficina móvil del En-ress atenderá mañana en la sede de la delegación reconquista de la defensoría del pueblo

06/03/2015- Día internacional de la mujer

10/03/2015- Conmemorando el día mundial de los Derechos del Consumidor la Defensoría del Pueblo de Santa Fe dictará una jornada en Laguna Paiva

12/03/2015- El Concejo Municipal de Laguna Paiva declaró de interés municipal la charla que dictaron profesionales de la Defensoría del Pueblo sobre Derechos del Consumidor

18/03/2015- Cuarta sesión del Consejo Federal de Fortalecimiento de las Organizaciones Sociales

01/04/2015- Las Defensorías del Pueblo de todo el país promueven hoy 1 de abril como día del “No Llamame”

16/04/2015- La Defensoría del Pueblo de Santa Fe participó del debate y diseño comunicacional de la Red ComFIO en La Plata

17/04/2015- La Defensoría del Pueblo de Santa Fe advierte que está próximo a vencer el subsidio al gas natural

23/04/2015- La Defensoría del Pueblo colaborará con la Municipalidad de Ceres en la atención a las víctimas de delitos

24/04/2015- La Defensoría del Pueblo y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe ponen en agenda los derechos de la diversidad sexual

28/04/2015- La Defensoría del Pueblo de Santa Fe (ZN) capacita a su personal en el conocimiento del nuevo Código Civil y Comercial del país

28/04/2015- La Defensoría del Pueblo y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe firmaron un convenio con la FALGBT para trabajar por la diversidad sexual

12/05/2015- Los defensores del Pueblo de la Argentina avalaron la postulación de Abuelas de Plaza de Mayo para el premio Nobel de la Paz

13/05/2015- La Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Entre Ríos firmaron un convenio de cooperación

14/05/2015- La Defensoría del Pueblo de Santa Fe participa de la 1ª Cumbre Iberoamericana de la FIO sobre DDHH “Migrantes y Trata de Personas”

15/05/2015- Recomendaciones de la Defensoría del Pueblo para tener presente en estos días de “Hot Sale”

18/05/2015- Defensores del Pueblo de Iberoamérica abogan por mayor protección a migrantes y víctimas de trata de personas

18/05/2015- Pronunciamiento del Consejo Rector de la FIO sobre la situación penitenciaria en Iberoamérica

19/05/2015- La defensora de niñas, niños y adolescentes de Santa Fe participará en Rio de Janeiro de la VI Asamblea del ILO

26/05/2015- La Feria de Organizaciones Sociales comenzó con sus actividades de este año

26/05/2015- Trabajadores de la Defensoría participaron de una jornada en el Museo de la Memoria

27/05/2015- Nuevo artista expone sus obras en la sede Santa Fe de la Defensoría del Pueblo

28/05/2015- La FOS auspició la jornada “el federalismo de los afro-argentinos, ayer y hoy”.

29/05/2015- Colombo participó de la VI Asamblea General del ILO

02/06/2015- La Defensoría del Pueblo adhiere a la campaña nacional contra la violencia de género

05/06/2015- La Defensoría del Pueblo saluda a los Periodistas y Trabajadores de Prensa

09/06/2015- La Defensoría del Pueblo ofrecerá en Rafaela una charla sobre derechos del consumidor

15/06/2015- La Defensoría atenderá de 8 a 13.30 durante cinco miércoles por capacitación de su personal

18/06/2015- La Defensoría del Pueblo ofrecerá en Reconquista una charla sobre Derechos del Consumidor

23/06/2015- Ciclo de sensibilización y entrenamiento en violencias de género organizado por la Defensoría del Pueblo

24/06/2015- La Feria de Organizaciones Sociales y la Fundación Renacer harán, este viernes, una campaña por el Día Internacional contra el Abuso y el Tráfico Ilícito de Drogas

24/06/2015- Comenzó en Rosario el Ciclo de Sensibilización y Entrenamiento en Violencias de Género

26/06/2015- Exitosa volanteada de la FOS en la peatonal de Santa Fe para conmemorar el Día Internacional contra el Abuso y el Tráfico Ilícito de Drogas

02/07/2015- Previenen sobre riesgos en la contratación de planes superradores de salud ofrecidos por obras sociales y prepagas

02/07/2015- La Defensoría del Pueblo no atiende al público este viernes

08/07/2015- Adriana Da Rocha es la artista invitada en la exposición de

cuadros del mes de julio en la Defensoría del Pueblo en Santa Fe

10/07/2015- Concluyó el primer taller del Ciclo de Media Training con el que se capacita a directores de la Defensoría del Pueblo

14/07/2015- La Defensoría del Pueblo recomienda no aceptar contratos vía telefónica

29/07/2015- La Defensoría del Pueblo hace un seguimiento del cumplimiento de las medidas tomadas por el Banco de Santa Fe para reducir los tiempos de esperas de los clientes

06/08/2015- La Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes se reunió con representantes de UNICEF Argentina, el gobernador Bonfatti y el mandatario electo Miguel Lifschitz

11/08/2015- El Ministerio de Seguridad pidió a la Defensoría del Pueblo que capacite a jefes y subjefes de la Policía Comunitaria de la ciudad de Santa Fe

11/08/2015- El Defensor del Pueblo vuelve a atender a los vecinos en los barrios de Santa Fe

19/08/2015- Profesionales de la Defensoría del Pueblo capacitaron a jefes y subjefes de la Policía Comunitaria

20/08/2015- Con un sostenido reclamo al Ministerio de Educación por falta de inclusión de alumnos discapacitados en escuelas comunes terminó Ciclo organizado por la FOS

31/08/2015- La Asociación que nuclea a los defensores del pueblo de todo el país, se pronunció por el homicidio del joven jujeño Ariel Velázquez y los hechos violentos de Tucumán; durante las elecciones

31/08/2015- Con el tercer taller dic-

tado hoy en Santa Fe concluyó el Ciclo de Sensibilización y Entrenamiento en Violencia de Género

31/08/2015-Comienzan las obras de remodelación de la Sede Rosario de la Defensoría del Pueblo

03/09/2015-El Defensor del Pueblo de Santa Fe recibió a Silvia Fernández Barrio

03/09/2015-El Defensor del Pueblo de Santa Fe, Luciano Leiva, invitado a disertar en el Seminario Internacional sobre Medios que organizan en San Pablo la ComFIO y la Procuración de Derechos Ciudadanos de Brasil

04/09/2015-El Defensor del Pueblo se reunió con representantes de instituciones de barrio El Pozo de la ciudad de Santa Fe

04/09/2015-La Defensoría del Pueblo recuerda que sus resoluciones pueden consultarse on line

04/09/2015-El Defensor del Pueblo recibió a padres con hijos discapacitados que no logran ingresarlos a las escuelas comunes tal como establece la legislación vigente en la materia

07/09/2015-La Defensoría del Pueblo atiende esta semana en barrio El Pozo, de la ciudad de Santa Fe

11/09/2015-Preocupada por el deterioro del Samco de San Javier, la Defensoría del Pueblo pidió explicaciones al Ministerio de Salud

14/09/2015-Comienza el miércoles una nueva edición del ciclo de Cine-Debate organizado por la Defensoría del Pueblo, ATE Santa Fe y el Cine Club Santa Fe

14/09/2015-Anibal Román expone sus cuadros en la sala de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Santa Fe

22/09/2015-El Defensor del Pueblo de Santa Fe participa en San Pablo, Brasil, de un seminario sobre la Regulación de los Medios de Comunicación y el Derecho a la Comunicación

22/09/2015-“El último verano de La Boyita” se proyectará mañana en el 13° ciclo de cine debate que organizan la Defensoría del Pueblo, ATE y el Cine Club Santa Fe

23/09/2015-Reafirman que no hay restricciones de ningún tipo para realizar operaciones bancarias por ventanilla

24/09/2015-El defensor del Pueblo de Santa Fe a/c disertó en el seminario internacional “Regulación de Medios y Derecho a la Comunicación”, en San Pablo, Brasil

29/09/2015-Capacitan a personal de Defensoría del Pueblo y Defensoría de NNyA en derechos LGTB y diversidad sexual

05/10/2015-La Defensoría del Pueblo atiende esta semana en barrio Santa Rosa de Lima, de la ciudad de Santa Fe

07/10/2015-Invitadas por concejales de Laguna Paiva, funcionarias de la Defensoría del Pueblo explicaron las modificaciones al Código Civil y Comercial

07/10/2015-Concluye hoy el 13° ciclo de cine debate que organizan la Defensoría del Pueblo, ATE y el Cine Club Santa Fe

08/10/2015-Emotivo cierre de la 13° ciclo de Cine Debate que organizó la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, junto con ATE Santa Fe y el Cine Club Santa Fe

14/10/2015-La Defensoría del Pueblo de Santa Fe sumó su delegación nú-

mero 30 en la ciudad de Ceres

15/10/2015-La Defensoría propone garantizar el acceso al agua sana, pública y gratuita en bares, restaurantes y lugares públicos

27/10/2015-La Defensoría del Pueblo acompaña la presentación del libro “La mochila de Iripina”, de Paula Vessoni

03/11/2015-Capacitan a trabajadores de la Defensoría del Pueblo y la Defensoría NNyA para una mejor atención a la ciudadanía

03/11/2015-La Defensoría presenta el Informe 2015 del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia

04/11/2015-La Defensoría del Pueblo Zona Norte reclama a la EPE que se facture sobre consumos reales y solo excepcionalmente sobre “estimados”

05/11/2015-Se presentó el Informe 2015 de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes

10/11/2015-La Defensoría del Pueblo llamó a licitación pública para las obras de remodelación y ampliación de su sede Rosario

11/11/2015-La Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe presentó en Montevideo el Informe 2015 del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de Santa Fe

11/11/2015-Funcionario de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe ratificado en dos cargos internacionales

11/11/2015-La Federación Iberoamericana del Ombudsman realiza en Montevideo su XX Asamblea Anual

23/11/2015-“A un compromiso de todos para vivir sin violencia”, exhorta la Defensoría del Pueblo en el Día

Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

24/11/2015-La Defensoría del Pueblo de Santa Fe fue observadora durante el balotaje

26/11/2015-El lunes 30 de noviembre la Defensoría del Pueblo sede Rosario no atenderá al público

26/11/2015-Presencia del Defensor del Pueblo en la marcha “Ni una menos” en la capital santafesina frente a la Casa de Gobierno

26/11/2015-Se abrieron las ofertas para la remodelación de la sede Rosario de la Defensoría del Pueblo

04/12/2015-Desde este miércoles y hasta el 19 de febrero de 2016 la Defensoría atenderá al público de 8 a 14 horas

10/12/2015-10 de Diciembre: Defensora del Pueblo de Santa Fe protagonista de campaña internacional en el Día de los Derechos Humanos

23/12/2015-Los Defensores del Pueblo de la Argentina pidieron que la designación de jueces de la Corte pase por el Senado de la Nación

INTERACCIÓN CON LOS MEDIOS

En este punto una estructura propia de prensa, comunicación, difusión y extensión se fue convirtiendo en un requisito ineludible, con el correr del tiempo, para las Defensorías del Pueblo. En nombre del Defensor del Pueblo, la Dirección de Prensa y RR.II. interactúa de modo constante con los medios de prensa. Mencionamos a continuación los diarios con los que se interactúa: “La Capital” (Rosario), “El Ciudadano y La Gente” (Rosario), “Rosario 12” (Rosario); “El Litoral” (San-

ta Fe), “Uno” (Santa Fe), “La Opinión” y “Castellanos” (Rafaela). Periódicos: “Sin mordaza”, “El Protagonista Web” y “El Santafesino”, de Santa Fe; “Cruz del Sur” y “30 noticias” (Rosario)

Las radios AM: en Santa Fe, LT 9 Radio Brigadier Estanislao López, LT 10 Radio Universidad Nacional del Litoral y LRA 14 Radio Nacional; en Rosario, LT 2 Radio General San Martín, LT3 Radio Cerealista, LT 8 Radio Rosario, Libertad AM 1100 y LRA 5 Radio Nacional; en Rafaela, LT 28 Radio Rafaela; en Reconquista, LRI 371 Radio Amanecer, AM 1440 Radio General Obligado; en San Genaro, LT 23 Radio Regional; en Venado Tuerto, LT 29 Radio Venado Tuerto.

Las radios de FM que han proliferado en la última década y que por ser demasiadas no mencionamos en este párrafo, prestan a la Defensoría del Pueblo un servicio igualmente trascendente.

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

También hay una interacción y retroalimentación entre los portales digitales, los periódicos y las radios que se propalan por Internet.

COMUNICACIÓN DIGITAL

Este Informe es publicado íntegramente en la página web de la Defensoría del Pueblo, poniendo en práctica el “magisterio de opinión o persuasión”, a través del auxilio de los medios de comunicación masiva.

Además de la atención presencial en sus oficinas y las consultas telefónicas que se atienden, la Defensoría del Pueblo ofrece a los ciudadanos santafesinos la posibilidad de presentar su queja por correo electrónico. El mismo medio que funge a modo de intranet para que a diario el reporte que envía la Dirección de Prensa y RR.II. a cada empleado, que cubre la ausencia de otros dispositivos internos y, además, uno de los más usados para el intercambio con los medios de prensa.

PROGRAMA ANUAL DE ATENCIÓN EN LOS BARRIOS

A diferencia de años anteriores, en 2015 el programa de atención en los barrios que, a través de la Coordinación de Extensión y RR.II. de la Dirección de Prensa y RR.II. desarrolla la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Santa Fe denominado “La Defensoría junto a los Vecinos”, se realizó independientemente del trabajo que lleva adelante la Municipalidad de Santa Fe en los Centros de Distrito Municipales. Así, toda la atención, que en 2015 sólo comprendió el segundo semestre, fue realizada en asociaciones vecinales o en centros de salud del noroeste de la ciudad.

El presente año estuvo atravesado

por un calendario electoral completo, esto es elecciones municipales, provinciales y nacionales, lo que redujo el marco de asistencia a los barrios puesto que, como es costumbre de la institución, se evita toda posibilidad de confusión con actividad proselitista o política alguna. De este modo, barrios que históricamente eran visitados por profesionales de la Defensoría del Pueblo (Alto Verde, Centenario, Coronel Dorrego, Barranquitas y Villa del Parque) no pudieron ser de la partida en la presente edición.

A pesar de lo descrito, o como producto de ello, se atendió en sitios que no habían sido abarcados en otras ocasiones, lo que permitió conocer a su personal o referentes para establecer relaciones de cara al futuro a la hora de diseñar un mapa de la ciudad para que la defensoría se haga presente.

Respecto de la atención propiamente dicha, se registraron 70 presentaciones de santafesinos que decidieron utilizar este servicio que brinda la Defensoría y en cuanto a la naturaleza de las quejas y/o reclamos debemos destacar las formuladas por necesidades institucionales.

Barrio Santa Rosa de Lima. Se iniciaron gestiones ante el Ministerio de Salud provincial, mediante las cuales se agilizaron expedientes que los centros prestadores barriales tenían iniciados y que no obtenían respuestas. Puntualmente, en el caso del centro de salud Mendoza Oeste (Barrio Santa Rosa de Lima), se dio el caso de una solicitud que tenía una mora importante en

la respuesta por parte del Ministerio en cuanto a la autorización de ampliación edilicia, producto del no envío de los fondos nacionales que administra el nodo salud de la Región 3.

Previamente a la atención de nuestros profesionales en el centro de salud, se llevó adelante una importante reunión con referentes de instituciones de barrios del sur oeste de la ciudad, así surgió la necesidad de solicitarle a la Municipalidad de Santa Fe que resolviera un problema de larga data de tipo ambiental, ya que en las adyacencias de calles Estrada y Mendoza se advertía presencia de líquidos pluviales, así como también acumulación de malezas o residuos.

Por otro lado, simultáneamente a la atención de esos días en el centro de salud, vecinos de barrio Villa Oculta estaban preocupados por obras de tendido eléctrico que, según entendían ellos, podían hacer peligrar sus casas. Alertado sobre esto, la actuación del Defensor del Pueblo llevó tranquilidad a los mencionados vecinos.

Situación parecida respecto de la presencia de residuos o malezas se detectó en las calles del barrio. A ello se le agregaban problemas con la frecuencia del servicio del transporte urbano de pasajeros que, entre otras cosas, dificultaba la asistencia del personal de la escuela Monseñor Zaspe. Las autoridades de este colegio solicitaron capacitación de la Defensoría en temáticas referidas a la prevención de violencia y se incluyó dicha solicitud en las capacitaciones que la repartición hará en 2016.

Barrio Acería. A los siempre recurrentes pedidos referidos el estado de los módulos habitacionales del barrio que presentan fallas edilicias, se sumó una honda preocupación, por parte de los representantes de las organizaciones del barrio, respecto de problemas de inseguridad y violencia que aquejan al barrio. Como resultado de una petición que hiciera la asociación vecinal y una FM barrial, la Defensoría acompañó y auspició una jornada de integración que se realizó el sábado 22 de agosto.

Barrio El Pozo. En este barrio se realizó un trabajo sostenido a lo largo de los años. Producto de ello es uno de los lugares donde más gente se atiende y donde mayor cantidad de iniciativas se recogen. Así, en esta edición, la reunión con las instituciones fue de gran concurrencia y las problemáticas planteadas de variada índole. Los vecinos relataron y describieron la situación general del barrio poniendo de relieve problemas puntuales con las autoridades policiales del destacamento del barrio (por esos días se sucedían marchas en reclamos de seguridad) y se relevaba al comisario. También fue motivo de preocupación de los vecinos la instalación de un asentamiento en la parte norte del barrio que, según los lugareños, era reciente, invadía el espacio público y generaba malestar entre los vecinos de las manzanas aledañas. Por otro lado, los representantes de la comunidad del barrio se mostraron preocupados por los servicios de emergencias y la imposibilidad de contar con una ambulancia permanente en el barrio, que

se encuentra retirado del ejido urbano de la ciudad, y algunos problemas relacionados en el centro de salud; esto motivó la visita de autoridades de la Defensoría a dicho centro de atención prestacional. En este sentido, las distintas organizaciones presentes debatieron la construcción de cocheras irregulares y el trazado urbano del barrio, que por su diseño de sólo algunas calles troncales y el resto callejones o pasillos, dificultan el ingreso de vehículos de emergencia.

Por último, se evaluó la posibilidad de averiguar la situación de la línea de la empresa continental de colectivo urbano puesto que, al tener un recorrido metropolitano y unir tres distritos distintos, debería encontrarse bajo la órbita de la Secretaría de Transporte de la provincia y, por lo tanto, la misma bajo el control de la Defensoría.

Barrio Estanislao López. Los profesionales de la Defensoría asistieron durante una semana a asesorar y recibir quejas/reclamos de los vecinos de barrio Estanislao López. El lugar elegido fue el centro de salud de dicho barrio, sito en calle Piedrabuena 6066. El mismo se erige como punto de referencia de los vecinos del populoso barrio y fue incorporado al cronograma de atención, ya que no se había concurrido en ocasiones anteriores. Los temas por los que consultaron los ciudadanos que habitan esa zona de la ciudad fueron variados y muchos de ellos eran problemas municipales. Si bien la Defensoría del Pueblo es un órgano contralor del Estado provincial, la institución recibe reclamos hacia el

municipio y luego los tramita en gestión oficiosa ante la Municipalidad. Se destacan, además, consultas por facturación de la Empresa Provincial de la Energía en algunas zonas del barrio en las que existen los denominados medidores comunitarios, problemas de drenaje de lluvias y profunda preocupación por adicciones en jóvenes del barrio.

En el marco de la recorrida por este barrio se visitó la escuela de fútbol "Los Cebollitas", donde se desarrollan actividades deportivas y recreativas con un centenar de chicos y muchas veces no existen herramientas pedagógicas o formativas a la hora de abordar problemáticas juveniles y que, por otro lado, tienen dificultades administrativas para ampliar sus instalaciones. La institución brindó asesoramiento jurídico acerca de cómo obtener la personería de la asociación y poder gestionar así ante los organismos correspondientes la entrega de fondos o materiales necesarios para seguir adelante con la importante actividad.

Situación similar atraviesan muchas escuelas de fútbol de la ciudad que conformaron hace algunos años una

liga independiente y que cada fin de semana movilizan a miles de niños y adolescentes por distintos barrios de la ciudad.

También en este barrio, y a solicitud del personal del centro de salud de Loyola Norte, se acudió a dicho dispensario y se hizo entrega de material impreso con información importante para los trabajadores de la salud referente, al abordaje de problemáticas relacionadas con su quehacer diario. Preocupan en este centro de salud los casos de violencia, fundamentalmente hacia la mujer, y la ineficiencia del Estado para dar asistencia a quienes la padecen.

Si bien pertenece a otro barrio, por proximidad se entregó también material institucional al centro de salud "Los Troncos" y se dejaron los datos de contacto de la institución para asesorar en aquellos casos que el efector de salud lo requiera. Intervención similar se tuvo en otros centros de salud, aunque los mismos fueran por obras de refacciones y/o entrega de materiales necesarios para la atención cotidiana, como también falta de personal.



El trabajo en red es fundamental a la hora de conocer la realidad de los distintos barrios de la ciudad, por eso se replicó la modalidad de años anteriores mediante la cual se convocaron instituciones a reuniones de trabajo en el marco del programa. Por último, conviene resaltar que el programa, entre otras acciones que se desarrollan desde la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales Zona Norte, ha permitido en todos estos años mostrar a la labor de la repartición y difundir derechos hacia los puntos más alejados del centro de la ciudad.

Complementariamente, se advierte que la ciudadanía percibe favorablemente todas estas iniciativas y, con el transcurrir de los años, se consolida esa imagen de institución confiable y cada vez más próxima a los vecinos. Sin embargo, hay una agenda pendiente respecto de la mejora de la salud, la educación, la prestación de los servicios públicos y de la seguridad ciudadana; lo cual obliga a que la Defensoría pueda extender cada vez más sus lazos, disponer de más personal y adquirir mayor profesionalismo en los planes de trabajo.

FERIA DE ORGANIZACIONES SOCIALES (FOS)

La Feria de Organizaciones Sociales (FOS) es una red que nuclea a más de un centenar de entidades —mayoritariamente dedicadas a actividades benéficas y movidas en base al voluntariado— que es articulado desde la Dirección de Prensa y Relaciones

Institucionales de la Defensoría del Pueblo, a partir del segundo año de su creación.

Si bien la Defensoría estuvo desde la formación misma de la FOS, hace cinco años que asumió la responsabilidad de la tarea que actualmente cumple. Y ya hace dos años que aquella idea surgida desde un programa de radio, de juntarse todos los que trabajaran por los demás para conocerse al menos, se convirtió en una tarea de todo el año.

Las primeras cuatro ediciones de la FOS solamente fueron una única reunión en el año. En 2014 y 2015 se varió la modalidad y aquel modesto objetivo de saber quién hacía qué, dónde y cómo, pasó a pensarse en un “qué tal si todos nos unimos y entre todos ayudándonos unos a otros trabajamos por el bien común”. Y resultó. La modalidad que se buscó es la de hacer plenarios. Uno al mes como mínimo y generar actividades entre todos, capacitación interna para las organizaciones y respaldo del conjunto a la que lo necesitara ya fuera para alguna iniciativa, emprendimiento o la búsqueda de solucionar algún inconveniente.

La sexta edición de la FOS tuvo en 2015 dos características distintivas. La primera de ellas impuesta por la agenda pública: su fecha de realización fue la más tardía de todas. Se reunió el 1 de diciembre de 2015. Hasta entonces el mes de su realización siempre había sido septiembre. La razón de la postergación fue ese



corrimiento que el calendario tuvo en función de los compromisos electorales (cinco elecciones en el año) ya antes referidos.

La segunda característica es que fue visible aunque más chica. Siguiendo el consejo del Defensor del Pueblo, las organizaciones se animaron a reunirse todas juntas en un espacio público y no cualquiera. Quizás uno de los rincones más transitados y, por ende, más expuestos de la ciudad de Santa Fe: la peatonal San Martín y la plaza Fragata Sarmiento frente al Teatro Municipal 1º de Mayo. Fue imperioso poner un cupo de participantes condicionado por la falta de espacio. Mientras en sitios como las galerías que rodean a los patios del Rectorado de la UNL, la Fábrica Cultural El Molino o el Centro de Convenciones de los altos de la Estación Belgrano,

las organizaciones participantes en las cinco ediciones anteriores de la FOS superaron ampliamente el centenar.

Pese a todas las limitaciones fueron jornadas muy productivas para las instituciones participantes, que manifestaron su satisfacción de poder salir al espacio público y contarles a los ciudadanos lo que cada una hace, desde su lugar, para ayudar al prójimo. Los transeúntes ocasionales se acercaron con curiosidad y asombro por la gran cantidad de organizaciones solidarias de la región. Se consultaba y los ciudadanos se interesaban por los servicios y acciones humanitarias de las mismas.

Esto nos permite decir que la propuesta del Defensor del Pueblo a cargo, Luciano Leiva, de llevar el evento

al espacio público y al alcance de las manos de los santafesinos fue muy acertada, más allá de las dificultades que fue necesario sortear y que constituyen los desafíos para pensar en función de la séptima edición que se reunirá en 2016.

La propuesta estuvo acompañada por juegos y una encuesta realizada por el instituto Sol y tuvo un cierre de alta jerarquía con la participación especial del Coro de Misioneros de la Iglesia de Jesucristo de Los Santos de los Últimos Días y, fundamentalmente, del mundialmente reconocido Estudio Coral Meridies, bajo la dirección de la afamada y talentosa directora Virginia Bono.

En 2015 la FOS llegó a su gran reunión anual más consolidada y con un importante número de instituciones que trabajaron articulando esfuerzos y recursos. Vale destacar que durante el año se realizaron 6 plenarios mensuales y actividades en distintos espacios. A saber:

17 de abril: primer plenario de la FOS

30 de abril: segundo plenario de la FOS

6 de mayo: Jornada “El Federalismo de los afroargentinos, ayer y hoy”, organizada por la Casa de la Cultura Indo Afro Americana “Mario Luis López”, en el marco de la conmemoración del “Día del Afroargentino del tronco Colonial”. El encuentro contó con la presencia de destacados académicos, miembros de la comunidad

afro descendiente de diferentes provincias de la Argentina que participaron como panelistas y expositores.

30 de mayo: En el “Día del Donante de Órganos” la FOS acompañó una jornada de concientización —organizada por el Cudaio— que se desarrolló en el Parque Federal con espectáculos, animaciones, bandas en vivo y juegos. Un gran número de familias, niños y expositores de la economía social dieron marco al encuentro; se repartieron guía de la feria. También, hubo un espacio de cocina saludable y en un stand del Cudaio, donde la gente recibió información y pudo expresar su voluntad de donante.

26 de junio: Día Internacional Contra el Abuso y el Tráfico Ilícito de Drogas, con el auspicio y apoyo de la FOS se realizó una intervención pública en la peatonal y cortada Falucho, contó con la presencia del Defensor del Pueblo a cargo, Luciano Leiva, quien junto a la titular de la Fundación Renacer —organización de la FOS que propuso la actividad—, Rosa María Lupotti, atendieron a los medios de prensa que acompañaron difundiendo la actividad. Otras entidades de la FOS —la red de organizaciones de la sociedad civil que articula la Defensoría del Pueblo— tal el caso Asociación Nazareth, Aepso, Asdi, Transplantados de Santa Fe, Secretaría de Igualdad de Upcn, Iglesia de los Santos de Últimos Días, Pastoral de las Adicciones de la Iglesia Católica, entre otras, se hicieron presentes en el paseo.

6 de julio: Tercer Plenario de la FOS.

3 de agosto: Cuarto Plenario de la FOS.

7 de agosto: Jornada para indagar si las escuelas comunes reciben a los alumnos discapacitados tal como exige la ley, organizada por Unipadis y Down-Lejeune SF, con el auspicio de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la FOS.

3 de septiembre: el Defensor del Pueblo recibió a la periodista Silvia Fernández Barrio, presidente de la Asociación Enfermos de Psoriasis (Aepso), cuya institución —a través de su filial Santa Fe que conduce Aldo Sánchez— es una de las instituciones que forman parte de la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) que articula la Defensoría del Pueblo. En la oportunidad, Fernández Barrio informó al doctor Leiva acerca de la

situación de los enfermos que padecen esa patología.

20 de septiembre: la FOS adhirió al “Día Mundial Sin Auto”, auspiciando una intervención pública de concientización, en la peatonal y Suipacha, organizada por la Asociación Santa Fe en Bici.

4 de octubre: la FOS auspició la Charla “Escuchando a nuestro Cuerpo”, organizada por la Liga Argentina de Lucha Contra el Cáncer Lalcce (filial Santa Fe), en el marco del Mes de Concientización del Cáncer de Mama. La actividad estuvo dirigida por el doctor Fernando Ingaramo y la doctora Andrea Arosio Bandirali.

6 de octubre: Quinto Plenario de la FOS.

Retomando el relato de la Sexta Edición reunida el 1 de diciembre en la peatonal y la plaza Fragata Sarmiento, el acto de cierre no sólo contó con los números artísticos de calidad mencionados, sino también con discursos que desgranaron conceptos sobre lo que es la FOS y lo que de ella se espera. En el acto, antes de los coros, hablaron el vicegobernador de la provincia el Defensor del Pueblo Luciano Leiva y, por la FOS, la presidente de la Asociación Santafesina de Diabetes (Asdi), Haydee Tabor.





ZONA SUR

Antecedentes y objetivos del período

Como en todas las organizaciones, la comunicación en la Defensoría del Pueblo está presente en todas sus actividades, desde la resoluciones y acciones del Defensor hasta la tarea de los instructores. Por su misión, la Defensoría del Pueblo depende en gran medida de la comunicación, ya sea para cumplir con su rol pedagógico ante la sociedad, como para ejecutar su rol persuasivo ante las reparticiones del Estado que de alguna manera puedan estar vulnerando derechos ciudadanos. Es por ello que esta Dirección no puede descuidar ningún aspecto comunicativo y trabaja cotidianamente para llegar con su mensaje de la manera más eficaz a la mayor cantidad de personas.

Los constantes cambios que plantean las nuevas tecnologías de comunicación suponen un desafío continuo para todas las organizaciones, puesto que al ritmo de las nuevas actuaciones, también se modifican los soportes y las posibilidades de respuesta del público. Es por ello que, a diferencia de lo que sucedía en el pasado, ahora es necesario plantear la gestión de las organizaciones desde una perspectiva integradora. Ese es el espíritu que guía la tarea de la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales Zona Sur, cuya misión es participar en el diseño, asesorar y asistir en todo lo atinente a las políticas comunicacionales y de interacción externa del Organismo.

La dinámica obliga a la Dirección a una constante revisión de sus métodos de interacción y comunicación, a los fines de alcanzar la eficacia comunicacional y establecer el diálogo entre la Defensoría del Pueblo y otras instituciones que comparten objetivos y visiones. Para ello, también se deben reajustar las dinámicas de planificación e implementación.

La denominada sociedad del conocimiento, como se llama al actual paradigma que a través de internet permite acceder de forma rápida y fácil a cúmulos de datos, se asocia a los avances que permiten un modelo social basado en la facilidad de acceso a la información y en nuevos modos de interrelación individual y grupal. Pero no hay comunicación sin contenido. Y el contenido sólo es válido si se entiende. Es por ello que es tarea de esta oficina la constante preparación y adaptación para construir contenido que responda a la misión, la visión y los objetivos de la organización y que además permita construir y sostener una imagen de ella en la sociedad y en otras organizaciones. Los objetivos de la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales Zona Sur son, entre otros, producir parámetros de difusión pública del accionar del Defensor del Pueblo, autoridades y agentes; difundir en el conjunto social las resoluciones y opiniones del Defensor del Pueblo; coadyuvar a un accionar conjunto

y de reciprocidad mutua con todos los actores sociales que comparten objetivos; generar las instancias propicias a una interacción positiva y recíprocamente provechosa entre el organismo e instituciones públicas de la Provincia, la Nación, Municipios y Comunas, organizaciones privadas y provinciales; dictar la relación con los medios de prensa; planificar el trabajo de diseño y la generación artística de los materiales destinados a la promoción y difusión, comunicación e interacción; incorporar el uso de las nuevas tecnologías en pos de la eficacia de la tarea encomendada y de la actualización de herramientas para tal fin; intervenir siempre en la producción de los discursos oficiales institucionales, cualquiera fuere su soporte y coordinar acciones complementarias con otras unidades.

Objetivos

. Generar contenidos eficaces para difundir a través de los medios de comunicación de la ciudad de Rosario y la zona sur de la provincia y las nuevas tecnologías de comunicación, que contengan las acciones, resoluciones y opiniones formuladas por la institución. Y que éstos condensen y representen los objetivos de la Defensoría del Pueblo y permitan mantener la imagen positiva que ésta tiene en la sociedad.

. Relevar información, difundida tan-

to a través de los medios masivos de comunicación como otros no convencionales, que estén relacionados con el quehacer de la Defensoría del Pueblo, a los fines de generar información que permita colaborar con las acciones y la producción de discursos oficiales de la institución.

. Atender las necesidades de comunicación y coordinación de otras Direcciones de la institución para hacer sinergia con ellas, y evaluar y aplicar acciones de asociación y colaboración con otros actores que comparten objetivos con la Defensoría del Pueblo.

Ejes de Trabajo

La generación de contenidos para la comunicación es una tarea que, como se mencionó anteriormente, requiere de una actualización y adaptación continua para satisfacer las necesidades de medios y un público cada vez más acostumbrado a acceder a información por diferentes vías y a seleccionar modos y contenidos ante un abanico de posibilidades muy amplio.

Es por ello que en la Dirección se trabaja continuamente en la selección de temas, plataformas y en el diseño de contenidos para comunicar de la manera más eficaz las acciones y decisiones de la Defensoría.



En términos generales, se puede señalar que el Área cuenta con una amplia base de datos a la que envía sus comunicados de prensa, acompañados de fotografías tomadas por integrantes de la oficina. También constituye una herramienta indispensable el portal web del organismo, actualizado y mantenido por el Área de Prensa, donde además de los partes de prensa se vuelcan las imágenes y los videos propios. También, con criterios para cada caso, se generan contenidos para las redes sociales Facebook y Twitter.

Asimismo, los integrantes de la Dirección se encargan de recibir requerimientos por parte de periodistas y medios de comunicación de la ciudad y la región, analizando la pertinencia y gestión de la correspondiente respuesta en cada uno de los casos.

Es importante mencionar aquí que la Defensoría del Pueblo es un organismo de consulta por parte de los medios de comunicación, gracias a la consideración positiva con que cuenta tanto en los medios como entre la sociedad.

Al mismo tiempo, se continuó durante el año 2015 con el relevamiento interno de medios de comunicación. En el mismo se identifican diariamente temas que incumben al quehacer de la Defensoría del Pueblo y son publicados en medios de comunicación de la provincia, ya sea en formato impreso o digital. Esta auditoría se realiza de manera diaria y los resultados son enviados a través de correo electrónico a las autoridades que pueden



hacer uso de esta información. La recopilación de la información sirve para la toma de decisiones y de acciones institucionales.

La Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales cumple un rol fundamental a la hora de colaborar con otras direcciones del organismo en tareas de comunicación, tanto interna (por ejemplo, el diseño de cartelería y folletería para el personal) como en la generación conjunta de jornadas, congresos y hasta contenidos, que son distribuidos por los medios mencionados anteriormente.

También es deber de la Dirección mantener el nexo y la comunicación con otras instituciones. **Durante el año 2015 la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales participó en la organización de las Jornadas de Intercambio y**

Reflexión “Las Defensorías específicas de Niñez y Adolescencia”, que contaron con la importante participación de Defensores del Pueblo de todo el país. También se realizaron en conjunto con otras institucionales cursos de actualización para el personal sobre el Nuevo Código Civil (gracias a un convenio con la Facultad de Derecho de la UNR) y para el personal de mesas de entrada (posible por un Convenio con la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales).



RESULTADOS

El contacto con los medios masivos de comunicación y generación de contenidos para diferentes plataformas implica una tarea cotidiana y constante. En vistas de la repercusión que las acciones de la Defensoría tuvieron tanto en los medios tradicionales como en las redes sociales, no puede más que juzgarse la tarea de manera positiva. Los temas que la institución ha planteado en la agenda pública han tenido espacio en los medios, que siempre han tratado a la institución de manera correcta. Lo mismo se ve reflejado en las redes sociales, donde la opinión que los ciudadanos tienen de la Defensoría del Pueblo es altamente positiva.

Como punto a mejorar, se hace necesario mencionar que producto de las políticas antispam que han aumentado en los últimos meses por parte de las grandes empresas proveedoras de correo electrónico, se han incrementado los problemas para distribuir los comunicados a los medios de comunicación. Es por ello que para el período 2016 se evalúa la posibilidad de implementar un sistema de envío masivo de correos electrónicos que, además de posibilitar la distribución de manera más sencilla, permite hacer un seguimiento y tener una estadística sobre las aperturas de los mismos, con lo que se hace posible generar guarismos más fieles respecto de la recepción de los temas y de la eficacia de las comunicaciones de la Defensoría del Pueblo.

Respecto de la organización y cober-

tura de capacitaciones y jornadas, la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales cumplió ampliamente con los requerimientos de las otras Direcciones implicadas en la capacitación del personal como en la comunicación interna. Para el año 2016 se espera continuar colaborando en estas temáticas, a la vez de incrementar la cantidad de convenios y acuerdos con otros actores que permitan afianzar el rol de la Defensoría y ampliar su espectro de acción.

2.5 Administración y Gestión Presupuestaria

En el presente apartado, correspondiente a la Dirección General de Administración, se presenta la rendición de cuentas del presupuesto de la Defensoría del Pueblo en el período 2015, de acuerdo con la normativa vigente.

Los cuadros que a continuación se presentan dan cuenta de la ejecución de gastos clasificados por categoría, la composición de recursos por naturaleza económica (clasificado por fuente) y la comparación de ejecución de gastos y recursos por fuente. Esta información es suministrada a través del Sistema Informático Provincial de Administración Financiera (Sipaf), lo que avala la información suministrada.

En el gráfico correspondiente a la ejecución de gastos se aprecia la discriminación respecto de los gastos correspondientes al funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y, además, a las obras de remodelación y puesta en valor de la sede Rosario de la Defensoría.

En la planilla de composición de recursos por naturaleza económica, en tanto, se encuentra la clasificación por fuente de financiamiento. Allí, las transferencias del sector externo

reflejan los fondos transferidos por Unicef en virtud del Convenio de Cooperación suscrito con la Defensoría del Pueblo. Estos aportes también están plasmados en la comparación de ejecución de gastos y recursos por fuente.



Ejecución de Gastos – Clasificación por Categoría Programática						
Ejercicio 2015						
Institución: 86 Defensoría del Pueblo						
Concepto:	Presupuesto Vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado	
TOTAL GENERAL	187.432.453,04	181.727.812,70	96,96%	161.206.645,37	86,01%	
16 Defensa Derechos Quejosos	162.829.778,40	161.645.665,83	99,27%	145.071.359,58	89,09%	
17 Defensoría Pcial. de Niños, Niñas y Adolescentes	19.902.674,64	17.739.494,67	89,13%	16.135.285,79	81,07%	
18 Obras en Defensoría del Pueblo	4.700.000,00	2.342.652,20	49,84%	-	0,00%	

Composición de recursos por Naturaleza Económica – Clasificación por Fuente					
Ejercicio 2015					
Institución: 86 Defensoría del Pueblo					
Concepto	Tesoro provincial	Recursos Propios	Transferencias Externas		
INGRESOS CORRIENTES					
Ingresos No Tributarios	3.110,00	0,00	0,00		0,00
Transferencias Corrientes. del Sector Externo	0,00	0,00	544.800,00		
RECURSOS DE CAPITAL					
Recursos propios de Capital	0,00	0,00	0,00		0,00
Transferencias de Capital	0,00	0,00	0,00		0,00
TOTAL	3.110,00	0	544.800,00		

Comparación de Ejecución de Gastos y Recursos por Fuente					
Ejercicio 2015					
Institución: 86 Defensoría del Pueblo					
	Concepto	Percibido	Presupuesto vigente	Devengado	Saldo no Invertido
111	Tesoro	3.110,00	155.573.000,00	186.845.501,54	181.141.061,20 -181.137.951,20
717	Conv. UNICEF-D.P.N.N.A.	586.751,50	545.000,00	586.951,50	-
	TOTAL GENERAL	589.861,50	156.118.000,00	187.432.453,04	181.727.812,70 -181.137.951,20

La administración y gestión documental de la Defensoría del Pueblo se lleva adelante desde la Dirección General de Despacho. Su misión es centralizar el control de una correcta, oportuna y eficiente resolución, normalización y coordinación de la documentación administrativa del Organismo, llevando el registro de todos los actos administrativos (Disposiciones y Resoluciones) que emanen de las autoridades, resguardando el archivo de sus originales.

Las Resoluciones constituyen el instrumento formal de expresión de voluntad superior del Organismo y su firma corresponde al Defensor del Pueblo, salvo que ese cargo se encuentre vacante. Desde el mes de abril de 2014, debido al fallecimiento del Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se resolvió que los mencionados actos administrativos se firmen en forma conjunta por las autoridades vigentes, actualmente Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte y Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, acordado por la Resolución N° 132/14 (D.P.)

Las Disposiciones pueden ser firmadas por los Defensores Adjuntos Zona Norte y Zona Sur, según donde tramitó la queja (Resoluciones N° 045/04 y 075/06-D.P.).

La Dirección General asiste a las Autoridades Superiores en la resolución del Despacho aportando elementos de juicio para la toma de decisiones conforme a las pautas establecidas y metas fijadas, verificando y controlando el armado de expedientes y el encuadre legal de todos los actos administrativos y control final formal de las Resoluciones elaboradas por la Subdirección de Relatoría que se le encomienden, tanto las que refieran a la gestión específica del Organismo en cumplimiento de su función, como también las referidas a cuestiones internas administrativas, presupuestarias y del personal del Organismo.

También tiene a su cargo la protocolización, archivo y custodia de los actos administrativos originales, siendo además responsable de las notificaciones y comunicaciones con copias certificadas de los mismos a los Organismos y ciudadanos involucrados o representantes de la queja y a los Órganos de control (Tribunal de Cuentas y Comisiones Legislativas) cumplimentando lo establecido en la Ley N° 10396 y su modificatoria — Creación de la Defensoría del Pueblo del Provincia de Santa Fe y en la Ley 12.510— Administración, Eficiencia y Control del Estado.

A los efectos de agilizar las tramitacio-

nes, desde el año 2008 implementó un archivo digital de todas las Resoluciones protocolizadas, lo que permite un acceso rápido a las mismas a necesidad de quien la requiera, ya sea personal interno o externo al Organismo, como así también que puedan publicarse en la Página Web de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe todas aquellas Resoluciones de Gestión, referidas a reclamos o presentaciones de ciudadanos y/o iniciadas de Oficio en Defensa de los Derechos de los Ciudadanos, lo que favorece la consulta de cualquier persona ante casos similares.

En consecuencia, desde la Dirección en el año 2015 se protocolizaron un total de 266 Resoluciones y 305 Disposiciones, según el siguiente detalle:

. 41 Resoluciones de recomendación de la Zona Norte y Sur.

. 305 Disposiciones de la Zona Norte.

. Firma de Convenios: 9 **Resoluciones** que aprueban convenios con Municipalidad de Ceres y Arroyo Leyes por apertura de Delegaciones y de colaboración con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans, la Universidad Nacional de Rosario, la Universidad Nacional de Entre Ríos, la Facultad de Ciencias

Políticas, Ministerio de Justicia de la Nación y de la Universidad Nacional de Rosario con la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes.

. Trámites administrativos internos: **216 Resoluciones** referidas a autorización de partidas para gastos e inversiones del Organismo, modificaciones y ampliaciones presupuestarias, contratos de alquiler de inmuebles y trámites correspondientes al personal del Organismo.



PARTE II

Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes



INTRODUCCIÓN

Contar el trabajo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y el Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe, con las voces y palabras de quienes lo hacen, implica una redacción participativa. Escribir colectivamente interpela, inquieta, moviliza conceptos, definiciones, sentidos. Los imaginarios personales surcan en las significaciones institucionales y en el terreno de las interpretaciones se confrontan, se complementan, se modifican, se enriquecen. Ante un horizonte común, claro, indiscutible: **que las niñas, niños y adolescentes gocen de la vida.**

Nombrar el hacer es un proceso de registro, documentación, memoria, que se pone a disposición, que se expone, que se asume, que revela lo que hay y con lo que no se cuenta. Y esta forma de narrar demuestra, busca expresar las formas que adoptan las líneas del trabajo institucional.

En esta segunda parte del Informe Anual de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe la intención es



dar a conocer iniciativas, datos, miradas, producidas por la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y el Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia. Para que puedan guiar, acompañar, complementar o contrarrestar iniciativas, datos, miradas, producidas en otros ámbitos —públicos y privados— dedicados a la niñez y la adolescencia. **Porque en las políticas públicas y en el campo simbólico no existen descripciones unívocas, lineales, simples, cerradas, esenciales. Mucho menos al hablar de niñas, niños y adolescentes.**

¿Qué es lo infantil? ¿Qué hace a la cultura juvenil? ¿Cómo es la niñez que necesita protección? La interrogación abre caminos y posibilidades. Pero la deriva no es infinita; tomar decisiones —definir— recorta, pone límites, focaliza. De todo el universo de los derechos humanos de la niñez y la adolescencia la Defensoría estableció priorizar y profundizar dos grandes áreas: niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, y jóvenes infractores o presuntos infractores de la ley penal.

Estas dos poblaciones han sido los ejes de trabajo priorizados, a las cuales se intenta llegar con todas las herramientas que este organismo público de derechos humanos tiene a disposición: atender casos, monitorear el funcionamiento del Sistema Provincial de Infancias, recopilar y analizar información oficial, desarrollar estrategias de promoción e incidencia. De todas las niñas, niños y adolescentes santafesinos representan un porcentaje

pequeño pero que requiere la mayor atención y cuidado. Hoy, como antaño, son los extremos de la vulnerabilidad social que dieron origen a las primeras intervenciones del Estado tutelar. Por entonces se hablaba de régimen de minoridad y de orfanatos, no solo un modo de decir sino también de actuar diferente al actual.

La institucionalidad del Estado argentino destinada a la niñez tiene su propia historia. Recorrerla exhaustivamente excede los objetivos y alcances de este informe, no obstante es pertinente contextualizar brevemente, a fin de comprender más cabalmente el presente histórico al cual se observa.

Partiendo de la recuperación del gobierno constitucional y el advenimiento de la democracia después del terrorismo de Estado implementado por la dictadura cívico militar más cruel que vivió el país, la reivindicación y defensa de los derechos humanos por parte de los organismos no gubernamentales ha ido progresivamente formando parte de la agenda pública e institucionalizándose en respuestas que debe dar el Estado.

En materia de niñez y adolescencia la Convención de los Derechos del Niño emitida por la Organización de las Naciones Unidas en 1989, su ratificación inmediata por parte de Argentina y su incorporación a la Constitución Nacional, constituyen los hitos bisagras, ya que a partir de entonces las niñas y niños dejaron de ser concebidos como objetos a tutelar para pasar a ser reconocidos como sujetos de derechos. No obstante, simultáneamente con hacer

visibles y exigibles los derechos ante el Estado, sucedió el vaciamiento del mismo. El modelo neoliberal recortó las políticas públicas para garantizar la educación, la salud, la vivienda, la igualdad de oportunidades para todas las niñas, niños y adolescentes. La desigualdad social y la pobreza alcanzaron los picos más altos de la historia argentina reciente, con la hiperinflación en 1989 y la pérdida de la convertibilidad en 2001. En un contexto de desocupación, indigencia y crisis institucional, los derechos de los niños apenas sobrevivían en el plano del discurso declamativo con pretendida universalidad vaciada de conflictos y anclajes locales reales. La sobreexposición de imágenes de niñas y niños con desnutrición de los pueblos y provincias con menos recursos económicos acompañaban almuerzos y cenas de las familias pudientes des-

de los noticieros televisivos, síntoma y ejemplo de la crueldad del sistema. Esta disparidad puso en evidencia que sin redistribución de la riqueza el cumplimiento de los derechos de la niñez y la adolescencia no podrá ser efectivo.

Durante la década de los 90 se llevó adelante la “primera generación de reformas” tendiente a la minimización del rol del Estado que tuvo consecuencias evidentes en la sociedad argentina, en particular sobre las niñas, niños y adolescentes. Durante esta década se incrementó la desigualdad de ingreso familiar entre el primer y el quinto quintil de la población, pasando de una diferencia de 12 veces a una de 20 al momento del fin de la convertibilidad. En esta década se produjo un aumento sostenido de la tasa de desempleo, que se triplicó y pasó de representar un 6,3% en 1992 a un 18,3% en 2001, superando el 21% en el punto más álgido de la crisis económica. La precarización del trabajo afectó especialmente a los hogares con niñas, niños y adolescentes, presentándose en los mismos una tasa de desempleo más alta que el promedio. De igual manera, esta situación afectó al acceso a los servicios de salud alcanzándose en 2001 un 60% de niñas y niños sin acceso, lo que amenazó directamente su derecho a la salud y al pleno desarrollo personal.

Por otro lado, las reformas en las áreas de salud y educación de los años 90 apuntaron a profundizar la descentralización en la prestación de los servicios y una mayor autonomía de los gobiernos provinciales. Como resul-





mejora de los indicadores sociales en los últimos años. Entre las mismas se destacan el Plan Jefes y Jefas de Hogar, Manos a la Obra, el programa Familias para la inclusión Social y la Asignación Universal por Hijo.

Sin embargo, deben reconocerse aspectos que marcan un quiebre a partir de 2007-2008. Entre ellos, se reconoce a la inflación como un factor central que cuestiona las mejoras aparentes en relación con los salarios de los trabajadores. También la persistencia de un modelo tributario regresivo en su estructura general; pero fundamentalmente se evidencia una menor capacidad de la economía para seguir generando empleo de calidad.

tado se profundizó la fragmentación de las instituciones y la inequidad de los servicios, ya que se registró un crecimiento del subsector privado mientras se redujo la cobertura de las obras sociales. En relación con la educación, la Ley Federal de 1993 aunque pretendió ordenar el proceso de descentralización del sistema educativo no dio respuesta a la falta de recursos para jurisdicciones con bajos rendimientos educativos y la ausencia de un efectivo mecanismo compensador a escala nacional, situación que contribuyó a consolidar las inequidades preexistentes.

A partir de 2003 comenzaron a recuperarse las principales variables macroeconómicas que, junto a una serie de políticas sociales llevadas adelante por el Estado con destino a las familias más vulnerables, produjo una importante

Otro fenómeno a plantear es que si bien se evidencia un mejoramiento general de distintos indicadores, no obstante se mantienen desigualdades relativas. Esto resulta evidente principalmente en temas de salud y hábitat. En este sentido, los indicadores básicos vitales han presentado mejoras, pero se mantienen diferencias entre las provincias.

Finalmente, en relación con el campo y la expansión sojera, si bien los impuestos tienen efecto progresivo, se han reconocido impactos regresivos debido a la expulsión de pequeños campesinos y pueblos originarios de sus tierras, la degradación del ambiente, la creciente disminución del trabajo rural y la migración forzada a las periferias urbanas. Los primeros años del siglo XXI llevan la implementación progresiva de otro modelo de Estado, que buscó recupe-

rar su fuerza e incidencia en relación con las políticas económicas globales. En 2005 la Ley Nacional N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes aportó un marco de intervención especializado anclado en el interés superior del niño. Esta iniciativa aporta a trascender la etapa de manifiesto de los derechos de las y los niños para pasar a plasmarlos en la práctica, en las instituciones, en las políticas públicas. En la tarea de conformar, sostener y mejorar los Sistemas de Protección de la niñez y la adolescencia todos los actores de los distintos niveles y poderes que se dedican a ellas están involucrados. A este recorrido en Santa Fe se suman dos importantes herramientas, la sanción en 2009 de la Ley Provincial N° 12.967 de Promoción y Protección Integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes y la creación en 2012 de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes dando cumplimiento a los artículos 47 de la ley nacional y 38 de la ley provincial.

Por lo tanto, el Sistema de Infancias se ha ido conformando tanto con instituciones que existían previamente a la sanción de las leyes de Protección Integral como con nuevas. Las fuerzas instituidas e instituyentes se encuentran o entran en tensión en prácticas y representaciones. Como toda construcción social es un proceso abierto e inacabado pero que está puesto en marcha y vive los movimientos acordes a su funcionamiento. En él se enmarca el accionar de la Defensoría, que no solo aporta la especificidad de velar por la defensa y garantía de los derechos, sino también la supervisión y auditoría del Sistema. Por ello, la apertura de más Defensorías Provinciales sería un valioso aporte para el anclaje del interés superior caso a caso, del caso al tema y del tema a impulsar condiciones de vida dignas para la niñez y la adolescencia. Son un ámbito estatal independiente para controlar y equilibrar el ejercicio de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.





CAPÍTULO 1: Atención Integral

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe asume su rol de supervisión desde una visión proactiva, de colaboración y articulación. Observa donde existan superposiciones o vacíos de intervenciones, a fin de transformar la realidad de las niñas y niños involucrados con los recursos disponibles. Así como también exige que se destine lo necesario en las áreas o aspectos que identifica que no han sido priorizados. A través de su **Área de Atención Integral** recibe **casos de vulneración de derechos** presentados de manera espontánea o derivados por otros organismos, así como también interviene de oficio y de manera directa cuando toma conocimiento de una situación de la cual evalúa su inmediata actuación. Su estrategia se basa en **la escucha, el asesoramiento, el seguimiento, el registro de los casos y la identificación de sus causas. Desde el Área de Promoción y Monitoreo de Derechos y a partir del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia que lleva adelante junto a UNICEF Argentina** desarrolla líneas

de sensibilización, seguimiento, capacitación e incidencia al interior del Sistema de Infancias. Las estrategias del Área son el **trabajo en red** para aunar esfuerzos en la promoción de derechos e identificar las necesidades de formación; el **monitoreo** a las instituciones del Sistema —que en este período se focalizó en niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales y jóvenes infractores o presuntos infractores de la ley penal—; relevamiento y análisis de la información sobre políticas públicas con enfoque de derechos e inversión social en ni-

ñez para poder incidir en la toma de decisiones; y el monitoreo de medios de comunicación a fin de poder desentrañar los imaginarios y representaciones sociales que estigmatizan y estereotipan ciertos modos de ser niños y jóvenes hoy.

En la circulación social de discursos transitan diversos enunciados dedicados a la niñez y la juventud. Manifiestos, denuncias, noticias, investigaciones académicas, literatura, expresiones artísticas, publicidades. Hay muchos emisores adultos para

muchos más niños receptores, pero poco o nulo espacio para participación de las niñas, niños y adolescentes. Es necesario y vital contar con sus voces y palabras, que sus opiniones sean tenidas en cuenta en todas las decisiones que los involucran. **La Voz de quienes tienen voz** es una estrategia institucional transversal a todas las líneas de trabajo de la Defensoría y el Observatorio. Con sus voces y palabras por delante, se propone abordar los distintos temas a través del cruce de miradas y lenguajes. **Como las distintas piezas de un rompecabezas, que se encuentran para construir un paisaje en común.**

De los casos a los temas. El Sistema Único de Seguimiento de Situaciones

La protección es integral si se basa en articulaciones e intervenciones con un alto grado de implicación entre las instituciones responsables de garantizar el cumplimiento y ejercicio de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes en cualquier contexto y en todas las etapas de su desarrollo, con una mirada respetuosa de la diversidad y las identidades. Implica asegurar para todas y todos el acceso a la salud, la educación, la vivienda, la seguridad social, a un ambiente sano y sustentable, entre otros derechos. Así como también posibilitar la apertura de más y mejores espacios de participación para que niñas, niños, adolescentes y jóvenes puedan expresar sus opiniones y denunciar cualquier situación que vulnere sus derechos sociales, económi-

cos y culturales. Cuando las políticas públicas del Estado en sus distintos niveles no son capaces de garantizar de un modo adecuado, integral y duradero los derechos de la niñez y la adolescencia, se requiere del accionar de subsistemas de protección e instituciones específicas entre los que se encuentra la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

Desde el inicio de sus funciones, la Defensoría ha puesto especial atención en la manera en cómo se registra su accionar, tomando en cuenta que la vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes está revestida de múltiples problemáticas, acontece en contextos diversos y demanda respuestas institucionales que estén a la altura de la gravedad de las situaciones que se presentan. En este sentido, es clave poder contar con un registro sistemático de los casos que se presentan y una cuidadosa tipificación de los mismos. **Esto permite tanto conocer la singularidad de cada situación donde en el centro de las intervenciones debe situarse a la niña, niño o joven,** como la relación con su entramado familiar, comunitario, social, cultural que la hacen única pero posible de ser abordada del modo más pertinente.

El modo en que se produce, gestiona y comparte información es base para la integralidad de políticas y la gobernanza sistémica, atributo fundamental para diseñar, implementar y evaluar políticas públicas con enfoque de derechos.

En este sentido, desde sus inicios la Defensoría de Niñas, niños y adolescentes, en sintonía con los artículos 27, 28, 54 y 55 de la Ley provincial N°12.967 de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, ha considerado imprescindible conformar un registro sistemático de las situaciones atendidas por el Área de Atención Integral.

En 2015 se ha avanzado en este camino implementando el Sistema Único de Seguimiento de Situaciones (SUSS), sistema informático para el registro, seguimiento y análisis de de las situaciones recibidas, adoptando una nueva forma de clasificación de las mismas. Se trata de un sistema de información diseñado como herramienta de producción y consulta de información sobre NNyA y las intervenciones realizadas desde el Área, en particular en casos de vulneración de derechos. El uso de esta herramienta permite efectuar el seguimiento de los casos, facilitando su abordaje. Con este sistema se busca integrar la visión estadística con la de la gestión y fundamentalmente, la de la trayectoria vital de cada niña o niño vinculado, articulando la perspectiva estratégica, la dirección y el seguimiento y medición de las acciones.

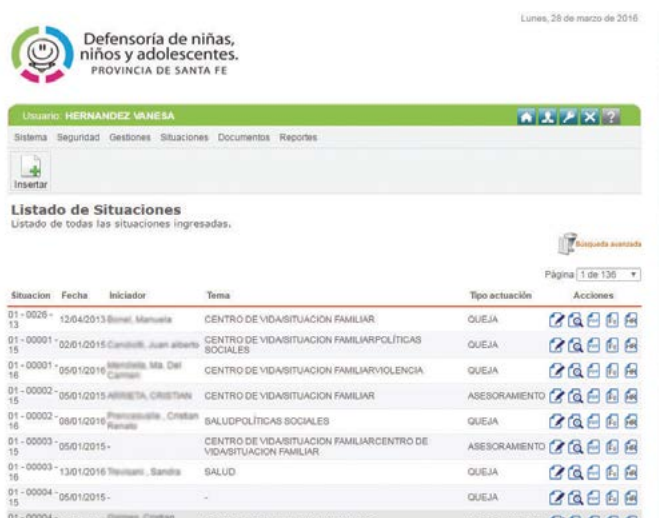


El proceso de carga está conformado por seis pantallas:

1) Situación: en la que se presenta brevemente información sobre la fecha, tipo de actuación (asesoramiento, queja y oficio) y modo de presentación de la misma; su iniciador; el nombre de la niña o niño involucrado y su edad. Por otro lado, se presentan los antecedentes y el pedido de la comunicación o denuncia y se define institucionalmente la problemática sobre la que trata la situación.

2) Iniciador: se incluyen datos personales de quien presenta el caso, si el mismo procede de una institución y su cargo y cuál es su vínculo con la niña o niño.

3) NNyA y referentes: esta pantalla está conformada por los datos personales de cada niña o niño, considerando su edad, sexo y domicilio; se indaga también sobre su centro de vida, su nivel de escolarización alcanzado y si tiene cobertura de salud. También se incorporan datos de sus familiares.



4) Intervinientes: se presenta a las personas que han intervenido en el abordaje de la situación.

5) Intervenciones: se incluye la hoja de ruta de seguimiento del caso y se presentan los instrumentos generados (notificaciones, oficios, actas, entre otros).

6) Cierre: se presenta la fecha en la

que se dan por concluidas las actuaciones sobre la intervención.

Como se mencionó previamente, con el desarrollo de este sistema se comienza a emplear una nueva forma de clasificación de las problemáticas que se debe asignar en la pantalla inicial sobre la situación. A continuación se la presenta en la tabla siguiente.

Tabla. Temas y subtemas definidos para la clasificación de las situaciones

Temas	Subtemas
1. CENTRO DE VIDA / SITUACIÓN FAMILIAR	Abandono Adopción Cuota alimentaria Extravío Guarda Impedimento de Contacto Medida de Protección excepcional Reconocimiento Régimen de visita Restitución Internacional Revinculación Situación de calle Alojamiento en Hogar Tenencia

2. IDENTIDAD	Documentación Género Resguardo de la propia imagen
3. VIOLENCIA	Abuso sexual Acoso sexual Discriminación Falta de cuidados parentales Hostigamiento-amenazas Maltrato físico Maltrato psicológico o emocional Violencia de género Entre pares
4. EXPLOTACIÓN Y TRATA	Prostitución Pornografía infantil Redes delictivas Trabajo infantil
5. ACCESO A LA JUSTICIA	Justicia penal juvenil -niñas y niños no punibles Imposibilidad del ejercicio del Derecho
6. POLÍTICAS SOCIALES	Vivienda Educación Salud AUH Ambiente Transporte Subsidios Provinciales
7. SISTEMA DE NIÑEZ	1° nivel 2° Nivel
8. SALUD	Adicciones Salud Mental Discapacidad Embarazo adolescente

Fuente: Defensoría de Niñas, niños y adolescentes. 2015

Además se ha considerado para algunos de los subtemas la posibilidad de identificar los factores y contexto asociados. Ambos permiten un mayor nivel de comprensión de la proble-

mática sobre la que trata la situación recibida por el Área de Atención.



1) Inicio 2) Iniciar 3) NNA y Referentes 4) Intervenciones 5) Intervenciones 6) Cuentos 7) Finalizar

Situación

Nro Situación: 01-0026-13

Fecha: 12/04/2013

Tipo de Actuación: QUEJA

Lugar: SANTA FE

* Modo de Presentación: PERSONAL

Observaciones:

Comunicación o denuncia

Articulator: Intervención de la Municipalidad de Galvez

Motivo: Mariana Bonal se presentó junto a su nieto de 12 años. Se encuentra preocupada por el cuidado que hace la abuela paterna a sus 3 nietos que quedaron bajo su cuidado debido a un problema de salud que tuvo la madre por el cual quedó internada (distrofia y aneurisma). Se realiza un acta en la Municipalidad de Galvez entre las abuelas en donde quedan a cargo de las

Pedidos:

Nominación de las problemáticas

Tema	Subtema	Factor	Contenido
CENTRO DE VIDA/SITUACIÓN 1	Seleccione uno...	Seleccione uno...	Seleccione uno...
Seleccione...	Seleccione uno...	Seleccione uno...	Seleccione uno...
Seleccione...	Seleccione uno...	Seleccione uno...	Seleccione uno...

Como ya se ha dicho, el Área de Atención Integral aborda de manera directa los casos que llegan a la institución. Se registran las características del caso, las intervenciones y articulaciones que éste demanda, y se realiza el seguimiento de todo el proceso. Desde el Observatorio se procesa esta información, considerada como otra fuente de gran valor para conocer la situación de los derechos de niñas, niños y adolescentes en el territorio, poniéndola en relación con la que procede de los demás organismos oficiales e incorporándola a la base de datos. Los casos se registran según el o los derechos vulnerados, y atendiendo a la complejidad se establecen hasta tres menciones de los mismos. Por lo tanto, al analizar las menciones de los derechos vulnerados se cuenta con un número mayor al total de los casos atendidos.

En el Primer Informe del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, se expusieron datos resultantes del análisis de los casos atendidos por la Defensoría durante los años 2012 y 2013¹. Dichos casos atendidos/analizados no dejaron de tener la importancia que cada uno exigía, pero también debieron ser aprehendidos de un modo complejo, en un entramado relacional y contextual que los sitúa como parte de temas y problemas que los contienen y de los cuales son a la vez una expresión. La vulneración de derechos que se expresa en el nivel más crucial del cuerpo de cada niña, niño o adolescente, a nivel físico o simbólico, puede ser entonces visualizada a través de un caso, pero conforma un campo de temas y problemas que demandan ser conocidos de un modo cabal para trazar abordajes integrales reales y eficaces en tiempo y forma.

En el Segundo Informe se presentaron los datos correspondientes al año 2014. Al igual que en los años anteriores, la Defensoría abordó casos desde el Área de Atención Integral en las delegaciones Santa Fe y Rosario. En Santa Fe fueron atendidos 395 casos de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes, de los cuales el 51,78% correspondió al **derecho a la convivencia familiar y comunitaria**. En segundo lugar se sitúa como vulnerado el **derecho a la integridad**, con el 14,47%, siendo el tercero el

derecho a la salud, con el 10,48%. Los restantes derechos vulnerados (a la **educación**, a la **vida**, al **ambiente saludable y sustentable**, a la **identidad**, a la **igualdad**, a la **libertad, expresión y participación**, a **no ser explotado**) fueron mencionados en un número inferior, representando entre el 8,6 y el 0,42%.

La relación entre la vulneración de derechos concretos y los temas donde ésta se visualiza involucran, en primer lugar, a la **situación familiar** de las niñas, niños y adolescentes con el 37,88% de las menciones; luego a situaciones de **violencia**, con el 22,44%, el **ambiente** y la **salud** con el 14,83% y el **centro de vida**, con el 12,22% de las menciones.

Los datos evidencian que las niñas y niños sufren violencias mayormente en contextos familiares —su ambiente inmediato—, lo cual afecta directamente su salud e integridad física y psíquica. Por ello interesa esclarecer las formas en que las violencias se manifiestan. Para esto se han clasificado los casos donde se han registrado situaciones de violencia tipificando a la misma según su expresión. Los datos resultantes expresan que, de 122 casos de violencia sobre niñas, niños y adolescentes, 27 fueron de **maltrato** y otros 27 de **abuso sexual** (22%); 23 casos (19%) acusaron falta de **cuidados parentales**; 20 casos mencionaron la **violencia familiar** (16%); 13 casos (11%) la **violencia**

entre pares; en 9 casos (7%) se trató de **violencia institucional** y en 3 casos (2%) la violencia tuvo su expresión en la **explotación o trata de niñas, niños y adolescentes**.

Las cifras emergentes del trabajo de la Defensoría a través del Área de Atención Integral en la ciudad de Rosario son igualmente serias por sus implicancias. Los casos atendidos a lo largo de 2014 fueron 557 en esta Delegación. Los derechos vulnerados en mayor número fueron, según lo registran las menciones realizadas, el **derecho a la convivencia familiar y comunitaria** con 274 (35,04%) y el **derecho a la integridad** con 249 menciones (31,84%); en un porcentaje significativamente menor fue mencionado como vulnerado el **derecho a la educación** en 67 ocasiones (9,04%). Valores cercanos se registraron para la vulneración del **derecho a un ambiente saludable y sustentable** con 55 menciones (7,03%) y del **derecho a la salud** con 52 menciones, representando el 6,65%. Otros derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados fueron el derecho a la identidad y la propia imagen con el (3,84%); el derecho a la vida (1,79%); el derecho de acceso a la justicia (1,28%); el derecho a la libertad, expresión y participación (1,15%) y, en igual número, el derecho a no ser explotado. Han representado menos del uno por ciento de las menciones, respectivamente, la vulneración del **derecho a descanso, recreación, deporte y juego** y el **derecho a la igualdad**, pero no por ello debe desestimarse su signifi-

1- Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe. Informe 2013. Observatorio de la Niñez y la Adolescencia. Santa Fe, 2014: 58-59.

ción, ya que han sido mencionados en casos que, por su complejidad, involucraban también otros derechos.

Los temas con los cuales se vinculan de manera directa las vulneraciones de derechos de niñas, niños y adolescentes de acuerdo con los casos atendidos en 2014 en Rosario son, en primer lugar, la **violencia**, con 280 menciones, lo que representa el 37,70% en el total. Le sigue la **situación familiar**, con 170 menciones (22,94%), luego el **centro de vida** con 99 menciones (13,36%) y **ambiente y salud**, representando el 11,61% con 86 menciones. En un porcentaje mucho menor, de 7,15%, la vulneración de derechos se relaciona con la **educación**; la **identidad**, el 3,51%; el **consumo y las adicciones** son mencionados en el 2,02%, la **discapacidad** con el 1,08% y, finalmente, el **trabajo infantil**, representado con el 0,54%.

Las violencias han sido también el principal tema que atraviesa los casos de vulneración de derechos de niñas y niños atendidos en la Delegación Rosario, representando más de un tercio de las menciones registradas. La misma ha sido de carácter **familiar** en 76 casos (24%), ha tenido forma de **maltrato** en 74 casos (23%) y de **abuso sexual** en 58 casos (18%). La falta de **cuidados parentales** se relaciona con la violencia en 55 casos (17%); en 25 casos (8%) se trató de **violencia institucional**; en 15 casos (5%) de **violencia entre pares**; en 6 casos (2%) de **explotación y trata de personas** y

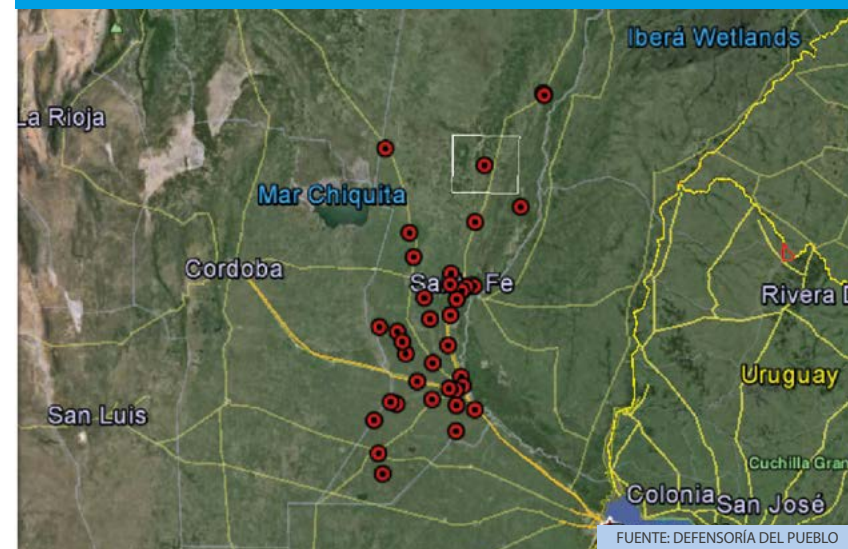
otro tanto, de **discriminación**; finalmente, el 1% estuvo representado tanto por el **acoso sexual** como por la **violencia en redes sociales**, con 4 y 3 casos respectivamente.

Como ha podido observarse, se mantiene la tendencia registrada ya a lo largo de tres años de trabajo de la Defensoría: el derecho a la convivencia familiar y comunitaria de las niñas, niños y adolescentes es el más vulnerado, así como su integridad. Las violencias son un factor crucial en esta realidad, ya que se relaciona de manera estrecha con los vínculos familiares y los centros de vida de niñas y niños, determinando para ellos un ambiente que en lugar de ser saludable intensifica vulnerabilidades.

De la cuantificación y análisis de las situaciones del año 2015, surge que la Defensoría recibió un total de 1053 situaciones, de las cuales 466 corresponden a la delegación Santa Fe y las 587 restantes, a la delegación Rosario. Si se clasifican según el tipo de actuación surge que casi el 55% (54,9) corresponden a quejas, un 41,1 a situaciones donde se solicitaba asesoramiento y 4% de los casos fueron oficios tomados por la Defensoría.

En el mapa siguiente se presentan las situaciones según la localidad a la que corresponden.

Mapa distribución territorial de situaciones recibidas

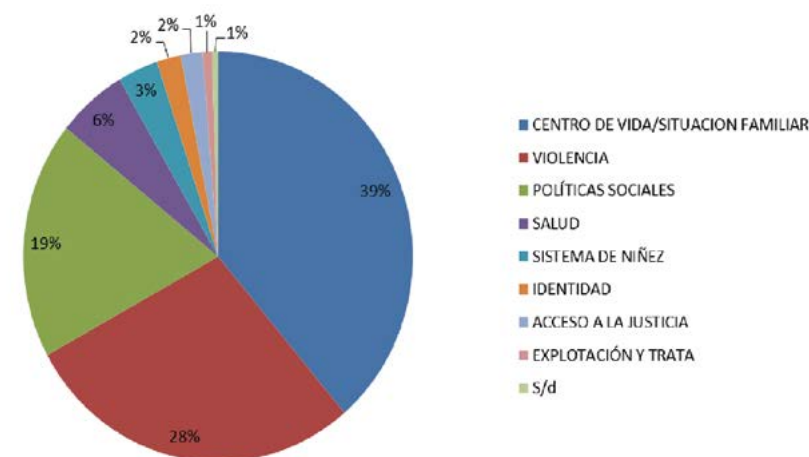


FUENTE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

A continuación se presentan las situaciones recibidas según el tema al que refieren. Corresponde aclarar que cada situación recibida por

la Defensoría puede ser clasificada asignándole hasta tres opciones de tema.

Situaciones atendidas por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes según tema. Año 2015



FUENTE: DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Como se visualiza a partir del gráfico anterior el principal porcentaje de menciones corresponde al tema “centro de vida/situación familiar” con un 39%, en un segundo lugar el 28% de las mismas corresponde al tema “violencia” y en tercer lugar a “políticas sociales”, con el 19%. El 14% restante se desagrega en los temas de Salud, sistema de niñez, identidad, acceso a la justicia, explotación y trata y en 1% de los casos no se ha podido asignar ningún tema. Los datos presentados proceden, como se dijo, del Área de Atención Integral de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en sus Delegaciones Santa Fe y Rosario. Es información generada a través de fuentes confiables. Su fiabilidad radica en que son situaciones abordadas de manera directa por el equipo técnico o derivadas por el mismo a partir del conocimiento y análisis de cada situación. El Observatorio ha cuantificado y analizado las situaciones realizando las consultas o aclaraciones pertinentes con el Área de Atención Integral. El análisis que se realiza tiene el propósito de generar conocimiento sobre situaciones, temas y problemas que, de manera inobjetable, demandan intervenciones cualificadas, articulaciones institucionales y políticas sostenidas. Se trata, en suma, de resultados que deben interpelar a las instituciones que, en los distintos niveles, deberían garantizar protección a niñas, niños y adolescentes frente a esta realidad.

En este sentido, las intervenciones

de la Defensoría se orientan a dilucidar que la concepción de niñez impuesta desde la Modernidad no traduce las subjetividades infantiles de esta época. También, a aportar a su vez a nuevas construcciones conceptuales, a que las leyes capten la realidad social sobre la cual legislan para normativizar —de lo contrario pasa a ser una mera enunciación de principios— e incidir en nuevas lógicas de protección y cuidado. Porque de lo que se trata es de proteger niñas, niños y adolescentes y no derechos.

Para la Defensoría, protección y promoción son más que conceptos interrelacionados. Son aspectos que deben implicarse mutuamente para garantizar los derechos humanos y que por lo tanto será importante traducir a nivel de planificación — en objetivos, en acciones, en recursos— en toda política pública que se proponga dirigirse a las niñas, niños y adolescentes sujetos de derechos con resultados satisfactorios y constatables.

La construcción conjunta entre actores gubernamentales, movimientos sociales, religiosos, políticos, de base, que trabajan diariamente por la niñez y la adolescencia, de una cultura respetuosa y protectora de los derechos humanos es el sustento para ponerle fin a las violencias. Un hacer en red que sea como un rompecabezas: donde cada pieza sea diferente y necesaria a la vez para construir en forma conjunta.

CAPÍTULO 2: Promoción y Monitoreo de Derechos

El Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe es una iniciativa impulsada por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe en 2013, en forma conjunta con UNICEF Argentina. Es, para este organismo público, una herramienta fundada en el desarrollo de información y conocimiento. Su objetivo principal es que el conjunto de actores del Sistema de Promoción y Protección de Infancias y la sociedad civil de la Provincia de Santa Fe cuenten con información clave sobre niñez, adolescencia y género. El

sentido de construir dicha información tiene por función aportar al mejoramiento de las capacidades de diseño, movilización, ejecución y evaluación de las políticas públicas en la materia.

El 5 de noviembre de 2015 se presentó públicamente el Segundo Informe del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe. Con el acompañamiento de Florencia Bauer, Representante de UNICEF Argentina, y Defensores del Pueblo de diversas provincias y localidades

del país, se dio a conocer el trabajo realizado a las autoridades del Poder Ejecutivo Provincial y a toda la comunidad. El informe desarrolla en profundidad los monitoreos que aquí se presentan y sus principales resultados.

El mismo está disponible on line en: <http://www.defensorianna.gob.ar/visor/informe-2015/pagina-1.html>

chicos con las formulaciones de una política pública que va dirigida a ellas y ellos supone abrir una puerta donde el trabajo desde el enfoque de derechos sea una realidad tangible, porque implica que cualquier política destinada a la infancia pueda contar con la mirada y aportes de sus destinatarios directos, además de cumplir con las exigencias técnicas y presupuestarias que la hagan eficaz.

Resulta sumamente necesario continuar abriendo canales de participación para niñas y niños. Así como también sensibilizar e involucrar a cada vez más referentes e instituciones bajo una perspectiva que sintonice las distintas miradas, construya conocimiento, contribuya a esclarecer o definir responsabilidades y promueva la rendición de cuentas sobre los logros y limitaciones como pasos fundamenta-

les para que la integralidad de la protección sea real.

Los **Monitoreos**, la **Voz de quienes tienen voz** y el **Trabajo en red** para acciones de incidencia, son las líneas estratégicas del Observatorio y la Defensoría. Tales estrategias buscan traducir un cambio cultural necesario, desde un organismo del Estado que no solo impulsa la inversión social en niñez y las políticas públicas con enfoque de derechos, sino también a la interpelación de la sociedad en su conjunto para el respeto y cuidado de las niñas, niños y adolescentes de hoy



En el transcurso de sus dos años y medio de existencia, las líneas de acción desarrolladas han apuntado a materializar el objetivo planteado, teniendo como principios metodológicos el diálogo y la riqueza de miradas que permite la retroalimentación de las perspectivas cualitativas y cuantitativas. Construir información y conocimiento sobre la situación de los derechos de las infancias y juventudes, tanto a través de datos estadísticos, información cualitativa y análisis documental como a partir de múltiples canales de expresión, que involucren a niñas, niños y adolescentes. Poner en diálogo la voz de las y los

Las líneas de Monitoreo son complementarias y buscan abordar de manera integral al Sistema de Protección.

Líneas de Monitoreo	Fundamentos
Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil y del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales	Focalizar el trabajo de la Defensoría en las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales y en jóvenes infractores o presuntos infractores de las ley penal, por ser las poblaciones con mayor vulnerabilidad dentro del Sistema de Protección Provincial
Monitoreo de Medios de Comunicación	Promover la importancia de una comunicación democrática y con enfoque de derechos; que no estigmatice ni vulnere
Monitoreo del Presupuesto Público o de la Inversión Social en niñez y adolescencia	Priorizar el análisis de la capacidad estatal y su desempeño para garantizar los derechos de niñas, niños y adolescentes
Monitoreo de políticas públicas con enfoque de derechos. Herramienta de Información	Recopilar información estadística generada por fuentes oficiales para poder dar cuenta del estado de los derechos de la niñez y la adolescencia

● MONITOREO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SIN CUIDADOS PARENTALES

A través de esta línea de Monitoreo que lleva adelante la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se vinculan situaciones delicadas y graves como las que afectan a niñas y niños que por circunstancias específicas se encuentran sin cuidados parentales de forma transitoria o permanente, con el funcionamiento de los Sistemas de Protección Social,

en general, y con los Sistemas de Protección Integral de niñas, niños y adolescentes, de modo específico. Comprender y contextualizar la emergencia de estas problemáticas que demandan protección implica también asumir la complejidad del entramado de miradas, actores y temporalidades que se manifiestan en las intervenciones del Sistema.

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 estos así lo requiera. Son limitadas en el tiempo y sólo pueden prolongarse con el debido control judicial de legalidad, mientras persistan las causas que les dieron origen”². El Sistema prevé la adopción de medidas de protección excepcional para aquellas situaciones en que se hayan agotado todas las instancias de abordajes integrales correspondientes al Primer nivel de intervención³, sin que la vulneración de derechos en que se encuentra una niña, niño o un adolescente haya cesado.

Indagar en la implementación de estas medidas implica analizar la organización administrativa institucional, los lugares y recorridos en lo que se ven inmersos las niñas, niños y adolescentes a quienes se protege. Los tránsitos que realizan —cuando se han agotado todas las medidas de protección integral— se definen por la gravedad de los motivos que los apartan de su núcleo familiar. La Ley Provincial N° 12.967 define que la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, perteneciente al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia, tiene la responsabilidad de coordinar y administrar el segundo nivel de intervención del Sistema de Protección. Esta Subsecretaría se encuentra orga-

nizada en dos Direcciones Provinciales de Promoción de Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia —con Sedes en Rosario y Santa Fe— y cinco delegaciones provinciales en Reconquista, Rafaela, San Lorenzo, Venado Tuerto y Villa Constitución. A través de sus Sedes y Delegaciones, la Subsecretaría es la encargada de definir el destino de alojamiento de las niñas, niños y adolescentes por un período que no debe exceder los 6 meses. Pasado este tiempo, las niñas, niños o adolescentes deben volver con su familia de origen o ser declarados en estado de adoptabilidad.

Una vez definida la medida de protección excepcional, los equipos de las Direcciones y Delegaciones deben emprender un trabajo de planificación de estrategias de abordaje con los referentes territoriales del Primer Nivel de Intervención según las especificidades de cada caso. En este período se evalúan las posibilidades de revinculación de los niños con sus familias de origen, en un marco de respeto a su interés superior.

Un aspecto prioritario que define el paradigma de la Protección Integral es que la aplicación de una Medida de Protección Excepcional que implique la separación de un niño o niña de su hogar sólo puede concretarse a partir de la constatación de formas de violencia ejercidas sobre ellas y ellos —ya sea física, psicológica o simbólica— o por acciones u omisiones de los padres o adultos

responsables de la crianza. Pero la condición de pobreza nunca puede ser un motivo de alejamiento de un niño de su hogar.

La información y las reflexiones que se construyen en torno a la temática en el presente informe surgen tanto de las distintas instancias del proceso de Monitoreo del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, como del trabajo del Área de Atención Integral. Ambos constituyen información primaria con la que cuenta la Defensoría. A ella se suman los análisis documental y estadístico, la indagación de la Inversión Social en la categoría protección del niño y el Monitoreo de Medios de Comunicación.

Para abordar una problemática tan compleja, por sus implicancias en la realidad de niñas, niños y adolescen-

tes, cuyos derechos han sido vulnerados y temporalmente separados de su núcleo familiar, se ha considerado pertinente organizar un relevamiento y posterior análisis desagregado en distintas dimensiones. Éstas han incluido la historización del Sistema de Protección de Niñas, Niños y adolescentes sin cuidados parentales y contextualización de la población atendida; las modalidades de acogimiento y funcionamiento del sistema en el presente; la situación de las niñas, niños y adolescentes en el Sistema de Protección y el análisis de la Información económica presupuestaria relativa al este sistema de protección específico. En ese proceso se han descrito las principales dificultades para la cuantificación de la información y en qué aspectos esto se registra especialmente. Sobre la base de dichas dimensiones se han estructurado los distintos apartados que intentan reflejar la orga-



2- Protocolo de Intervención para el abordaje de situaciones en el marco del Sistema de Protección Integral de Derechos de la provincia de Santa Fe. Gobierno de Santa Fe, Ministerio de Desarrollo Social, 2013.

3- El primer nivel de intervención del Sistema de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes está conformado, como se describió previamente, por Escuelas, Centros de Salud y hospitales, espacios culturales y comunitarios, dispositivos y programas de los Estados nacional, provincial y municipal; instituciones barriales y territoriales —públicas o privadas— que están en contacto con las niñas, niños o adolescentes cuyos derechos vulnerados demandan esta atención.



nización y el funcionamiento del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, analizando sus transformaciones y el modo en que funciona actualmente. Se intenta aproximar a una caracterización y cuantificación de las niñas, niños y adolescentes que forman parte de este Sistema, reflexionando sobre la importancia de la construcción de herramientas que permitan el seguimiento de estas situaciones, teniendo en cuenta la diversidad de equipos y de instituciones que intervienen.

Es de gran importancia detenerse en el análisis de las diferentes instancias de este proceso que va desde la definición de una medida de protección excepcional hasta la resolución defini-

tiva la misma. A lo largo del mismo se consideran **modos de acogimiento alternativo**, intervienen equipos que trabajan en la posibilidad de su **revinculación** o **definición de resolución definitiva** de su medida, lo cual implica la declaración de su **estado de adoptabilidad**.

Frente a situaciones, donde por la edad o situación particular de la niña, niño o adolescente se define consolidar una estrategia orientada a la construcción de un **proceso de autonomía progresiva**, importa también conocer la direccionalidad del trabajo que se desarrolla en ese sentido. Comprender el funcionamiento del Sistema en este aspecto exige aproximarse a los criterios institucionales de toma

de decisiones, modos de acogimiento, circulación de la información y coordinación entre los distintos niveles y actores. Para esto es necesario clarificar específicamente la manera en que funciona cada una de las modalidades de acogimiento alternativo que hoy se encuentran vigentes, de manera de poner una mirada más atenta sobre los dispositivos y sus características.

EL MONITOREO: OBJETIVOS, METODOLOGÍA Y RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO

Como paso inicial se realizó una primera actualización de datos sobre el alojamiento de niñas y niños sin cuidados parentales en la Provincia y se sistematizaron las quejas recepcionadas por el Área de Atención Integral de la Defensoría que involucran a niñas, niños y adolescentes alojados en las distintas modalidades de acogimiento alternativo, a partir de los casos registrados en el SUSS.

Objetivo general

Generar recomendaciones y propuestas que garanticen la protección integral y el respeto de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales de la Provincia de Santa Fe.

Objetivos específicos

- Generar evidencia empírica sobre el funcionamiento de los dispositivos del sistema de tránsito y alojamiento de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales de la Provincia de Santa Fe, a través de un monitoreo de

instituciones de alojamiento y dispositivos alternativos de cuidado, como base para la formulación de propuestas de transformación institucional orientadas a garantizar derechos en un marco apropiado a la población objeto.

- Analizar las políticas públicas dirigidas a las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, a partir de herramientas de evaluación sustentadas en el enfoque basado en los derechos humanos y acordes a lo establecido por la legislación vigente en la materia.

- Promover los derechos de las niñas, niños y adolescentes a través de espacios de participación y expresión, comunicación y creación colaborativa.
- Promover que las niñas, niños y adolescentes conozcan la Defensoría como espacio para presentar quejas, consultas y plantear necesidades o situaciones relacionadas con sus derechos.

Metodología

- Matriz Marco Lógico de Planificación y Seguimiento del proceso de Monitoreo.
- Selección de instituciones a visitar por etapas.
- Metodología específica para cada institución.
- Técnicas y herramientas de investigación cualitativa: análisis documental, observaciones, observaciones participantes, entrevistas, grupos focales.
- Análisis de los casos abordados por el Área de Atención Integral de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe.
- Análisis de información estadística.

- Análisis de medios de comunicación masiva locales.
- Talleres Lúdicos en Centros Residenciales.

Entrevistas en profundidad

- Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia. Ministerio de Desarrollo Social.
- Dirección Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, Santa Fe y Rosario.
- Coordinadores Programa Acogimiento Familiar, Rosario y Santa Fe.
- Dirección Provincial de Registros. RUAGA.
- Equipos de Monitoreo y Fortalecimiento de Centros residenciales oficiales y conveniados en Rosario y Santa Fe.
- Delegación en Nodo Reconquista de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.
- Servicio Local Reconquista.
- Servicio Local Santa Fe.

Metodología Aplicada en cada Centro Residencial

- Entrevistas a directores/as de Centros Residenciales.
- Grupos focales con integrantes de los equipos técnicos de los Centros Residenciales.
- Grupos focales con dinámicas lúdicas con los acompañantes convivenciales de los Centros Residenciales.
- Grupos focales con adolescentes alojados en Centros residenciales.
- Talleres lúdicos con niñas y niños alojados en Centros Residenciales.

Análisis de documentación, Decretos, Ordenanzas, Protocolos, planes y proyectos institucionales.

Análisis de casos del Área Atención Integral sobre centros residenciales, Programas de Acogimiento Familiar, medidas excepcionales años 2012, 2013, 2014 y 2015.

Durante el último semestre de 2014 y el primero de 2015 se entrevistaron a actores que componen el Sistema de Protección Provincial y se seleccionaron 13 centros residenciales donde se realizaron visitas programadas y entrevistas in situ a sus referentes. Para realizar esta selección se elaboró un diagnóstico preliminar sobre la situación de Centros Residenciales en la Provincia, construido a partir del relevamiento de: actuaciones o situaciones abordadas por los Equipos de Atención Integral de la Defensoría de ambas Delegaciones (Rosario y Santa Fe), registros periodísticos, entrevistas con referentes del Equipo de Fortalecimiento de la DPPD-NAyF de Rosario y visitas a instituciones. Como criterios de selección se consideraron: la distribución territorial de los centros residenciales (norte y sur de la Provincia), el tipo de gestión (centros residenciales oficiales o en convenio con la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia) y la población de niñas y niños atendida, por género y edades. El análisis de este trabajo de tipo cualitativo se conjugó con información cuantitativa a nivel del Sistema de Protección.



Para el análisis del Programa de Acogimiento Familiar y el estado de situación de los procesos de adoptabilidad, se han analizado expedientes de situaciones abordadas por la Defensoría, se han realizado entrevistas a los coordinadores del Programa de ambas Sedes de la Dirección Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, y se han relevado otras fuentes, como documentos y notas periodísticas.

Un sistema de información favorecería la "medición de la responsabilidad del Estado", debido a que muchas veces no existe la posibilidad de establecer líneas de base sobre las cuales se puedan analizar las mejoras. Vinculado a ello podría inferirse que la práctica en el desarrollo de pautas de seguimiento de

los programas, así como de las variaciones que muchas veces se suceden en los mismos, es escasa o incipiente. La información encontrada varía en su presentación y alcance, ya que la misma puede ser periódica (series repetitivas en el tiempo) como de carácter ocasional.

El funcionamiento del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales en el contexto institucional actual.

Como se ha señalado inicialmente, es la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia la encargada de adoptar las medidas de protección excepcional de derechos y de definir, de acuerdo a la situación de cada niña, niño y/o adolescente, una



determinada forma de acogimiento alternativo para ellas o ellos. Asimismo, estas definiciones están condicionadas por las posibilidades institucionales existentes.

Las formas alternativas de acogimiento son tres:

1. Ámbitos de cuidado alternativo residencial

Se trata de una forma convivencial alternativa a la de su grupo familiar que se desarrolla en instituciones públicas y privadas. (Decreto Reglamentario 0619/10).

2. Ámbitos de cuidado alternativo familiar. Familia ampliada

El Decreto 0619/10 que reglamenta la ley provincial define a los ámbitos familiares alternativos a parientes por consanguinidad o afinidad y demás miembros de la familia ampliada, o a las personas de la comunidad con las cuales la niña, niño o adolescente tenga lazos afectivos o sean un referente significativo y positivo para él.

3. Ámbitos de cuidado alternativo familiar. Familia solidaria

También el Decreto 0619/10 la define como una forma convivencial alternativa a la de su grupo familiar, la cual

se desarrolla en ámbitos de cuidado bajo una modalidad familiar. Se trata de familias que puedan brindar transitoriamente atención, protección y cuidados a niñas, niños y adolescentes separados de su centro de vida.

Más allá de las difíciles condiciones de vida o subjetivas que las niñas, niños y adolescentes hayan atravesado y por lo cual se requiere la separación de su hogar de origen en busca de restituir sus derechos, este tipo de medidas implica indefectiblemente un significativo y movilizante impacto en sus vidas. De allí que tras la toma de una medida excepcional se da inicio a una etapa que requiere especial atención y contención de parte de los adultos involucrados en el acompañamiento y resguardo de derechos de las niñas, niños y adolescentes. Por todo ello, se torna prioritario dimensionar el lugar que ocupan y los recorridos que emprenden niñas, niños y adolescentes en el Sistema de Protección.

A lo largo de todo el proceso, que incluye el momento de la toma de la medida de protección excepcional hasta alguna forma de resolución de la

misma, las niñas, niños y adolescentes son abordados por diversos actores, que tienen distinta relación con ellos según los roles y funciones que realizan. Algunos de estos equipos se encargan de intervenir directamente con las chicas y chicos durante esta etapa o una parte de la misma, mientras que otros participan en la articulación de estrategias que tienen que ver con ellos, aunque no necesariamente los conozcan.

La definición de aplicar una medida excepcional puede estar basada en información o denuncias generadas por miembros de la comunidad o por actores institucionales del primer nivel. En algunos casos se requiere la toma de una medida con carácter urgente (contemplado en la Ley N° 12.967 en el Artículo 58 bis), mientras que en otros hay posibilidades de realizar un proceso de evaluación y elaboración de la modalidad de ejecución de la protección excepcional. La evaluación de la pertinencia de las medidas en la órbita de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia es asumida por el equipo de Admisión o en su defecto el equipo de Guardia⁴.

Evaluada la pertinencia de la medida, toma conocimiento de la situación un

Equipo Técnico Territorial Interdisciplinario (ETI) perteneciente a la Dirección o Delegación correspondiente, el cual debe decidir la modalidad de alojamiento y contactar a los equipos de los Programas correspondientes –ya sea el de Acogimiento Familiar Alternativo o del Programa de Fortalecimiento de las prácticas y condiciones de alojamiento en los ámbitos de cuidados alternativos residenciales– y a los equipos específicos de las instituciones en las que son alojados. También es función de los ETIS planificar las estrategias de acompañamiento y cuidados hacia las y los niños. En el caso que se decida su alojamiento en un centro residencial, deben ponerse en marcha los planes de estadía. Estos planes deben elaborarse en conjunto con los equipos técnicos de los respectivos Centros Residenciales y también, según la modalidad que da cada Dirección, con los equipos de Fortalecimiento y Monitoreo de Centros Residenciales.

En el caso de que una niña, niño y/o adolescente se aloje con una familia del Programa de Acogimiento Familiar, las estrategias de trabajo deben articularse con el equipo de este Programa. Este equipo está en contacto con el niño y la familia ampliada o Solidaria, según corresponda, mientras

4- En ocasiones la evaluación realizada por los actores del segundo nivel de intervención no coincide con los criterios de gravedad, urgencia o agotamiento de las medidas de protección integral impulsadas por el primer nivel, por lo cual se insta a las instituciones del territorio a continuar trabajando determinadas situaciones frente a las cuales las posibilidades o continuidad de la intervención son francamente limitadas. Según los "Estándares de calidad sobre prácticas y condiciones de alojamiento elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social por cada niña, niño y/o adolescente deberá elaborarse un plan de estadía en el que se describirán de forma pormenorizada las medidas de promoción y protección integral que se llevarán adelante durante la permanencia de la niña, niño o adolescente en dicho ámbito y todas las especificaciones que merezcan ser tenidas en cuenta; en correspondencia con lo previsto en el plan de acción de la medida de protección excepcional adoptada por la autoridad de aplicación. (Estándares de Calidad. MDS. p. 27).



que el ETI sostiene el contacto con la familia de origen.

Como actor externo a este proceso intervienen los Juzgados de Familia, quienes toman conocimiento de sus situaciones a través de los informes enviados desde la Subsecretaría para realizar los controles de legalidad. Sólo ocasionalmente toman contacto con las niñas, niños y adolescentes de forma directa, excepto cuando se declara su situación de adoptabilidad, tras haberse resuelto definitivamente la medida excepcional.

En ciertas circunstancias, ya sea por una actuación de oficio o por quejas o por pedido de intervención que algún actor institucional o grupo familiar realice, también puede intervenir la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. En algunas situaciones se trabaja con los adultos y en otras, directamente con las y los chicos. Los emergentes que se despliegan con la toma de una Medida de Protección Excepcional están dados tanto por la propia historia de las niñas, niños y adolescentes que han visto vulnerados sus derechos, como por el sistema institucional que debe ponerse en

marcha para restituirlos. Sobre esta situación se despliegan las intervenciones, manifestándose dificultades para coordinar roles, funciones, acciones y plazos que impactan directamente sobre la subjetividad y sociabilidad de las niñas, niños y adolescentes. El final de una Medida de Protección Excepcional implica un cambio en la situación de las niñas, niños y adolescentes, ya que la Subsecretaría debe tomar una decisión respecto de su futuro inmediato. Estas decisiones pueden derivar en una revinculación, la resolución definitiva de una medida excepcional y la declaración del estado de adoptabilidad. Cada una de estas posibilidades se sintetiza a continuación para luego ser abordadas con mayor profundidad.

Revinculación

Se trata de las situaciones de niñas, niños y adolescentes en las que tras un proceso de trabajo de los equipos respectivos (ETIS) con las familias de origen, se define que los motivos de vulneración de derechos que dieron origen a la medida se han revertido y es posible que los mismos se reintegren a sus grupos familiares.

Resolución definitiva de una medida excepcional

Se produce cuando, tras aplicarse una medida de protección excepcional, el ETI interviniente determina de forma fundamentada que no ha sido posible lograr una revinculación de la niña, niño o adolescente con su familia de origen. Una vez que se ha dado resolución definitiva, la Subsecretaría Provincial de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia solicita la declaración del Estado de Adoptabilidad al Juzgado interviniente, o sugiere guardas a familiares, tutelas u otras opciones a criterio de la autoridad de aplicación.

Declaración de Estado de Adoptabilidad

El órgano encargado de declarar el Estado de Adoptabilidad de una niña, niño o adolescente es el Juzgado de Familia que está a cargo de cada caso particular. Se dicta la sentencia y se inicia un proceso que es el juicio de adopción, en este proceso interviene también el Registro Único de Aspirantes de Guarda con fines Adoptivos (RUAGA), proponiendo familias inscriptas en dicho Registro que sean acordes al perfil de la niña, niño o adolescente.

Formas Convivenciales Alternativas Definitivas

Recientemente, desde la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia se ha comenzado a

poner mayor énfasis en las situaciones de aquellos adolescentes cuya condición legal se encuentra o amerita el estado de adoptabilidad, pero no existen familias adoptantes disponibles para ellos, o las mismas chicas y chicos manifiestan su deseo de no ser adoptados en esta etapa de sus vidas. De allí que se previó la creación del Programa de Monitoreo y Fortalecimiento a Formas Convivenciales Alternativas Definitivas, el cual se propone fortalecer la autonomía progresiva brindando acompañamiento a las y los adolescentes hasta desarrollar las herramientas de autonomía y condiciones de autovalidamiento que les permitan, por ejemplo, acceder a un empleo y tener independencia económica.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RELEVADA EN EL MONITOREO

Los Centros Residenciales. Características y funcionamiento

La presencia actual del Estado, de acuerdo con lo relevado en el marco del Monitoreo, puede contabilizarse en la Provincia de Santa Fe 38 Centros Residenciales destinados al alojamiento de niñas, niños y adolescentes. Entre ellos se encuentran los oficiales —que pertenecen a la Subsecretaría de Protección de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia— y los gestionados por organismos privados que han establecido convenios con la Subsecretaría para su funcionamiento⁵.

5- Hay que aclarar que, en el marco del Monitoreo, se ha detectado la existencia de dispositivos para el alojamiento de niñas, niños o adolescentes que se encuentran aún en proceso de regularizar su situación institucional frente a la Subsecretaría de Protección de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, pero que ocasionalmente han prestado estos servicios. Estos dispositivos no son contabilizados por el Monitoreo, si bien se ha reportado su existencia al Área de Atención Integral de la Defensoría para esclarecer la situación institucional con el organismo pertinente.

Centros residenciales según nodo y carácter institucional. Provincia de Santa Fe, año 2015

NODO	LOCALIDAD	NOMBRE	CARÁCTER INSTITUCIONAL
Rafaela	San Jorge	Casa para el niño	Con convenio con la SPPDDNayF
	Rafaela	El Ceibo	
	Rafaela	Hogar de Menores Madres (HO.ME.MA.)	
Reconquista	Paraje rural Moussy - Avellaneda	Hogar Jesús de Nazareth	Con convenio con la SPPDDNayF
	Reconquista	Asociación Hogar de Tránsito para Niños "Doña Pina"	
Rosario	Bigand	ABMAC. Asociación Bigadense de Mujeres en Acción Comunitaria	Hogar Oficial
	Cañada de Gómez	Hogar del Niño Santa Teresa de Jesús	
	Cañada de Gómez	Hogar para varones Goritzia Piccinini	
	Casilda	Centro Evangelizador San Cayetano	
	Carcaraña	Sociedad Protectora de la Infancia y Adolescencia	
	Rosario	Hogar de Protección al Menor (HO.PRO.ME.) - Cuatro centros residenciales	
	Rosario	Hogar de Tránsito Madre Soltera Primeriza	
	Rosario	Com. De rest. Evangélica Argentina C.R.E.A.	
	San Lorenzo	Asociación Ayuda a la Niñez Desprotegida A.N.I.D.E.	
	Rosario	Dispositivo de Alojamiento transitorio "El Chalecito" - Programa Andrés	
	Rosario	Casa Puente - Programa Andrés	
	Villa Gobernador Gálvez	Asoc. Amas de Casa Blanca del Valle Ríos	
	Alvear	Colonia Astengo	
	Granadero Baigorria	Hogar de Menores Varones	
	Rosario	Casa de la Niña	
	Rosario	Hogar Granja Lanfranco Ciampi	
	Rosario	Hogar de Menores Madres (HO.ME.MA.)	
Santa Fe	Coronda	La Posada del Niño	Con convenio con la SPPDDNayF
	San Genaro	Casa de La Niña	
	Santa Fe	Fundación Hogar de la Esperanza	
	Santa Fe	Juanito Laguna	
	Santa Fe	Hogar Casa Cuna Anastasia H. de Durán.	Hogar Oficial
	Santa Fe	Un mundo especial	
	Laguna Paiva	Refugio de Niñas y Adolescentes Mujeres	
	Santa Fe	Hogar José Manuel Estrada	
	Santa Fe	Hogar Sarmiento	
	Santa Fe	Centro de Permanencia Transitoria "El Refugio"	
	Santa Fe	Casa de la Joven	
	Santa Fe	Centro de Atención Integral Ana y Jose Fracchiolla	
	Santa Fe	Gabriela Mistral	
Venado Tuerto	Elortondo	Casa del Niño. Asistencia Social Santa Teresita	Con convenio con la SPPDDNayF
	Elortondo	Asociación civil Santa Isabel de Hungría	
	Venado Tuerto	Asociación Civil Hogar Familia	

FUENTE: DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

La **capacidad de alojamiento de las instituciones** es un tema recurrente cuando se hace referencia a su funcionamiento. En continuidad con el proceso que se inició en la década de 1980, la mayoría de las instituciones actuales, tanto conveniadas como públicas, han reducido su capacidad de alojamiento a un promedio de entre 10 y 20 plazas. De todos modos, en la actualidad se evidencia que las instituciones están constantemente en el límite de su capacidad de alojamiento, tanto en lo que respecta a espacio físico como en la cantidad de personal. Se ha observado en algunas instituciones más niñas, niños y adolescentes que las plazas disponibles o conveniadas.

Los **criterios de alojamiento** han comenzado a modificarse respecto de aquellos que primaron históricamente en relación a separar géneros, edades y "capacidades". En varios casos, fundamentalmente en lo que refiere a situaciones abordadas por la Dirección de Niñez de la zona Centro Norte, se ha definido priorizar el criterio de "hermandad", apelando a mantener juntos a grupos de hermanos. Esta es una de las razones, aunque no la única, que genera que en algunas instituciones convivan bebés o niños en su primera infancia con adolescentes. Esta convivencia es compleja en tanto implica requerimientos diferenciados según cada etapa de la vida de la niña, niño o adolescente. Por ello, se torna indispensable contar con una cantidad de personal capacitado y herramientas suficientes para abordar estos aspectos.

De acuerdo con un diagnóstico elaborado por la misma Subsecretaría, la **infraestructura edilicia** es otro problema que afecta a los Centros Residenciales dado el estado de deterioro que tienen los edificios de alojamiento, en ocasiones crítico. Muchas de las instituciones oficiales funcionan en edificios muy antiguos, los cuales no han recibido el mantenimiento apropiado a lo largo de los años, según se ha podido constatar a través del Monitoreo que realiza la Defensoría. Otro aspecto a indicar de estos edificios —tanto en el caso de los oficiales como los conveniados— es que generalmente no cuentan con disposiciones espaciales acordes a la comodidad, intimidad y recreación pertinente para el desarrollo de las niñas, niños y adolescentes.

Con relación al **personal trabajador** de los centros residenciales, se pueden referenciar dos cuestiones que atraviesan y condicionan ampliamente la dinámica de las mismas. Por un lado, lo relacionado a la cantidad de personas necesarias para desarrollar el cuidado y acompañamiento pertinente de las niñas, niños y adolescentes al interior de los establecimientos.

En el caso de los Centros Residenciales conveniados se ha detectado que suelen tener muy poco personal, fundamentalmente en lo que respecta al cuidado cotidiano. Esta situación predispone a que existan pocas posibilidades de rotación, lo que resulta en turnos de trabajo extensos o pocos francos disponibles. Los acompañantes convivenciales suelen ser los encargados de cocinar, limpiar, lavar la ropa,

informar a las autoridades sobre la provisión requerida de elementos de consumo diario y cuidar y acompañar a los niños en sus tareas cotidianas.

En el caso de los Centros Residenciales oficiales, en general cuentan con mayor dotación de personal, existiendo al interior de las instituciones una diversificación de cargos y funciones en comparación con lo que se ha registrado en las instituciones conveniadas. Esto se evidencia en las diferentes tareas que deben asumir, por ejemplo, los acompañantes convivenciales en cada tipo de Centro Residencial. En general, existen figuras encargadas de actividades específicas.

Al interior de las instituciones coexisten diversidad de prácticas y criterios expresados en el accionar de directivos, profesionales, acompañantes convivenciales y personalizados. Tal como se ha señalado reiteradamente, y de acuerdo con lo que define el paradigma de la Protección Integral de niñas, niños y adolescentes, es deseable que exista una especialización y formación de los trabajadores que desarrollan tareas de cuidado con ellas y ellos.

El acogimiento familiar como modalidad alternativa

En 2007 se inició el Programa Familias Solidarias, mediante la Resolución N° 465, por disposición de la Secretaría de Estado y Promoción Comunitaria. En su fundamentación el Programa se plantea para atender la necesidad de formular políticas acordes a la conformación del Sistema de Protección Integral de la Infancia, el cual había sido promulgado en 2005 con la Ley 26.061. En 2012 la Subsecretaría co-

menzó un proceso de evaluación y diagnóstico del funcionamiento del Programa Familia Solidaria, para iniciar una reformulación y tratar de superar los déficits visualizados, aunque algunos de ellos persisten pese a las modificaciones implementadas.

En principio se definió que este programa se enmarcara como una de las modalidades de alojamiento alternativo que prevé la Ley 12.967 para la adopción de una Medida de Protección Excepcional, especialmente orientada a evitar la institucionalización de algunas situaciones de niñas, niños y adolescentes. Se resalta de este modo el carácter excepcional, subsidiario y por el lapso más breve posible, cuyo plazo factible de alojamiento no podía exceder los 18 meses previstos por la ley para las Medidas de Protección Excepcional. En la línea de clarificar los procesos de adoptabilidad se estableció la delimitación de no incorporar a familias y/o personas que se encuentren inscriptas en RUAGA.

A finales de 2014 e inicios de 2015 el Programa experimentó una nueva modificación y pasó a denominarse de Acogimiento Familiar, especificándose dos modalidades de alojamientos alternativos: el que tiene lugar en la familia extensa, ampliada o de la comunidad, y las Familias Solidarias. A continuación se describe cada uno de ellos.

Acogimiento Familiar en familia extensa, ampliada o de la comunidad

Se trata de acogimientos transitorios que se formalizan con personas que,

previamente a la toma de la Medida de Protección Excepcional, tienen vínculo con la niña, niño y/o adolescente sea por una relación de parentesco, lazos afectivos o ser un referente positivo para las o los mismos. Desde la Subsecretaría se valora como preferente esta opción al considerar el momento de separar una niña, niño o adolescente de su familia de origen.

Familia solidaria

Se las define como personas o grupos familiares que desean brindar transitoriamente atención, protección y cuidados a niñas, niños y adolescentes que atraviesan por una situación de vulneración que pone en riesgo el ejercicio de sus derechos. Se constituyen en complementarias de la familia de origen, sin pretender desplazarlas o sustituirlas. Desde 2015 el programa también comenzó a tomar las situaciones vinculadas al Programa Hogar Familia, dependiente de la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud de la Provincia. La articulación con el Programa de Acogimiento se desarrolla en aquellas situaciones en las que se adopta

una Medida de Protección Excepcional sobre niñas, niños y adolescentes con alguna discapacidad. La Subsecretaría se encarga del acompañamiento de las y los chicos y las familias mientras que la Subsecretaría de Inclusión tiene a su cargo la parte administrativa.

En el caso de Familias Ampliadas, el trabajo de acompañamiento y articulación de acciones cobra nuevas especificidades y complejidades, por el hecho de que en muchos casos las familias de origen y ampliadas tienen mucha proximidad espacial y vincular, lo que requiere atender otras situaciones y aspectos diferentes a las situaciones de Familias Solidarias. El acompañamiento realizado desde los equipos de Acogimiento Familiar, se fortalece también con un aporte económico a las familias solidarias y ampliadas para ayudar a solventar la estadía de las niñas y niños. La información con la que se cuenta ha sido enviada por los equipos respectivos del Programa de Acogimiento Familiar pertenecientes a la Delegación de Rosario y a la Delegación de Santa Fe.

Niñas, niños y adolescentes en el programa de acogimiento familiar según tipo de familia y Delegación. Provincia de Santa Fe, año 2015

ZONA CENTRO NORTE (Delegación de Santa Fe, Reconquista y Vera)	
Cantidad de niñas, niños y adolescentes en Familia Solidaria	44
Cantidad de niñas, niños y adolescentes en Familia Ampliada	40
Cantidad de niñas, niños y adolescentes en Hogar Familia	0
Total Programa Acogimiento Familiar zona Centro Norte	84
ZONA SUR (Delegación Rosario)	
Cantidad de niñas, niños y adolescentes en Familia Solidaria	22
Cantidad de niñas, niños y adolescentes en Familia Ampliada	40
Cantidad de niñas, niños y adolescentes en Hogar Familia	3
Total Programa Acogimiento Familiar zona Sur	65

FUENTE: DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

La información obtenida refleja la cantidad de niñas, niños y adolescentes en las dos modalidades que contempla el acogimiento familiar —familias solidarias y familias ampliadas— junto con el Programa Hogar Familia. Se tomó como temporalidad para la construcción del dato desde enero a julio de 2015. Realizando un análisis de las fechas de las medidas y del ingreso de niñas, niños y adolescentes al Programa se puede observar que en algunas situaciones existe un período intermedio entre estas dos instancias. Esto puede deberse a que previo al ingreso a esta modalidad se encontraban en otro tipo de alojamiento, aunque esto no se especifica en la información obtenida.

Otra situación que se ha podido inferir de la información brindada es que algunas niñas, niños y adolescentes han pasado primero por familia solidaria para luego ser alojados por miembros de su familia ampliada. También se ha podido relevar que no todos las hermanas o hermanos fueron alojados por un mismo grupo familiar. Si se tiene en cuenta la temporalidad de las Medidas de Protección Excepcional de las niñas, niños y adolescentes alojados por familias del Programa de Acogimiento Familiar las Delegaciones de Rosario, Vera, Santa Fe y Reconquista, puede afirmarse que el 33,56% de las mismas están vencidas⁶. Este dato se ha calculado tomando los plazos prefijados por el anterior Código Civil y Comercial, donde las Medidas pueden adoptarse por un plazo de 90 días prorrogable por iguales períodos hasta un máximo de un año y seis meses, en el

que el órgano administrativo deberá resolver la situación definitiva de la niña, niño o adolescente.

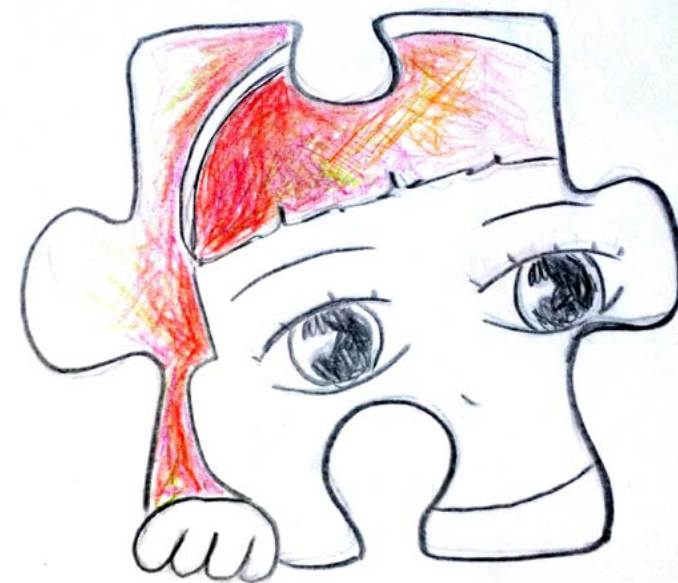
Si se considera el nuevo plazo estipulado después de la reforma del Código Civil, donde la duración de la medida debe ser de 180 días como máximo, instancia bajo la cual de no haberse obtenido resultados, el órgano administrativo deberá dictaminar sobre la situación de adoptabilidad e informar al juez, el porcentaje de medidas vencidas es significativamente mayor. El porcentaje de las mismas asciende a un 59.06%, contabilizando las delegaciones de Vera, Reconquista, Santa Fe y Rosario. Según consta en las planillas de registro, existen familias solidarias que alojan a niñas o niños hace más de cuatro años. En algunos casos está declarado el estado de adoptabilidad, pero también hay situaciones en las cuales, independientemente del tiempo transcurrido, aún no hay perspectivas de resolución respecto de la revinculación o la adopción.

Las niñas, niños y adolescentes bajo los procesos de adopción. ¿Quiénes son las niñas, niños y adolescentes que esperan ser adoptados?

Según los datos proporcionados por el RUAGA respecto del año 2014, en la Provincia de Santa Fe hubo 83 niñas, niños y adolescentes declarados en estado de adoptabilidad, mientras que el registro contaba con 1.453 inscriptos. Este es uno de los factores que genera que muchas parejas o personas que desean adoptar niños transcurran una larga cantidad de años en espera.

Otro de los factores radica en las expectativas de los adoptantes respecto de esos niños y niñas, ya que suele generarse un desajuste entre las edades de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran mayormente en situación de adoptabilidad y los intereses de los adultos en su proyección de convertirse en padres.

Según las estadísticas del propio Registro, el 30% de los aspirantes no aceptaría hermanos a la hora de la guarda, mientras que el 70% de los aspirantes manifestaron su disponibilidad de adoptar hermanos. De este porcentaje, el 22% aceptaría un hermano; el 57% aceptaría 2 hermanos; el 12% aceptaría 3 hermanos y el 1,57% aceptaría 4 hermanos⁷. Del total de aspirantes, sólo el 12,13% adoptaría a niñas, niños o adolescentes con patologías de distintas índoles. Durante 2014 hubo 4 niñas/niños con patologías. Este panorama indica un intenso trabajo por delante de parte del Estado tendiente a modificar expectativas e imaginarios respecto de ciertas barreras de disponibilidad adoptiva, ya que en gran medida las esperas que atraviesan los adultos se relacionan con sus propios deseos respecto de la niña o niño a “ahijar”. A partir de lo relevado por el propio RUAGA se evidencia que los



adoptantes usualmente desean bebés, posiblemente apostando a construir un vínculo lo más parecido posible a un hijo biológico, y creyendo poder evitar de este modo encontrarse/enfrentarse/acompañar las historias previas de las y los chicos.

En el Nuevo Código Civil y Comercial el respeto a la historia e identidad de origen está contemplado en las facultades que dispone la adopción simple, al predisponer la vinculación entre padres biológicos y niños que han sido adoptados. Para ello se espera la predisposición de los padres adoptantes, más allá de la edad de los niños, sean estos recién nacidos o mayores. De allí que el desafío del Estado también se centra en construir imaginarios sociales y culturales para tratar de favorecer la disposición de los padres adoptivos a incluir en sus modos de crianza el respeto por la historia de los niños. Sin dudas, estos aspectos deben tener su primer ejemplo de transmisión y prác-

6- Elaboración propia del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, basada en información enviada por los equipos técnicos de las Delegaciones mencionadas.

7- Datos aportados por la Dirección del RUAGA. Septiembre de 2015.

tica en todos los actores y dependencias del Estado que intervienen en los procesos de adopción.

Estado de situación de los procesos de adopción y el desafío del trabajo de la autonomía progresiva

Arribar a la resolución definitiva de una medida de protección excepcional representa un momento sumamente delicado, en el cual se está decidiendo que una determinada familia no puede seguir sosteniendo la crianza de una niña o niño. Asumiendo el aspecto trascendental que implica esta definición, no se puede soslayar que muchas veces el accionar del Estado —tal como se ha desenvuelto hasta el momento— ha propiciado que muchas niñas, niños y adolescentes experimenten largos períodos de tiempo a la espera de una definición sobre su futuro. La mayoría de las veces estas esperas se producen en centros residenciales, lo que genera los altos índices de chicas y chicos mayores de 12 años institucionalizados.

Otro aspecto atañe de manera directa a las instancias judiciales, tanto en lo que refiere a las propias modalidades administrativas como a la incierta cantidad de tiempo que insume un proceso judicial de adopción. Asimismo, se evidencian desarticulaciones que dificultan el acompañamiento integral, cuidadoso y agilizado de los procesos de adopción de parte de los distintos actores institucionales involucrados en todo el recorrido. De allí la necesidad de que los integrantes del Poder Ejecutivo y Judicial que intervienen en situaciones de adoptabilidad

aúnen esfuerzos y disposiciones en afianzar vínculos y formas de trabajo donde cada área pueda aportar desde su especificidad de funciones. De este modo, posiblemente, se logren mejorar y hacer más efectivos los procesos, contextos y condiciones en que se deciden las adopciones, con la mirada centrada en el bienestar de niñas, niños y adolescentes.

En este contexto se torna indispensable fortalecer estrategias de abordaje respecto de las chicas y chicos con medidas de protección excepcional vencidas y medidas de protección definitiva muy extendidas en los plazos temporales. A partir de 2014 la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia definió generar una mayor intervención sobre esta franja de población infantil. Esto condujo a una nueva reformulación de roles y funciones de algunos equipos de la Subsecretaría, creándose en el año 2015 el “Programa de Monitoreo y fortalecimiento a formas convivenciales alternativas definitivas”. Este programa se orienta a dos situaciones específicas:

- Niñas, niños y adolescentes en situación de adoptabilidad, en el que se trabajará en conjunto con el RUAGA para la búsqueda de una familia definitiva.
- Niñas, Niños y Adolescentes cuyas situaciones particulares vuelven dificultoso poder concretar una adopción. En estos casos se trabajará el fortalecimiento de su autonomía progresiva, preparándolos para la vida independiente. Entre las distintas circunstancias que puede abordar esta línea se menciona: niños y niñas con edades más avanzadas (más de 12 años), grupos de hermanos, situaciones de disca-

pacidad o salud mental, plazos legales extendidos sin resolución, negativa de las mismas chicas y chicos a ser adoptados, entre otras.

En el caso de los procesos de adopción, es de vital importancia el trabajo conjunto entre los equipos del RUAGA y del Programa Formas convivenciales alternativas definitivas. Ello debe redundar en tener un conocimiento integral de la historia y condiciones de la niña, niño o adolescente en adoptabilidad y buscar una familia acorde a sus condiciones y necesidades. En aquellos casos en los que se define no avanzar hacia un proceso de adopción, se decide trabajar el fortalecimiento de la autonomía progresiva del o la adolescente, teniendo en cuenta que la resolución de la medida de protección excepcional implica la pérdida de la patria potestad de los progenitores y, por tanto, la necesaria designación de un tutor o representante legal. Para ello se apela a un trabajo en conjunto entre el Equipo de Formas convivenciales alternativas definitivas y los equipos de los centros residenciales que son los que acompañan la cotidianidad de los jóvenes.

Conclusiones abiertas. Consolidar un sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales: reflexiones y propuestas

Como este apartado ha pretendido reflejar, es de destacar el avance que ha significado la construcción de una institucionalidad específica dedicada a la niñez y la adolescencia en la Provincia de Santa Fe. Este reconocimiento de la temática se expresa en la revisión y

reestructuración de los programas, en los cambios presupuestarios analizados, en la presencia estatal registrada en espacios y ámbitos antes delegados a otro tipo de organizaciones. Sin embargo, estos avances y reconstrucciones aún se encuentran a destiempo de diversas situaciones de vulnerabilidad en las que viven muchas niñas, niños y adolescentes, realidades que —como se ha visto— son producto de años de corrimiento del Estado de sus funciones de integración social.

De allí que se considera importante seguir avanzando y consolidando el rol del Estado en estas instituciones y dispositivos dedicados al cuidado de niñas, niños y adolescentes separados de su centro de vida. Aun así, el gran desafío continúa siendo cómo profundizar el rol del Estado en la reconstrucción de lazos sociales, comunitarios y familiares para prevenir y evitar las situaciones que llevan a tomar una definición categórica como es la separación de chicas y chicos de sus familias. Junto con el Observatorio, desde la Defensoría, al ser instituciones parte del Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes se ha podido constatar que uno de los principales escollos que repercute sobre niñas, niños y adolescentes dentro de este sistema de protección tiene que ver con los tiempos. Distintas temporalidades que se cruzan desde los diversos actores involucrados en el proceso de definición de una medida excepcional, del seguimiento de la misma o de la resolución definitiva. Estos tiempos disímiles, según estos roles institucionales, impactan de lleno sobre las

subjetividades de estas niñas, niños y adolescentes, que ya traen historias de vida suficientemente dolorosas, por lo cual han llegado a ser parte del sistema de protección especial.

En este sentido, desde la Defensoría se trabaja día a día por priorizar la vida de esa niña, niño y adolescente como eje de las definiciones que se toman, teniendo en cuenta su historia de vida, su realidad y su contexto. Esta afirmación no se deslinda de reconocer las dificultades que afrontan los equipos vinculados a todo el proceso, sea desde la toma de una medida de protección integral, la toma de una medida de protección excepcional o la resolución definitiva de la misma, así como el proceso de selección de una familia para adoptar a esa niña, niño o adolescente.

Todos los actores —primer y segundo nivel de intervención, la Defensoría, el Poder Judicial, el Poder Legislativo— deben asumir las dificultades que existen en la puesta en práctica de la integralidad que las políticas del sistema de protección integral y protección excepcional requieren para realmente poder poner en el centro de las intervenciones a niñas, niños y adolescentes.

Es importante seguir revisando las políticas públicas, pero ir hacia un modo que permita asumir la integralidad tanto desde el diseño, como desde la implementación, seguimiento y evaluación de las mismas. Los modos de gestión tienen una incidencia directa en la distancia que se registra entre

las funciones tildadas por la ley y las que efectivamente se logran llevar a la práctica. Sobre esta base la forma cómo se gestiona la información al interior de todo el sistema impacta directamente en las posibilidades de cada actor de asumir su función y directamente sobre la situación de la niña, niño y/o adolescente.

Muchas veces la información sobre las situaciones es retaceada, descontextualizada o simplemente no registrada, falencia que resulta en una visión parcial de lo que ha pasado con esa niña o niño y, en ocasiones, genera fricciones entre esos mismos actores. Esta forma de circulación de la información también se reproduce respecto de los criterios de abordaje, ya que no solamente no llega la información sobre situaciones, sino que tampoco circulan los criterios asumidos en las definiciones.

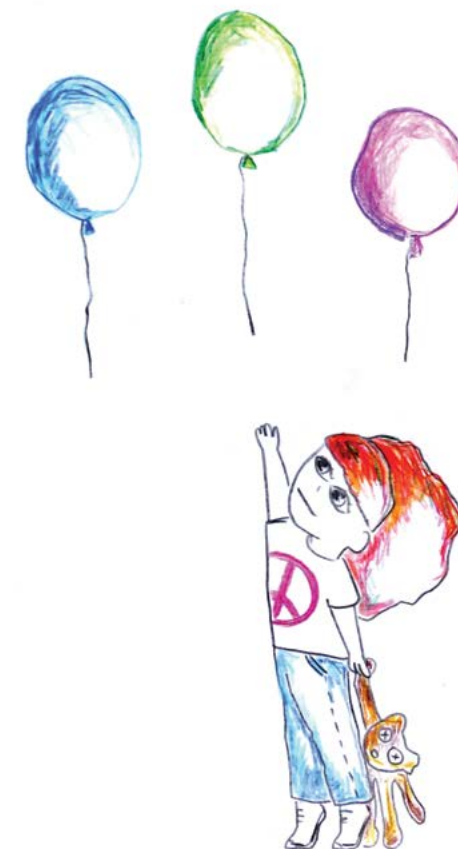
Sobre la base de estas consideraciones se plantean algunas posibles líneas propositivas desarrolladas por una institución que se asume a sí misma como integrante y por tanto responsable de seguir construyendo conjuntamente este sistema de protección. Se considera como un aspecto fundamental para dar materialidad a la integralidad seguir avanzando en la generación de espacios de articulación entre Ministerios, entre los niveles de gobierno involucrados y los poderes del Estado. Únicamente generando espacios para la construcción de decisiones intersectoriales que no sean meramente formales se logra-

rá avanzar en el trabajo de los criterios, en la clarificación de los roles y funciones, asumiendo cada actor la responsabilidad que le toca. Estos espacios deberían constituirse en los ámbitos dentro de los cuales se diseñen, se presupuesten y se evalúen las políticas en materia de infancias y juventudes.

Asimismo, se considera fundamental para lograr una integralidad de miradas y modos de gestión seguir consolidando el lugar asignado en la ley a la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia. Es preciso fortalecer y legitimar este espacio como ámbito rector, coordinador y articulador de todo el sistema, para lo cual se requiere su priorización en la agenda del gobierno provincial y el reconocimiento como tal de parte de los mismos actores que integran el Poder Ejecutivo provincial.

La priorización en agenda se puede leer a través de la posibilidad de esta institución de convocar y asumir los ámbitos de coordinación conjunta como los aquí propuestos. También en la posibilidad de construir territorialidad, lo cual requiere recursos humanos, técnicos, económicos para lograr institucionalizar e institucionalizarse como órgano rector del Sistema. Para lograr dicha territorialidad es preciso seguir avanzando con la institucionalización de los servicios locales. Estos ámbitos implican la llegada del paradigma de la protección al tejido social de cada territorio, haciendo circular los criterios consensuados y avanzando en el desafío cultural que implica la construcción de una sociedad promotora de Derechos Humanos de la infancia y la juventud.

Avanzar hacia un Sistema de Promoción y de Protección, no solo en lo relativo a niñas, niños y adolescentes sin ciudades parentales sino para todas las chicas y chicos, requiere y se basa en el compromiso, apertura y flexibilidad de cada uno de los actores involucrados, asumiendo y revisando la responsabilidad que cada uno tiene de poner siempre como horizonte de trabajo a las y los niños.



MONITOREO DEL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL JUVENIL

Los jóvenes que se encuentran comprendidos en la órbita de la justicia penal juvenil continúan siendo una población objetivo de las intervenciones tutelares del Estado. Si bien ha habido muchos avances y reconocimientos en la legislación internacional, la mayoría de ellos aún no se plasman en esta materia específica de prácticas y concepciones a nivel nacional.

A diferencia de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, con quienes el Sistema Tutelar intervenía por “presunto abandono” y para quienes se avanza en las construcciones institucionales del Sistema de Protección Integral, los jóvenes que tienen conflictos con la ley penal permanecen fuera de este nuevo Sistema. Esto se ve reflejado en las normas tutelares que aún están vigentes, en las dificultades, tensiones o ausencias con las que se encuentra el enfoque de derechos humanos en el modo de abordarlo.

La Ley Nacional N° 10.903 de Patronato del año 1919 —también conocida como “Ley de Agote”— vigente hasta 2005 establecía que el juez podía “disponer” de los jóvenes que habían cometido delito y determinar la medida que considerara adecuada centralizando el poder de decisión en el Juez de Menores, quien de modo discrecional intervenía en causas que involucraban a niñas, niños y adolescentes acusados

de cometer un delito. Esta ley se adecuó en la Provincia de Santa Fe con la sanción de la Ley Provincial N° 2.647 en 1938, la cual estableció la creación de la Junta Central de Patronato de Menores, dependiente del Ministerio de Gobierno, Justicia y Culto. Un año después, en 1939, la Ley Provincial N° 2.804 estableció la creación de tres Juzgados de Menores, uno en la ciudad de Santa Fe y dos en Rosario. No obstante, solo se puso en funcionamiento el correspondiente a Santa Fe. Diez años más tarde, la Ley Provincial N° 3.460 de “Organización de los Tribunales de Menores” creó un Juzgado de menores en Santa Fe y dos en Rosario, aunque en esta ciudad comenzó a funcionar solo uno.

En 1980, en plena dictadura cívico militar se sancionó la Ley Nacional N° 22.278 de Régimen Penal de la Minoridad que aún permanece vigente. Solo en 1983 fueron modificados sus primeros dos artículos. Esta normativa define como no punibles a las niñas, niños y adolescentes de menos de 16 años y determina el abordaje tutelar y el alojamiento en institutos de encierro especializados por períodos de tiempo no estipulados que quedan a criterio del juez. No obstante, han surgido con posterioridad numerosos proyectos de ley a nivel nacional y provincial, sin que ninguno de ellos lograra acuerdo parlamentario para su sanción.

En 1989, y luego de diez años de traba-

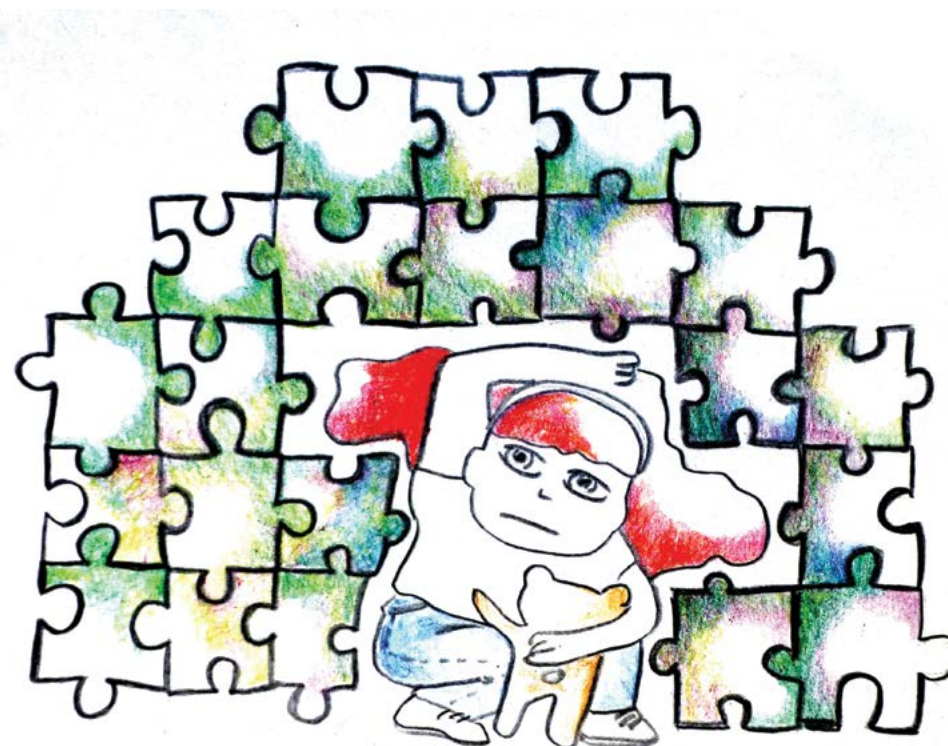
jo, la Convención sobre los Derechos del Niño fue aprobada como Tratado Internacional de la Organización de las Naciones Unidas. El Estado argentino la firmó y ratificó inmediatamente, y en 1994 la incorporó a su Carta Magna con la reforma constitucional (bloque constitucional). A partir de entonces, este reconocimiento mundial de los derechos humanos de la niñez y la adolescencia obliga al Estado a adoptar las medidas necesarias para dar efectividad a todos los derechos reconocidos en la Convención.

En lo específico referido a la Sistema de Justicia Penal Juvenil, la Convención

establece:

“Artículo 40

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de todo niño de quien se alegue que ha infringido las leyes penales o a quien se acuse o declare culpable de haber infringido esas leyes a ser tratado de manera acorde con el fomento de su sentido de la dignidad y el valor, que fortalezca el respeto del niño por los derechos humanos y las libertades fundamentales de terceros y en la que se tengan en cuenta la edad del niño y la importancia de promover la reintegración del niño y de que éste asuma una función constructiva en la sociedad.



3. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para promover el establecimiento de leyes, procedimientos, autoridades e instituciones específicos para los niños de quienes se alegue que han infringido las leyes penales o a quienes se acuse o declare culpables de haber infringido esas leyes...

4. Se dispondrá de diversas medidas, tales como el cuidado, las órdenes de orientación y supervisión, el asesoramiento, la libertad vigilada, la colocación en hogares de guarda, los programas de enseñanza y formación profesional, así como otras posibilidades alternativas a la internación en instituciones, para asegurar que los niños sean tratados de manera apropiada para su bienestar y que guarde proporción tanto con sus circunstancias como con la infracción”.

Es decir, el enfoque de derechos humanos reconocidos con rango Constitucional desde entonces exige modificaciones al sistema de justicia penal juvenil, en cuanto a lo que debe hacer a la especialidad en niñas, niños y adolescentes, el debido proceso y su participación en el mismo y la privación de la libertad como último recurso. No obstante, su adecuación en las legislaciones y políticas públicas nacionales y provinciales sucedió en un proceso de tensiones que aún permanece abierto y que ha llegado a distintos avances y resultados en cada realidad política y social local.

En la Provincia de Santa Fe se sancionó en 1996 la Ley N° 11.452, el Código Procesal de Menores que derogaba la

anterior Ley N° 3.460. Esta normativa daba cuenta de una incipiente transición de la situación irregular a la protección integral, ya que aún permanecía en su aplicación la concepción tutelar del Estado.

Los principios reconocidos en la Convención serían reforzados años después con la sanción de la Ley Nacional N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes en 2005 —que deroga la Ley Nacional N° 10.903 de Patronato— y la sanción de la Ley Provincial N° 12.967 de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes en 2009. El cambio sustancial que introdujeron estas leyes inscrites en el paradigma de la protección integral fueron la desjudicialización de las cuestiones sociales y civiles en las que las niñas, niños y adolescentes se veían involucrados, delimitando las competencias de los Jueces de Menores en lo que refería a dictar las medidas socioeducativas y las sentencias de responsabilidad respecto de jóvenes en conflicto con la ley penal.

Por todo lo expuesto, y tal como se ha planteado en el Informe del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe 2013, es necesario continuar impulsando una nueva ley nacional de justicia penal juvenil adaptada al paradigma de la protección integral, que regule las cuestiones de fondo que no pueden ser abordadas por las normativas provinciales, así como también la modificación del “Código Procesal Penal de Menores” de la Provincia de

Santa Fe, para su adecuación a los mandatos constitucionales, ya que se afectan tanto garantías procesales como principios del Sistema de Protección Integral.

EL MONITOREO:

Objetivos, Metodología y Trabajo de Campo

La situación de los jóvenes alojados en Institutos de encierro por disposición de los jueces de menores de la Provincia de Santa Fe, teniendo en cuenta que se trata de una medida de carácter excepcional (de ultima ratio), es un área de gran conflictividad. De allí que en el marco de las funciones y deberes de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (arts. 41 y 45, Ley N° 12.967 y su Decreto Reglamentario N° 0619 se llevaron adelante visitas fijas a tres instituciones cerradas de la órbita de la justicia penal juvenil de la Provincia que trabajan con la modalidad de privación de libertad: el Instituto de Recuperación de Adolescentes Rosario (IRAR), la División de Asuntos Juveniles (en adelante D.A.J., como dispositivo cerrado transitorio) y el Pabellón Juvenil de la Cárcel de Las Flores, en la ciudad de Santa Fe. A partir de estos antecedentes se proyectó el Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil, el cual se ha propuesto intensificar, darle integralidad y sistematicidad a la metodología que se venía desarrollando a través de los espacios de escucha llevados adelante por el Área de Atención Integral de la Defensoría desde el año 2012. Asimismo, se extendió el monitoreo a las

demás instituciones y dispositivos pertenecientes a la Dirección de Justicia Penal Juvenil: instituciones cerradas de mujeres adolescentes, instituciones semiabiertas y modalidades ambulatorias de los Programas en libertad y el Centro de Día Casa del Adolescente Rosario.

Objetivo general

Generar recomendaciones y propuestas que garanticen los derechos humanos y la equidad en el acceso a oportunidades de las y los adolescentes insertos en el Sistema de Justicia Penal Juvenil de la Provincia de Santa Fe.

Objetivos específicos

- Generar evidencia empírica sobre el funcionamiento de los dispositivos del sistema de tránsito y alojamiento de jóvenes en conflicto con la ley penal como base para la formulación de propuestas de transformación institucional orientadas a garantizar derechos en un marco apropiado a la población objetivo.
- Analizar las políticas públicas dirigidas a los jóvenes en conflicto con la ley penal, a partir de herramientas de evaluación sustentadas en el enfoque basado en los derechos humanos y acordes a lo establecido por la legislación vigente en la materia.
- Promover los derechos de las niñas, niños y adolescentes a través de espacios de participación y expresión, comunicación y creación colaborativa con los jóvenes.

Metodología

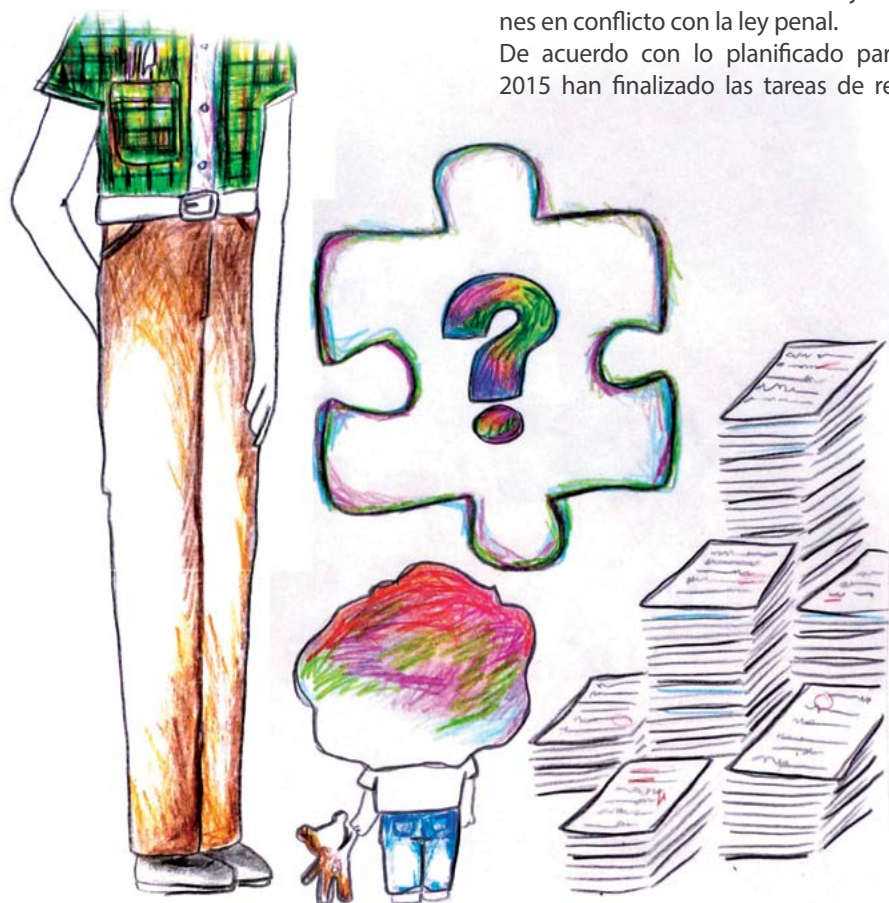
- Matriz Marco Lógico sobre el Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil con dimensiones de información a relevar.
- Selección de instituciones a visitar por etapas.
- Metodología específica para cada institución.
- Técnicas y herramientas de investigación cualitativa: análisis documental, observaciones, observaciones participantes, entrevistas, grupos focales.
- Análisis de los casos abordados por el Área de Atención Integral de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe.
- Análisis de información estadística.

- Análisis de medios de comunicación masivos locales.

Las dimensiones definidas para el relevamiento y análisis de información sobre el Sistema de Justicia Penal Juvenil han sido:

- Historización del Sistema y contextualización de la población atendida.
- Funcionamiento del sistema en el presente.
- Respeto de los Derechos Humanos en contextos de encierro.
- Información económica presupuestaria relativa al Sistema de Justicia Penal Juvenil.
- Monitoreo de Medios Masivos de Comunicación, focalizando en el tratamiento de la información sobre jóvenes en conflicto con la ley penal.

De acuerdo con lo planificado para 2015 han finalizado las tareas de re-



levamiento en el IRAR, continuando el relevamiento en los dos institutos cerrados para jóvenes ubicados en la ciudad de Santa Fe (División de Asuntos Juveniles —DAJ— y Pabellón Juvenil del Penal “Las Flores”), y con los establecimientos semiabiertos con privación de libertad (denominados Establecimientos Socioeducativos de Puertas Abiertas, tal es el caso del ubicado en la localidad de Alvear y de Casa Joven de General Lagos).

El Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil de la Provincia de Santa Fe en su primera etapa ha incluido una metodología basada en múltiples herramientas y técnicas para la recolección de información, referenciada en las pautas establecidas para la construcción de indicadores de derechos humanos por organismos especializados en la materia (Naciones Unidas, 2012; IIDH, 2004; Save the Children Suecia, 2004). Dentro de los establecimientos y programas relevados se ha dedicado particular atención a aquellos con modalidad de encierro. Las técnicas utilizadas y actividades del relevamiento iniciado en julio de 2014 se detallan a continuación.

Entrevistas en profundidad

- Subsecretaría de Asuntos Penales de la Provincia de Santa Fe. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil.
- Coordinación Sur de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil.
- Coordinación Centro Norte de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil.

- Programa de Libertad Asistida de Rosario.
- Dirección del Instituto de Recuperación del Adolescente de Rosario (IRAR).
- Dirección del Pabellón Juvenil de Las Flores.
- Dirección de la División de Asuntos Juveniles.
- Dirección del dispositivo socioeducativo semiabierto de Alvear.
- Dirección de Casa Joven, General Lagos.
- Subdirección de IRAR, perteneciente al Servicio Penitenciario de la Provincia.
- Subdirección del Pabellón Juvenil de Las Flores, perteneciente al Servicio Penitenciario de la Provincia.
- Subdirección de la División de Asuntos Juveniles, perteneciente a la Policía de la Provincia de Santa Fe.
- Coordinación del Equipo Profesional del IRAR.
- Coordinación del Área de Educación de IRAR.
- Referente médico y espacio de enfermería del Área de Salud de IRAR.
- Referentes operativos del Equipo de Acompañantes Juveniles de IRAR.
- Equipo de trabajo de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil en la ciudad de Reconquista.
- Alcaldía de la ciudad de Reconquista.

Observaciones participantes

- Participación en la reunión de la Comisión de Seguimiento de la institución, en calidad de veedores por parte de la Defensoría.

- Actividades con jóvenes y acompañantes juveniles en el espacio de huerta en IRAR.
- Reuniones de trabajo de los equipos de Acompañantes Juveniles de IRAR.
- Taller Audiovisual en IRAR (a cargo de la Defensoría).

Grupos focales

- Grupo focal con equipo profesional de IRAR. Dos instancias.
- Grupo focal con equipo profesional de la División de Asuntos Juveniles. Una instancia.
- Grupo focal con equipos de acompañantes juveniles de IRAR. Tres instancias.
- Grupos focales con jóvenes por sector de IRAR. Cinco instancias.

Recorridas

Cada tres semanas el equipo del Observatorio y la Defensoría ha realizado visitas a los dispositivos de alojamiento cerrados (IRAR, DAJ Y el Pabellón Juvenil de Las Flores) recorriendo los distintos sectores y dialogando con los jóvenes sobre las condiciones de alojamiento. Mensualmente —o según lo requiera la situación— estas visitas han sido realizadas por la Defensora en IRAR. En base a estas recorridas se detectan situaciones que son derivadas al Área de Atención Integral para su seguimiento. Se han realizado asimismo seis entrevistas en profundidad con jóvenes allí alojados.

En el plano documental, se realizó un exhaustivo análisis de documentación, decretos, ordenanzas, protocolos, pla-

nes y proyectos institucionales. Asimismo, se relevaron reportes por área de IRAR, de acuerdo con una muestra período 2014.

Los indicadores de derechos humanos brindan informaciones concretas sobre el estado o la condición de un sujeto, un acontecimiento, una actividad o un resultado que pueden estar relacionados con las normas de derechos humanos; que abordan y reflejan sus principios e intereses y que se utilizan para evaluar y vigilar la promoción y protección de los mismos. Así, los monitoreos llevados adelante por la Defensoría buscan también poner en relación la información relevada sobre problemáticas que afectan los derechos de determinados grupos de niñas, niños y adolescentes a partir de las distintas aristas que las configuran. Dicha complejidad, sin embargo, debe ser pasible de analizarse y que de sus múltiples registros puedan extraerse indicadores que ayuden a comprender la realidad observada.

Por esto mismo se trabaja con indicadores cuantitativos y cualitativos, que se generan a partir de información estadística, descriptiva, histórica, documental, discursos, percepciones, opiniones. El propósito es poder medir el alcance de las políticas públicas destinadas a la protección de la niñez y la adolescencia en situaciones especialmente difíciles en el territorio de la Provincia de Santa Fe, incluyendo todas las miradas y voces.



VIDEO MINUTO "26.061". Producción audiovisual realizada por jóvenes alojados en el IRAR.

Organización y funcionamiento del Sistema en el presente

En la Provincia de Santa Fe, dentro del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, funciona la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil. Es el organismo del Poder Ejecutivo que se ocupa de los adolescentes de entre 16 y 18 años que son parte del sistema penal por la presunta comisión de un delito. Este organismo representa la faz ejecutiva de las medidas ordenadas judicialmente sobre los jóvenes y previstas en el Código Procesal de Menores (Ley Provincial 11.452).

Las niñas, niños y adolescentes con menos de 16 años que son acusados de cometer un delito, son no punibles y comprendidos por la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia. La Defensoría y el Observatorio sostienen que todos los niños que se encuentran en situación de vulnerabilidad tienen el derecho de ser contemplados por el Sistema de Protección Integral. Un Sistema que trabaje por la restitución y garantía de derechos, a favor de

la prevención del delito y en contra de la baja de la edad de imputabilidad.

En la Dirección de Justicia Penal Juvenil existen programas y dispositivos con modalidades diferentes: ambulatorio, semiabierto y cerrado.

Dentro de los programas de tipo ambulatorio está el de Libertad Asistida, que procura que el adolescente participe de programas educativos con el objetivo de realizar un seguimiento del joven que se presume que ha cometido un delito. Este programa apunta a acompañar al joven en su desarrollo personal y a la reinserción en ámbitos escolares, deportivos y barriales. Generalmente se formalizan talleres que permiten mantener un contacto continuo con el joven a fin de facilitar este acompañamiento y un espacio de recreación. A nivel territorial, es el más descentralizado: funciona en las ciudades de Reconquista, Santa Fe, Rafaela, San Jorge, Rosario, Casilda, Villa Constitución, Villa Gobernador Gálvez, Venado Tuerto, Rufino y Firmat.

En los dispositivos con régimen semiabierto el objetivo es trabajar progresivamente la vinculación del joven con su centro de vida. Si bien el adolescente está privado de su libertad ambulatoria, el lugar de alojamiento es de puertas abiertas y no hay presencia de fuerzas de seguridad en este espacio. En estos dispositivos la modalidad consiste en ir incrementando los permisos de salida al adolescente de

manera progresiva e ir estableciendo pautas de confianza y de compromiso. Estos espacios fueron pensados para acompañar al joven en su tránsito a la libertad, a que vuelva a su barrio, a que se empiece a referenciar con el centro de salud, con la escuela, con espacios de recreación, de volver a vincularlo con el entramado de instituciones que lo contenga en ese retorno a su centro de vida. Estos espacios, a cargo de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil, son gestionados únicamente por este organismo. Si bien los establecimientos semiabiertos siguen siendo dispositivos de privación de la libertad, no se recurre a lógicas de seguridad para el acompañamiento de los jóvenes; el abordaje se da desde otro lugar, trabajando constantemente la convivencia, la responsabilidad y el compromiso para alcanzar su libertad. Territorialmente se encuentran distribuidos en la región centro norte: Residencia Juvenil de Coronda, desde el año 1994 la Casa del Adolescente en Rafaela, y en el sur de la Provincia el Centro Socioeducativo de Venado Tuerto, Hogar Granja Casa Joven en General Lagos y el dispositivo recientemente inaugurado en Alvear.

En cuanto a las instituciones de régimen cerrado para adolescentes, los más importantes a nivel provincial son tres. Dos de estos dispositivos se encuentran en la ciudad de Santa Fe, la División de Asuntos Juveniles (DAJ) y el Pabellón Juvenil de Las Flores. En la ciudad de Rosario se localiza el Instituto de Recuperación del Adolescente de Rosario. En las ciudades de Rafaela, Reconquista y Casilda están

las alcaidías (en estas instituciones se alojan “transitoriamente” a mujeres y varones), y en Venado Tuerto existe un dispositivo denominado CAT (Centro de Atención Transitoria).

En estos programas la gestión es de dos tipos. En algunos está a cargo de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil exclusivamente y en otros la gestión es bajo modalidad mixta —entre la DPJPJ y organismos pertenecientes al Ministerio de Seguridad, que pueden ser el Servicio Penitenciario o la Policía—. A su vez, la modalidad y el afianzamiento de esta cogestión varían según cada institución.

Los programas de Libertad Asistida son gestionados exclusivamente por la Dirección de Justicia Penal Juvenil. En cuanto a los dispositivos semiabiertos, se ha logrado mantener la presencia civil para asegurar el alojamiento de los jóvenes sin necesidad de garantizar la seguridad de mano de la Policía o del Servicio Penitenciario.

Análisis de información estadística sobre el tránsito y permanencia de las y los jóvenes en el Sistema

Los adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley penal —y específicamente en situación de encierro— forman parte de estos grupos vulnerables que necesitan de la protección y promoción de sus derechos a través de intervenciones especializadas, ya que se encuentran en circunstancias especialmente difíciles en relación con sus libertades. Por ese motivo es im-

portante formalizar un diagnóstico lo más certero posible de su tránsito por el sistema desde el ingreso hasta su egreso. Corresponde, en este sentido, hacer una mención sobre la necesidad de promover definiciones claras en la construcción de la información. Con este fin, en este apartado se contextualizan los datos identificando ciertas dificultades reconocidas en la información construida y en el proceso seguido.

La fuente de los datos con la que se trabajó corresponde a los distintos dispositivos con modalidad de privación de libertad, así como alternativos a la privación de libertad de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil de la Provincia de Santa Fe. La información analizada refiere a las condiciones con las cuales ingresa el joven en el Sistema y algunas características relativas a su tránsito por el mismo. Entre las primeras se procede a analizar información sobre sexo, nivel educativo, barrio al que pertenece, si presenta o no reincidencia y año del primer ingreso. Entre las segundas se analizó motivo de ingreso, punibilidad de la medida y tiempo de permanencia.

Entre la información que se ha podido sistematizar, se presenta la evolución que han tenido las causas de la población atendida por la Dirección para el período 2010-2014, de acuerdo con los datos del Sistema Integral de Estadísticas de Jóvenes Penales (S.I.E.J.P.) de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil.

Del análisis de los datos graficados se



evidencia que las causas de la población atendida por todos los programas de la Dirección presentan una tendencia decreciente desde 2010 a 2014, con

un leve aumento en 2012 y en el último año analizado.

Evolución de las causas de la Población adolescente en conflicto con la ley penal según modalidad. Provincia de Santa Fe. 2010-2014

TIPO DE INSTITUCIÓN	2010	2014
CON PRIVACIÓN DE LIBERTAD	949	810
(en porcentaje)	54,90%	64,40%
ALTERNATIVOS a la PRIVACIÓN de LIBERTAD	781	447
(en porcentaje)	45,10%	35,60%
Total	1730	1257

Cuando se segmenta el análisis por tipo de dispositivo surge que las causas de la población atendida en los institutos con modalidad alternativa a la privación de la libertad siguen un comportamiento similar a la evolución de las causas de la población total, sin embargo, entre 2013 y 2014 parecería estabilizarse. En el caso de las causas de la población en institutos con modalidad de privación de libertad el comportamiento es relativamente estable entre extremos de la serie analizada

2010-2014. Esto motiva a que, cuando se analiza la participación de cada modalidad de dispositivo en el total se observa que la modalidad con privación de libertad ronda entre el 55% en 2010 al 68% en 2014.

Durante 2014 un total de 1.070 jóvenes transitaron por las instituciones del Sistema, lo que representa un crecimiento en relación con el año anterior de casi el 6% (5.52%).

Población adolescente en Institutos de Justicia Penal Juvenil según sexo. Año 2014

	Sistema	Dispositivos con privación de libertad
Femenino	5,10%	4,70%
Masculino	94,90%	95,30%

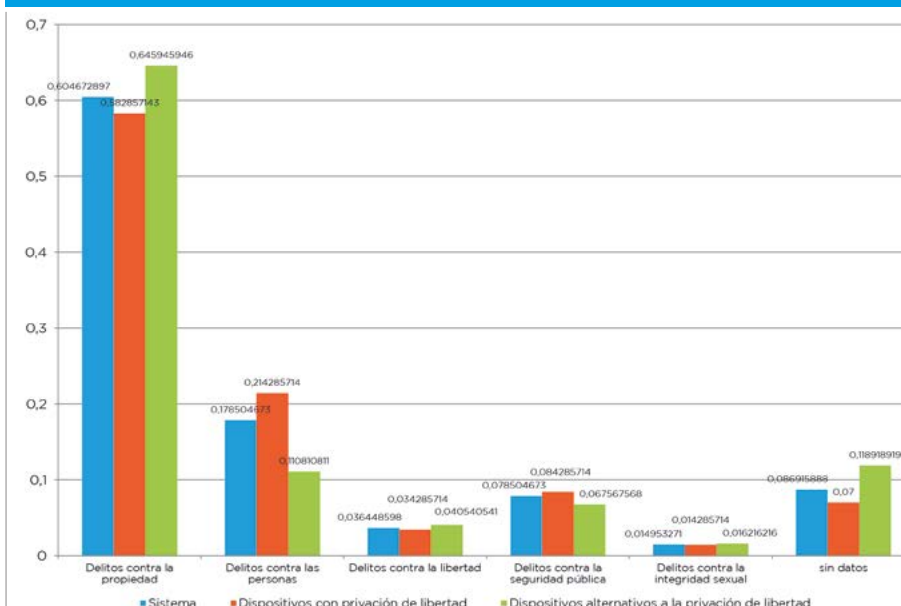
Fuente: Elaboración propia en base a datos provistos por la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Del análisis de la tabla anterior se evidencia que, de los jóvenes que transitan por las distintas instituciones del sistema, aproximadamente el 5% son mujeres. Si se diferencia el análisis según la modalidad, si bien no hay gran diferencia, una participación levemente mayor se presenta en la modalidad alternativa a la privación de libertad. Con respecto al nivel de escolaridad alcanzado, se evidencia que más del 50% de los jóvenes que transitaron durante 2014 por las instituciones del Sistema se encuentran cursando el nivel primario. Le sigue un 35% de los mismos en el nivel secundario y, finalmente, un 2,2% no presenta escolaridad. Cabe mencionar que no se cuenta con información sobre un 10% de los jóvenes. Si se diferencia el análisis por modalidad el porcentaje de jóvenes transitando cada nivel resulta bastante similar entre sí.

Otra información que arroja el sistema de registro tiene que ver con los motivos de ingreso a nivel de cada una de las instituciones. La clasificación corresponde a la siguiente tipificación, la cual fue brindada por la Dirección de Justicia Penal Juvenil en parcial concordancia por lo normado por el Código Penal.

El principal motivo por el que ingresan los jóvenes en las instituciones del Sistema responde a los delitos contra la propiedad, representando más del 60% del total (60,5%). Le siguen en importancia los delitos cometidos contra las personas con el 17,9% y, en tercer lugar los delitos contra la seguridad pública (7,9%). Corresponde mencionar que en el casi 9% de los jóvenes no se conoce el motivo de su ingreso al Sistema, de acuerdo con lo observado en los registros.

Población adolescente en Institutos de Justicia Penal Juvenil según motivo de ingreso. Sistema y modalidades. Año 2014



Si se desagrega el análisis por tipo de modalidad se observa que, si bien esta situación se mantiene, en la población alojada bajo la modalidad de privación de libertad la participación de los delitos contra la propiedad es levemente inferior y la de los delitos contra las personas es ligeramente superior, se constata además un menor porcentaje de casos sobre los que no se cuenta con información.

En el caso de la modalidad alternativa a la privación de libertad los porcentajes sobre los dos principales motivos presentan el comportamiento inverso a lo descrito anteriormente: es levemente superior la participación de los delitos contra la propiedad e inferior la correspondiente a los delitos contra las personas, pero se registra un porcentaje bastante superior de jóvenes sobre los que no se dispone información (11%). En relación con el nivel de reiteración se evidencia que en 2014 casi el 70% de los jóvenes (68%) no contaba con un ingreso previo en los institutos del sistema, un 22% ya había transitado por alguna institución y en un 10% de los casos no se cuenta con información sobre esta variable. Si se desagrega el análisis por modalidad, el porcentaje de no reiterantes es un 5% mayor en los institutos con modalidad alternativa a la privación de libertad y un 3% inferior en la modalidad con privación de libertad. En ambas modalidades el porcentaje de jóvenes sobre los que no se cuenta con información es similar.

Del análisis de la condición de punibilidad o no de la causa por la cual las y

los jóvenes ingresan al Sistema de Justicia Penal Juvenil surge que, en 2014, casi la totalidad de los jóvenes sobre los que se cuenta con esta información tuvieron causas consideradas punibles y en sólo 4 casos fueron identificadas como no punibles, correspondiendo a la modalidad con privación de libertad. Los jóvenes cuyas causas son no punibles y fueron registrados en el sistema analizado corresponden a la Alcaldía de Reconquista, según consta en las planillas provistas por la Dirección de Justicia Penal Juvenil.

La condición de punibilidad de las y los jóvenes de acuerdo con las leyes vigentes

En nuestro país una persona es responsable penalmente —y, por ende, se le podrá aplicar una pena luego de transitar por un juicio previo— a partir de los 18 años. No obstante ello, si el sindicado de cometer el delito es un joven entre 16 y 18 años tiene que afrontar, de un modo diferenciado, el proceso en razón de ser considerado legalmente como “menor punible”.

Y ello en razón de la Ley Nacional 22.278 de agosto de 1980 (modificada por la Ley 22.803 de mayo de 1983, oportunidad en la que se subió la edad de 14 a 16 años) que regula el régimen penal de la minoridad. Dicha ley establece que los jóvenes entre 16 y 18 años son punibles, salvo respecto de los delitos de acción privada y los reprimidos con pena privativa de la libertad que no exceda de dos años, o con multa o inhabilitación.

Por su parte, los menores de 16 años de edad no son punibles, ni los menores de 18 respecto de los delitos de acción privada o reprimidos con pena privativa de la libertad menor a dos años, o con multa o inhabilitación. No obstante ello, para aplicarle una pena a un joven luego de acreditarse su responsabilidad penal, deberá haber cumplido los 18 años, y haber realizado durante un año “tratamiento tutelar”, siendo siempre facultativo y no obligatorio para el juez.

La Defensoría y el Observatorio, a través del Monitoreo al Sistema de Justicia Penal Juvenil, han dado cuenta de que la principal causa por la que ingresan los jóvenes a los dispositivos cerrados es el delito a la propiedad. Esta información es importante para un organismo público de Derechos Humanos, no solo para derribar imaginarios instalados socialmente sobre los jóvenes infractores, sino también para dar cuenta de que el encierro como última ratio debería ser aplicado en casos de delitos mayores.

El respeto a los Derechos Humanos en las instituciones del Sistema Penal Juvenil de la Provincia de Santa Fe

Los adolescentes que se encuentran en el Sistema de Justicia Penal Juvenil y que por una medida procesal penal ven afectados en su derecho a la libertad ambulatoria, sin embargo, no deben sufrir la vulneración del resto de los derechos que les corresponden. Es necesario que se trabaje responsablemente para que los otros derechos no limitados por la medida judicial sean

efectivamente garantizados por el Estado. El Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas establece, a este respecto, principios y normas que deben ser aplicados en todos los casos de privación de libertad y que es pertinente analizar en su cumplimiento o limitación en los distintos dispositivos del Sistema Penal Juvenil de la Provincia.

Las consideraciones que siguen están basadas en la información relevada sobre los distintos establecimientos cerrados de Rosario y Santa Fe; Alcaldía de Reconquista; Instituto Socioeducativo de Alvear; Casa Joven de General Lagos. Se considera pertinente analizar esta información en términos de acceso/cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes, situándola en relación con lo que establece el Comité en la Observación General N° 10 sobre la materia (CRC/C/GC/10, 2007).

Derecho a la dignidad en condiciones de alojamiento

“El medio físico y los locales [...] deben responder a su finalidad, es decir, la rehabilitación de los menores, teniéndose debidamente en cuenta sus necesidades de intimidad, de estímulos sensoriales y de oportunidades de asociarse con sus compañeros y de participar en actividades deportivas, artísticas y de esparcimiento” (2007: 25). Los edificios destinados al encierro de jóvenes de la Provincia de Santa Fe presentan una serie de dificultades que son comunes; las mismas están relacionadas tanto con la calidad de



su estructura edilicia como en la disposición espacial para el desarrollo de la vida cotidiana y actividades de los jóvenes.

Esto se da específicamente en el Pabellón Juvenil de Las Flores (Santa Fe) y en IRAR (Rosario). Junto a los cuestionamientos sobre las condiciones propias de estos espacios de detención (falta de higiene, sobrepoblación, humedad, oscuridad, instalaciones eléctricas deficientes) se ha registrado que la disposición arquitectónica de estos espacios vulnera el principio de especialidad, al no predisponer el espacio físico hacia una modalidad socioeducativa y de responsabilización con los jóvenes, perspectivas que se diferencian de la lógica del castigo bajo la modalidad de pabellón/calabozo, que se pretende erradicar. Esta situación, de público conocimiento, ya ha sido señalada en el Informe 2013 del Observatorio y a través de numerosas comunicaciones institucionales con los organismos ejecutivos y judiciales pertinentes.

El criterio de “transitoriedad” determinaría que el adolescente no esté más de 10 días en una situación de aislamiento como la que ofrecen estos espacios; la estancia por un período prolongado puede significarles graves daños subjetivos. Este criterio, de todas maneras, no siempre se cumple. La falta de contacto con sus pares o la imposibilidad de compartir actividades recreativas con ellos pueden generar efectos desestabilizantes propios del aislamiento, y que ponen en riesgo la integridad física de los adolescentes. Asimismo, debe ser preservado el derecho a la intimidad de los jóvenes alojados, lo que no está contemplado

en todos los dispositivos y que resulta en una exposición de todos frente a todos al circular por los sectores. De todos modos, las falencias de las condiciones materiales de alojamiento no son privativas de los establecimientos cerrados como los que se mencionaron antes, ya que se registran otras similares en los dispositivos con perfil socioeducativo y carácter semiabierto. Durante la realización del presente Monitoreo de la Defensoría se inauguraron dos sectores nuevos —con espacio para seis jóvenes cada uno— en el IRAR y el edificio de régimen semiabierto en Alvear —con capacidad de alojar a doce jóvenes—. Para esta Defensoría dichos espacios se acercan más al enfoque de derechos y a la especialidad en materia de justicia penal juvenil.

Derecho a la salud

La Defensoría parte de una concepción integral de la salud, en la que intervienen múltiples dimensiones a las que atender, como las condiciones ambientales, las características subjetivas, la historia familiar, la nutrición, el contacto con el sol, el aire libre y los espacios verdes, la actividad física y el esparcimiento. Al hablar de derecho a la salud se concibe a ésta en su integridad, tanto física como psíquica.

Además de procesos “comunes” de enfermedad que puedan afectar a quienes transitan por este Sistema, la privación de libertad inscribe otras marcas en el cuerpo de los jóvenes, las cuales están por lo general asociadas a las violencias vividas en sus realidades extra e intramuros: policial, interpersonal, familiar, simbólica. La atención regular

de la salud de los adolescentes —en casos que demandan la indicación de medicación— y la especializada o de mayor complejidad se coordina con los servicios externos a la institución, principalmente los hospitales provinciales del radio céntrico de la ciudad, con los equipos de atención primaria de la salud del espacio barrial de cada joven o con la asistencia de un equipo de salud al establecimiento, con una periodicidad determinada. Es el equipo profesional —al cual también se integra la médica en estos casos— quien se encarga de gestionar la asistencia al servicio de salud oportuno.

En los espacios de encierro suelen ser comunes las crisis subjetivas y se torna imprescindible un trabajo constante por parte del personal para atender las situaciones más urgentes que atraviesan los jóvenes durante su estancia en estos centros. Una cuestión fundamental para trabajar esto tiene que ver con la necesidad de contar con personal especializado en el tratamiento de adolescentes también en los aspectos sanitarios.

Derecho a la educación

El Comité de los Derechos del Niño establece que todo niño en edad de escolaridad obligatoria “tiene derecho a recibir una enseñanza adaptada a sus necesidades y capacidades y destinada a prepararlo para su reinserción en la sociedad. Además, siempre que sea posible, tiene derecho a recibir formación para ejercer una profesión que lo prepare para un futuro empleo”. (2007: 25).

En los últimos años se han realizado esfuerzos por garantizar el acceso a

la educación dentro de los establecimientos de Justicia Penal Juvenil, los que registran resultados dispares en lo que refiere a la acreditación formal de la situación educativa de los adolescentes. El lugar que tiene la escuela —o mejor, la educación formal— dentro de cada establecimiento se ve condicionado por acuerdos institucionales, o bien, por el contexto donde se sitúa el dispositivo penal juvenil en la actualidad o la disponibilidad de programas que se implementan en coordinación con otros niveles del Estado.

El acceso pleno a la educación primaria y secundaria dentro de los establecimientos cerrados se ha visto atravesado en general por la lógica penitenciaria. Por lo tanto, si bien se cuenta con una estructura educativa en estos espacios de alojamiento, no obstante ésta tiene serias deficiencias en torno a la adecuación que podría esperarse de una modalidad de Educación en Contextos de Encierro definida por el Ministerio de Educación de la Nación, no implementada en la Provincia.

Desde los dispositivos semiabiertos se procura que los jóvenes puedan seguir asistiendo a los establecimientos educativos a los que concurrían antes de ingresar a la institución y, en caso de no estar incluidos en una escuela, desde la institución se los vincula rápidamente. Esto implica un trabajo de visitas, entrevistas con autoridades educativas, acompañar al joven durante las primeras veces que asiste a la escuela, acompañarlo en sus estudios, entre otras actividades. La relación con las escuelas puede variar entre escuelas que los integran, otras que arman programas especiales y otras que di-



rectamente son reticentes al ingreso de estos jóvenes.

En cuanto a los contenidos educativos hay en general una ausencia o escasas ofertas de capacitación y formación laboral orientada al egreso de los jóvenes hacia una inserción laboral, para la cual las articulaciones con el Ministerio de Trabajo serían clave. La garantía de estos derechos —el de la educación, para luego asegurar el del trabajo— es particularmente importante si se considera que la educación es uno de los puentes más sólidos hacia una efectiva inclusión social y debería ser planteada como tal en relación con el egreso de los jóvenes del Sistema Penal Juvenil. En este sentido, en 2014 el Programa Nueva Oportunidad comenzó a trabajar articuladamente con la Dirección de Justicia Penal Juvenil para acercar a los jóvenes involucrados en el Sistema las becas y capacitaciones que contempla el programa.

Derecho a la recreación

La ausencia de espacios adecuados

para la recreación y realización de actividades educativas, culturales y deportivas, es una realidad que se ha señalado también en la Resolución N° 123/13 de la Defensoría. La logística y organización de grupos para las salidas a los patios y campos de deportes condiciona asimismo las actividades deportivas y de recreación, que están frecuentemente sujetas a la disponibilidad de personal penitenciario y se realizan bajo su supervisión y vigilancia perimetral. Tal es el caso de los institutos cerrados, donde las salidas al campo de deportes a jugar al fútbol o salidas a los patios internos son las que pueden concretarse más fácilmente, aunque no en todos los espacios, siendo en general de frecuencia diaria. En su mayoría, las salidas al aire libre están coordinadas por acompañantes juveniles. Cuando se ve reducida la cantidad de personal civil en los establecimientos, ya sea por temas de organización horaria o por circunstancias excepcionales, la recreación o participación en actividades de esparcimiento de los jóvenes se ve afectada de manera directa.

Desde febrero de 2015 la Defensoría ha impulsado en el IRAR un taller de realización audiovisual, proveyendo los recursos humanos y materiales necesarios. Esta propuesta se suma a los talleres existentes en la institución: huerta, yoga, carpintería, educación física, herrería, electricidad, serigrafía, cocina ambulante, cultura. El taller ha logrado implementarse con una dinámica de presencia semanal, lo cual permite un encuentro quincenal con cada sector de jóvenes alcanzado el objetivo de permitir el acceso a una

actividad cultural y recreativa a todos los jóvenes que se encuentran en la institución. Una de las producciones de los jóvenes, que expresa el derecho a la dignidad en las condiciones de alojamiento, recibió mención especial en el Festival Latinoamericano de Video en Rosario.

PROPUESTAS Y REFLEXIONES EN MATERIA DE JUSTICIA PENAL JUVENIL

La complejidad de un Sistema Penal —juvenil, en este caso— y la mirada sobre el mismo —su monitoreo, su control— radica, entre otras cosas, en su vinculación con la gubernamentalidad. Se trata de un Sistema que involucra a los tres poderes del Estado provincial, el Ejecutivo, el Judicial y el Legislativo, quizás por ello mismo se presenten grandes dificultades para acordar modos de enunciación de los problemas que lleva intrínseco y, más aún, efectivizar transformaciones. Si a ello se agrega la falta de adecuación normativa que lo rige (RPM, Código Procesal Penal de Menores) al paradigma de la protección integral (Ley 20.061; Ley 12.967; CIDN), la realidad resultante es un entramado institucional donde se necesita volver una y otra vez a elucidar prácticas y reflexiones desde un enfoque de derechos que sitúen en el centro de la escena al interés superior del niño. Desde este posicionamiento la Defensoría pretende señalar cuáles son las intervenciones pendientes por parte del Estado en materia de Justicia Penal Juvenil tanto a nivel de Sistema como en el terreno de las prácticas que tienen lugar en las

instituciones por donde los jóvenes transitan, dos niveles que deben distinguirse para su análisis pero que están absolutamente imbricados.

A nivel sistema: propuesta a los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial

- Impulsar la reforma legislativa pendiente.
- Fortalecer un sistema que permita trayectorias a través de diversos circuitos formados por instituciones y programas del Poder Ejecutivo y del Poder Judicial (los ya existentes y la creación de nuevos que sean necesarios).
- Promover que dichos circuitos tengan como eje de intervención a los jóvenes y sus historias, que contemplen el encierro como última ratio.
- Redefinir dispositivos y circuitos institucionales: Alojamiento transitorio, Libertad Asistida, Espacios Semi abiertos y Cerrados, Egreso.
- Desarrollo de competencias especializadas en los tres poderes vinculadas al enfoque de derechos.
- Diseño y ejecución de estrategias territoriales para la prevención del delito en los jóvenes, programas para la restitución de derechos y herramientas para la transformación de las historias de vida.

A nivel institucional: traducción institucional del enfoque de derechos

- Redefinir el Proyecto Institucional con eje en el joven, abordando los núcleos problemáticos principales mencionados anteriormente (condiciones

de alojamiento, consumo de sustancias y conflictividad interna) y garantizando los derechos de los jóvenes (salud, educación, justicia, integridad, deporte, cultura, recreación).

- Institucionalizar el Proyecto a partir de la participación activa de los distintos actores del IRAR y de todos los Ministerios involucrados con asignaciones específicas de recursos presupuestarios, materiales y humanos.

- Construir una estructura funcional, con su misión, visión y objetivos claros que permitan organizar las tareas para llevar adelante el Proyecto Institucional.

- Definir el perfil del trabajador y las trayectorias de desarrollo profesional (conocimiento sobre la normativa vigente, enfoque de derechos humanos, capacidades en resolución alternativa de conflictos, normas de convivencia y abordaje de situaciones conflictivas). En este nivel institucional, se definen como principales líneas de acción para IRAR el trabajo por mejores condiciones de alojamiento de los jóvenes, garantizar la salud integral, mejorar la convivencia y la organización del tiempo; garantizar el acceso a la justicia e incorporar herramientas de gestión a través de una agenda planificada de trabajo y un sistema de registro unificado e interoperable de la trayectoria de cada joven, entre otros elementos.

La posibilidad de pensar un Sistema de Justicia Penal Juvenil acorde con los tratados internacionales supone pensar a los jóvenes en sus contextos, pensar cómo es su vida antes de ingresar al Sistema Penal y, sobre todo, articular estrategias que modifiquen las posibilidades de sus contextos. No se trata

por lo tanto de correr la mirada, sino más bien de analizar los procesos por los cuales hay jóvenes que se ven involucrados en la comisión de delitos. Si las políticas públicas que abordan estas problemáticas no tienen en cuenta las trayectorias de vida centrando su mirada en el o la joven, su inserción social y familiar, sus trayectos sociolaborales, su vínculo con las instituciones educativas, las posibilidades que se les ofrecen y los recursos que poseen para enfrentar situaciones, la realidad y las oportunidades o limitaciones que brinda el territorio donde viven, cómo están constituidos sus hogares, es imposible pensar que el tránsito por estas instituciones del sistema produzca una marca subjetiva en ellos.

Asimismo, si se plantea a los jóvenes que amplíen sus horizontes, se les debe proporcionar herramientas que los sitúen fortalecidos ante los desafíos nuevos. A modo de ejemplo, si nuestra sociedad hoy pone énfasis en el acceso a la información, la tecnología, las comunicaciones y las redes sociales con altos grados de virtualidad, los jóvenes sin duda desearán tener acceso a ese universo de posibilidades.

El enfoque centrado en el interés superior del niño implica necesariamente transformar estas inequidades. En este capítulo dedicado a los jóvenes que tienen conflictos con la ley penal se han intentado señalar algunos aspectos evidenciados a partir de las actividades regulares de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes organismo de control para la garantía de los Derechos Humanos de la niñez y la

adolescencia. Estos señalamientos van a la par de la intención de acompañar y articular esfuerzos para la generación de cambios positivos en la materia, entendiendo la problemática y apostando a situarla en el marco de un sistema donde la vulneración de derechos pueda ser abordada de manera integral para asegurar la protección de los mismos.

Es por ello que desde la Defensoría se afirma claramente la necesidad de pensar al Sistema de Justicia Penal Juvenil con un fuerte anclaje con los

Sistemas de Protección Integral, de manera de asegurar articulaciones y abordajes integrales que permitan incidir y generar nuevas oportunidades en los caminos y trayectorias de estos jóvenes. De todas maneras, a nivel de políticas públicas para la protección de la infancia y adolescencia, la universalidad en el acceso a derechos debe marcar el horizonte de las prácticas y proyecciones, y fortalecer así procesos inclusivos. Para que niñas, niños, adolescentes y jóvenes sean antes sujetos de derechos que sujetos de intervención de las instituciones de control.

● MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación son actores clave para lograr la sensibilización de la sociedad sobre los derechos de la niñez y la adolescencia, y para aportar elementos de análisis y denuncia para el pleno cumplimiento de los mismos. Sin embargo, son muy pocas las noticias que hacen mención a las legislaciones vigentes en materia de infancia y juventud.

Desde el Monitoreo de Medios de Comunicación se parte de la premisa de que no sólo importa la cantidad de noticias sobre chicas y chicos publicadas en los medios sino también la calidad. Por eso, cuando un hecho involucra a una niña, niño o adolescente es necesario que los medios brinden informa-

ción que ayude a entender las causas de la situación para que no sean interpretados como casos aislados. Utilizar fuentes confiables, citar estadísticas, consultar a investigadores y profesionales especializadas/os en la temática y emplear un marco legislativo para conocer cuáles son los derechos vulnerados detrás de esa noticia son algunas de las claves para generar una cultura periodística con enfoque de derechos. La mirada de los medios de comunicación sobre niñas, niños y adolescentes queda determinada, en gran medida, por las fuentes a partir de las cuales se construye la noticia. Pero también por los preconceptos que los periodistas poseen sobre ciertos temas que los involucran. Entonces, el desafío del

periodismo es en su labor cotidiana, por un lado, cómo consultar la mayor cantidad de fuentes para dilucidar un suceso ocurrido y, por otro, cómo abordar el tema de la manera menos prejuiciosa posible.

¿Cómo desmontar ciertos prejuicios? ¿Cómo no reproducirlos a la hora de comunicar? ¿Cómo salirse en materia de comunicación de aquella mirada propia del Patronato en que el Estado decidía qué era mejor para niñas y niños desde la tutela y no desde la garantía de derechos?

El lugar de las niñas y niños sin cuidados parentales en los medios de comunicación: miradas sobre la adopción y el acogimiento familiar alternativo

Según el Monitoreo de Medios de Comunicación realizado desde el Observatorio: el 93% de las notas no utiliza estadísticas y en algunos casos cuando lo hace no se especifica el origen de las mismas. El mismo relevamiento arrojó que el 90% de las piezas periodísticas analizadas no cita legislación de ningún tipo (ni general ni específica en materia de niñez y adolescencia) y el 77% no cita políticas públicas destinadas a chicas y chicos.

Esa misma tendencia no escapa a las noticias referidas a niñas y niños sin cuidados parentales, acogimiento familiar y el Programa Familias Solidarias.

De hecho, ese Programa tuvo gran visibilidad en los medios de comunicación a raíz de las críticas por ciertas fallas en su funcionamiento. Tal mediatización no siempre significó que el tema del acogimiento transitorio se tratara adecuadamente, ni mucho menos se despejaron las dudas en torno a la esencia y objetivo del Programa. Por otra parte, la adopción es un derecho de niñas y niños y no de las parejas interesadas en adoptar. Así lo establecen con todas las letras las Leyes de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia, en su versión nacional y provincial, y la Convención Internacional de los Derechos del Niño cuando indica que “niñas y niños tendrán derecho desde que nacen, en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y ser cuidados por ellos”.

“Padres del corazón”, “familias de amor”, “lucha del corazón”, “niñas, niños regalo de Dios”, “darles una vida mejor”, “¿si una madre ya tiene muchos niños y no puede criarlos, para qué quiere más?”, “las adopciones legales llevan mucho tiempo”, “los plazos de la Justicia son muy largos”, “a los pobres no les roban los hijos, los venden”, “niñas y niños vulnerables están mejor cuidados en familias de clase media y con mejores condiciones económicas”, son frases que se deslizan en muchas notas periodísticas casi sin reflexión, dando cuenta de la circulación de mitos sociales que aún siguen instalados respecto de la adopción, como también la poca problematización por parte de los comunicadores al respecto.

Durante el monitoreo de medios de

comunicación se detectaron ciertos prejuicios por parte de algunas voces, ya sea de profesionales o de las familias cuidadoras y reproducidas sin análisis crítico por parte de periodistas y comunicadores. Casi siempre se trataba de expresiones o relatos en contra de las familias biológicas de las chicas y chicos porque estas últimas “no respondían a un modelo de familia ‘ideal’”. Pensamiento que, sin duda, reproduce y refuerza cierta idea arraigada ya en la sociedad de que “las mujeres en situación de pobreza no pueden hacerse cargo de sus hijos”. En este sentido, esas mujeres —como cualquier otra— no sólo tienen el derecho reproductivo de tener los hijos que quieran tener sino también de tenerlos con ellas a menos que ese vínculo vulnere los derechos y no prime en esa relación, como la legislación lo establece, el interés superior de niñas y niños.

“La promulgación en 2005 de la ley de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes —26.061— cambió el eje: dejó en claro que la situación socioeconómica nunca puede dar lugar a la separación del niño de su familia, y obligó al Estado a garantizarles los derechos a través de políticas públicas que debían incluir al grupo familiar en programas de apoyo de salud, vivienda y educación. Los niños —institucionalizados o no— no deben ser entonces ‘encerrados’, indica la norma. En cambio, señala que el sistema debe procurar su permanencia dentro de su familia ampliada o con otros miembros de la comunidad ya vinculados con el niño. Y sólo en casos excepcionales habilita a recurrir a otras formas de convivencia,

como los programas de acogimiento familiar y, en última instancia, los centros de alojamiento colectivos” Diario El Ciudadano, 24 de enero de 2011, “En Rosario se quiere sumar a más familias solidarias”.

“Cuando un niño no puede estar con la familia de origen, tiene derecho a que el Estado lo provea de otra familia que se haga cargo de su cuidado durante un tiempo”, expresó Matilde Luna, titular de la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (Relaf). Estamos ante un cambio de paradigma y es importante que toda la sociedad entienda que una familia solidaria no es el ámbito adecuado para la adopción de ese niño, porque es necesaria una instancia transitoria para que el pequeño esté cuidado mientras se encuentra quién se hará cargo de forma definitiva” Diario La Capital, 14 de septiembre de 2013, “Denuncian fallencias en el proceso de selección de familias solidarias”.

En un informe de Periodismo Social de 2006, Gimol Pinto, en ese momento responsable del área de Reforma Legal y Protección a la Infancia de UNICEF Argentina, desmitificó cierta idea —que también es parte del imaginario social— de que el Estado y la Justicia son lentos en materia de agilizar los trámites de adopción: “Es importante resaltar que la declaración de abandono y preadopción (que deben hacer las familias de origen) muchas veces no está precedida por los recaudos que exige la Convención de los Derechos de los Niños. Y esto hace más vulnerables a las madres pobres y sus hijos biológicos, en beneficio de una

supuesta agilidad en el procedimiento, que lejos de beneficiar los derechos de los niños entra en un circuito de vulneración de derechos, en el que nunca se puede definir quién sale beneficiado". En tanto, esta misma línea es la encabezada la mayoría de las veces por los Registros de Adopción, en su escala nacional y provincial. Desde allí se apea a presentar la problemática relativizando las dificultades burocráticas administrativas y penales, y focalizando en ciertos "desajustes" entre los deseos de los aspirantes a adoptar y los niños disponibles para adopción:

"Gustavo Herrero, director nacional del Registro Único de Aspirantes en Guarda con Fines de Adopción cuenta que una de las preguntas más frecuentes que les realizan es cuánto tarda una persona, desde que se inscribe, en concretar la adopción. Su primera respuesta es que no existe un tiempo promedio, depende de cada caso. "Es complejo de explicar y duro de escuchar", advierte Herrero. Y continúa: "Un proceso de adopción es un proyecto y como tal puede tener resultados favorables, o no. Ese proyecto, en algún momento, puede haber sido el buscar un hijo biológico o después, quizás, optar por un método de fertilización. Esos tratamientos no te garantizan un resultado. En la adopción, puede pasar lo mismo". **Infojus Noticias, 8 de agosto de 2015, "El nuevo Código Civil hace más inclusivo el sistema de adopción".**

"La mitad de los inscriptos al Registro Único de Aspirantes a Guarda con fines Adoptivos (Ruaga) quieren bebés o niños hasta 3 años. Un tercio amplía el margen a 7 años, una décima parte aceptaría ni-

ños hasta 11 años y sólo el 3% adoptaría un chico de 12 años o más", detalló la directora Provincial de Registros, Selva Degiorgio. Diario El Litoral, 19 de julio de 2015, "De 83 chicos en adopción, sólo la mitad consiguió familia"

"La decisión de adoptar está muy ligada a la idea de que sea lo más parecido posible a un hijo concebido. Entonces aparecen restricciones como la edad o que no tenga un historia familiar de origen", expresó Mariana Storero psicóloga del RUAGA EN Santa Fe. Diario El Litoral, 25 de enero de 2014, "Adopción: La espera depende de las condiciones que ponen los aspirantes".

El Programa de Acogimiento Familiar —específicamente Familias Solidarias— tuvo gran visibilidad en los medios a través de las críticas por las fallas en su funcionamiento. En 2012, la mayor parte de las notas periodísticas sobre el Programa hacen referencia "a irregularidades, negligencias y omisiones" denunciadas por parte de las familias solidarias que se encontraban alojando niñas y niños separados, tras la toma de medidas excepcionales, de sus familias de origen. Ante todo fueron divulgadas historias y casos particulares de niñas y niños alojados en el marco de este Programa. En su mayoría se trataba de chicas y chicos que habían permanecido con Familias Solidarias por un plazo superior al establecido según ordena la ley o bien que esas Familias se habían inscripto como adoptantes ante el RUAGA, con anterioridad a que se declaren incompatibles ambas cosas.



Debido a esos casos tan controvertidos como mediatizados (muchos de los cuales debieron ser resueltos de manera particular por tratarse de una etapa de transición y en algunas ocasiones se decidió que era mejor para el niño ser adoptado con esas familias solidarias ya que habían generado un vínculo con él) sigue inscripta a nivel social cierta idea negativa acerca del funcionamiento del Programa.

"Buscan 'familias solidarias' para alojar de forma transitoria a bebés y a chicos" Diario La Capital, lunes 28 de septiembre de 2015.

"Vuelven a llamar a familias solidarias para tres pequeños" Diario El Ciudadano, domingo 27 de septiembre de 2015.

"Buscan familias solidarias para cuatro bebés menores de un año" Diario UNO, sábado 15 de agosto de 2015.

La falta de claridad en cuanto a las condiciones y posibilidades de alojamiento provocan un sinnúmero de controversias entre las y los adultos, propiciando situaciones que impactan subjetivamente en la vida de las y los niños. Es así que muchas veces estos procesos pueden desde su difusión en los medios agudizar situaciones de

desprotección que originaron las medidas de protección excepcional.

Sería necesario que en los medios los temas trasciendan a las situaciones particulares. Si bien es habitual que desde la prensa se focalicen en ellas, es común que se caigan en reduccionismos, no contextualizaciones y se borre la polisemia personal y los matices de cada historia individual. Es importante salir del efecto emotivo y sensacionalista para reflexionar sobre las implicancias de la adopción de niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Desde la Defensoría se aconseja a periodistas y trabajadores de la comunicación que "se respete el interés superior del niño/a y por muy interesante que pueda resultar una historia se informe sólo acerca de la situación general de la niñez y la adolescencia como de la vulneración de derechos, en lugar de referirse a una niña, niño o adolescente en particular"⁸. En tanto, cuando un hecho involucre a una niña, niño o adolescente es necesario que los medios brinden información que ayude a entender las causas de la situación para que no sean interpretados

8- Folleto de las 10 buenas prácticas periodísticas a la hora de informar sobre niñas, niños y adolescentes elaborado por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

como casos aislados. Utilizar fuentes confiables, citar estadísticas, consultar a investigadores y profesionales especializadas/os en la temática y emplear un marco legislativo para conocer cuáles son los derechos vulnerados detrás de esa noticia, son algunas de las claves para generar una cultura periodística con enfoque de derechos.

Narrativas mediáticas y el estigma de ser joven. Las y los jóvenes a través de los Medios de Comunicación

El Monitoreo de Medios de Comunicación que realiza la Defensoría a través del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia busca analizar, como se dijo, las narrativas mediáticas y las modalidades discursivas en torno a niñas, niños y adolescentes.

Se clasificó un universo de 294 piezas periodísticas y los datos se cargaron en una matriz que contempla como variables: temas, fuentes, territorios

de las noticias, derechos vulnerados, términos peyorativos, uso de estadísticas, mención de legislaciones, además de categorías formales como: fecha, medio, sección, tipo de nota. El trabajo partió de la idea de que los medios de comunicación son actores sociales que producen discursos, amplifican la circulación de los mismos y construyen sentido en relación a las infancias y juventudes.

Pero los medios no sólo son formadores de opinión en la sociedad, también son formados por la opinión pública. Es así que cuando la crónica policial ocupa espacios significativos en la prensa ayuda a consolidar y reforzar las representaciones de los "otros" ("delincuentes", "marginales", "en la ilegalidad"), que ya circulan en el paisaje social. Si la juventud está presente en los medios sólo cuando es considerada un problema no es difícil que los jóvenes aparezcan con frecuencia en noticias asociadas a hechos de violencia, ya sea como víctimas o agentes. Un claro correlato de esto es que la sección donde mayor cantidad de noticias sobre jóvenes aparecen, en términos generales, es la de Policiales.

De acuerdo al Monitoreo de Medios de Comunicación el 40% de los textos vinculados a niñas, niños y adolescentes tenían como tema central la violencia y, en su mayoría, aparecían publicadas en la sección de Policiales. Es decir que el estereotipo de joven que gana más espacio en los medios es aquel

que se construye como "peligroso". Para la prensa, el estereotipo del "sospechoso de siempre" tiene una serie de categorías apuntadas que expresan marcas de clase: son jóvenes, pobres y villeros. En el rastreo de esas narrativas mediáticas acerca de lo juvenil sobresalen representaciones sociales que se leen en algunos títulos:

"Los autores de delitos cometidos en la provincia son cada vez más jóvenes" (**La Capital**, 28 de junio de 2015)

"Rosario: en el crimen, los menores son tanto víctimas como victimarios" (**La Nación**, 14 de julio de 2015)

"Cómo es sobrevivir en Tablada, el barrio más peligroso de la Argentina" (**Infonews**, 24 de noviembre de 2012).

En este marco vale preguntarse quiénes son las voces que aparecen en esos relatos que hablan de jóvenes. La abrumadora mayoría proviene de la Policía. En segundo lugar, del ámbito judicial, ya sean jueces, fiscales o voceros. El mismo Monitoreo reveló que en un 18% la mayor fuente consultada por la prensa santafesina fue la Policía, seguida en un 11% por el Poder Judicial. Muy relegadas aparecen las voces de las y los jóvenes, protagonistas centrales de las noticias abordadas, y aparecen incluso después de las voces de sus propios familiares.

En las 294 noticias monitoreadas sólo se registraron 48 menciones que remiten a estigmatización y estereotipos, la mención que aparece

con más frecuencia es la más difícil pero, al mismo tiempo, la más necesaria de desterrar: la palabra "menor", con una presencia del 78%. En segundo y tercer lugar aparecen términos como "malviviente" (10%) y "delincuente" (8%).

"Dos menores heridos de bala", "Hermanos en delito", "El menor delincuente", "Un par de pequeños maleantes", "Jóvenes vándalos", entre otros, son algunas de las expresiones aparecidas en los diarios monitoreados. A ningún periodista se le ocurriría titular: "Tres menores de Rafaela ganaron las Olimpiadas en Matemática". Porque antes que nada sabe que esos estudiantes son niños, chicos, adolescentes, jóvenes. Pero no es raro pensar que ese mismo cronista podría escribir en otra oportunidad: "Tres menores golpearon ferozmente a un taxista". Las representaciones sociales de la infancia y la juventud son construcciones culturales e históricas. Marcan las fronteras entre lo considerado "normal" y lo "desviado" o "peligroso". En una sociedad que celebra al niño pero condena al menor es común que se reproduzcan ciertos mitos hasta el hartazgo: "los jóvenes de hoy son más violentos", "la mayoría de los jóvenes no estudia ni trabaja", "delinquen cada vez más jóvenes porque son inimputables", "entran por una puerta y salen por la otra".

La noticia es la construcción de un dato, un hecho, un acontecimiento. Y eso de por sí pone de relieve cierta mediación que opera a través del trabajo productivo y la interpreta-



ción de ese suceso. Es en esa relación o contrato de lectura donde se introduce la subjetividad (que en la elaboración de las noticias es tanto la del redactor como la del medio y la de la propia cultura que la atraviesan). ¿Pero qué sucede cuando el discurso periodístico “se pega” al policial o, al menos, al oficial institucionalizado?

Desde las configuraciones mediáticas analizadas, el territorio en el que mayormente suceden los hechos protagonizados por los jóvenes es la calle. A mucha distancia aparecen los escenarios familiares y, más lejos todavía, los ámbitos escolares/educativos y los laborales. Es así que en el mapa que eligen construir los medios las juventudes se mueven en la calle, lejos de lo familiar, lo educativo y lo laboral, y dan cuenta de sus actos, antes que ellos mismos o sus familiares, la Policía y la Justicia. ¿Pero se puede escindir a lo juvenil de otro tipo de espacios? ¿Será que no ocupan lugares ligados a la participación en lo político, lo artístico, o cualquier práctica colectiva? ¿O bien, esa visibilidad no es la que priorizan los medios de comunicación a la hora de informar?

En 2014 la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe participó de la audiencia regional realizada por la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual. En total fueron siete encuentros en todo el país donde asistieron 1.750 chicas y chicos, casi 1.000 oradores representaron a 220

organizaciones, escuelas y otros espacios de pertenencia. El debate se centró en el vínculo que las juventudes de Argentina mantienen con los medios audiovisuales. Uno de los puntos principales que sobresalió entre los expositores fue “la denuncia por la estereotipación y difusión de representaciones sesgadas y negativas respecto a la juventud y el reclamo de espacios de participación en distintos niveles en los medios de comunicación”. También apareció como preocupación el derecho a respetar la propia imagen de niñas, niños y adolescentes.

El Monitoreo de Medios de Comunicación arrojó que un 15% de las noticias reflejó la vulneración del derecho a la intimidad y a la propia imagen, ya que fueron publicados datos (nombre, apellido, apodo, o iniciales) e información de niñas, niños y adolescentes, de sus familias y de su centro de vida (barrio, escuelas, zona donde residen) o imágenes de las chicas y chicos, violando de esta manera los derechos mencionados. Pero sobre todo, revictimizándolos, ya que en la mayoría de los casos sus derechos ya habían sido vulnerados con anterioridad a la noticia.

Chicas y chicos que integran el Espacio Jóvenes y Memoria del Museo Municipal de la Memoria de Rosario se propusieron en 2015 un trabajo

que revisa el discurso de la prensa escrita y cuestiona su abordaje estigmatizante cuando se nutre sólo de la voz de la Policía. Viven en los barrios Las Flores, La Granada, Puente Gallego, Ludueña y Tablada y parten desde la hipótesis de que los medios gráficos toman en general como única fuente la crónica policial. A los jóvenes les preocupa que esas distorsiones noticiosas, “las mentiras que salen en los medios sobre nuestros barrios”, como dicen, produzcan estigmatizaciones diversas sobre sus hábitats y sobre ellos mismos, hecho que se comprueba cuando el taxi o la ambulancia no entra en el barrio, o cuando no consiguen un empleo porque viven en zonas de la ciudad asociadas a la peligrosidad y el delito. Lo paradójico es que mientras trabajaban en esta investigación, los rostros de algunos de estos jóvenes aparecieron ilustrando erróneamente un artículo sobre la problemática de quienes deben abandonar sus barrios, amenazados por narcotraficantes. Una foto de archivo que el diario tenía por su participación en los talleres en el Museo y la realización audiovisual fue utilizada para ilustrar un texto que no sólo no tenía nada que ver con ellos sino además que los exponía de una manera brutal sin medir las consecuencias: “Quizás los medios piensan que como somos jóvenes y pobres ni siquiera leemos los diarios”, “A mí nadie me llamó para decirme perdón, me equivoqué”, “¿Y si ahora los vecinos del barrio piensan que esa es mi hija?”

Esas fueron algunas de las percep-

ciones que las y los adolescentes y sus padres hicieron llegar con preocupación a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, sabiendo que la institución se ocupa por el rol de los medios en la difusión de informaciones sobre chicas y chicos.

Entonces, si las políticas editoriales de los medios construyen narraciones juveniles a partir de las agendas que reparan más en la violencia que en la capacidad de empoderamiento y agencia de los jóvenes, ¿cómo salirse del discurso simple de la crónica roja? ¿Cómo ir más allá del parte de prensa o el boletín oficial? ¿Cómo construir un periodismo de investigación o de información de fondo? Quizás haciendo primar las voces de lo comunitario por sobre las policiales. **Buscando las grietas de comunicación**, aún desde dentro de los grandes medios hegemónicos, para narrar los conflictos sociales y que puedan ser oídos con nitidez, no sólo por la sociedad sino también por esos jóvenes que son nombrados pero rara vez pueden reconocerse en esa narración.

INVERSIÓN SOCIAL EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN EL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

Otro de los Monitoreos del Observatorio es el de Inversión Social en Niñez y Adolescencia. Consiste en el estudio de las asignaciones presupuestarias que el Gobierno de Santa Fe destina al cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes. A dicha investigación se ha sumado un análisis en profundidad sobre cómo el proceso de construcción del Sistema de Protección Social se hace visible en la ejecución de los presupuestos públicos.

Para realizar dicha indagación se analiza el funcionamiento de las grandes políticas públicas universales, poniendo la mirada sobre su especificidad

respecto de niñas, niños y adolescentes. Asimismo, se toman en cuenta las acciones que abordan a las infancias y juventudes en contextos de vulnerabilidad y las intervenciones de protección especial. Por ello, se da continuidad a la serie de datos presentados en 2013 por el Observatorio con el asesoramiento de UNICEF. En complementariedad, se incorporó la cuantificación y análisis del Gasto Público Social Provincial dirigido a la Niñez (en adelante, GPSPdN) correspondiente a 2013 para posteriormente profundizar el análisis en la categoría protección durante el período 2011-2013⁹.

Glosario inversión social

Gasto público social provincial

Los gastos sociales se orientan a lograr la igualdad de oportunidades de la población, principalmente de aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Buscan el acceso universal y oportuno a los bienes y servicios públicos relacionados con salud, educación, seguridad social, vivienda, para garantizar el cumplimiento de los derechos económicos, sociales, culturales y mejorar las condiciones de vida y el nivel de bienestar de la población.

Gasto Público Social dirigido a la Niñez y a la Adolescencia, es el esfuerzo financiero que realiza el Estado para garantizar los Derechos de la población de niñas, niños y adolescentes (0 a 17 años, incluyendo el cuidado de embarazadas).

El Gasto Específico es el gasto en programas o iniciativas dirigidas a las niñas, niños y adolescentes.

El Gasto Indirecto es la proporción del gasto que beneficia a niñas, niños y adolescentes dentro de programas o iniciativas dirigidas a las familias u otros agentes, que tienen como requisito la presencia de al menos una niña, niño o adolescente para otorgar el beneficio o prestación.

El Gasto Ampliado es la proporción del gasto que beneficia a niñas, niños y adolescentes dentro de iniciativas que benefician a grupos poblacionales definidos independientemente de la edad (programas de atención a grupos vulnerables o afectados por emergencias climáticas), de los cuales niñas, niños y adolescentes forman parte.

El Gasto en Bienes Públicos es la proporción del gasto que beneficia a niñas, niños y adolescentes dentro del gasto en bienes públicos (gastos dirigidos a toda la población independientemente de la edad de las personas).

9- Para mayor información sobre la metodología de Inversión Social consultar el Primer Informe del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe, 2013. Disponible en la web del Observatorio.

Evolución del Gasto Público Social Provincial dirigido a la Niñez y la Adolescencia

El Gasto Público Social Provincial (GPSPdN) dirigido a la Niñez y la Adolescencia comprende las erogaciones presupuestarias correspondientes al sector público provincial no financiero del nivel de gobierno provincial. En este informe el período bajo análisis fue calculado hasta 2009 por la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales (DAGPyPS) del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación y posteriormente, el Observatorio continuó la serie hasta 2013. Se presenta la evolución del Gasto Público Social Provincial dirigido a la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe tanto en términos nominales como constantes de 2003 para el período comprendido entre 2003 y 2013.

El Gasto Específico es el gasto en pro-

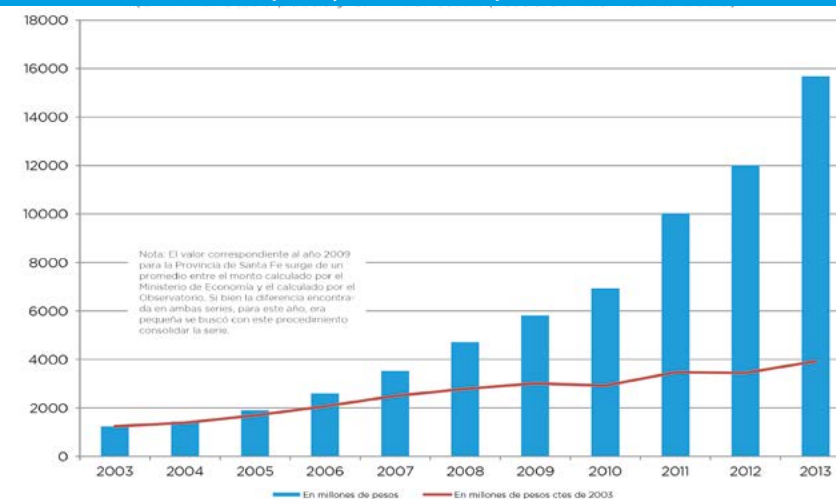
gramas o iniciativas dirigidas a las niñas, niños y adolescentes.

El Gasto Indirecto es la proporción del gasto que beneficia a niñas, niños y adolescentes dentro de programas o iniciativas dirigidas a las familias u otros agentes, que tienen como requisito la presencia de al menos una niña, niño o adolescente para otorgar el beneficio o prestación.

El Gasto Ampliado es la proporción del gasto que beneficia a niñas, niños y adolescentes dentro de iniciativas que benefician a grupos poblacionales definidos independientemente de la edad (programas de atención a grupos vulnerables o afectados por emergencias climáticas), de los cuales niñas, niños y adolescentes forman parte.

El Gasto en Bienes Públicos es la proporción del gasto que beneficia a niñas, niños y adolescentes dentro del gasto en bienes públicos (gastos dirigidos a toda la población independientemente de la edad de las personas).

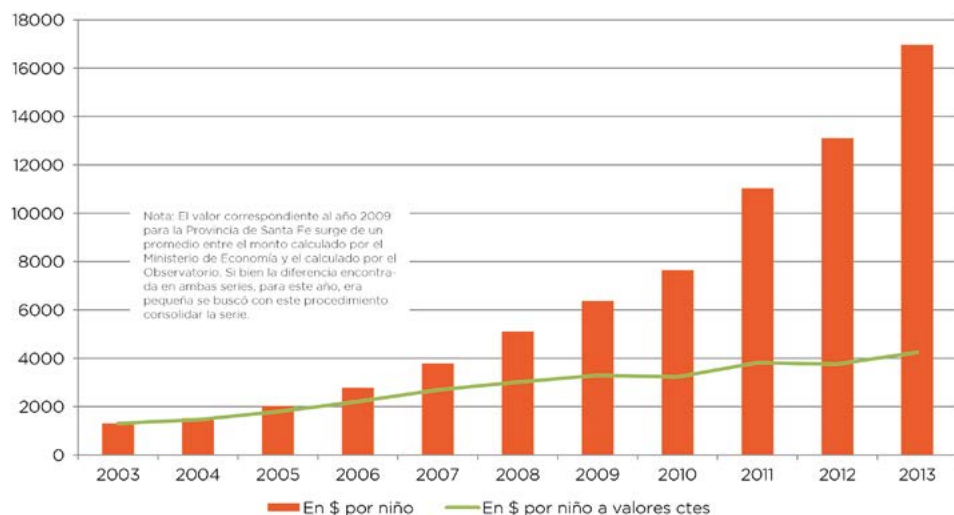
Evolución del Gasto Público Social Provincial dirigido a Niñez. Provincia de Santa Fe. Año 2003-2013 (en millones de pesos y en millones de pesos constantes de 2003)



En términos nominales, el crecimiento de todo el período fue del 1161%. En términos reales, es decir si se contempla el impacto en la evolución de los precios equiparando los valores de cada año a pesos de 2003, el incremento en el período bajo análisis fue de 216%. Si el análisis se centra en el crecimiento real del último año de la serie 2013 en relación con el anterior el mismo fue de 13,83%, levemente superior al crecimiento interanual del período de 12.18%.

El análisis que realiza el Observatorio permite que, una vez conocidos los montos que el Estado destinó a niñez y adolescencia en los últimos años, se indague en su composición y su relación con otras variables. En este sentido, es posible conocer cuánto de ese gasto total se destina a cada niño en promedio, de acuerdo al tamaño de la población de niñas, niños y adolescentes. A continuación se presenta cómo fue evolucionando el GPSPdN por niño.

Evolución del Gasto Público Social Provincial dirigido a Niñez, por niño. Provincia de Santa Fe. Año 2003-2013
(en millones de pesos y en millones de pesos constantes de 2003)



Del análisis de la evolución del GPSPdN por niño se observa una tendencia creciente para todo el período bajo análisis. En este sentido, en términos nominales se alcanza un crecimiento para el período de 1200% aproximadamente, mientras que si se equiparan los valores de la serie a los del

año base 2003, de forma de eliminar el efecto de la inflación, el crecimiento fue del 225,6%. Es así que mientras en 2003 se destinaba a cada niño en promedio \$1.304, en 2013 se destina \$4.247 a precios de 2003. Si se avanza en el análisis de las erogaciones presupuestarias que realiza

el Gobierno de la Provincia de Santa Fe es posible indagar también en la composición del Gasto Público Social Provincial dirigido a la Niñez y la Adolescencia. A continuación se presenta la estructura porcentual del GPSPdN según especificidad del gasto para el último año de la serie.

De la totalidad de erogaciones destinadas a la niñez y adolescencia más del 80% se dirige en forma específica a este grupo etario, esto implica que beneficia directamente a niñas, niños y adolescentes. Sin embargo, si se compara con la estructura porcentual del Gasto Público Social dirigido a la Niñez y la Adolescencia según la especificidad del gasto realizada durante los últimos tres años se evidencia una leve caída en el Gasto Específico en el año 2013. Esa caída es compensada por un aumento en la participación de los Gastos Ampliados, Indirectos y en Bienes Públicos.

Esta leve disminución en la participación de lo destinado en forma específica a niñas, niños y adolescentes, responde a que se refuerzan acciones incluidas dentro del Gasto Ampliado y el Gasto Indirecto, entre las cuales se consideran aquellas dirigidas a intervenir sobre la comunidad en vistas a dar respuestas ante situaciones de conflictividad o vulnerabilidad. En este sentido, es necesario tener en cuenta que una disminución de la participación del Gasto Específico en el marco de un aumento del Gasto Social dirigido a la Niñez y la Adolescencia como el que se evidencia no debe interpretarse como un corrimiento de

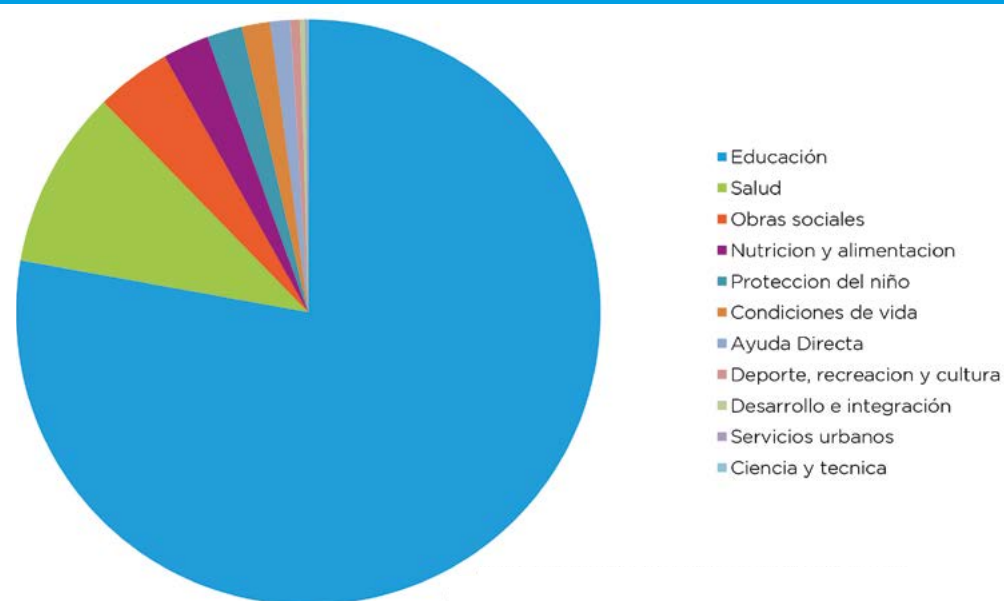
la importancia de la temática en niñez, sino más precisamente puede responder a que se considera oportuno desde el Gobierno la necesidad de realizar un abordaje integral de las problemáticas que los afectan. Por ello, **resulta imprescindible alcanzar la mayor apertura programática y la mayor correspondencia posible entre la planificación en término de programas y políticas y la elaboración del presupuesto, de forma de reconocer los cambios que tienen lugar de un año a otro y comprenderlos en el marco de la estrategia que se considere conveniente llevar adelante desde el Gobierno.**

Resulta imprescindible analizar también cómo se distribuye el Gasto Público Social dirigido a la Niñez y la Adolescencia en las distintas categorías definidas por la metodología.

Al analizar la clasificación del GPSP dirigido a la niñez por categoría de gasto se evidencia que la mayor proporción del mismo se destina a Educación con casi el 78% (77,84). Le siguen en importancia la categoría Salud con el 9,85% y en tercer lugar la categoría Obras Sociales con el 4.16%.

Entre las categorías con menor importancia relativa que representan menos del 10% del GPSPdN se encuentran: Nutrición y alimentación (2,55%); Protección del niño (1,94%); Condiciones de Vida (1,56%); Ayuda Directa (1,11%); Deporte, recreación y cultura (0,53%); Desarrollo e Integración (0,27%); Servicios Urbanos (0,14%) y Ciencia y Técnica (0,04%).

Estructura porcentual del Gasto Público Social Provincial dirigido a la Niñez según categoría de gasto. Provincia de Santa Fe. Año 2013



Si se compara la desagregación del Gasto por categorías para 2013 en relación con el promedio de la serie 2003-2013, como se presenta a continuación, **surge que las categorías Educación, Protección del niño y Salud superan a las participaciones que han alcanzado estas categorías para el período analizado.**

Sin embargo, resulta conveniente analizar la evolución en millones de pesos constantes de 2003, del Gasto Público Social dirigido a la Realizando una comparación entre los años 2012 y 2013 es posible dar cuenta de que en tres categorías se evidencian importantes variaciones. Estas son: deporte,

recreación y cultura; desarrollo e integración, y ciencia y técnica. En relación con la categoría deporte, recreación y cultura existe un aumento importante respecto del año anterior, de casi un 87% en términos nominales y de un 63% en términos reales. Este aumento está relacionado en parte con la inversión desarrollada desde el Ministerio de Obras Públicas orientada a la refacción de plazas, polideportivos, cines y centros culturales.

A su vez, gracias al nivel de desagregación al que se alcanzó en la información presupuestaria, se pudo constatar que este incremento ha estado ligado también a toda la inversión desarrollada en la ribera cultural de la

ciudad de Rosario. Asimismo, es importante destacar la categoría programática denominada obras con municipios y comunas, la cual es otra de las que explica este aumento, bajo la cual se pudo comprobar la transferencia de fondos para infraestructura de clubes barriales y deportivos.

El incremento del gasto en la categoría deporte, recreación y cultura, también es explicado por el desarrollo de actividades del Ministerio de Desarrollo Social, específicamente en la categoría programática promoción y desarrollo del deporte. Aquí se reflejan las erogaciones destinadas a, por ejemplo, becas a deportistas, capacitaciones, y a las olimpiadas santafesinas. En igual sentido, el crecimiento en el gasto de esta categoría también se relaciona con el aporte desarrollado desde el Ministerio de Innovación y Cultura, a través del trabajo que llevan adelante los espacios *"La Redonda Arte y Vida Cotidiana"*, *"La Esquina Encendida"* y *"El Molino Fábrica Cultural"*, tres espacios que conforman el Tríptico de la Imaginación.

Las categorías que registraron crecimiento, deporte, recreación y cultura y desarrollo e integración benefician a niñas, niños y adolescentes a través de fortalecer los lazos comunitarios y familiares. Esto se logra en el marco de estrategias que promueven la creación de espacios culturales y clubes barriales, como ámbitos públicos donde poder capacitarse, recrearse, hacer deportes, desarrollar emprendimientos productivos, encontrarse con otras personas y hacer cosas en conjunto.

Si bien el impacto de estas estrategias en la calidad de vida de niñas, niños y adolescentes resulta difícil de medir en el corto plazo, no obstante se reconoce su importancia en la medida en que se orientan a trabajar sobre los vínculos y oportunidades en los sectores más vulnerables. Son acciones que apuestan a la propia construcción de los proyectos de vida en ámbitos que invitan a la participación grupal.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe destaca particularmente esta inversión social en el derecho al juego y la recreación, fundamental para la vida y crecimiento de las y los niños, pero en muchos contextos considerado en última instancia. El Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia promueve los abordajes integrales para las problemáticas complejas y resalta la importancia de fortalecer políticas públicas como las que se anclan en las inversiones registradas en la clase de Gasto Ampliado.

Insistir en el diseño e implementación de estrategias integrales que se orienten no sólo específicamente a niñas, niños y adolescentes sino también a mejorar la calidad de vida de sus comunidades y sus familias, deviene fundamental para mejorar el impacto de los Sistemas de Protección específicos.

El Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y la construcción de información sobre derechos

El Observatorio desarrolla un componente asentando en la construcción de un Sistema de Información en base al Software Devinfo (un sistema de carga y consulta virtual brindado por UNICEF), recopilando información estadística generada por fuentes oficiales, que pueda dar cuenta del estado de situación de los derechos de la niñez y la adolescencia.

Durante el transcurso de 2013 se desarrolló una base de datos organizada desde un enfoque de derechos, contando con información estadística brindada desde los distintos ministerios con competencia en materia de niñez y adolescencia. La información que se encuentra hoy disponible en la página del Observatorio (www.observatoriosantafe.gob.ar) es fruto de una visión integral de los derechos, la construcción en red e intersectorial, que permitió y permite establecer acuerdos para avanzar en generar información de calidad.

Las dimensiones en las que aparecen agrupados los indicadores en el Sistema de Información son las siguientes: Indicadores Básicos, Derecho a la Vida, Derecho a la Salud, Derecho a la Educación, Derecho a un Ambiente Saludable y Sustentable, Derecho a la Protección/Integridad, Derecho a la Igualdad, Derecho a Recibir el Máximo de los Recursos de los que dispone el Estado, Derecho a la Identidad, Derecho al Descanso, Recreación, Deporte

y Juego, Derecho a la Libertad de Expresión y Participación.

La base de datos tiene indicadores con desagregación provincial, departamental y por localidad. También se puede encontrar información desagregada según grupos de edad, sexo, área rural o urbana, nivel de ingresos. En ambos casos su nivel máximo de desagregación está en función de la disponibilidad de los datos conseguidos.

A lo largo de todo 2014 se continuó actualizando y sumando información a nuestra base de datos a partir de la generación de reuniones con referentes de los distintos ministerios. Se realizaron nuevas reuniones con el Ministerio de Salud (Sala de situación), con el Ministerio de Seguridad, Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, Ministerio de Justicia (Dirección de Justicia Penal Juvenil) y con Educación. A su vez, a través del intercambio con el equipo de Evaluación y Monitoreo de UNICEF se suma información que desde el área nos recomiendan. De parte del equipo del Observatorio se va realizando un constante seguimiento de información oficial que van publicando INDEC, IPEC y los distintos ministerios que funcionan como fuente. Entre los relevamientos cargados se encuentran: ENAPROSS (Encuesta Nacional sobre Protección y Seguridad Social) del año 2011 del Ministerio Nacional de Trabajo, Empleo y Seguridad

Social; ENNYS (Encuesta Nacional de Nutrición y Salud) del año 2004-2005 del Ministerio de Salud de la Nación; EPH (Encuesta Permanente de Hogares) del año 2012 del INDEC; Censo Nacional de Hogares, Población y Vivienda del año 2010; ECPI (Encuesta Complementaria de Pueblos Indígenas) del año 2004-2005 de INDEC; Módulo sobre actividades de Niñas, niños y adolescentes de la Encuesta Anual de Hogares Urbanos 2012 de INDEC; MICS (encuesta sobre condiciones de vida de niñez y adolescencia) de UNICEF Argentina. Cabe destacar que las fuentes empleadas suman más de 30 entre las que se encuentra la misma Defensoría de Niñas, niños y adoles-

centes, donde desde el Área de Atención Integral se lleva un registro de los casos sobre vulneración de derechos que llegan a la Institución. Además, cabe mencionar que los resultados de los monitoreos de Medios y de Inversión Social en Niñez y Adolescencia que lleva adelante el Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia también se incorporan como fuente.

La cantidad de indicadores cargados hasta el momento en la Base de Datos son 275.



● LA VOZ DE QUIENES TIENEN VOZ

Expresarse ya sea a través del arte, la palabra, la música o el deporte implica colaborar en la producción del sentido de una comunidad. Niñas, niños y adolescentes tienen el derecho a ser productores culturales. En este sentido a través de talleres de arte colaborativo el objetivo fue dar lugar a la voz a niñas, niños y adolescentes a través de distintos lenguajes y herramientas que promuevan desde la producción cultural la integración social.

En los Monitoreos al Sistema de Justicia Penal Juvenil y al Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes sin cuidados parentales, La Voz se plasma en entrevistas y grupos focales con las niñas, niños y jóvenes que se encuentran en los Centros Residenciales relevados y en el Instituto de Recuperación del Adolescente Rosario (IRAR). Sus voces y opiniones son una fuente más de información, de igual rango y relevancia respecto a las otras fuentes. Para sistematizar las percepciones de la vida cotidiana de las niñas y niños

en Centros Residenciales se diseñaron tarjetas con ilustraciones, con las y los adolescentes se realizaron entrevistas y grupos focales. Además, se diseñaron e implementaron dos estrategias complementarias de participación desde la promoción de derechos. En IRAR se llevó adelante durante todo 2015 un taller de realización audiovisual con frecuencia semanal. En el marco del taller los jóvenes expresaron con distintos recursos del lenguaje audiovisual relatos de sus historias de vida, fantasías, juegos, registro de sus condiciones de alojamiento. Sus producciones fueron proyectadas a familiares en muestras de talleres, las que no exponen sus identidades han sido publicadas en el sitio web de la Defensoría y uno de sus cortos-video minuto (26.061) fue presentado en dos festivales internacionales de cine de derechos humanos (Uruguay y Rosario) quedando como finalista en el concurso local y con "mención especial por ser un relato breve que sintetiza la realidad de los jóvenes en situación de encierro desde su propia mirada y por la puesta en valor de la instancia de aprendizaje en este tipo de instituciones".

de su propia mirada y por la puesta en valor de la instancia de aprendizaje en este tipo de instituciones".

Por otra parte, en los Centros Residenciales se implementó una jornada de juego y creatividad a



partir de la cual las niñas y niños crearon personajes y paisajes. Entre todas las creaciones se armó un juego de arte colaborativo para contar historias. EnCajaCuentos tomó forma de juego de mesa, al cual se editó, se probó con las chicas y chicos en una segunda ronda de jornadas de juego y se preparó para ser entregado en cada uno de los Centros Residenciales. De esta manera, la creatividad y la participación de niñas, niños y adolescentes se plasmaron en un juego que promueve la invención de historias y la circulación de la palabra en un juego con enfoque de derechos.

Los juegos conforman un mecanismo de aprendizaje y una manera de socialización que no está exenta de los estereotipos. Por ello EnCajaCuentos se propone como un juego no bélico y no sexista. Promueve actitudes de cooperación, respeto de las diferencias

y relaciones de igualdad de género, características necesarias en todo vínculo humano para la prevención de las violencias.

En el marco del Monitoreo de Medios la participación de la audiencia infantil y juvenil se plasmó en la articulación con el Programa Jóvenes y Memoria de la Municipalidad de Rosario, donde se aborda críticamente la construcción mediática de la juventud y la vulneración a los dere-

chos humanos en la actualidad desde una perspectiva de Memoria, Verdad y Justicia. Las chicas y chicos del Programa, junto a jóvenes de Entre Ríos, Córdoba y La Pampa, participaron de la Audiencia Pública Región Centro, que convocó la Defensoría del Público para debatir sobre los derechos comunicacionales de las niñas, niños y adolescentes. Asimismo se compartieron charlas, talleres, entrevistas y acciones conjuntas ante vulneraciones del derecho a la identidad y la propia imagen.

Por fuera de los Monitoreos y en articulación con otras instituciones se llevaron adelante distintas iniciativas de promoción de derechos con sus propios protagonistas. Ejemplos de ello son el acompañamiento de la Defensoría al Programa de Educación Sexual Integral del Ministerio de Educación de Santa Fe, a partir del cual –a través de la sistematización y análisis



de las consignas elaborados por las y los jóvenes– fue posible contar con sus opiniones sobre métodos anticonceptivos, infecciones de transmisión sexual, identidades de género, elecciones sexuales, embarazo adolescente, aborto, noviazgos violentos, violencia sexual. De estas distintas posibilidades a profundizar, el tema más elegido por las y los adolescentes fue el embarazo no deseado y en segundo lugar la violencia sexual.

De acuerdo a los datos presentados en el Informe de Sala de Situación del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe de 2012 se puede decir que para las mujeres entre 15 y 20 años, las tasas de embarazo se mantuvieron próximas al 66 x 1.000, mientras que para las mujeres entre 10 y 14, fue de aproximadamente 2,8 x 1.000. Se asume que el embarazo en éste grupo de mujeres está asociado a la presencia de barreras que dificultan el acceso a determinados bienes y servicios (educación formal, servicios de salud, trabajo, etc.) o incluso a situaciones de abuso (especialmente entre las mujeres menores a los 14 años, las niñas). En la mayoría de las viñetas y micro relatos que

abordaron el embarazo en los talleres “De ESI se habla”, las y los adolescentes describieron a la protagonista sintiéndose sola, asustada, rechazada, maltratada. Estos datos, respaldan la firme propuesta de continuar trabajando desde el Estado el embarazo adolescente, la decisión frente a esta situación, la posibilidad de interrupción y los proyectos de vida de las y los jóvenes. El embarazo adolescente es en su gran mayoría no deseado. Prevenir, brindar información y herramientas para el cuidado y la planificación son derechos de la adolescencia consagrados en la Ley Nacional de Educación Sexual Integral.

Se realizaron 13 producciones audiovisuales que reúnen opiniones de chicas y chicos de 20 escuelas sobre los mitos en torno a la sexualidad, a las relaciones de género, los noviazgos violentos y sobre las violencias y las formas de sentirse cuidados.

De los relatos de las chicas y chicos que dieron continuidad a la historia sobre violencia sexual, el 68,6% manifestó que ella pudo contar lo que le estaba pasando y el resultado fue positivo.

Y de este total de situaciones en las que la chica pudo expresarse, el 58,3% además avanzó en hacer la denuncia. No obstante, casi un 25% de los relatos sostienen que la protagonista tiene miedo y vergüenza de hablar así como que luego de contar lo que pasó su familia no le creyó. Y al sumar estas opciones con las otras situaciones de violencia extrema que surgieron en menor medida pero no por ello menos relevantes (como suicidio, homicidios y fuga), los relatos en los que ella se encuentra sola –ya sea porque no le creen o porque teme contar– alcanza el 31,4%. Complementando esta información se recurre a los casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes relativos a la violencia en 2014. En este sentido, el 22% de los casos de violencia atendidos en la delegación Santa Fe correspondió a situaciones de abuso sexual. En la ciudad de Rosario el porcentaje es un poco menor, del 18%, pero igualmente elevado y preocupante. También la encuesta de Salud Sexual y Reproductiva realizada en 2013, al indagar sobre los deseos que llevaron a las y los adolescentes a tener su primera relación sexual aporta un dato a considerar. Entre las mujeres de 14 a 17 años el 9,50% respondió que no quería tenerla o que fue forzado/a y el 3,80% que quería tenerla más adelante. En cuanto a los varones, el 6,92% quería tenerla más

adelante y el 3,57% no quería tenerla o fue forzado. Esto refleja que entre el 10 al 15% de las y los adolescentes fueron forzados o no estaban preparados al momento de tener su primera relación sexual. La palabra de la protagonista del microrelato trabajado en los talleres “De ESI se habla”, al ser expresada y tenida en cuenta, tiene la fuerza motora para cambiar la historia, modificar lo que le pasa, recuperar su vida, su integridad, su libertad. Esta situación plantea y demuestra la importancia de conocer, defender y garantizar el derecho de las y los adolescentes a la expresión y participación, que muchas veces se lo considera de menor importancia, por debajo de otros derechos, y no se visualiza su interrelación necesaria con otras situaciones de vulneración.

A partir de toda esta información presentada, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes junto a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe decidieron articular con el Programa *Las víctimas contra las violencias* que

VIOLENCIAS DE GÉNERO

Ciclo de Sensibilización y Entrenamiento

La Defensoría del Pueblo y la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes organizan junto al Programa “Las víctimas contra las violencias” que coordina la Dra. Eva Giberti del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación el ciclo de “Entrenamiento y sensibilización en violencias de género” destinado a profesionales que abordan temas de violencias. Se desarrollarán los siguientes temas: **Violencia Sexual, Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes y Violencia Familiar.**

Lunes 22 de junio - de 8 a 16hs.
Hotel UNL ATE - Ruta Nacional 168 - Ciudad de Santa Fe



depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Mediante tres encuentros de sensibilización y capacitación dictados por quienes integran las brigadas del programa se reunió a todos los actores de los distintos poderes del Estado Provincial y municipalidades involucrados en la restitución de derechos en casos de violencia sexual, explotación sexual de niñas, niños y adolescentes y violencia familiar. El objetivo principal de este ciclo fue, además de proporcionar un intercambio de otras experiencias, fortalecer y potenciar las capacidades ya instaladas en el territorio santafesino

no y conformar una red de trabajo para optimizar los recursos del Estado, no superponer funciones ni dejar vacíos en la atención, poner en el centro a las víctimas y acompañarlas en su empoderamiento contra las violencias.

Otra instancia de capacitación-acción para la promoción de derechos se generó a principios de 2014 con el Proyecto UNESCO Ventana a la diversidad. En este marco se realizaron talleres de arte colaborativo y producciones con niñas, niños y adolescentes del Museo de la Memoria Rosario, Proyecto Socioeducativo El Patio de Santa Fe y la Escuela Bilingüe Com Caia de Recreo. Esta modalidad de trabajo y algunos de los recursos audiovisuales compartidos fueron continuados por la Defensoría en talleres en Centros Residenciales, Centros de Día y en los mismos espacios recorridos junto a Ventana.

● TRABAJO EN RED

Para la Defensoría trabajar en red posibilita, potencia y amplifica sus acciones de promoción e incidencia. En este sentido, se han ido desarrollando alianzas con actores clave para poder llegar y estar cerca de más niñas y niños, y demás trabajadores del Estado que las y los acompañan.

Con el Ministerio de Educación se articuló durante todo 2014 la implementación del Programa FútbolNet de la Fundación FC Barcelona, en conjunto con la ONG INSGENAR, la Fundación Leo Messi y UNICEF Argentina, en una escuela pública de uno de los barrios de Rosario priorizados por el Gobierno Provincial. FútbolNet busca abordar a través del juego y el deporte la protección y promoción de derechos, desde la cooperación y la equidad de géneros. También a través de Educación se distribuyeron en todas las escuelas de la Provincia un material producido por la Defensoría y orientado a la prevención del cyberbullying y el acoso a niñas, niños y adolescentes en las redes sociales. Por otra parte, y en articulación también con IPEC, se implementará la primera encuesta con alcance provincial destinada a chicas y chicos para conocer y tener

en cuenta sus opiniones y percepciones sobre el bienestar.

Como se expresó anteriormente, no sólo es importante trabajar en la prevención de los embarazos no deseados sino también en los modos en que las niñas y niños nacen y son recibidos y atendidos junto a sus mamás y familiares en las maternidades públicas de la Provincia. En este sentido, se acompañó al Ministerio de Salud en el armado y dictado de un Seminario de Actualización en Cuidados Perinatales. De la mesa de trabajo sostenida por casi dos años participaron los servicios de neonatología de los hospitales Provincial de Rosario, Roque Sáenz Peña, Eva Perón, Centenario, Maternidad Martín y referentes de Venado Tuerto. La Defensoría aportó el enfoque de derechos, la apropiación en la conformación del Sistema Provincial de Infancias y la conciencia del propio cuerpo percepto motor a disposición del trabajo con recién nacidos en sistemas de alta complejidad. Asimismo, se compartió una jornada sobre los derechos de la niñez y la adolescencia en un ciclo de capacitación a las y los trabajadores del hospital público de Rafaela. Estas



Las frases, conceptos, imágenes propuestas y producidas por las y los chicos se materializaron en el calendario 2015 y en el sitio web "Tu espacio", donde se pueden ver y compartir todas sus creaciones.

<http://www.defensorianna.gob.ar/tuespacio/>



SEMINARIO TALLER
Cuidados perinatales

Organizado por y destinado a los equipos de las neonatologías de los hospitales públicos de las regiones Rosario y Venado Tuerto.

Jueves de 8 a 12hs. cada 15 días - Comienza 14 de mayo / Finaliza 29 de octubre
Plataforma Lavarden, 2do. Piso - Mendoza 1085
Informes e inscripción: emilsebelletti@hotmail.com

CUPOS LIMITADOS

COLABORACIÓN DE:
UNICEF

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

MR
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

GSF
GOBIERNO DE SANTA FE

articulaciones tuvieron su inicio con la participación de la Defensoría en el IV Congreso de Salud Pública “La integralidad como movimiento para el cambio cultural en Salud”.



medios de comunicación masiva y en el marco del Monitoreo de Medios de Comunicación en 2014 se firmó un convenio con la Defensoría del Público de la Nación a través del cual dicho organismo brindó herramientas de

monitoreo para el análisis de noticias sobre niñez y adolescencia.

En paralelo, se articuló con los otros actores vinculados al sector: la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (Afsca), Sindicato de Prensa y sector privado (Canal 5 y El Tres de Rosario, Canal 13 y Canal 9 de Santa Fe).

Esa misma articulación institucional que se venía dando de manera informal antes de la firma del convenio permitió la incidencia de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en casos mediatizados en la provincia que adquirieron estado público a nivel nacional.

A partir del trabajo en red se buscó evitar la vulneración de los derechos de niñas y niños promoviendo la no difusión de identidades, datos personales y familiares e imágenes.

Asimismo, se generaron espacios de sensibilización para 40 periodistas



y trabajadores de prensa de toda la provincia enfocados en la lectura crítica de las estigmatizaciones a los jóvenes y la presencia del género “policial” en la construcción de la agenda mediática y en la importancia de las buenas prácticas a la hora de comunicar de chicas, chicos y adolescentes. En el ámbito de la red de Defensorías del Pueblo-ADPRA, se convocó a 60 referentes y encargados de prensa de las Defensorías y se trabajó sobre la incorporación del enfoque de derechos en los comunicados y piezas de comunicación institucionales. Este ciclo de prácticas periodísticas y derechos humanos contó con el apoyo de UNICEF y los acuerdos de trabajo se plasmaron en el folleto “Diez buenas prácticas periodísticas” que se distribuyó a las y los principales formadores de opinión de la Provincia.

A través de un convenio firmado con el Centro de Investigaciones en Mediatizaciones de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional

de Rosario se sumaron los informes del Monitoreo de Medios de Comunicación y las demás producciones de contenido de la Defensoría a la biblioteca virtual para la lectura y consulta de estudiantes, docentes e investigadores.

Pasantías, participación en congresos, charlas, talleres, cursos, entrevistas brindadas a estudiantes, han sido las formas que adoptaron las articulaciones con la UNL, la UNR y la UAI. Debido a la importancia que trae el nuevo código civil al derecho de familias se realizó un curso de actualización para la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, la Defensoría del Pueblo y el Centro de Asistencia a la Víctima en convenio con la Facultad de Derecho de la UNR.

En promoción del derecho a la alimentación saludable se apoyó al Programa de Agricultura Urbana para la edición de las Agendas del Huerto y la Huertera 2015. La incidencia de la Defensoría en esta temática específica se inició en 2012 con la





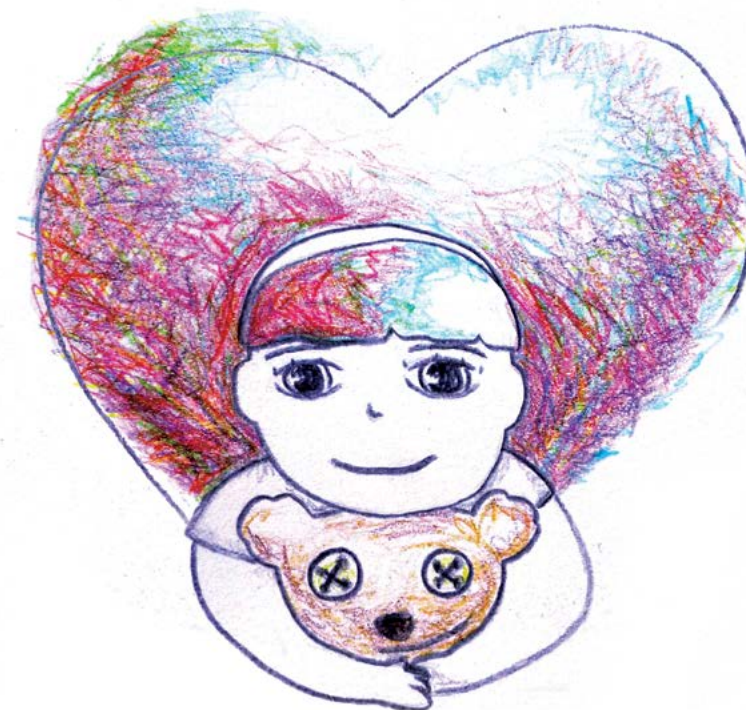
participación en el Primer Congreso Santafesino de Agroecología, en la producción de un material para niñas y niños sobre alimentación saludable y en la contribución al armado del “Acuerdo Santa Fe por una alimentación segura y saludable” (Decreto N° 1.152/2013). Comprendiendo la complejidad del hecho alimentario, se trabaja para desandar las prácticas publicitarias que construyen al niño como consumidor de comida chatarra de forma irresponsable por los impactos y consecuencia que ello genera en su salud y calidad de vida. Asimismo, y a partir de un caso recibido sobre niñas y niños intoxicados con agrotóxicos, se elevó a los Poderes Legislativo y Ejecutivo Provinciales la Propuesta N° 4 de la Defensoría, mediante la cual se plantea la urgente necesidad de priorizar el derecho a la salud y brindar especial protección a la niñez y la adolescencia estableciendo zonas de resguardo libres de fumigaciones en un radio no menor a mil metros en torno a las escuelas rurales.

Las Propuestas son una herramienta

de la Defensoría para la incidencia en políticas públicas, así como las Recomendaciones y Opiniones Consultivas. Otras Propuestas del último período han sido la N° 2, mediante la cual se acompaña a la adhesión de la Ley Nacional N° 26.892 para la promoción de la convivencia y el abordaje de la conflictividad social en las instituciones educativas. En tanto la Propuesta N°

3 se dirigió a la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe para que arbitre los medios y dé las instrucciones pertinentes a los jueces del fuero penal, civil y comercial que tengan que ordenar desalojos de inmuebles o terrenos ocupados por familias en las que conviven niñas, niños y adolescentes, a fin de evitar –en articulación con organismos nacionales, provinciales y municipales– que queden en situación de calle y extrema vulnerabilidad.

La cooperación en redes internacionales, como la Federación Internacional del Ombudsman (FIO) y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), es otra de las herramientas de la Defensoría y a quienes puso a disposición el *Manual de buenas prácticas para la redacción de Informes Defensoriales*.



La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y el Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe buscan que su trabajo vaya más allá de exigir y velar porque los derechos humanos de la población más joven se cumplan. Para poder llegar a que las políticas económicas, la inversión social en niñez, la redistribución de la riqueza, las políticas públicas destinadas a las infancias y juventudes y el funcionamiento del Sistema Provincial acompañen y sean parte de un profundo y verdadero cambio cultural que ponga en el centro de todas sus prácticas y representaciones al Interés Superior del Niño.

Queda mucho por proteger, queda mucho por tejer



PARTE III

RESOLUCIONES 2015

Durante 2015 debe destacarse que se emitieron 19 Resoluciones y 170 Disposiciones. Las Resoluciones han sido emitidas, en forma conjunta, por la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe en calidad de Defensora Adjunta —Zona Sur—, Dra. Analía Colombo y el Defensor del Pueblo Adjunto —Zona Norte—, Dr. Luciano Leiva, en tanto que las Disposiciones de Archivo o Notas de Seguimiento, según el caso y por una cuestión de funcionalidad administrativa, son suscritas, individualmente y por cada uno de ellos en sus respectivas zonas. También se generan para el cierre y archivo de expedientes que no requieren recomendación. Se realizan en ambas sedes de la Defensoría del Pueblo y son enumeradas y notificadas con copia fiel de las mismas, a la Comisión de Defensoría del Pueblo de Cámara de Diputados y a la Comisión de Defensoría del Pueblo Cámara de Senadores. Durante el período de referencia, la Subdirección de Relatoría y Análisis Normativo Zona Norte confeccionó 22 Resoluciones de recomendación y 305 Disposiciones de cierre. La Subdirección de Relatoría y Análisis Normativo Zona Sur confeccionó 22 Resoluciones de recomendación y 625 expedientes con Disposiciones de cierre. A continuación se presentan las **Resoluciones de Recomendación** de mayor relevancia y posteriormente el texto completo.

RESOLUCIÓN Nº 010/15-Defensoría del Pueblo de la Nación: Queja presentada por un grupo de vecinos -cuyas viviendas están asentadas frente a la costa del Río Paraná: "Barrio Playa Mansa de Arroyo Seco, Pcia. de Santa Fe Km. 388/9"- que solicitan intervención a la Defensoría con el fin de que las autoridades competentes en la materia realicen los controles pertinentes sobre los trabajos llevados a cabo por las areneras en la costa, dado que consideran que los mismos están causando diversos perjuicios en el río y la zona costera. Se remitió copia de la presente Resolución y de las actuaciones labradas en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe al Sr. Defensor del Pueblo de la Nación.

RESOLUCIÓN Nº 060/15-Dirección Provincial de Vialidad: Se presenta una persona solicitando se interceda ante Vialidad Provincial a los fines que se modifiquen las cláusulas del convenio a suscribir a los fines de abastecer de energía eléctrica al predio de su propiedad. Se recomendó al Administrador General de la Dirección Provincial de Vialidad la modificación de las cláusulas del "Convenio Tipo" a firmar con la Empresa Provincial de la Energía y los solicitantes, de manera tal que se tenga en cuenta la donación de las obras en favor de la EPE en la determinación de responsabilidades y gastos y obligaciones derivados del mantenimiento y/o remoción de la obra.

RESOLUCIÓN Nº 061/15-Aguas Santafesinas: Reclamo presentado por vecinos del "Barrio San Eduardo" de la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe, solicitando intervención de la Defensoría del Pueblo en la problemática existente en cuanto a la deficiente prestación del servicio de agua potable. Se recomendó al Presidente del Directorio de la empresa "Aguas Santafesinas S.A." que garantice a los vecinos del Barrio San Eduardo afectados por carencia o deficiencia en el suministro, una cantidad mínima e indispensable de agua potable por persona, mediante el sistema de cubas móviles y/o bidones, a los fines de satisfacer el consumo, aseo e higiene de los habitantes, no inferior a 100 litros diarios por persona.

RESOLUCIÓN Nº 119/15-I.A.P.O.S.: Relacionada con la solicitud de provisión de audífonos por parte de un afiliado al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social padeciente de hipoacusia neurosensorial bilateral acreditada con el Certificado de Discapacidad Ley Nº 22.431.

El organismo provincial, reiterando una postura que ha sido objetada por la Defensoría del Pueblo a través de distintas resoluciones, denegó al afiliado la autorización para la adquisición del segundo audífono, lo que motivó el reclamo pertinente ante la Defensoría del Pueblo.

La recomendación, dirigida al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS), no tuvo respuesta favorable por parte del citado organismo provincial.

RESOLUCIÓN Nº 120/15. Expte. 01004-101818/14-Secretaría de Hábitat: El peticionante en su condición de adjudicatario para la construcción por el sistema de Ejecución por Administración por parte de la Comuna de Sauce Viejo, de la obra denominada "Construcción 1 Vivienda Individual VC (3D) – Lote Propio – PLAN Nº 7212 – SAUCE VIEJO – DPTO. LA CAPITAL", conforme lo detalla la Resolución Nº 3171 de fecha 10/09/12 de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo por cuanto no se ha iniciado la construcción de su unidad habitacional.

Habiéndose verificado la mora denunciada y siendo el Estado quien debe, inexorablemente, canalizar todos sus recursos humanos para garantizar la observancia de los plazos de ejecución y entrega de las unidades habitacionales, evitando la burocracia administrativa y remediando los perjuicios ocasionados a los ciudadanos adjudicatarios de bienes socialmente tan sensibles como lo son las viviendas familiares, se procedió a recomendar a la Secretaría de Hábitat que disponga las medidas de su competencia a los fines de proceder a la inmediata iniciación de la construcción. **La recomendación efectuada por la Defensoría del Pueblo no tuvo respuesta alguna por parte de la Secretaría de Hábitat.**

RESOLUCIÓN Nº 133/15. Expte. 01004-106094/14-Subsecretaría de Transporte: A través de la misma la peticionante -en representación de la "Asociación Vecinal Colonia Pujol"- presentó diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio de transporte interurbano de pasajeros en el tramo Santa Fe/Esperanza y Santa Fe/Rafaela por parte de las empresas "NECE SRL" y "Ruta 70 SRL".

Los reclamos referían, específicamente, a: I) incumplimientos de las paradas obligatorias (despensa, cruce de caminos y geriátrico) en las frecuencias horarias intermedias, II) malos tratos por parte de los choferes. Argumentando que dichas irregularidades eran de larga data y que nunca se resolvieron en forma total y definitiva, solicitando la intervención de la Defensoría del Pueblo.

La recomendación, direccionada a que el organismo provincial adopte en forma inmediata, minuciosa y rigurosa las medidas de fiscalización tendientes al cumplimiento de las frecuencias horarias, paradas obligatorias y trato de parte de los choferes y empleados de las empresas de transporte interurbano de pasajeros "NECE SRL" y "Ruta 70 SRL, de modo que se satisfaga la prestación del servicio público de transporte de pasajeros con continuidad, regularidad, y obligatoriedad., **no tuvo respuesta por parte de la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe.**

RESOLUCIÓN Nº 135/15-Subsecretaría de Transporte: Las actuaciones refieren a la presentación efectuada por la peticionante en representación de usuarios de la empresa de transporte interurbano "Río Coronda SRL" exponiendo diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/El Trébol y viceversa, los cuales refieren a: a) incumplimientos de la frecuencia horaria preestablecida, b) deterioro de las unidades, lo que conlleva no sólo desperfectos

mecánicos sino ausencia de calefacción y refrigeración, c) falta de higiene en las unidades, d) transporte de pasajeros parados. Argumentando la presentante la falta de respuesta a los diversos reclamos efectuados ante la autoridad de control.

Solicitó por ende la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo de control provincial, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta.

Verificados los extremos denunciados, la verosimilitud y gravedad de la misma, se procedió a recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que fiscalice en forma minuciosa y rigurosa el cumplimiento de la normativa vigente con relación a las frecuencias horarias, el estado de las unidades de transporte de pasajeros y condiciones de aseo de las mismas, priorizando la seguridad e integridad física de los pasajeros, de modo que se satisfaga la prestación del servicio público de transporte de pasajeros por parte de la empresa "Río Coronda SRL" en el tramo Santa Fe/El Trébol y viceversa, con regularidad, continuidad y obligatoriedad.

Asimismo, se le recomendó que evalúe la posibilidad de controlar el cumplimiento de las frecuencias horarias de las unidades prestatarias del servicio, a través del sistema monitoreo de posicionamiento geográfico de las mismas; y la consecuente implementación del sistema que permita conocer al usuario en tiempo real el arribo a las paradas de las unidades de transporte.

Las recomendaciones, dirigidas a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe, no tuvieron respuesta favorable por parte del organismo citado.

RESOLUCIÓN N° 139/15-Secretaría de Hábitat: El ciudadano recurrente solicitó la intervención tuitiva del Estado en mérito a la delicada situación social y de salud que expone, aportando la documentación respaldatoria a la petición formulada. Se desempeña laboralmente como personal policial en el ámbito de la Provincia de Santa Fe, tiene tres hijos menores de edad y carece de vivienda propia, razón por la cual recurrió a la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener una solución habitacional a través de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo. Verificada la situación del deponente, se procedió a recomendar a la Secretaría de Hábitat de la Provincia de Santa Fe que disponga las medidas de su competencia tendientes a dar respuesta a los requerimientos formulados por la Defensoría del Pueblo y que tramitan por Expedientes N° 15201-0162256-7 y 15201-0164156-2.

La recomendación efectuada por la Defensoría del Pueblo no tuvo respuesta alguna por parte de la Secretaría de Hábitat.

RESOLUCIÓN N° 140/15-Ministerio de Trabajo: Se remitió a la Dirección Provincial de Autoseguro - Riesgos del Trabajo -Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia de Santa Fe, el Oficio N° 0582 (13/05/2015), pendiente de

respuesta. Se recomendó a la Dirección Provincial de Autoseguro - Riesgos del Trabajo - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia de Santa Fe que, en el caso de que no se hubiera liquidado y abonado a la fecha la indemnización aceptada y adeudada por la Administración Pública provincial, la misma fuera efectivizada a la brevedad.

RESOLUCIÓN N° 142 /15-Aguas Santafesinas/ENRESS: Se presenta una persona que solicita se interceda ante Aguas Santafesinas S.A. y/o ante quien corresponda debido a los problemas que le ocasionan la obstrucción de un caño con desborde de agua y la falta de presión suficiente en el domicilio que habita. Se recomendó, por un lado, a Aguas Santafesinas S.A. que arbitre todos los medios a su disposición a los fines de brindar una respuesta satisfactoria al reclamo planteado por la peticionante, y, por el otro, al Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), que controle el proceso a los efectos de lograr la solución definitiva, brindando el servicio de presión reglamentario (7 metros) en el domicilio denunciado, de acuerdo a las consideraciones mencionadas.

RESOLUCIÓN N° 150/15-Ministerio de Aguas, Servicios Púb. y Medio Ambiente: Se presenta una persona que solicita intervención debido a ruidos molestos producidos por una empresa láctea, y por el peligro y molestias causadas por el ferrocarril en el Patio paradas del "Desvío Tiro Federal" gestionado por la empresa Nuevo Central Argentino. Se recomendó al Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente que se respondan los Oficios N° 526/15 y 529/15 cursados a la Directora Provincial de la Secretaría de Ambiente Delegación Zona Sur y al Subdirector de la Dirección de Control e Impacto Ambiental, que se agilice el trámite del Expediente mediante el cual se tramitó denuncia del peticionante por las molestias ocasionadas por la empresa Nuevo Central Argentino.

RESOLUCIÓN N° 175/15-Ministerio de Educación: Se presenta una persona que solicita al Ministerio de Educación y al PAMI una maestra integradora para su hija con discapacidad. Se notificó a la Sra. Ministra de Educación de la Provincia de Santa Fe, la falta de respuesta a los pedidos de informe de la Defensoría del Pueblo provincial por parte del Jefe de Supervisores, a los fines de que tome conocimiento de tal proceder y ordene medidas, en el caso de así considerarlo. También se remitió copia de la Resolución al Sr. Jefe de Supervisores del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, a los fines de que proceda a contestar los informes solicitados y, para el caso que no se haya solucionado la problemática denunciada, se tomen las medidas indispensables, en forma urgente, para garantizar a la niña el acceso pleno al "Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad", según Decreto 2703/10.

RESOLUCIÓN N° 177/15-Secretaría de Medio Ambiente: Se presenta una persona solicitando asesoramiento sobre planta de cereal que afecta el medio am-

biente. Se recomendó al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe que proceda a inspeccionar la empresa a los fines de comprobar que se hayan efectuado todas las mejoras y modificaciones señaladas y por las que fuera oportunamente intimado.

RESOLUCIÓN Nº 178/15-D.P.V.y U: Se presentan los peticionantes solicitando asesoramiento sobre viviendas para núcleos familiares que cuenten con una persona con discapacidad entre sus integrantes. Se recomendó a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo que utilice todas las herramientas que obran en su poder para difundir a la comunidad, en forma masiva y con antelación suficiente, la apertura de inscripción a programas habitacionales, los requisitos establecidos y las fechas de reempadronamiento de los inscriptos que no fueron adjudicados, con los apercibimientos del caso y la incorporación expresa al Reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso de cupos determinados exclusivamente a discapacitados motrices y a personas con cualquier otra discapacidad acreditada.

RESOLUCIÓN Nº 186/15-Subsecretaría de Transporte: El peticionante compareció a la Defensoría del Pueblo en su condición de usuario de la empresa de autotransporte público de pasajeros "RECREO S.R.L.", exponiendo diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/Recreo, y viceversa, consistentes entre otros, a: a) incumplimientos de la frecuencia horaria preestablecida, b) deterioro de las unidades, lo que conlleva no sólo desperfectos mecánicos sino ausencia de calefacción y refrigeración, c) falta de higiene en las unidades, d) maltrato por parte de los choferes.

Asimismo denunció que los inconvenientes mencionados databan del año 2009, corroborando sus dichos mediante la documental aportada e incorporada a las actuaciones; y ante la persistencia de las falencias denunciadas, solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo de control provincial, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta.

Realizada la instrucción correspondiente de acuerdo al protocolo de actuaciones, se procedió a recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que fiscalice en forma minuciosa y rigurosa el cumplimiento de la normativa vigente con relación a las frecuencias horarias, recorridos establecidos, instalación de oficinas de reclamos y/o atención al usuario en la ciudad de Recreo, la cantidad y el estado de las unidades de transporte de pasajeros y las condiciones de aseo de las mismas, priorizando la seguridad e integridad física de los pasajeros, por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros "RECREO S.R.L.", en la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/Recreo, y viceversa, de modo que el mismo se cumpla con regularidad, continuidad y obligatoriedad.

Asimismo, se le recomendó que evalúe la posibilidad de controlar el cumplimiento de las frecuencias horarias de las unidades prestatarias del servicio, a

través del sistema monitoreo de posicionamiento geográfico de las mismas; y la consecuente implementación del sistema que permita conocer al usuario en tiempo real el arribo a las paradas de las unidades de transporte.

Las recomendaciones, dirigidas a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe, no tuvieron respuesta favorable por parte del organismo citado.

RESOLUCIÓN Nº 187/15-Subsecretaría de Transporte: La totalidad de las quejas constitutivas de la presente resolución refieren a usuarios de la empresa de autotransporte público de pasajeros "CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.", quienes expusieron ante la Defensoría del Pueblo diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en los tramos Sauce Viejo/Santo Tomé/Santa Fe/La Guardia/Colastiné Norte/Colastiné Sur/San José del Rincón/Arroyo Leyes/Paraje Los Zapallos, y viceversa. Los reclamos refieren, entre otros, a: a) incumplimientos de la frecuencia horaria preestablecida, b) deterioro de las unidades, lo que conlleva no sólo desperfectos mecánicos sino ausencia de calefacción y refrigeración, c) falta de higiene en las unidades, d) maltrato por parte de los choferes; e) insuficiente número de puestos de recarga de tarjetas en la ciudad de Santa Fe -sólo 10-.

Verificados los hechos denunciados, se procedió a recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que fiscalice en forma minuciosa y rigurosa el cumplimiento de la normativa vigente con relación a las frecuencias horarias, el estado de las unidades de transporte de pasajeros, las condiciones de aseo de las mismas y la existencia de cantidad suficiente de sitios de expendio y recarga de tarjetas de colectivos, por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros "CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.", en la prestación del servicio en los tramos Sauce Viejo/Santo Tomé/Santa Fe/La Guardia/Colastiné Norte/Colastiné Sur/San José del Rincón/Arroyo Leyes/Paraje Los Zapallos, y viceversa, de modo que el mismo se cumpla con regularidad, continuidad y obligatoriedad.

Asimismo, se le recomendó que evalúe la posibilidad de controlar el cumplimiento de las frecuencias horarias de las unidades prestatarias del servicio, a través del sistema monitoreo de posicionamiento geográfico de las mismas; y la consecuente implementación del sistema que permita conocer al usuario en tiempo real el arribo a las paradas de las unidades de transporte. **Dichas recomendaciones, dirigidas a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe, no tuvieron respuesta favorable por parte del organismo citado.**

RESOLUCIÓN Nº 227/15-Sbsecretaría de Gestión Ambiental: La problemática denunciada refiere las molestias ocasionadas por el funcionamiento de una empresa sita en la ciudad de Sunchales y generadas por una prensa neumática que producía fuertes vibraciones, las cuales se incrementaban en su magnitud durante la etapa de producción intensiva, tornando intolerable el descanso y poniendo

en riesgo la estructura de la vivienda que habita el denunciante.

La recomendación, emitida desde la Defensoría del Pueblo y dirigida a la Subsecretaría de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, **fue acogida en forma favorable por dicho organismo lo que permitió la solución de la problemática planteada.**

RESOLUCIÓN N° 236/15-Subsecretaría de Transporte: Se presenta el peticionante y manifiesta queja por incumplimiento de las empresas de transporte público de pasajeros con la obligación de otorgar pasajes gratuitos a las personas con discapacidad. Se recomendó al Sr. Subsecretario de Transporte que dicte Resolución donde se exija a todas las empresas de transporte interurbano de pasajeros que se encuentren bajo su jurisdicción, que cumplan con su obligación de transportar gratuitamente a las personas con discapacidad con la sola presentación del Certificado Único de Discapacidad emitido conforme a la Ley Nacional N° 9.325, prohibiéndose de manera expresa la implementación de cualquier otro sistema que implique algún tipo de registración previa de las personas con algún tipo de discapacidad comprobada, y la aplicación de sanciones a aquellas empresas que nieguen el derecho de viajar gratuitamente a toda persona que presente Certificado Único de Discapacidad y/o a su acompañante, en los casos que así esté contemplado y sea deseo del discapacitado, cualquiera que fuera el motivo del viaje.

INCUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS-ART. 62° LEY 10.396

Los organismos provinciales que incumplieron u omitieron las resoluciones dictadas por la Defensoría del Pueblo y que se generaron en la Subdirección de Relatoría y Análisis Normativo -Zona Norte- fueron:

a. INSTITUTO AUTÁRQUICO PROVINCIAL DE OBRA SOCIAL (IAPOS)

Del total de cinco (5) Resoluciones direccionadas a dicho organismo, no se cumplimentó con lo recomendado en una (1) oportunidad.

b. SECRETARÍA DE HÁBITAT DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Del total de tres (3) Resoluciones direccionadas a dicho organismo, no se cumplimentó con lo recomendado en ninguna oportunidad.

c. SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTE DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Del total de seis (6) Resoluciones direccionadas a dicho organismo, no se cumplimentó con lo recomendado en ninguna oportunidad.

d. SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Del total de una (1) Resolución dirigida a dicho organismo, no se cumplimentó con lo recomendado.

En todos los casos en que se verificó el incumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo, y en observancia de lo establecido por los artículos 62°, 63° y 64° de la Ley N° 10.396, se puso en conocimiento del señor Defensor del Pueblo Adjunto -Zona Norte- de tales inobservancias, a los fines de su evaluación.

TEXTO COMPLETO DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS DURANTE EL AÑO 2015

RESOLUCIÓN N° 010 SANTA FE, 15 ENE 2015

VISTO:

El Expediente N° 2-017028/14, iniciado en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe -Zona Sur-, ante la queja presentada por un grupo de vecinos -cuyas viviendas están asentadas frente a la costa del Río Paraná "Barrio Playa Mansa de Arroyo Seco, Pcia. de Santa Fe Km. 388/9"- que solicitan nuestra intervención con el fin que, las autoridades competentes en la materia, realicen los controles pertinentes sobre los trabajos llevados a cabo por las areneras en la costa, dado que consideran que los mismos están causando diversos perjuicios en el río y la zona costera, y;

CONSIDERANDO:

Que, la problemática planteada en la queja referida trasciende la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley N° 10.396), dado que involucra temas atinentes al ámbito nacional;

Que, más allá de lo antes dicho, es una de las características esenciales de la Defensoría del Pueblo servir de nexo entre los ciudadanos y las autoridades públicas, a los fines de brindar una respuesta acorde a sus necesidades y reclamos, amén de tratar de resolver, dentro de sus posibilidades y como una intervención de buenos oficios, el problema individual de la manera más satisfactoria;

Que, como ya lo sostuviéramos en anteriores resoluciones de similares características dada la importancia del tema, el cual involucra a un número considerable de ciudadanos, es que consideramos imperativo interceder ante el Defensor del Pueblo de la Nación para que el mismo arbitre los medios necesarios a efectos de obtener una respuesta favorable al pedido de los vecinos mencionados en el VISTO;

Que, a tal efecto, resulta necesario enviar copias de las actuaciones labradas en esta Defensoría provincial al Sr. Defensor del Pueblo de la Nación con el objeto que el mismo tome cabal conocimiento de lo reclamado por los peticionantes a través de la Nota presentada en esta Institución;

Que, atento que las diversas gestiones realizadas por el instructor a cargo de la queja referida en el expediente de mención han dado como resultado la derivación a la Defensoría del Pueblo de la Nación para su resolución definitiva, es menester archivar las presentes actuaciones;

Que, la presente gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

**LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE**

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1°: Declarar inadmisile la queja de referencia de acuerdo a las consideraciones realizadas supra (Cfr. Arts. 1° y 22° de la ley N° 10.396)

ARTÍCULO 2º: Remitir copia de la presente Resolución y de las actuaciones labradas en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe al Sr. Defensor del Pueblo de la Nación, a sus efectos.

ARTÍCULO 3º: Dar por concluidas las actuaciones del expediente de mención, procediendo al archivo del mismo previa notificación a los interesados (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley de 10.396).

**RESOLUCIÓN N° 041
SANTA FE, 20 MAR 2015**

VISTO:

La queja presentada que tramita por Expte. N° 1004-109.474, y;

CONSIDERANDO:

Que, la presentación efectuada en el mes de octubre de 2014 por el requirente, XXXX, D.N.I N° XX, Afiliado de IAPOS, quien refiere que presentó ante la obra social denuncia por cobro de plus de un profesional psicólogo, solicitando el reintegro de lo abonado, iniciándose en fecha 22/04/14 Expediente N° 15.302-0006303-7 y posteriormente Expediente N° 15.302-000XXXX-4 (glosado al anterior). En virtud de que a la fecha de la presentación no obtuvo respuesta, solicitó intervención a esta Defensoría por considerarse que se trata de una conducta omisiva de parte de la Obra Social;

Que, la queja deviene admisible por encuadrar en lo establecido por los arts. I, 22 y concordantes de la Ley N° 10.396; Que, en forma inmediata se procedió a enviar Oficio N°28.579 de fecha 17/10/14 por el cual se solicita que se informe si se había resuelto la procedencia del reclamo del afiliado y en su caso, la resolución adoptada. Luego de numerosos reclamos telefónicos de parte de este Organismo, se obtuvo en fecha 27/11/14 una breve respuesta por la cual se informa que se encontraban tramitando por ante la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Obra Social actuaciones administrativas (Expte. N° 15302-000XXXX-7) a fin de ratificar la existencia de hechos que motivaron la denuncia del Sr. XXXX;

Que, a la fecha de la presente sigue sin resolverse el planteo del afiliado, destacando que el mismo que se encuentra sin el tratamiento psicológico por falta de respuesta de la obra social porque todos los profesionales psicólogos prestadores del IAPOS le requirieron también pago de plus;

Que, consideramos que la demora excesiva en la resolución de las denuncias de cobro de plus desalientan a los afiliados a efectuarlas. Entendernos que resulta difícil para las personas tomar la decisión de denunciar al profesional que en principio se eligió para atender cualquier problemática de la propia salud, ya que esto implica dejar de atenderse con el mismo. También muchas veces implica volver al punto de partida con el nuevo profesional elegido, y más desalentador aún resulta si no se encuentra otro profesional de la misma especialidad requerida que no adopte la misma actitud que el anterior;

Que, este Organismo oportunamente celebró la apertura del Centro de Denuncias por prácticas abusivas, reguladas por la Disposición N°000068 de IAPOS, a

efectos de que los afiliados denuncien una serie de conductas abusivas entre las cuales se encuentra el cobro de plus.

Que, en el apartado Consideraciones Previas se reconoce que “la relación médico/paciente es una relación profundamente asimétrica. La posición del paciente resulta de debilidad y de exposición ante el profesional tratante”. Justifica en dicha situación la previsión de “mecanismos de denuncia sencillos que no expongan innecesariamente al denunciante”. Luego, expresa que el procedimiento pretende asegurar niveles satisfactorios de resolución de las situaciones planteadas por los afiliados;

Que, pero no podemos dejar de expresar que la falta de respuesta a los planteos de los afiliados los revictimiza, por lo cual consideramos pertinente efectuar la presente recomendación;

Que, la presente se emite en uso de las facultades conferidas por la Resolución N°132 de fecha 22/04/14 de este Organismo que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y el Defensor del Pueblo Adjunto- Zona Norte- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO ZONA NORTE

R E S U E L V E N :

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presentación de marras en virtud de lo dispuesto por los arts. 1,22 y concordantes de la Ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: Recomendar al Director Provincial del IAPOS, Dr. Silvio González, que se resuelva a la mayor brevedad el planteo del afiliado XXXX, que tramita por Expediente N° 15302-0006XX-7 en el marco de las consideraciones efectuadas en la presente y que se arbitren medios tendientes a verificar si los prestadores psicólogos de IAPOS solicitan pago de sumas adicionales a los afiliados de IAPOS.

ARTÍCULO 3º: Notificar la presente Resolución al Director Provincial del Instituto Autárquico de Obra Social - IAPOS - y a la interesada.

**RESOLUCIÓN N° 042
SANTA FE, 20 MAR 2015**

VISTO:

La queja presentada que tramita por Expte. N° 1004-109.222/14,y;

CONSIDERANDO:

Que, la presentación efectuada por la requirente, XXXXX, D.N.I N° XXXX, afiliada titular de IAPOS, obedece a la necesidad de obtener satisfacción a su reclamo ante la Obra Social, por el cual solicita la cobertura al tratamiento de reproducción médicamente asistida, conforme lo prescribe la Ley N° 26.862 y Decreto reglamentario N° 956/13, no habiendo obtenido respuesta alguna al pedido. Manifiesta la recurrente al momento de presentarse, que es concubina del Sr. XXXXX, el cual posee su propia obra social, por lo tanto, se ve impedido de acceder a la afiliación de IAPOS, según lo establece el Reglamento Afiliatorio de la Obra Social (Decreto N° 298/97);

Que, la queja deviene admisible por encuadrar en lo establecido por los arts.1,22 y concordantes de la Ley N° 10.396;

Que, en forma inmediata se procedió a enviar los Oficios N° 28.558 y 28.621 de fechas 09/10/14 y 03/11/14 respectivamente, solicitando se resuelva el pedido presentado ante IAPOS por la afiliada, que tramita por Expte. N° 15301-0099307-4 a la mayor brevedad, ya que la misma solicitó cobertura de tratamiento de reproducción médicamente asistida en fecha 31/01/14 y a la fecha sigue sin respuesta alguna;

Que, cabe destacar que la Provincia adhirió a la Ley Nacional N° 26.862 a través de Ley provincial N° 13.357, publicada en el Boletín Oficial en fecha 5/11/13;

Que, posteriormente IAPOS emite en fecha 30/12/13 la Disposición G N° 000069 que implementa el “Programa de Reproducción Humana Médicamente Asistida”.

La norma prescribe en el Anexo II de Normas Generales bajo el título Criterios de Inclusión que “los destinatarios de esta cobertura, deberán acreditar las siguientes condiciones: ...Parejas convivientes (matrimonio o concubinato certificados) con incapacidad para gestar un hijo, que no toma medidas anticonceptivas, con infertilidad médicamente diagnosticada; Por definición de condición vincular, ambos integrantes de la pareja deben ser afiliados al IAPOS” (la negrita nos pertenece);

Que, tal exigencia configura una contradicción injustificable, y en este mismo sentido se expidió esta Defensoría del Pueblo a través de Resolución N° 286 de fecha 17 de septiembre de 2014, por la cual se recomendó al IAPOS que adopte las medidas tendientes a modificar la Disposición N° 069/13 en lo pertinente a “Criterios de inclusión”, contenidos en el Anexo II, suprimiendo el acápite que textualmente reza “Por definición de condición vincular, ambos integrantes de la pareja deben ser afiliados al IAPOS”, debido a que dicha norma contradice abiertamente lo ordenado en el Reglamento Afiliatorio (Decreto Provincial N° 298/97), y por lo tanto cercena el derecho a la salud de la afiliada, estableciendo una condición de imposible cumplimiento;

Que, IAPOS, en el caso que nos ocupa, no ha dado respuesta a ninguno de los oficios mencionados, incumpliendo con el deber de colaboración hacia este Organismo, según lo establece el art. 39 de la Ley N° 10.396. Tampoco ha cumplimentado lo dispuesto por el artículo 62 de la Ley N° 10.396 que establece la obligación de responder por escrito a la Resolución emitida en el término de un mes respecto a la Resolución más arriba citada N° 286/14, cuya recomendación reiteramos por la presente;

Que, cabe señalar que en el curso de estas actuaciones la recurrente contrajo nupcias con su pareja, razón por la cual ahora debería la obra social si ese era el impedimento para resolver dar inmediata respuesta al pedido formulado a inicios del año próximo pasado;

Que, sin embargo, ello no empece a este Organismo a seguir insistiendo en que a través de una norma de inferior jerarquía como lo es la normativa interna de la Obra Social, no se puede modificar la Ley N° 26.862, a la cual la provincia adhirió, y que contiene disposiciones de orden público;

Que, entre los fundamentos de la Ley Nacional de Fertilidad Asistida se encuentra el derecho humano al acceso integral a los procedimientos y técnicas médico asistenciales de reproducción médicamente asistida, en los derechos a la dignidad, a la libertad , de toda persona humana, conforme la Constitución Nacional , los fundamentos y principios del Derecho Internacional de los Derechos Humanos;

Que, la presente se emite en uso de las facultades conferidas por la Resolu-

ción N° 132 de fecha 22/04/14 de este Organismo que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y el Defensor del Pueblo Adjunto- Zona Norte- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1°: Declarar admisible la presentación de marras en virtud de lo dispuesto por los arts. 1,22 y concordantes de la Ley N° 10.396.

ARTICULO 2°: Recomendar al Director Provincial del IAPOS, Dr. Silvio González, que se resuelva a la brevedad y en forma favorable el pedido de tratamiento de fertilización médicamente asistida que tramita por Expediente N° 15301-009XXXX-4, correspondiente a la afiliada XXXXXX.

ARTÍCULO 3°: Reiterar la recomendación de la Resolución N° 286/14 de adoptar las medidas tendientes a modificar la Disposición N° 069/13 en lo pertinente a los “Criterios de inclusión” contenidos en el Anexo II, suprimiendo el acápite que establece “ por definición de condición vincular, ambos integrantes de la pareja deben ser afiliados al IAPOS”.

ARTÍCULO 4°: Notificar la presente Resolución al Director Provincial del Instituto Autárquico de Obra Social - IAPOS - , al Ministro de Salud de la Provincia y a la interesada.

ARTÍCULO 5°: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 043
SANTA FE, 20 MAR 2015

VISTO:

La queja presentada que tramita por Expte. N° 1004-109.846/14, y

CONSIDERANDO:

Que, la presentación efectuada por la requirente, XXXX, D.N.I N° XXXX, Afiliado de IAPOS, quien refiere que solicitó a la Obra Social el reconocimiento del Estudio de Secuenciación completa genes BRCA1- BRCA1- BRCA 2, iniciándose expediente N° 15301-010XXXX-6. Posteriormente la obra Social le responde que “ se trata de una práctica que no se encuentra nomenciada dentro del menú prestacional de la obra social, y además, la misma no posee genetistas que trabajen por IAPOS”;

Que, la afiliada se agravia de la actuación de IAPOS en primer término porque la respuesta no es avalada por ningún profesional médico, invocándose en la misma la intervención de la auditoría médica; sin embargo no se consigna qué profesionales decidieron el rechazo. Asimismo, expresa que el médico prescribiente le informó que IAPOS había autorizado prácticas similares con informes suscriptos por él, como en el presente caso. Por su parte, el Laboratorio que los reahza también le confirmó que

efectuó ese tipo de estudio a un afiliado de IAPOS, con autorización del Comité Técnico del área Sur. Por lo que solicita intervención por entender que le asiste el derecho de realizarse un estudio que puede prevenir una grave enfermedad, como es la oncológica. También reclama que le asiste el mismo derecho de otros afiliados de la obra social que habrían accedido al mismo;

Que, la queja deviene admisible por encuadrar en lo establecido por los arts.1,22 y concordantes de la Ley N° 10.396;

Que, en forma inmediata se procedió a enviar los Oficios N°28.616 y 28.677 de fechas 30/10/14 y 28/11/14 respectivamente, solicitando se reconsidere el pedido presentado ante IAPOS por la afiliada, que tramita por Expediente N° 15301-010XXX-6. Pese a haber vencido los plazos legales para la contestación de los mencionados oficios, a la fecha no se ha dado respuesta a los mismos. Las actuaciones correspondientes a la afiliada se encuentran en el Comité Técnico Profesional desde fecha 1°/12/14, sin movimiento ulterior alguno;

Que, en relación a la respuesta de IAPOS dada en primer término a la afiliada no podemos dejar de destacar que la obra social reconoce habitualmente prácticas que no se encuentran dentro del menú prestacional, y que no configura obstáculo alguno que no se cuente con profesionales de determinada especialidad, por cuanto dichas prácticas se reconocen por vía de excepción;

Que, a efectos de garantizar el derecho a la salud de la afiliada, el cual incluye sin duda la prevención de la enfermedad, se considera pertinente efectuar una recomendación;

Que, la presente se emite en uso de las facultades conferidas por la Resolución N° 132 de fecha 22/04/14 de este Organismo que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y el Defensor del Pueblo Adjunto- Zona Norte- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO ZONA NORTE

R E S U E L V E N :

ARTÍCULO 1°: Declarar admisible la presentación de marras en virtud de lo dispuesto por los arts. 1,22 y concordantes de la Ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2°: Recomendar al Director Provincial del IAPOS, Dr. Silvio González, que se reconsidere a la mayor brevedad el pedido de reconocimiento del estudio formulado por la afiliada XXX, que tramita por Expediente N° 15301-010XXX-6, en el marco de las consideraciones efectuadas en la presente, informándonos la resolución adoptada.

ARTÍCULO 3°: Notificar la presente Resolución al Director Provincial del Instituto Autárquico de Obra Social - IAPOS - y a la interesada.

ARTÍCULO 4°: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 060 SANTA FE, 13 ABR 2015

VISTO:

El Expediente N° 2-007866/2014, iniciado con motivo de la presentación realizada en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita que se intervenga ante Vialidad Provincial a los fines de que se modifiquen las cláusulas del convenio a suscribir a los fines de abastecer de energía eléctrica a predio de su propiedad, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, se presenta queja por parte de dos vecinos de la localidad de Arteaga, provincia de Santa Fe, quienes manifiestan que han solicitado el servicio de energía eléctrica en zona rural de su propiedad y que su pedido fue aprobado por Disposición de la EPE N° 232 del 4/12/13;

Que, atento a que para la ejecución de la obra se debe trabajar sobre la Ruta Provincial N° 15 (tramo Arteaga-Cuatro Esquinas), con fecha 10 de enero del 2014 se presentó ante Dirección Provincial de Vialidad (en adelante D.P.V.) Jefatura VI Rosario toda la documentación solicitada. Aprobado el proyecto de obra presentado, desde la Dirección General de Conservaciones de la D.P.V. se envió expediente con proyecto de Convenio a firmar por "Vialidad", la "Empresa" (EPE) y "El Recurrente" (quejosos);

Que, el conflicto suscitado deviene en que según los presentantes el proyecto de Convenio a firmar contiene cláusulas respecto a la responsabilidad civil de las partes que no se condicen con la donación de la obra en beneficio de la EPE exigida por la reglamentación vigente;

Que, junto a la queja acompañan copias de DNI de los presentantes; Nota de la EPE dirigida al Ingeniero designado por las partes para ejecutar la obra mediante la cual se informa la Disposición por la cual se aprueba el proyecto, computo y presupuesto de la obra solicitada; Reglamento de Extensión de Redes; Nota presentada al Director Provincial de Vialidad manifestando la disconformidad de las cláusulas mencionadas; Nota de Dirección de Asuntos Jurídicos al Director General de Vialidad donde se afirma que en caso que los interesados se nieguen a firmar convenio la D.P.V. no podrá brindar autorización a la obra;

Que, desde esta Defensoría del Pueblo se libra el Oficio N° 0366/14, dirigido al Director General de Asuntos Jurídicos de Vialidad Provincial, solicitándole información acerca del motivo por el cual dentro del Expediente N° 16101-0142788-7 no se habría resuelto favorablemente la petición de adecuar las cláusulas del convenio tipo a lo establecido en la Disposición EPE N° 232/13;

Que, en fecha 12 de enero de 2015, motivado en la falta de respuesta por parte de la Dirección Provincial de Vialidad a nuestro requerimiento, se libra el Oficio de Pronto Despacho N° 0472, reiterando los términos del Oficio N° 0366/14 e instando su urgente contestación;

Que, la D.P.V. contestó Oficio expresando que el convenio a firmarse entre el Administrado, la Empresa Provincial de la Energía y la Dirección Provincial de Vialidad versa sobre la "zona camino", la cual es de incumbencia exclusiva de esa

Dirección y no se pueden ver afectada por la donación de las instalaciones tal como fueron proyectadas y hasta los equipos de medición que debía hacer el administrado hacia la EPE. Agrega además que la distribución de responsabilidades planteadas en el Convenio tipo con la EPE y los administrados obedece a un criterio de política jurídica;

Que, el conflicto suscitado entre los quejosos y la D.P.V. deviene de determinadas cláusulas que figuran en el proyecto de convenio tipo elaborado por la D.P.V. y que deberían firmar dicha Dirección, la EPE (llamada "la empresa") y los solicitantes (denominados "los recurrentes");

Que, para un correcto entendimiento de la controversia planteada entendemos necesario transcribir las cláusulas cuestionadas y los argumentos alegados por los quejosos en los cuales fundan su imputación de arbitrariedad;

Que, la primera de las cláusulas controvertidas es la quinta respecto a la parte que señala que cuando sea necesario por razones de orden técnico vial, la remoción, traslado, modificación o adecuación de las instalaciones a que se refiere el presente convenio, las erogaciones emergentes de dichos trabajos serán a cuenta y cargo de la empresa y el recurrente;

Que, otra de las cláusulas impugnadas es la sexta que regula el mantenimiento de las obras, consagrándose que el mismo estará a cargo de la empresa y de los recurrentes;

Que, la cláusula séptima establece que la empresa y el recurrente son responsables durante la ejecución y futura remoción de las obras de utilizar todos los elementos de seguridad vial que utiliza vialidad y al retiro posterior de los mismos al finalizar las obras;

Que, la cláusula novena reza que la empresa y el recurrente asumen a su exclusivo cargo la responsabilidad civil, penal y/o de cualquier naturaleza que pudiera surgir durante la ejecución y/o ocupación por daños producidos a las personas y/o cosas de vialidad, de terceros y/o vinculados a la empresa o el recurrente con motivo de su propia actividad y/o de sus dependientes;

Que, finalmente la última de las cláusulas cuestionadas es la undécima que establece la obligación de la EPE y de los solicitantes de comunicar a Vialidad de la remoción y/o levantamiento de la instalación;

Que, el argumento de los solicitantes para oponerse a las cláusulas descriptas es que ellos solo responderían por los daños que se pudieran ocasionar hasta el momento de la donación de la obra a favor de la EPE, que a partir de ese acto jurídico las responsabilidades son exclusivas de la empresa provincial de la energía y los gastos de conservación y/o remoción de la obra corren por su cuenta, tal como se ha consagrado en el convenio celebrado con EPE y aprobado por Disposición de la empresa N° 232/13;

Que, analizados los elementos obrantes, entendemos que el convenio tipo elaborado por la Dirección Provincial de Vialidad y cuya firma es requisito sine qua non para el otorgamiento de la autorización a la ejecución de la obra, incurriría en algunas arbitrariedades que merecerían ser modificadas por la repartición provincial;

Que, entendemos que les asistiría razón a los presentantes al afirmar que luego de formalizada la donación de la obra a favor de la EPE, ellos no deberían responder por cualquier daño suscitado por la cosa ni ser responsables de gastos de mantenimiento o de remoción, siendo aplicable en ese sentido lo dispuesto en

la Disposición N° 232 de la EPE donde en su artículo 5° consagra: "A los fines de que esta EPE suministre el servicio y brinde el mantenimiento de las instalaciones tal como fueran proyectadas y hasta los equipos de medición inclusive, excluyendo todo tramo en baja tensión y los medidores, las mismas deberán ser donadas a esta EPE por los propietarios del predio a electrificar, previo a su habilitación y sin cargo ni condicionamiento alguno..."

Que, lo consagrado en la Disposición N° 232 de la EPE se ajusta a lo dispuesto en el Reglamento de Extensiones de Redes donde en el punto 3.1.2.4 bajo el título de propiedad de las instalaciones expresa: "A partir de la recepción provisoria de los trabajos realizados según 3.1.2.3, las instalaciones pasarán a ser de exclusiva propiedad de la EPE quien se hará cargo del mantenimiento y buena conservación técnica y de funcionamiento de las mismas, ejecutando las garantías que se hubieran acordado para los materiales y la mano de obra, si fuera necesario"[el subrayado nos corresponde];

Que, la Dirección de Asuntos Jurídicos de la D.P.V. al dictaminar respecto al planteo efectuado por los requirentes expresa que aceptar las modificaciones propuestas harían recaer las responsabilidades en cuestión en cabeza de esta D.P.V., la cual solo se limita a otorgar la autorización para la realización de la obra en ejercicio de su poder de policía;

Que, entendemos que el poder de policía sobre la zona de camino donde se debe levantar la obra, faculta a la D.P.V. a exigir que los trabajos se efectúen cumpliendo con todas las condiciones técnicas y normas de seguridad por ella exigida, respondiendo las partes en caso de los perjuicios que se pudieran ocasionar por inobservancia de las mismas, ahora bien de manera alguna, ese poder de policía facultaría a la D.P.V. para determinar responsabilidades civiles y/o penales de las partes intervinientes;

Que, conforme a lo dicho en el párrafo que antecede, en la cláusula primera del proyecto de convenio elaborado por la D.P.V. se expresa que "...vialidad otorga derecho de ocupación y uso para la ejecución de la obra...conforme a los planos y documentación..."; para agregar en la cláusula tercera: "Los trabajos serán supervisados por personal técnico de la Jefatura de Zona VI -Rosario, a quien "La Empresa" y "El Recurrente" deberán comunicar fehacientemente el plan de trabajo y fechas correspondiente a la ejecución de obra...";

Que, de los elementos obrantes se desprendería que en el caso traído a análisis existiría arbitrariedad de la Dirección Provincial de Vialidad al determinar responsabilidades en un convenio tipo y condicionando la autorización para la ejecución de una obra, sin considerar la donación en favor de la EPE que el requirente debe efectuar y a lo acordado por las partes (Solicitante-EPE) y aprobado por Disposición de la empresa provincial de energía;

Que, por todo lo expuesto ut supra, conforme a lo consagrado en la Ley Provincial N° 10396 en sus artículos 1°, 22°, 58° y 59° se recomienda a la Dirección Provincial de Vialidad que modifique las cláusulas del convenio tipo a firmar con la Empresa Provincial de Energía y los solicitantes de manera tal de que se tenga en cuenta la donación de las obras en favor de la EPE en la determinación de responsabilidades y gastos y obligaciones derivados del mantenimiento y/o remoción de la obra;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones

que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR al Administrador General de la Dirección Provincial de Vialidad la modificación de las cláusulas del convenio tipo a firmar con la Empresa Provincial de Energía y los solicitantes de manera tal de que se tenga en cuenta la donación de las obras en favor de la EPE en la determinación de responsabilidades y gastos y obligaciones derivados del mantenimiento y/o remoción de la obra.

ARTÍCULO 3º: Remitir copia de la presente Resolución al Sr. Ministro de Obras Públicas y Vivienda de la provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 4º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 5º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese, y archívese.

**RESOLUCIÓN N° 061
SANTA FE, 13 ABR 2015**

VISTO:

El Expediente N° 2-005207/2014, Letra A, iniciado en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, a raíz del reclamo presentado por vecinos del Barrio San Eduardo de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, solicitando intervención de la Defensoría del Pueblo en la problemática existente en cuanto a la deficiente prestación del servicio de agua potable;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, se presentan en esta Defensoría del Pueblo dos ciudadanos y acompañan copia de Nota presentada a Aguas Provinciales firmada por muchos vecinos del Barrio San Eduardo de la ciudad de Rosario, donde solicitan la extensión de la red de agua potable, ya que el agua utilizada es extraída mediante bombas manifestando que la misma está contaminada con arsénico y otros metales pesados, por lo que deben comprar agua envasada significando un alto costo económico;

Que, se agrega al expediente constancia de Reclamo efectuado por los vecinos ante el Enress y registrado bajo el N° 1267 de fecha 13/03/14;

Que, oportunamente, dichos actuados fueron admitidos y diligenciados a través de la Dirección General de Gestión e Instrucción de este Organismo

la cual, mediante Oficio N° 0205 del 22/05/14 al Presidente del Directorio de Aguas Santafesinas y Oficio N° 0202 del 22/5/14 al Gerente de Usuarios del Enress, se solicitó respuesta a los reclamos presentados ante los mismos por los vecinos del Barrio San Eduardo quienes solicitaban la expansión de la red de agua potable;

Que, ante la falta de respuesta de los Oficios cursados, en fecha 8/7/14 se emitieron Pronto Despacho N° 0280 y N° 0285, a los fines que contesten de manera urgente el pedido de información efectuado por el Organismo;

Que, asimismo el Instructor a cargo del expediente informa que se llamó a una Audiencia de Mediación, pero la empresa prestadora del servicio no ha concurrido a la misma;

Que, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se ha preocupado de manera permanente y constante en que se garantice a toda la población el acceso en condiciones óptimas a la provisión del servicio de agua potable;

Que, a fines del año pasado se inició expediente ante el reclamo de vecinos de varios barrios de la ciudad de Rosario, en el marco del cual se dictó urgente Resolución donde se recomendaba a la empresa prestadora del servicio en distintas ciudades de la provincia de Santa Fe "...que proporcione a los habitantes de los barrios que padecen la falta de agua potable, una cantidad mínima e indispensable por persona, mediante el sistema de cubas móviles y/o bidones, a los fines de satisfacer el consumo, aseo e higiene de los habitantes, resultando razonable fijarlo, como lo solicitan los quejosos, en unos 100 litros diarios por persona... diagramar un plan para la prestación del servicio de emergencia, debiendo ser difundido de manera tal de resultar conocido por los vecinos afectados...";

Que, entendemos que a la queja tramitada en el presente expediente le son aplicables los términos de lo dispuesto en la citada Resolución, donde no se circunscribió el pedido a Barrio determinado sino que se le recomendó a la empresa licenciataria que tome todas las medidas que fueran necesarias a los fines de garantizar la provisión de agua potable en una cantidad mínima necesaria a todos los vecinos de Rosario y demás ciudades donde presten el servicio;

Que, en el caso particular bajo examen, pedimos a la empresa Aguas Santafesinas S.A. y al Enress que contesten los Oficios oportunamente enviados y que informen si se ha incorporado al barrio San Eduardo en el plan de abastecimiento de agua potable mediante el sistema de cubas o cisternas en una cantidad mínima de 100 litros diarios por personas, y respecto a la factibilidad de la extensión de la red de agua potable;

Que, de acuerdo a lo mandado por la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396), se impone realizar algunas consideraciones. En lo que respecta a la actuación del Defensor del Pueblo ante la Administración Pública y en pos de brindar una solución a las tribulaciones sufridas por los ciudadanos que reclaman su intervención para hacerlas cesar, el Art. 38 de dicha ley, estipula que: "Admitida la queja, el Defensor del Pueblo promoverá la oportuna investigación formando expediente sin fórmulas rituales en el que constarán los antecedentes y las pruebas aportadas. A esos efectos, el Defensor del Pueblo o sus adjuntos estarán facultados para: a) Solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, la opinión de los funcionarios actuantes y todo otro elemento que, a su juicio, estime útil a los efectos de la fiscalización;..." Art. 39. Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince

días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen...”; “Art. 50: La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras” (sic);

Que, conforme a todo lo expuesto ut supra y en el marco de los Oficios oportunamente cursados, se recomienda a la empresa Aguas Santafesinas S.A. que informe respecto a si se ha incluido al Barrio San Eduardo en el programa de provisión de agua potable en una cantidad mínima e indispensable por persona, como así también recomendar a la empresa licenciataria y al Enress que informen en cuanto a la factibilidad de la extensión de agua potable en la zona descripta; contesten los Oficios oportunamente cursado y a la empresa licenciataria del servicio de agua potable;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y

EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: DECLARAR admisible la presente de acuerdo a lo estipulado por los arts. 1º, 22, sgts. y cc. de la Ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR al Presidente del Directorio de la empresa Aguas Santafesinas S.A. que garantice a los vecinos del barrio San Eduardo afectados por carencia o deficiencia de suministro una cantidad mínima e indispensable de agua potable por persona, mediante el sistema de cubas móviles y/o bidones, a los fines de satisfacer el consumo, aseo e higiene de los habitantes, no inferior a 100 litros diarios por persona.

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR al Presidente del Directorio del Enress que informe el estado del trámite registrado bajo N° de Reclamo 1.267 del 13/3/14.

ARTÍCULO 4º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 5º: Remitir copia de la presente resolución a los Peticionantes (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 062
SANTA FE, 13 ABR 2015

VISTO:

El Expediente 2-018622/08, en virtud del cual se presenta a esta Defensoría del Pueblo el peticionante solicitando se interceda ante la Dirección Provincial de Vi-

vienda y Urbanismo a los fines de la regularización de su grupo familiar, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja de referencia se encuentra comprendida dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396), por lo que la misma deviene admisible;

Que, el peticionante Sr. XXXXX solicitó a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo su regularización habitacional mediante Nota del 14/11/08, donde manifiesta que habita junto a su esposa y dos hijos menores de edad la unidad identificada como Pje. 1655 N° 1085 (Barrio Floresta) de la ciudad de Rosario. Expresa que en el año 2006 adquirió vivienda al Sr. XXXXX y que efectuó reparaciones y ampliaciones a la misma. Agrega que mantiene un problema con la EPE por que le exige una deuda que asciende a los \$ 10000;

Que, se remitió pedido de informes en fecha 2/12/08 mediante Oficio N° 0560 donde se solicitó que se manifieste el estado de la nota presentada por el Sr. XXXXX y, ante la falta de respuesta, se cursó Pronto Despacho N° 0013 del 2/2/09;

Que, la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo responde, en fecha 18 de febrero de 2009, que se formó expediente N° 15202-0019974-2, que no se encontraron antecedentes de la vivienda referenciada en la Secretaría de Servicio Social y que fue elevado al Área Comercial para dar prosecución al trámite, la cual informa que no se ha podido hallar en los registros informáticos cuenta correspondiente a la dirección de referencia;

Que, el 10/12/09 se emite Oficio N° 0389 donde se pide informe respecto a los motivos por los cuales desde el 26/5/09 el expte. N° 15202-0019974-2 se encuentra en reserva y sin resolución alguna;

Que, la Directora General de la Zona Sur de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo contesta el Oficio N° 389/09 e informa que “...este Organismo tiene como objetivo para el año próximo regularizar las situaciones de posesión de las viviendas del B° Floresta...”;

Que, el Instructor a cargo del expediente cita al quejoso quien se presenta el 22/03/2010 y se le informa que debe presentarse ante el Servicio Social de la D.P.V.yU. para agilizar el trámite. El presentante manifiesta que aún no le llegaron las chequeras para efectuar los pagos;

Que, se remitió nuevo pedido de informes en fecha 27/07/10 mediante Oficio N° 0183 donde se solicitó que se informe respecto a los motivos por los cuales desde el 22/12/09 el expte. N° 15202-0019974-2 se encuentra en Coordinación de Servicios Sociales, Delegación Rosario, en reserva y sin resolución alguna; y, ante la falta de respuesta, se cursó Pronto Despacho N° 0252 del 4/10/10;

Que, ante las reiteradas falta de respuestas de la repartición provincial y atento que en fecha 25/2/11 el quejosos manifiesta que no tuvo novedades de su expediente, el Instructor se apersonó ante la D.P.V.yU. donde le expresaron que existen 1300 módulos a regularizar y sugieren que el Sr. Torres presente nota solicitando escrituración por los años que vive allí, sin embargo al averiguarse en Topografía informan que no existen planos y por ende no hay mensuras siendo imposible escrituración alguna;

Que, con motivo de todo lo actuado en fecha 25/7/2012 desde esta Defensoría del Pueblo se dicta Resolución N° 153 donde se recomienda a la Directora Provincial de Vivienda y Urbanismo proceda a arbitrar todas las medidas necesarias para que

se resuelva definitivamente la regularización habitacional de la vivienda identificada como Pasaje 1655 N° 1085 de Rosario;

Que, ante la falta de respuesta a la Resolución emitida se emitieron nuevos pedidos de informes en fecha 14/12/13 mediante Oficio N° 1091 y N° 0057 del 21/2/14 donde se solicitó que se informe respecto a los motivos de demora de la tramitación del expte. N° 15202-0019974-2 se encuentra en Coordinación de Servicios Sociales, Delegación Rosario, desde el 22/12/09;

Que, el día 30/06/14 se presenta el Sr. XXXXXX quien manifiesta que recibió intimación de la Municipalidad de Rosario por obras de ampliación que está realizando y no contar con los respectivos planos;

Que, ante la falta de resolución definitiva por parte de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, el hecho de tratarse de una solicitud de regularización habitacional iniciada en el año 2008 que continúa sin resolverse a la fecha y la falta de respuesta a nuestra Resolución del año 2012, se impone dictar nueva resolución al efecto sugiriendo resolver el pedido de regularización habitacional en el menor tiempo posible;

Que, si bien las actuaciones de la Defensoría del Pueblo concluyen con el dictado de Resolución recomendatoria, careciendo ésta de poder vinculante para el Organismo a la cual se dirige, siempre desde esta Institución se privilegia la defensa de los derechos de las personas intentando por todos los canales administrativo disponible la obtención de respuesta de la administración y la solución del problema planteado;

Que, en el expediente bajo examen resulta alarmante la falta de respuesta a un pedido efectuado en el año 2008 y que se encuentra desde el 22/12/2009 paralizado en la Coordinación de Servicios Sociales de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo;

Que, conforme a todo lo expuesto ut supra entendemos necesario recomendar al actual Secretario del Hábitat que imparta instrucciones para que con carácter de urgente se solucione el expediente N° 15202-0019974-2, que se encuentra en Coordinación de Servicios Sociales, Delegación Rosario desde el 22/12/09, procurando contribuir a la resolución más justa y equitativa del caso en el menor tiempo posible, pensando tanto en la ciudadanía como en el Estado Provincial;

Que, la presente gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y

EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 59, sgts. y cc. de la Ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: Recomendar a la Secretaría de Estado del Hábitat que adopte todas las medidas dentro de su competencia a los fines de resolver definitivamente el Expediente N° 15202-0019974-2.

ARTÍCULO 3º: Aprobar las actuaciones realizadas por los Funcionarios de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 4º: Comunicar lo resuelto al Peticionante. (Cfr. Art. 65º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 5º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 067
SANTAFE, 21 ABR 2015

VISTO:

Las queja presentada y que tramita por Expedientes N° 1004-98745/13, y;

CONSIDERANDO:

Que, la presentación efectuada por el requirente, obedece a la necesidad de buscar solución a la carencia de una torre de Alta Tensión a orillas del río Coronda, la cual hace falta desde el año 1983, momento en el que se produjo una gran inundación del río Paraná y de sus afluentes (entre ellos el mencionado río Coronda) lo que provocó su derrumbamiento, luego fue retirada del lugar y jamás restituida;

Que, la falta de la torre de Alta Tensión que se menciona en el párrafo anterior, no sólo hace a la calidad del servicio eléctrico, sino lo que es más grave, se ha transformado en una cuestión de sumo peligro para los navegantes de la zona, ya que ello hace que crucen cables de alta tensión a muy baja altura, lo cual ya ha provocado accidentes, varios de ellos denunciados en su momento y que hasta han provocado el deceso de sus víctimas - caso Olaso, canal de derivación norte, año 1992 -;

Que, la situación descripta ha provocado que se torne muy peligroso circular por agua en esa zona, situación agravada por el hecho de que una de las vías alternativas arroyo o riacho "El Negro" - también denominado arroyo Correntoso en su primer tramo -, cuya boca se encuentra frente al Club Náutico Sur - dentro del ejido urbano de la ciudad - ha sido clausurado por los propietarios de las islas adyacentes al mismo, aparentemente con fines de beneficiar su explotación pecuaria, lo cual podría configurarse en delito conforme los artículos 182, 194 y concordantes del Código Penal Argentino;

Que, según información brindada por el ENRE, el mantenimiento, colocación, extracción, etc. de las torres de Alta Tensión corresponde a la empresa TRANSENER S.A. por lo cual apelamos a su gestión y sentido común a fines de brindar una solución a la problemática planteada;

Que, de lo vertido precedentemente se puede vislumbrar el daño potencial que causa tanto la falta de la torre de Alta Tensión, como también la obstrucción del Riacho Negro, ya que no sólo impide la libre y segura circulación de las embarcaciones privadas y perjudica a los clubes náuticos de las inmediaciones, sino que también impide y/o limita el desarrollo turístico de la zona, ya que por características geográficas, la zona de influencia tiene un gran potencial turístico en actividades relacionadas al tránsito fluvial y a la actividad pesquera; y por otro lado es atinado mensurar el daño al medio ambiente que esta situación provoca o bien podría provocar;

Que de la documental aportada por el presentante, surge la existencia de denuncia de entidad náutica de la ciudad de Santa Fe ante distintas autoridades locales y nacionales iniciadas en el año 2001;

Que, de dicha documental y como ultima respuesta encontrada resaltamos el informe del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) que mediante Nota N° 42285 de fecha 9 de agosto de 2002, entre otras cuestiones informa lo siguiente: "... c) Finalmente cabe señalar que "TRANSENER SA" - responsable de la referida línea de transporte - ha presentado una propuesta para la nacionalización definitiva del problema detectado, la que se encuentra sometida a estudio de este Organismo. Sin perjuicio de ello, se ha instruido a la citada empresa para que asegure mediante todos los medios que estime necesarios- la continuidad de las medidas preventivas ya adoptadas, así como también la implementación de toda otra medida que pudiera ser necesaria y/o conveniente para tales fines...";

Que, no obstante exceder el marco de competencia de esta Defensoría, a los fines de colaborar en subsanar la problemática expuesta, en fecha 29 de julio de 2014 se derivaron las presentes actuaciones - con copias - al ENRE para su intervención, no obstante lo cual hasta al día de la fecha no ha mediado solución alguna;

Que, dada la circunstancia apremiante y la escasez de medios y/o herramientas para solucionar la situación descripta por parte del individuo, consideramos pertinente facilitar el acceso a la justicia mediante derivación - con copias íntegras - a la Defensoría del Pueblo de la Nación, a los fines de que actúen en pos de la solución del caso;

Que, asimismo y a fines de que se actúe en relación a la denuncia efectuada por el presentante en relación a la clausura del arroyo o riacho "El Negro" - también denominado arroyo Correntoso en su primer tramo -, se derivan las presentes actuaciones - con copias íntegras - a la Fiscalía de Turno para su investigación;

Que, en el presente pronunciamiento se considera agotada la intervención de la Defensoría del Pueblo;

Que, sin perjuicio de ello, se procederá a la reapertura de las actuaciones en la eventualidad de ser requerido por el quejoso;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y

EL DEFENSOR ADJUNTO - ZONA NORTE

R E S U E L V E N :

ARTÍCULO 1°: Aprobar lo actuado por la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 2°: Derivar las presentes actuaciones a la Defensoría del Pueblo de la Nación, con conocimiento al ENRE y a la Fiscalía Penal - en Turno - de la lera. Circunscripción de los Tribunales de la Provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 3°: Solicitar a los organismos mencionados en el párrafo anterior tengan a bien

informar acerca de la tramitación y/o solución de la problemática expuesta.

ARTÍCULO 4°: Notificar la presente al requirente.

ARTÍCULO 5°: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 068 SANTA FE, 29 ABR 2015

VISTO:

La presentación que tramita por Expediente 01004-106434/14; y

CONSIDERANDO:

Que, la peticionante, XXXX, DNI N° XXXXX se presenta el 24 de julio de 2014 y manifiesta que desde hace tres años en un predio de la localidad de Pedro Gómez Cello, lindero a su domicilio, se efectúa una molienda de bidones de productos agroquímicos. Esta molienda está ubicada al suroeste del pueblo, sobre los terrenos del ferrocarril al aire libre, a unos 30/40 metros de casas de familia e inclusive la suya, adjuntando para demostrarlo un CD con fotos. El problema que plantea es que se vuelca el agua del lavado en la tierra y que esta además, desagota en un canal que corre hacia el norte a los largo del pueblo, y que pasa según la presentante cerca de la bomba de agua potable. Expresa además que sobre esta situación efectuó varios reclamos ante el Presidente Comunal, y que una vecina inclusive realizó una denuncia ante el Ministerio de la Producción. Finalmente la señora relata que tanto ella como su madre tienen serios problemas de salud, los que relaciona con la actividad denunciada, acompañando un certificado médico;

Que, la queja deviene admisible por encuadrar en lo establecido por los arts. I, 22 y concordantes de la Ley N° 10.396;

Que, esta Defensoría envió el 28 de Julio de 2014 el Oficio N° 24744, al Director de Políticas Agropecuarias del Ministerio de la Producción, solicitándole informe sobre la/s denuncia/s recepcionadas. Asimismo, se envió Oficio N° 24745 al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe Ing. César Mackler, solicitándole informe si en ese organismo se registraban denuncias y si existe personas física o jurídica que cuente con certificado de aptitud ambiental para ese tipo de actividad en lo localidad mencionada;

Que, la Dirección de Políticas Agropecuarias contestó al Oficio el 14 de Agosto de 2014, explicando que esa dependencia había recibido oportunamente una denuncia motivada en la problemática planteada en el oficio, comisionando por dicho motivo a un ingeniero agrónomo en fecha de 29/07/2014 a fin de verificar la situación. Señala que mediante el decreto 815/2010 se creó el Comité interministerial de Salud Ambiental conformado por los Ministerios de Gobiernos y Reforma del Estado, el cual es encargado de coordinar las acciones de los diferentes estamentos del estado provincial respecto a las problemáticas que tengan vinculación con la salud ambiental y las de estos municipios y comunas, por lo cual el tema de envases de fitosanitarios es tratado en dicho ámbito. Agrega que se remitieron las actuaciones al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, a fin de que tome intervención por posible contaminación;

Que, mediando reiteración del Oficio al Secretario de Medio Ambiente al vencer los plazos legales, se recibe respuesta el 02 de septiembre, en la cual manifiesta que el 8 de abril de 2013 se efectuó una comisión al lugar de referencia a raíz de una denuncia telefónica. En ese momento se constató que la actividad era totalmente informal; agregando que no existe persona física o jurídica reconocida para tal actividad en la localidad de Pedro Gómez Cello, y que se ha tomado conocimiento a través del propio Presidente Comunal que en el sitio actualmente no se desarrolla actividad

alguna, habiéndose procedido a la limpieza del lugar por parte de la misma Comuna;

Que, a los efectos de realizar un seguimiento de los hechos con la intención de conocer la situación actual luego de haber notificado a la presentante las respuestas recibidas, se tomó contacto con la misma en fecha 17/09/2014. Comunica que los empleados de la comuna limpiaron el terreno, sin embargo, quedaron ladrillos, un tanque con agua, manifestando que lo único que hicieron fue mezclar la tierra nueva con la contaminada. Agrega que los días de humedad y con lluvia sigue el olor fuerte y penetrante, que la contaminación persiste. Solicita se inste al Presidente a remediar la zona;

Que, posteriormente remite copia de dos denuncias presentadas ante el Ministerio de Salud de la Provincia, una de su autoría y otra de un médico que atiende en los SAMCOs de Vera y Pintado y de Pedro Gómez Cello, como también certificación médica de su madre, quien padece patología presuntamente vinculada con la contaminación;

Que, habiéndose recibido dicha documental relacionada con los hechos denunciados, en fecha 29 de octubre de 2014, se envió nuevo Oficio al Secretario de Medio Ambiente poniendo en su conocimiento los hechos mencionados por la recurrente a fin de que dicha Secretaría proceda a verificar in situ el saneamiento o remediación de la contaminación existente en el predio y que se informe si se ha tomado intervención a pedido de la Dirección de Políticas Agropecuarias del Ministerio de la Producción, en virtud de la información que nos remitiera esta última dependencia en fecha 07 de Agosto de 2014. Dicho Oficio, fue reiterado el 28 de noviembre de 2014, sin respuesta hasta la fecha;

Que, también en fecha 29 de octubre de 2014, se envió Oficio N° 28610 al Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe, Dr. Mario Drisun, solicitándole informe que trámite se ha dado a la denuncia de contaminación por la molienda de bidones en predio de ferrocarril en Pedro Gómez Cello, formulada por la recurrente, y respecto de las denuncias que realizó el Dr Mario Planells, médico de los SAMCOs de Vera y Pintado y Pedro Gómez Cello. Este presentó Nota dirigida a los coordinadores del Nodo de Salud Santa Fe poniendo en conocimiento la situación denunciada por la señora Monzón. Tampoco se ha recibido respuesta pese a vencer los plazos legales;

Que, en relación a estas actuaciones, el 28 de Octubre de 2014 se recibe Nota del Fiscal Federal en investigaciones en Materia Ambiental (U.F.I.M.A.), en virtud de que en su dependencia obra denuncia similar a la presente, solicitando copia certificada de todas las actuaciones labradas respecto al predio donde se reciclarían bidones de productos fitosanitarios de la localidad de Pedro Gómez Cello, enviándose copia certificadas de las mismas el día 29 de Octubre de 2014. El 23 de febrero de 2015 se recibió nueva comunicación de este Organismo por la cual solicita que una vez adoptada resolución en las presentes actuaciones se remita copia certificada de la misma;

Que, conforme el Artículo 4 °de la Ley Provincial del Ambiente es la función de la Secretaria de Ambiente "Controlar en forma permanente el estado del medio ambiente y de los recursos naturales; fiscalizar el uso del suelo y subsuelo, agua, aire y oíros recursos", lo cual fundamenta su competencia para realizar intervenir y determinar "posible contaminación al medio ambiente por manipulación, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos". Que conforme lo denunciado por la recurrente y el Médico del SAMCO por consultas por patologías presuntamente relacionadas

con el hecho denunciado, resulta también pertinente la intervención del Ministerio de Salud;

Que, habiéndose realizado numerosas gestiones para obtener respuesta a los oficios cursados ante el Ministerio de Salud y ante la Secretaría de Medio ambiente, sin obtenerlas, debemos exigir el cumplimiento del deber de colaboración de estos Organismos, en virtud de lo dispuesto por Ley N° 10.396 que en los art. 39 y art. 50 que establecen respectivamente "Los informes o documentos previstos en el Inc. a) del Art. anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de 15 días a partir de que se soliciten" y "la negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el art 39 podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora a sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando en su informe ordinario o Extraordinario, en su caso, a la sesión conjunta de ambas cámaras." Máxime aún en un caso como el presente que puede revestir gravedad por las consecuencias en la salud de la población;

Que, la presente se emite en uso de las facultades conferidas por la Resolución N° 132 de fecha 22/04/14 de este Organismo que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y el Defensor del Pueblo Adjunto- Zona Norte- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO ZONA NORTE

R E S U E L V E N :

ARTÍCULO 1°: Declarar admisible la presentación de marras en virtud de lo dispuesto por los arts. 1, 22 y concordantes de la Ley N° 10.396.

ARTICULO 2°: Recomendar a la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia que verifique si la Comuna realmente procedió al saneamiento o remediación de la contaminación del predio donde funcionaba la molienda de bidones en la localidad de Pedro Gómez Cello, informándonos al respecto.

ARTICULO 3°: Solicitarle al Ministerio de Salud que arbitre los medios para verificar que acciones se tomaron en relación a las denuncias realizadas por el XXXX y la recurrente.

ARTÍCULO 4°: Notificar la presente Resolución al Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe, a la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia, recordándoles lo dispuesto por el artículo 62° de la Ley N° 10.396, que establece que "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 5°: Notificar al Fiscal Federal de Investigaciones en Materia Ambiental (U.F.I.M.A.) y a la interesada.

ARTÍCULO 6°: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 115
SANTA FE, 02 JUL 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-105569/14 y glosado 01004-105710/14, y;

CONSIDERANDO:

Que la peticionante, XXXX, DNI N° XXXX, con domicilio en calle XXXX N° XXX - de la ciudad de San Jorge (Provincia de Santa Fe), en su condición de afiliada al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social compareció a la Defensoría del Pueblo manifestando que durante el período 2013/2014 inició gestiones de pedidos de reintegros e insumos médicos que tramitaron bajo Expedientes N° 15301-0107922-9; 15301-0100320-4; 15301-0107865-5; 15301-0085453-5; 15301-0082783-0; 15301-0107866-6; 15301-0102109-3; 15301-0102761-7; 15301-0101311-9 y 15301-0107864-4;

Que se agravia de la mora administrativa -teniendo en consideración que las actuaciones se corresponden con el tratamiento por Trastorno Generalizado de Desarrollo que padece su hija XXXX- y recurre a esta Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo provincial requerido, la pronta resolución de lo peticionado en los autos preindicados;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, desde el Área de Salud de la Defensoría del Pueblo se realizó el seguimiento individual de los trámites mediante el Sistema Informático de Expedientes, instando posteriormente su agilización a las oficinas de radicación de los mismos;

Que en base a la información recabada, se procedió a remitir el Oficio N° 24687 de fecha 07/07/14 al Director Provincial del IAPOS -Dr. Silvio González- a través del cual se solicitó la agilización de los Expedientes N° 15301-0079652-9 (reintegro de gastos de hotelería); 15301-0085453-5 (reintegro por honorarios médicos); 15301-0082783-(reintegro de honorarios profesionales); 15301-0100320-4 (reintegro de honorarios profesionales) y 15301-0101311-9 (reintegro de honorarios profesionales);

Que la falta de respuesta al mismo motivó su reiteración mediante Oficio N° 24787 de fecha 08/08/14;

Que en fecha 28/11/14 la afiliada le manifestó al Área de Salud de esta Defensoría del Pueblo que cuatro de los reclamos incoados habían sido resueltos favorablemente mediante el reintegro respectivo, quedando pendiente de resolución los Expedientes N° 15301-0107922-9; 15301-0100320-4 y 15301-0107865-5, todos ellos radicados en la Comisión de Discapacidad del IAPOS;

Que ello motivó la remisión del Oficio N° 28812 de fecha 16/01/15 y su ulterior reiteración por falta de respuesta Oficio N° 28924 de fecha 11/03/15, ambos dirigidos al Director Provincial del IAPOS -Dr. Silvio González-, sin que se verificara contestación a los mismos;

Que como lo ha venido sosteniendo la Defensoría del Pueblo en ocasiones anteriores, y haciendo propia la jurisprudencia citada, "la Ley N° 24.901 instituye un sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad, contemplando acciones de prevención, asistencia, promoción y protección, con el objeto de brindarles una cobertura integral a sus necesidades y requerimientos (art. 1). En lo que aquí concierne, dispone que tendrán a su cargo, con carácter obligatorio,

la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la ley, que necesiten los afiliados con discapacidad (art. 2). Entre estas prestaciones se encuentran las que tienen la finalidad de cubrir requerimientos básicos esenciales de la persona con discapacidad (art. 18). Además, la norma citada contempla la prestación de servicios específicos, enumerados al sólo efecto enunciativo en el capítulo V, que integrarán las prestaciones básicas que deben brindarse a las personas con discapacidad, en concordancia con criterios de patología (tipo y grado), edad y situación socio-familiar, pudiendo ser ampliados y modificados por la reglamentación (art. 19). También establece prestaciones complementarias (cap. VII) de: cobertura económica (arts.33 y 34); apoyo para facilitar o permitir la adquisición de elementos y/o instrumentos para acceder a la rehabilitación, educación, capacitación o inserción social, inherente a las necesidades de las personas con discapacidad (art. 35); atención psiquiátrica y tratamientos psicofarmacológicos (art. 37); cobertura total por los medicamentos indicados en el art. 38; estudios de diagnóstico y de control que no estén contemplados dentro de los servicios que brinden los entes obligados por esta ley (art. 39, inc. b). La amplitud de las prestaciones previstas en la Ley N° 24.901 resulta ajustada a su finalidad, que es la de lograr la integración social de las personas con discapacidad" (cfr. arg. arte. 11, 15, 23 y 33) "J.O. C/ Swiss Medical S.A.S/ Incidente de Apelación" dictado por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, en fecha 9/08/2013);

Que se ha verificado a través del Sistema de Información de Expedientes que las actuaciones en cuestión -Expedientes N° 15301-0107922-9; 15301-0100320-4 y 15301-0107865-5- se encuentran radicadas en la Comisión de Discapacidad del IAPOS desde el 03/07/14, 22/04/14 y 25/08/14, sin que se registre movimiento ulterior alguno;

Que, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido -Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obras Sociales subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedor de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:
LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO - ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTICULO 1º: Recomendar al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) adopte las medidas tendientes a dar inmediata respuesta a las solicitudes incoadas por la afiliada XXXX, y que tramitan por Expedientes N° 15301-010XXX2-9; 15301-010XXX-4 y 15301-010XXX5-5, todos ellos radicados en la Comisión de Discapacidad, en el marco de la legislación vigente y aplicable.-

ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social -Dr. Silvio González- y a la interesada.

ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 119
SANTA FE, 10 JUL 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-115136/15, y;

CONSIDERANDO:

Que la queja de marras refiere a un afiliado del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) domiciliado en la ciudad de Santa Fe, quien padece de hipoacusia neurosensorial bilateral, lo que acredita en autos con el Certificado de Discapacidad Ley N° 22.431 (fs. 11) y resumen de historia clínica confeccionada por el médico tratante (fs. 3);

Que en fecha 19/02/15 adquirió el audífono prescripto por el profesional especialista por un valor de \$ 21.000 en la firma "Audiosonic" de la ciudad de Santa Fe (fs. 6), solicitando ulteriormente ante el IAPOS -en fecha 06/03/15- el reintegro de la suma correspondiente a dicha compra y la autorización para la adquisición del segundo audífono, habida cuenta el carácter bilateral de su patología;

Que en relación a dicho requerimiento, manifiesta el afiliado que la obra social autorizó el reintegro por la suma fija de \$ 7.000 y denegó la autorización respecto al segundo audífono, conforme lo informado desde el Área de Discapacidad del IAPOS. Se agravia de ello, rechaza el ofrecimiento de la suma fija indicada supra y solicita el cumplimiento de lo prescripto por la Ley N° 24.901;

Que liminarmente es necesario afirmar que la materia de la queja se encuentra dentro de la esfera de competencia de la Defensoría del Pueblo, conforme lo dispuesto por los artículos 1°, 22°, siguientes y concordantes de la Ley 10.396, por lo que deviene admisible;

Que en el marco del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio N° 29096 de fecha 15/05/15 al Director Provincial del IAPOS -Dr. Silvio González- requiriendo la reconsideración del caso a través del área pertinente y la resolución del mismo de acuerdo a las disposiciones de la Ley N° 24.901;

Que en fecha 08/06/15, en razón de no haberse recibido respuesta alguna de

parte del obra social provincial, se realizó a través del Área de Salud de la Defensoría del Pueblo el reclamo pertinente, con resultados igualmente negativos;

Que es preciso afirmar que esta Defensoría del Pueblo ya se ha expedido en casos análogos al presente, indicando que "a mediados del año 2008 el Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe, Dr. Miguel Ángel Capiello y el entonces Director del IAPOS Bioq. Miguel González, lanzan un programa (Disposición N° 052/08) para mejorar la cobertura a afiliados discapacitados a partir del cual reconocerían las prestaciones médico asistenciales y de rehabilitación como un derecho para los mismos y ya no como una excepción, según se anunciara, para lo cual se crea formalmente en el ámbito de la obra social provincial el Área de Discapacidad perteneciente a la Dirección General de Prestaciones de dicho instituto. En esa oportunidad, el Ministerio de Salud señaló que 'con la implementación de este programa lo que se está haciendo es adherir a la Ley Nacional 24.901' según publicara 'El Consultor Web' el 24/07/08, con lo cual este organismo celebró esta decisión" (conf. Resolución N° 195/11 Defensoría del Pueblo);

Que la argumentación de fondo vertida anteriormente no ha perdido virtualidad, muy por el contrario, adquiere plena vigencia en cada una de las oportunidades en que la obra social provincial omite el cumplimiento pleno de la Ley N° 24.901, a la cual la Provincia ha adherido mediante Convenio N° 1158 y Ley Provincial N° 11.814;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido se encuadra no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones"; y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO - ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTICULO 1º: Declarar admisible la queja incoada por el afiliado XXXX -DNI N° XXXX-,

en virtud de lo dispuesto por los artículos 1°, 22°, siguientes y concordantes de la Ley N° 10.396.-

ARTICULO 2°: Recomendar a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) la reconsideración del reclamo efectuado por el afiliado XXXX, brindando total cobertura de los audífonos requeridos en cumplimiento de las prestaciones establecidas por la Ley N° 24.901, cuya adhesión efectuó la Provincia de Santa Fe mediante Convenio N° 1158 y Ley Provincial N° 11.814.-

ARTÍCULO 3°: Recomendar al Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe que inste a la obra social provincial, ante las necesidades y requerimientos solicitados por afiliados discapacitados, el cumplimiento íntegro de todas las prestaciones establecidas por la Ley N° 24.901.-

ARTÍCULO 4°: Notificar la presente resolución al señor Director Provincial del IAPOS -Dr. Silvio González-, al señor Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe -Dr. Mario Drisun-, y al interesado.-

ARTÍCULO 5°: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 120
SANTA FE, 10 JUL 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-101818/14;
CONSIDERANDO:

Que el peticionante -XXXXX- DNI N° XXXXX -resultó adjudicatario para la construcción por el sistema de Ejecución por Administración por parte de la Comuna de Sauce Viejo, de la obra denominada "Construcción 1 Vivienda Individual VC (3D) - Lote Propio - PLAN N° XXX - SAUCE VIEJO - DPTO. LA CAPITAL", conforme lo detalla la Resolución N° 3171 de fecha 10/09/12 de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo en documental aportada por el requirente;

Que en el Artículo 1° de la mencionada Resolución se estableció comoplazo de obra el de doce (12) meses según lo indicado en los "Anexos I y II -Planilla de Terminaciones del Prototipo VC", situación de la que se agravia, habida cuenta que al momento de radicación de la queja in examine la obra se encontraba sin iniciarse por motivos ajenos al adjudicatario;

Que acompañó documentación respaldatoria que acredita los hechos denunciados y el reclamo realizado ante la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo sin que se le haya informado formalmente los motivos de la demora en iniciar la obra mencionada ni el plazo estimativo de entrega de la unidad habitacional adjudicada;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio N° 24379 de fecha 12/03/14 y su ulterior reiteración mediante Oficio N° 24530 de fecha 19/05/14 al Director Provincial de Vivienda y Urbanismo -Arq. Pablo Hernán Abalos- exponiendo la problemática expuesta y solicitando la intervención correspondiente;

Que en fecha 21/05/14 el Subdirector Provincial de Vivienda y Urbanismo

-Lucas Crivelli- contestó afirmando que: "Al respecto, conforme lo actuado por la Dirección General de Asuntos Jurídicos y cumplimentando lo solicitado, la Inspección de Obras de la Subdirección General de Construcciones de esta Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo desarrolla una cronología de los hechos tratando de esclarecer la situación: 1- El contrato de obra se firmó el 28 de Noviembre de 2013 (se adjunta copia del mismo), rubricado por el Presidente de la Comuna señor Uliambre, Pedro (que en ese momento se encontraba en los últimos días del cargo). 2- El expediente llega al Área de Construcciones y se designa la inspección el 16 de Diciembre de 2013 (de la que se adjunta copia), con la posibilidad de dar inicio los primeros días de Enero de 2014. 3- Habiendo asumido las nuevas autoridades y no teniendo un responsable técnico en esa fecha, solicitan en forma verbal unos días para iniciar la obra. 4- En Febrero, ya teniendo un responsable técnico (Arquitecto Adrián Slavner) se realiza una reunión entre las autoridades comunales, personal técnico de la comuna y los adjudicatarios (a la cual la Inspección no pudo concurrir) aunque se transmitió a dicha Inspección el resultado de la reunión en forma verbal, la decisión de los adjudicatarios de los Planes N° 7212 y 7158 era proceder a renunciar, advirtiéndole a las autoridades que debían presentar en forma fehaciente tal dicho. 5- Finalmente se adjunta copia del acta realizada entre autoridades comunales y personal de este Organismo en la cual se describen los hechos, los cuales están rubricados por las autoridades comunales y dicha Inspección, en la misma se intima a rectificar o ratificar la decisión en un tiempo perentorio de 7 (siete) días";

Que ello fue notificado al presentante conforme obra en autos;

Que en fecha 14/07/14 el requirente manifestó al profesional instructor de su queja, su voluntad expresa de continuar con las gestiones incoadas por ante la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, en razón de encontrarse subsistentes los motivos que generaran su presentación por ante la Defensoría del Pueblo;

Que en mérito a ello, en fecha 07/08/14 se remitió el Oficio N° 24784 al Director Provincial de Vivienda y Urbanismo -Arq. Pablo Hernán Abalos- a través del cual el cual se le solicitó información respecto a la fecha de iniciación de la obra prevista por la Resolución N° 3171/12, en razón que el requirente no había presentado renuncia alguna a la adjudicación y, lo que resulta más gravoso, había constituido un Mutuo con Garantía Hipotecaria a favor de la DPV y U en fecha 22/10/12 mediante Escritura N° XX pasada por ante la Ena. Mirta Martello (Registro Notarial N° 438);

Que atento el tiempo transcurrido sin que se verifique respuesta a dicho requerimiento, en fecha 11/11/14 se procedió a reiterar el mismo mediante Oficio N° 28649 dirigido al precitado funcionario provincial;

Que en fecha 20/02/14 se concretó una reunión entre funcionarios de este organismo y el Dr. Jorge Izaguirre en representación de la DPV y U, en la que éste último se comprometió a citar al adjudicatario requirente y a las autoridades comunales para resolver el conflicto;

Que a tenor de lo afirmado por el ciudadano XXXX, nunca se le notificó citación alguna ni se formalizó reunión a los fines descriptos, y que al día 07/05/15 las obras correspondientes a su vivienda, no comenzaron a ejecutarse;

Que es el Estado quien debe, inexorablemente, canalizar todos sus recursos humanos para garantizar la observancia de los plazos de ejecución y entrega de las unidades habitacionales, evitando la burocracia administrativa y remediando los perjuicios ocasionados a los ciudadanos adjudicatarios de bienes socialmente tan sensibles

como lo son las viviendas familiares;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido se encuadra no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a lû Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEÍ VA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NINAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO - ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTICULO 1°: Recomendar al Secretario de hábitat de la Provincia de Santa Fe disponga las medidas de su competencia a los fines de proceder a la inmediata iniciación de la construcción de la unidad habitacional que fuera adjudicada al ciudadano XXXXX y constitutiva del Plan denominado "Construcción 1 Vivienda Individual VC (3D) - Lote Propio - PLAN N° XXX - SAUCE VIEJO - DPTO. LA CAPITAL", en mérito a los argumentos expuestos en los Considerandos de la presente resolución.-

ARTICULO 2°: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Hábitat de la Provincia de Santa Fe -Lie. Gustavo Federico Leone-, al señor Director Provincial de Vivienda y Urbanismo -Arq. Pablo Hernán Abalos- y al requirente.-

ARTICULO 3°: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCION N° 133

SANTA FE, 07 AGO 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-106094/14; y

CONSIDERANDO:

Que compareció la peticionante a la Defensoría del Pueblo en representación de la "Asociación Vecinal XXXXX XXXXX" exponiendo diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio de transporte interurbano de pasajeros en el tramo Santa Fe/Esperanza y Santa Fe/Rafaela por parte de la empresas "NECE SRL" y "Ruta 70 SRL;

Que los reclamos refieren, específicamente, a: I) incumplimientos de las paradas obligatorias (despensa, cruce de caminos y geriátrico) en las frecuencias horarias intermedias, II) malos tratos por parte de los choferes. Argumentan que dichas irregularidades datan de larga data y que nunca se han resuelto de forma total y definitiva, por lo que solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio N° 24753 de fecha 29/07/14 al Director Provincial de Transporte dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente -Ing. Javier Reinaldo Mazzei- exponiendo en forma detallada la problemática expuesta por la requirente y solicitando se informe con relación a la denuncia formulada;

Que en fecha 12/09/14 el citado funcionario compareció ante este organismo, y detalló que se reuniría con los empresarios involucrados a los fines de acordar las paradas obligatorias y las frecuencias horarias en el recorrido Colonia Pujol-Esperanza, comprometiendo una respuesta al respecto en el lapso de 15 días;

Que ante la persistencia de la problemática denunciada, en fecha 27/10/14 se puso en conocimiento de la misma al señor Defensor del Pueblo Adjunto -Dr. Luciano Leiva- a los fines de su tratamiento con el Secretario de Servicios Públicos dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente -Dn. Alejandro Boggiano-;

Que es función del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, y por ende de los funcionarios de jerarquía inferior que de él dependen, asistir al Gobernador en lo atinente a la prestación de servicios públicos a cargo del Gobierno de la Provincia o concesionados por el mismo, promoviendo en general el desarrollo de los servicios públicos, su concesión y efectuar su fiscalización de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución Provincial, y en la elaboración y ejecución de la política provincial de transporte de pasajeros y cargas, promoviendo la integración regional, y administrando los servicios creados o a crearse (conf. Art. 26° e incisos 7° y 16° de la Ley de Ministerios N° 12817/2007);

Que conforme lo dispone la Ley N° 2499 en su artículo 2°, es la Dirección General de Transporte quien "...tendrá a su cargo la aplicación del presente régimen y. con excepción del otorgamiento de concesiones o permisos, caducidad o transferencia de las mismas, resolverá en todos los demás casos", por lo cual recae bajo su competencia la fiscalización del servicio público de transporte, como es en el caso que nos ocupa;

Que la denunciante se ha manifestado acerca de la continuidad de la problemática denunciada, sin que se verificara intervención estatal orientada a la

morigeración o cese de los perjuicios ocasionados a los pasajeros usuarios;

Que la falta de respuesta de parte de la Dirección General de Transporte de la Provincia se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10396: “Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen”; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10396: “Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones”, y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: “La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”;

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley Nº 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANA-LIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que adopte en forma inmediata, minuciosa y rigurosa las medidas de fiscalización tendientes al cumplimiento de las frecuencias horarias, paradas obligatorias y trato de parte de los choferes y empleados de las empresas de transporte interurbano de pasajeros “NECE SRL” y “Ruta 70 SRL, de modo que se satisfaga la prestación del servicio público de transporte de pasajeros con continuidad, regularidad, y obligatoriedad.-

ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Dn. Alejandro Boggiano-; al señor Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- y a la interesada.

ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN Nº 134 SANTA FE, 07 AGO 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente Nº 01004-110430/14, y;

CONSIDERANDO:

Que la denuncia formulada -efectuada bajo reserva de identidad- refiere a irregularidades supuestamente acaecidas en el Hospital “Dr. Emilio Mira y López” de la ciudad de Santa Fe, consistentes en: a) Estado de abandono y deterioro de algunos pacientes (infestación con piojos, faltos de higiene y con vestimenta deficiente); b) Pacientes con largos periodos de internación sin alternativas terapéuticas a la medicación; c) Estructura edilicia en mal estado de conservación y sin el mantenimiento adecuado; d) Precariedad en la prestación de los servicios alternativos; e) Sala de Agudos a cargo de profesionales sin la especialidad correspondiente; f) Sala de Guardia sin los recursos humanos necesarios para brindar una atención apropiada a las patologías específicas que allí se atienden;

Que se agregó a autos documental relacionada a la problemática denunciada, a saber: a) Fotografías de las deficiencias detalladas ut supra (fs. 4 a 7); b) Documento del Plenario de Trabajadores de Salud Mental de Santa Fe realizado en el mes de octubre de 2012 (fs. 9 a 12); c) Relevamiento de casos atendidos en el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo (CAV) (fs. 13);

Que liminarmente es necesario afirmar que la materia de la queja se encuentra dentro de la esfera de competencia de la Defensoría del Pueblo, conforme lo dispuesto por los artículos 1º, 22º, siguientes y concordantes de la Ley 10.396, por lo que deviene admisible;

Que en el marco del protocolo de instrucción de las quejas, en fecha 06/01/15 el Defensor del Pueblo detalló en forma personal personal la problemática denunciada al Subsecretario de Salud de la Provincia de Santa Fe- Bioq. Miguel González-, quien se comprometió a dar intervención a las áreas competentes, entre ellas, a la Dirección Provincial de Salud Mental (fs. 14);

Que asimismo se remitió el Oficio Nº 28783 de fecha 08/01/15 al funcionario precitado, mediante el cual se requirió información relacionada a los hechos denunciados y a cuestiones generales del funcionamiento del Sistema de Salud conforme las transformaciones que la Ley Nº 10.772 y Ley Nacional Nº 26.657 establecen como obligatorias;

Que en tal sentido, debe ponerse de manifiesto la importancia de la información requerida, ya que permitiría conocer con exactitud, lo siguiente: a) los montos de las correspondientes partidas presupuestarias destinadas durante los años 2013 y 2014 a las transformaciones en el sistema de Salud Mental que la Ley Provincial Nº 10.772 y Ley Nacional Nº 26.657 establecen, y la previsión presupuestaria para el corriente año; b) las acciones, servicios, dispositivos y prestaciones establecidos en el artículo 11º de la ley Nacional y su decreto reglamentario, y artículo 18º de la Ley Provincial y su decreto reglamentario, su localización y los funcionarios responsables de su ejecución; c) si los hospitales generales de la Provincia realizan las internaciones correspondientes con los equipos interdisciplinarios en salud mental de acuerdo a lo establecido por el artículo 28º de la Ley Nacional Nº 26.657; d) si al personal mencionado en el artículo 29º de la Ley Nacional Nº 26.657 se le notificó acerca de la posibilidad

de realizar presentaciones con resguardo de identidad ante situaciones de vulneración de derechos a los usuarios de los servicios prestados; e) si se llevan a cabo los espacios de capacitación que propone la Ley Nacional N° 26.657 – art. 29° decreto reglamentario-; f) si se ha desarrollado el convenio de cooperación entre la Provincia y la Nación previsto por el artículo 41° de la Ley Nacional N° 26.657 y, en tal caso, los alcances del mismo; g) si se ha confeccionado el Reglamento Básico de Hospitales Interdisciplinarios -art. 18° Ley Provincial decreto reglamentario-; h) si se cuenta con el Programa de investigación epidemiológica para la construcción de indicadores que permitan realizar la evaluación permanente de las acciones y orientar las intervenciones pertinentes a garantizar la universalidad del derecho a la salud -Ley Provincial Decreto Reglamentario-;

Que en razón de no haberse recibido respuesta alguna de parte del funcionario aludido, se realizó a través del Área de Salud de la Defensoría del Pueblo el reclamo pertinente, con resultados igualmente negativos, lo que motivó la remisión del Oficio N° 28883 de fecha 26/02/15;

Que posteriormente, se comunica con el Defensor Adjunto -Zona Norte- -Dr. Luciano Leiva- la Directora Provincial de Salud Mental -Lic. Melisa Pianetti- acordándose entrevista en la sede Santa Fe de esta Defensoría. En fecha 20/04/15 concurre la funcionaria y expuso avances y proyectos de transformaciones en el sistema de salud mental, comprometiéndose en esa instancia a responder por escrito a la solicitud formulada desde la Defensoría del Pueblo;

Que en fecha 16/3/15 se amplía la presentación inicial que originara las presentes actuaciones, lo que motivó que en fecha 21/04/2015 se remitiera el Oficio N° 29020 a la Dirección del Hospital “Dr. Emilio Mira y López” por implicar denuncias contra ese Nosocomio en forma directa;

Que el Director del efector mencionado -Dr. Manuel Ferreira- entregó a este Organismo en forma personal la respuesta a los Oficios N° 28783 y N° 29020, la que obra agregada a estos actuados (fs. 26 a 62);

Que en fecha 27/05/2015 se concretó reunión entre el personal de la Defensoría del Pueblo a cargo de la instrucción de la queja y el Coordinador del Nodo Salud de la ciudad de Santa Fe, el Director, la Subdirectora y el Representante del Estado del Hospital “Dr. Emilio Mira y López”, a los fines de aportar soluciones a la problemática expuesta;

Que la Dirección del Hospital Mira y López justificó por escrito y personalmente cada una de las situaciones denunciadas, poniendo a disposición inclusive las historias clínicas de los pacientes que en la denuncia se aludieron, resultando a tenor del análisis realizado, satisfactorias a juicio de este Organismo;

Que respecto a la falta de respuesta de la Dirección Provincial de Salud Mental, cabe destacarse que ésta, amén de incumplir con el deber de colaboración preceptuado por el artículo 39° de la Ley N° 10.396, entorpece la investigación encarada en cuanto impidió acceder a información precisa sobre el estado de cumplimiento de la Leyes de Salud Mental Provincial y Nacional en nuestra provincia;

Que, asimismo, por el tipo de intervenciones que se realizan desde distintas áreas de la Defensoría del Pueblo -verbigracia el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, el Área de Salud, el Área de Discapacidad-, se requiere tomar el mayor conocimiento posible acerca de la temática denunciada a efectos de articular debidamente acciones y, eventualmente, canalizar los reclamos reclamos hacia la dependencia competente para su resolución;

Que, esta actitud entorpecedora se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10396: “Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen”; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10396: “Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones”, y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: “La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”;

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANA-LIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTICULO 1°: Declarar admisible la queja incoada por el ciudadano y observar la reserva de identidad solicitada, en virtud de lo dispuesto por los artículos 1°, 22°, siguientes y concordantes de la Ley N° 10.396.-

ARTÍCULO 2°: Recomendar a la Dirección Provincial de Salud Mental de Santa Fe que remita en forma urgente la información solicitada mediante Oficios N° 28783 de fecha 08/01/15 y N° 28883 de fecha 26/02/15.-

ARTÍCULO 3°: Notificar la presente resolución al señor Subsecretario de Salud de la Provincia de Santa Fe -Dr. Miguel González-, a la señora Directora Provincial de Salud Mental -Lic. Melisa Pianetti-, al señor Director del Hospital “Dr. Emilio Mira y López” -Dr. Manuel Ferreira-, y al interesado.-

ARTÍCULO 4°: Regístrese, comuníquese y archívese.-

**RESOLUCIÓN N° 135
SANTA FE, 7 AGO 2015**

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-106140/14, y;
CONSIDERANDO:

Que la peticionante compareció a la Defensoría del Pueblo en representación de usuarios de la empresa de transporte interurbano “Río Coronda SRL” exponiendo diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/El Trébol y viceversa;

Que los reclamos refieren a: a) incumplimientos de la frecuencia horaria pre-establecida, b) deterioro de las unidades, lo que conlleva no sólo desperfectos mecánicos sino ausencia de calefacción y refrigeración, c) falta de higiene en las unidades, d) transporte de pasajeros parados. Argumentando que se realizaron presentaciones ante la autoridad de control sin que se diera satisfacción a los reclamos efectuados;

Que ante la persistencia de las falencias denunciadas, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo de control provincial, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio N° 24733 de fecha 24/07/14 al Secretario de Servicios Públicos dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente -Dn. Alejandro Boggiano- exponiendo en forma detallada la problemática expuesta por la requirente y solicitando se informe con relación a la denuncia formulada y, en especial, respecto a la posibilidad de llamar a licitación el servicio de transporte público de pasajeros prestado por la empresa “Río Coronda SRL” y la caducidad de los permisos precarios que posee la misma;

Que a dicho requerimiento respondió el Director Provincial de Transporte dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente -Ing. Javier Mazzei- informando que: “Se han iniciado los trámites para regularizar los servicios de titularidad de la firma Río Coronda (denominados PP154 A Santa Fe Las Rosas, PP53 Santa Fe San Jorge y PP157 Santa Fe Coronda) y los estamentos técnicos de esta Subsecretaría realizaron las correspondientes intimaciones y se realizaron informes del cumplimiento de servicios. Asimismo se ha notificado a la empresa que debe proponer un plan de mejora de las prestaciones, y hasta la fecha la Subsecretaría NO HA DADO APROBACIÓN NI VISTO BUENO DE NINGÚN CRONOGRAMA O PLAN DE ADECUACIÓN DE LA FIRMA (SIC). Se han autorizado servicios de cobertura a otras empresas, de las cuales adjunto planillas, para cubrir servicios en tres trazas que coinciden con Río Coronda (Santa Fe - El Trébol, Santa Fe - Carlos Pellegrini y Santa Fe - Coronda). Los servicios comienzan esta semana, y si bien los servicios son iniciados de inmediato, la aceptación por parte de la población está sujeto a que tomen conocimiento de estos servicios, para lo cual se ha solicitado a las empresas una especial dedicación en la difusión de los mismos”;

Que en fecha 04/08/14 la Asociación Transporte Automotor de Pasajeros (A.T.A.P.) interpuso una solicitud de audiencia con el señor Defensor del Pueblo Adjunto -Dr. Luciano Leiva- a los fines de tratar la “difícil situación por la que está atravesando nuestra asociada Empresa Río Coronda SRL” y la “sucesión de hechos que desencadenaron la situación del otorgamiento de horarios provisorios a Empresa Espiga de Oro SA (asociada a esta entidad) y a Empresa Ciudad de Gálvez SRL (ex asociada a esta entidad)”, la que se concretó en fecha 06/08/14 con la presencia del titular de la firma denunciada, lo que motivó la reserva de las actuaciones por el término de 60 días a los fines de efectuar el seguimiento de la prestación del servicio;

Que en fecha 29/08/14 la denunciante se presentó nuevamente ante este organismo, exponiendo acerca de nuevos hechos acaecidos en la prestación del servicio

y de la reunión llevada a cabo con el Director Provincial de Transporte, en la que se les informó respecto de la renovación de licencias a la empresa Río Coronda (sic);

Que en fecha 09/09/14 el Defensor del Pueblo Adjunto -Dr. Luciano Leiva- se comunicó con el Secretario de Servicios Públicos dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente -Dn. Alejandro Boggiano- quien detalló que se encontraba implementando una solución integral que implicaría la revisión de los recorridos y el aporte por parte de la empresa Río Coronda SRL de unidades en condiciones;

Que en fecha 15/10/14 se remitió al Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- el Oficio N° 28566, mediante el cual se requirió información relativa al estado de trámite de la regularización de los servicios prestados por la empresa Río Coronda SRL, al plan de mejoras propuesto, y a lo resuelto respecto a los permisos precarios otorgados;

Que en fecha 20/10/14 se remitió al Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- el Oficio N° 28583, mediante el cual se lo notifica de las nuevas presentaciones recepcionadas en esta Defensoría del Pueblo, y ampliatorias en el marco del Oficio N° 28566;

Que mediante Nota N° 3163/14 recibida el 24/10/14, el funcionario requerido detalló que “La empresa Río Coronda SRL ha incorporado dos unidades para prestar servicios en los corredores Santa Fe – Sa Pereira - Las Rosas y Santa Fe – Sa Pereira – Cañada Rosquín – San Jorge, lo cual según informes de los inspectores, ha permitido reducir el grado de incumplimiento de los horarios. Los servicios de Ciudad de Gálvez SRL no han sido interrumpidos y se siguen prestando con alto nivel de confort y eficiencia. Los servicios de El Lucero SRL eran de tipo experimental, por 60 días, y atento a que el empresario decidió no continuar con su prestación, el mismo quedó desobligado a continuar en el corredor. No se han recibido nuevas denuncias en cuanto a incumplimientos en esos horarios. Los servicios de Espiga de Oro SRL en el corredor de la Ruta Nacional 11 tampoco han sido interrumpidos y se prestan con normalidad a la fecha. Respecto a los trámites de caducidad, los mismos han sido revisados por la Dirección de Asuntos Jurídicos, y se han realizado recomendaciones para evitar planteos de nulidad por parte de la empresa, lo cual ha demandado un tiempo adicional al trámite administrativo. Dos de los tres trámites están en estado de Resolución en la Subsecretaría de Transporte”;

Que mediante Oficio N° 28595 de fecha 28/10/14 se solicitó al Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- información relativa las unidades que componen la empresa Río Coronda SRL, el estado de las actuaciones administrativas correspondientes a las caducidades de los permisos precarios N° 153, 154 y 157, y las medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los pasajeros. Dicho requerimiento no fue respondido por el citado funcionario;

Que en fecha 03/11/14 el señor Defensor del Pueblo Adjunto -Dr. Luciano Leiva- expuso en reunión con el Secretario de Servicios Públicos dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente -Dn. Alejandro Boggiano- su preocupación por la falta de soluciones de fondo a la problemática denunciada e insistiendo respecto a la responsabilidad que le cabe a dicho organismo respecto al control de las empresas prestatarias del servicio de transporte público de pasajeros;

Que habiendo constatado que a través del Decreto N° 5345/14 se autorizó la transferencia de la explotación del servicio de transporte público de pasajeros co-

rrespondiente a los permisos precarios N° 157 y 241, de la empresa Río Coronda SRL a la empresas Espiga de Oro SA, en el tramo Coronda – Santa Fe y viceversa; y dado se recibieran nuevas denuncias en los tramos prestados por la empresa Río Coronda SRL, en fecha 26/02/15 se remitió el Oficio N° 28881 a la Directora General de Transporte de Pasajeros -Dra. Ana Calvat- solicitando información respecto a las actuaciones obrantes en esa dependencia a los fines del seguimientos de las mismas;

Que ante la falta de respuesta por parte de la funcionaria prealudida y la continuidad de las denuncias ciudadanas por la deficiente prestación del servicio público de pasajeros por parte de la empresa Río Coronda SRL, esta Defensoría del Pueblo, en el marco de las funciones que tiene asignadas, entiende imprescindible formular observaciones y recomendaciones respecto a la problemática in exámine;

Que en forma liminar se advierte moderación en la función de contralor que le compete a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe, con relación a la problemática denunciada. Ello queda de manifiesto en la permanencia en el tiempo de los inconvenientes denunciados por los usuarios del servicio de transporte prestado por la empresa Río Coronda SRL, y que han sido reconocidos por los funcionarios intervinientes en la instrucción de las presentes actuaciones;

Que deviene necesaria la transferencia de la explotación del servicio de transporte público de pasajeros de la empresa Río Coronda SRL a la empresa Espiga de Oro SA en los tramos Santa Fe – Coronda – Larrechea y viceversa (Permisos Precarios N° 157 y 241) autorizada mediante el Decreto N° 5345 de fecha 30/12/14;

Que sorprende que en el mencionado Decreto se afirme en el Considerando sexto que: “la firma Transporte Río Coronda SRL ha prestado ininterrumpidamente estos servicios, con total apego a las normas y satisfacción de los usuarios”, lo cual se contradice con las afirmaciones de los funcionarios del área de transporte obrantes en estos actuados;

Que, por lo demás, en el desarrollo de la instrucción de la queja no se advierte que el organismo de control provincial haya aplicado sanción alguna contra la empresa prealudida, a pesar de la abundante prueba testimonial, fotográfica y fílmica que fuera aportada por la denunciante a este organismo y que fuera puesta en conocimiento del Director Provincial de Transporte y del Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe, no sólo por esta Defensoría del Pueblo sino también por los propios usuarios afectados;

Que lo antedicho resulta reprochable, por cuanto es función del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, y por ende de los funcionarios de jerarquía inferior que de él dependen, asistir al Gobernador en lo atinente a la prestación de servicios públicos a cargo del Gobierno de la Provincia o concesionados por el mismo, promoviendo en general el desarrollo de los servicios públicos, su concesión y efectuar su fiscalización de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución Provincial, y en la elaboración y ejecución de la política provincial de transporte de pasajeros

y cargas, promoviendo la integración regional, y administrando los servicios creados o a crearse (conf. Art. 26° e incisos 7° y 16° de la Ley de Ministerios N° 12.817/2007);

Que conforme lo dispone la Ley N° 2499 en su artículo 2°, es la Dirección General de Transporte quien “...tendrá a su cargo la aplicación del presente régimen y. con excepción del otorgamiento de concesiones o permisos, caducidad o transferencia de las mismas, resolverá en todos los demás casos”, por lo cual recae bajo su competencia

la fiscalización del servicio público de transporte, como es en el caso que nos ocupa;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte de la Directora General de Transporte de Pasajeros dependiente de la Dirección General de Transporte de la Provincia -Dra. Ana Calvat- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10.396: “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 concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen”; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10.396: “Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones”, y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: “La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”;

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTICULO 1°: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que fiscalice en forma minuciosa y rigurosa el cumplimiento de la normativa vigente con relación a las frecuencias horarias, el estado de las unidades de transporte de pasajeros y condiciones de aseo de las mismas, priorizando la seguridad e integridad física de los pasajeros, de modo que se satisfaga la prestación del servicio público de transporte de pasajeros por parte de la empresa “Río Coronda SRL” en el tramo Santa Fe/El Trébol y viceversa, con regularidad, continuidad y obligatoriedad.-

ARTICULO 2°: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que evalúe la posibilidad de controlar el cumplimiento de las frecuencias horarias de las unidades prestatarias del servicio, a través del sistema monitoreo de posicionamiento geográfico de las mismas; y la consecuente implementación del sistema que permita conocer al usuario en tiempo real el arribo a las paradas de las unidades de transporte.-

ARTÍCULO 3°: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Dn. Alejandro Boggiano-; al señor Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei-; a la señora Directora General de Transporte de Pasajeros -Dra. Ana Calvat- y a la interesada.

ARTICULO 4°: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION N° 138
SANTA FE, 19 AGO 2015

VISTO:

La actuación N° 1004-117086/15, generada de oficio ante las denuncias recibidas en este organismo por falencias en el servicio que debe brindar la Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240 en la provincia, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 41 de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa de Consumidores y Usuarios, dispone que los gobiernos provinciales actuarán como autoridades locales de aplicación, ejerciendo el control, vigilancia y sanción sobre el cumplimiento de la misma en referencia de los hechos sometidos a su jurisdicción, sin perjuicio de las facultades concurrentes que en materia de contralor, vigilancia y juzgamiento prevé el artículo 42;

Que, la Provincia de Santa Fe mediante el Decreto Provincial N° 0850 de fecha 8 de abril de 1994 designo como autoridad de aplicación de las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial N° 22802, a la actual Dirección General de Comercio y Servicios;

Que, el objetivo primordial de la Dirección General de Comercio y Servicios es participar en la defensa de los consumidores cuando sus derechos son transgredidos en una economía de mercado, tratando de restablecer los mismos, propiciando instancias ágiles y eficientes de resolución de conflictos en materia de consumo y/o aplicando las sanciones que correspondan. Y para llevar adelante este objetivo, desde la Dirección General de Comercio Interior se desarrollan las siguientes actividades: información y asesoramiento, recepción de denuncias, audiencias de conciliación, sumarios y aplicación de sanciones - según lo que se ve reflejado en la página oficial del gobierno provincial;

Que, el trámite administrativo ante la autoridad de aplicación, se pone en marcha de oficio o por denuncia de particulares ante la presunta infracción de la ley 24240, de su reglamentación y de las resoluciones que se dicten por parte de la autoridad de aplicación;

Que, según el artículo 45 de Ley 24.240 éste regula el procedimiento administrativo aplicable a los sumarios que labra la autoridad de aplicación por infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor. La provincia de Santa Fe por simple decreto solo estableció quien es la autoridad local de aplicación de la norma. Las actuaciones administrativas que se despliegan es la reglada en el mencionado artículo y apunta a verificar la existencia de infracciones al régimen tuitivo de los consumidores para posibilitar el establecimiento de las sanciones que pudieran corresponder, a lo que agregamos que todo ello sujeto aun posterior control judicial por vía de apelación a favor del sancionado;

Que, las acciones administrativas, benefician solo de manera indirecta a los consumidores, pues en caso de no lograrse un acuerdo en la etapa conciliatoria, el consumidor queda fuera del trámite y continúa el sumario sin su participación. A tal punto que de aplicarse una multa al infractor, el importe de ésta ingresa al patrimonio del estado;

Que, esta Defensoría ha evidenciado el malestar de los consumidores ante la espera en tiempo de celebración de la audiencia conciliatoria, como así también en lo

que respecta a la sustanciación de los sumarios; a la falta de asesoramiento legal ante una consulta, negativa en la toma de denuncias, derivación a otros organismos, etc.;

Que, si bien la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor ha tomado una significativa importancia en estos últimos años, existen factores y situaciones sobre los cuales se debe avanzar para que los usuarios y consumidores puedan gozar del pleno derecho establecido en nuestra Constitución;

Que, con la sanción de la modificatoria de la ley 24.240 en el año 2008 se evidenció un avance en la Defensa de los Derechos de los Consumidores, y este avance necesita de su efectiva aplicación, para que la moderna normativa no quede en letra muerta;

Que, los preceptos de la mencionada ley especial, han sido tomados por el Nuevo Código Civil y Comercial que comienza a regir el 1 de agosto del corriente año;

Que, para ello es menester crear sistemas y procedimientos capaces de mejorar la resolución de conflictos y además que protejan el desbalance de poder incito en la relación de consumo, mediante la implementación de un nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo, creando además, instancias que permitan proteger de manera más eficaz los derechos de los consumidores;

Que, el futuro sistema deberá tener como objetivo empoderar a los consumidores para que éstos puedan ejercer plenamente sus derechos consagrados por el Artículo 42 la Constitución Nacional, que establece que: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, 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. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.";

Que, en mérito a ello y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132 de fecha 22 de abril de 2014 (D.P.) que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE-**

R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1º: Recomendar al señor Ministro de la Producción de la Provincia de Santa Fe adopte medidas tendentes a optimizar y jerarquizar los servicios que brinda la actual Dirección de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe, en su

carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240, garantizando el asesoramiento jurídico gratuito por personal capacitado, la recepción de las denuncias y reducción de los plazos de tramitación.

ARTÍCULO 2º: Recomendar al señor Ministro de la Producción de la Provincia de Santa Fe que se adopten las medidas pertinentes a los fines de que se implementen las normativas vigentes, tendientes a la más ágil resolución de los conflictos en el marco de las relaciones de consumo.

ARTÍCULO 3º: Recomendar al señor Ministro de la Producción de la Provincia de Santa Fe que se adopten las medidas técnicas pertinentes a los fines de que las sanciones impuestas a las empresas por incumplimientos a las disposiciones de la Ley 24240 y sus modif. sean publicitadas a los fines de garantizar los fines republicanos.

ARTÍCULO 4º: Recomendar al señor Ministro de la Producción adopte las medidas correspondientes a los fines de que las sanciones impuestas a las empresas por infracciones a la ley 24240 y sus modif. se efectivice.

ARTÍCULO 5º: Recomendar al Ministerio de la Producción, requerir a través del Ministerio de Economía, que en virtud de lo expuesto en los considerandos de la presente le dispongan en el presupuesto los fondos necesario para garantizar el cumplimiento de la presente recomendación.

ARTÍCULO 6º: Notificar la presente resolución al señor Ministro de la Producción de la Provincia de Santa Fe - CPN CARLOS ALCIDES FASCENDINI y al señor Director Provincial de Fomento y Promoción del Comercio y Servicios, del Ministerio de la Producción de la provincia de Santa Fe - DR. LEONARDO GIANZONE.

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

**RESOLUCION N° 139
SANTA FE, 19 AGO 2015**

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-

89875/12, y;

CONSIDERANDO:

Que la peticionante XXXXX compareció a este organismo en representación de su sobrino -XXXXX- DNI N° XXXXX solicitando la intervención tuitiva del Estado en mérito a la delicada situación social y de salud que lo afecta, aportando la documentación respaldatoria a la petición formulada la que se encuentra glosada a los actuados;

Que a fs. 4 a 7 obran copias de la Historia Clínica del señor XXXX XX expedidas por la Fundación Favaloro en fechas 04/06/12, 17/07/12 y 29/10/12, por las cuales se acredita que el mismo fue sometido a cirugía abdominal de nódulo hepático sin resección por extensión tumoral (enero de 2012); cirugía de trisegmentectomía hepática, resección de vía biliar con coledoco-coledoco anastomosis con tubo de Kehr y colectomía derecha complicada con peritonitis terciaria (mayo de 2012) y cirugía de reconstrucción intestinal (octubre de 2012);

Que el señor XXXX se desempeña laboralmente como personal policial en el ámbito de la Provincia de Santa Fe, tiene tres hijos menores de edad y carece de vivienda propia, razón por la cual recurre a la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener una solución habitacional a través de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio N° 23168 de fecha 05/12/12 y su ulterior reiteración mediante Oficio N° 23270 de fecha 06/02/13 a la Directora Provincial de Vivienda y Urbanismo -Arq. Alicia del Carmen Pino- exponiendo la problemática expuesta y solicitando la intervención correspondiente;

Que en fecha 27/02/13 la funcionaria precitada contestó afirmando que: "Al respecto y cumplimentado lo solicitado, la Secretaría General de Servicio Social informa que de acuerdo a sus registros, el interesado no se encuentra inscripto en el RUIP (Registro Único de Inscripción) por lo que se los invita a realizar su inscripción en esta Secretaría General, presentándose con documentos de identidad, certificados médicos y tres últimos recibos de sueldo. La metodología establecida por esta Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo para la asignación de unidades habitacionales es el Sorteo Público entre los postulantes aptos, es decir, que cumplan con los requisitos establecidos por la reglamentación vigente en cuanto a grupo familiar, residencia e ingresos demostrables. Asimismo se informa que en este momento no se encuentran en disponibilidad para resolver la urgencia habitacional de esta familia";

Que ello fue notificado al presentante conforme obra en autos;

Que en fecha 27/02/13 se acompañó la inscripción en el RUIP del señor XXXX -acaecida en fecha 19/11/12- y registrada bajo el N° 30737-2, conforme lo solicitado por la DPV y U;

Que en mérito a ello, en fecha 25/04/13 se remitió el Oficio N° 23517 a la entonces Directora Provincial de Vivienda y Urbanismo -Arq. Alicia del Carmen Pino- y su ulterior reiteración mediante Oficio N° 24032 de fecha 30/08/13 sin que se verifique respuesta alguna a dichos requerimientos;

Que en fechas 24/10/13 y 29/10/13 se efectuaron gestiones por ante el asesor legal de la DPV y U -Dr. Jorge Izaguirre- las cuales quedaron debidamente asentadas en las actuaciones llevadas a cabo por ante la Defensoría del Pueblo;

Que el señor Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte -Dr. Luciano Leiva- solicitó ante el Secretario de Estado de Hábitat -Lic. Gustavo Federico Leone- la agilización de la respuesta referida al trámite incoado por el ciudadano XXXX, y que se encuentran registrados bajo Expedientes 15201-0162256-7 y 15201-0164156-2, respectivamente;

Que en razón del excesivo tiempo transcurrido sin que se emitiera respuesta alguna por parte del organismo provincial, en fecha 18/06/14 el Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte reiteró en forma personal la solicitud al Secretario de Estado de Hábitat de respuesta a la petición del ciudadano XXXX;

Que en primer término resulta pertinente ponderar la metodología de adjudicación de unidades habitacionales adoptada por la Administración, ya que el sorteo público entre postulantes aptos garantiza la igualdad de oportunidades entre todos aquellos aspirantes a la obtención de la vivienda, evitando procedimientos de selección arbitrarios e injustos;

Que dicho esto, también es necesario afirmar que es el Estado

quien debe, inexorablemente, evaluar aquellas situaciones que aún siendo individuales, por su grado de afectación social trascienden el marco normativo y ameritan decisiones excepcionales, sopesando cada uno de los elementos que dan marco a la petición y adoptando decisiones axiologicamente justas;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido se encuadra no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10396: “Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen”; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48º de la Ley 10396: “Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones”, y activando de este modo lo detallado por el artículo 50º de la ley antedicha: “La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”;

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley Nº 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y

EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar al Secretario de Hábitat de la Provincia de Santa Fe disponga las medidas de su competencia tendientes a dar respuesta a los requerimientos formulados por esta Defensoría del Pueblo y que tramitan por Expedientes Nº 15201-01XXX-7 y 15201-01XXX6-2, en mérito a los argumentos expuestos en los Considerandos de la presente resolución.-

ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Hábitat de la Provincia de Santa Fe -Lic. Gustavo Federico Leone-, al señor Director Provincial de Vivienda y Urbanismo -Arq. Pablo Hernán Abalos- y al requirente.-

ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN Nº 140 SANTA FE, 19 AGO 2015

VISTO:

El Expte. Nº 2-014117/14 dentro del cual se remite, a la Dirección Provincial de Autoseguro – Riesgos del Trabajo -Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia de Santa Fe, el Oficio Nº 0582 (13/05/2015), pendiente de respuesta, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en el expediente referido, se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley Nº 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, en fecha 13 de Mayo del año 2015, se oficia (Oficio Nº 0582) a la Dirección Provincial de Autoseguro – Riesgos del Trabajo - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia de Santa Fe, solicitando se informe: “...si efectivamente se ha efectuado el cálculo y posterior pago de la indemnización a la Sra. Silvia Berman. 2) En caso negativo al punto anterior, informar las razones por las cuales no se abonó la indemnización y el plazo estimativo para hacer efectivo el pago.”;

Que, dada la falta de respuesta por parte de la Administración en el plazo dispuesto por la Ley 10.396 (Creación de la Defensoría del Pueblo), y en vista de lo anteriormente consignado por la Dirección Provincial de Autoseguro – Riesgos del Trabajo – al contestar el primeramente enviado, en donde afirma que: “...si voluntad de la DIPART cumplir con el trámite de pago. Pero es importante aclarar que, si se efectuara el cálculo indemnizatorio y se enviara a reserva presupuestaria (paso previo a la resolución de pago), el tema sería rechazado, ya que desde hace varios meses la totalidad del presupuesto de DIPART se halla reservado y afectado a otros siniestros. Por ese motivo, se entiende PERJUDICIAL PARA LA PROPIA RECLAMANTE AVANZAR CON EL CÁLCULO INDEMNIZATORIO QUE RECIEN PODRÍA SER PAGADO CON EL PRESUPUESTO DEL AÑO ENTRANTE. Es decir que se pagaría el año que viene con un cálculo del 2014 (y por lo tanto una suma menor). Es decir que no hay resoluciones por dictar en el tema, sino que se aguarda (en beneficio del administrado) la llegada de la partida presupuestaria que se acuerde en Legislatura.”; se impone dictar una resolución instando el envío de la información solicitada a la brevedad;

Que, en la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396) se contempla el proceder de la Institución en los casos en los que la Administración Pública no brinda respuesta a sus requerimientos en los tiempos legales. Así, el Art. 38, afirma: “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;...”, el Art. 39, “Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen...”; y, el Art. 50, que: “La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor

del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras” (sic);

Que, sin perjuicio de instar la contestación del Oficio a la Dirección Provincial de Autoseguro – Riesgos del Trabajo - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia de Santa Fe, le recomendamos a la misma se cumpla con el pago de la indemnización que la Administración Pública ya ha asumido como legítima en el menor tiempo posible;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 2º: Solicitar a la Dirección Provincial de Autoseguro – Riesgos del Trabajo - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia de Santa Fe que proceda a contestar, a la mayor brevedad posible, a lo requerido mediante el Oficio supra mencionado. (arts. 39, 48 sgs. y cc. Ley 10.396).

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial de Autoseguro – Riesgos del Trabajo - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia de Santa Fe que, en el caso que no se haya liquidado y abonado a la fecha la indemnización aceptada y adeudada por la Administración Pública provincial, la misma sea efectivizada a la brevedad.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.

**RESOLUCIÓN N° 141
SANTA FE, 19 AGO 2015**

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-

115243/15 y;

CONSIDERANDO:

Que la queja de marras refiere a un afiliado del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) domiciliado en la ciudad de Santa Fe, quien padece de retraso mental grave, epilepsia e hipoacusia neurosensorial bilateral, lo que acredita en autos con el Certificado de Discapacidad Ley N° 22.431 (fs. 07) y resumen de historia clínica confeccionada por el médico tratante (fs. 04);

Que en el mes de diciembre de 2014 el titular de la obra social y padre del afectado, peticionó ante el IAPOS la provisión de dos audífonos habida cuenta

el carácter bilateral de su patología, que tramita bajo Expediente N° 15301-0XXXXXX-0;

Que en relación a dicho requerimiento, manifestó el afiliado que la obra social autorizó la adquisición sólo de un audífono, argumentando para ello que el afiliado afectado no era menor, no estudiaba y no era profesional. Se agravia de ello, rechaza la decisión adoptada por el IAPOS y solicita el cumplimiento de lo prescripto por la Ley N° 24.901;

Que liminarmente es necesario afirmar que la materia de la queja se encuentra dentro de la esfera de competencia de la Defensoría del Pueblo, conforme lo dispuesto por los artículos 1º, 22º, siguientes y concordantes de la Ley 10.396, por lo que deviene admisible;

Que en el marco del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio N° 29095 de fecha 13/05/15 al Director Provincial del IAPOS -Dr. Silvio González- requiriendo la reconsideración del caso a través del área pertinente y la resolución del mismo de acuerdo a las disposiciones de la Ley N° 24.901;

Que en fechas 02/07/15 y 27/07/15 se recibieron respuestas de idéntico tenor, suscriptas por el Director Provincial del IAPOS y Director General de Prestaciones del IAPOS -Dres. Silvio A. González y Guillermo H. Alvarez- respectivamente, a través de las cuales ratifican en todos sus términos el criterio adoptado en ocasiones anteriores de provisión de un audífono por paciente cada cuatro años, excepto en menores de doce años de edad o situaciones particulares a criterio de la Auditoría Médica (fs. 12/13-16/17);

Que este Organismo se ha expedido a través de Resoluciones en diversas oportunidades en el mismo sentido, con pleno convencimiento de los argumentos vertidos en las mismas por lo cual se expresan en la presente algunos de sus Considerandos. Así, se pueden mencionar las Resoluciones N°139/12, 140/12, y sucesivas. Reiteramos en consecuencia, “que, aquí no se trata de lo que internamente la Obra Social estipule como criterio limitativo de sus responsabilidades en cuanto a la cobertura para sus afiliados sino de lo que la ley manda y, en este caso, la ley manda cubrir la prestación médica asistencial en su totalidad”. Tal es el mandato de la Ley N° 24.901, en su art.2º;

Que a través de la Resolución N° 084 de fecha 18/05/12 se manifestó que: “...en lo que a lo antes consignado respecta debemos decir que, en el Certificado de Discapacidad se lee como diagnóstico “Hipoacusia neurosensorial, sin otra especificación”, es decir, está debidamente comprobada la patología y certificada en el documento oficial. Este dato ya es suficiente para que la obra social deba hacerse cargo de lo que le corresponde, es decir, la cobertura del 100% del costo de los audífonos indicados por el médico tratante en la prescripción (...);

Que, a través de Resolución N°039/12 se expresó “aquí no se trata de lo que internamente la Obra Social estipule como criterio limitativo de sus responsabilidades en cuanto a la cobertura para sus afiliados sino de lo que la ley manda y, en este caso, la ley manda cubrir la prestación médica asistencial en su totalidad. Así, la ley 24.901, en su art. 2º, estipula: “Las obras sociales, comprendiendo por tal concepto las entidades enunciadas en el artículo 1º de la Ley 23.660, tendrán a su cargo con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la presente ley, que necesiten las personas con discapacidad afiliadas a las mismas” (el resaltado es nuestro);

“Que, dado que la cobertura parcial de la prestación de salud res-

ponde sólo a criterios internos del propio IAPOS que, como ellos mismos sostienen en su contestación, "...se basa en normativas internas de auditoría, con aval de las recomendaciones según informe de consenso presentado por la Comisión Provincial de Hipoacusia, los considerandos del Programa Médico Obligatorio sobre cobertura de otoamplifonos y la bibliografía médica adjunta citada...", tal proceder resulta contrario a lo normado por la legislación nacional e internacional que tutela los derechos de las personas con discapacidad. La específica legislación que tutela los derechos de las personas con discapacidad, término que se aplica a nuestro caso, manda garantizar los derechos humanos fundamentales en forma amplia e integral conminando a las obras sociales, como es el caso, cubrir el 100 % de su requerimiento de salud, lo que incluye la provisión de las prótesis auditivas para una vida más plena;

Que, además, en el caso concreto no se advierte que, en forma específica, se haya controvertido científicamente el criterio del médico tratante;

Que, como ya lo sostuviéramos en reiteradas oportunidades, en una sociedad ideal no sería necesario contar con más instrumentos internacionales de protección de derechos humanos puesto que, en los ya existentes, se cuenta con una profusa legislación proteccionista de los mismos sin discriminación de los beneficiarios. Ahora bien, en la realidad cotidiana comprobamos que ésto no es así; todos los días existen actos, actitudes, situaciones y hasta legislaciones internas de los distintos Estados y normativa propia de sus instituciones, que desconocen la igualdad que se pretende garantizar o simplemente "hacen como qué las reconocen";

Que, es por ello, que resulta necesario contar con instrumentos que garanticen de manera específica cuestiones como las abordadas en esta resolución y que tienen que ver con el colectivo social involucrado -que abarca a las personas con discapacidad- cuya situación especial torna aún más difícil el insertarse en todos los ámbitos de la vida. Es preciso brindar a los involucrados un tratamiento especial que les garantice una protección diferenciada dadas las particulares circunstancias;

Que, como ya lo consignáramos en los párrafos anteriores, el Derecho a un trato igualitario tiene su consagración tanto en el derecho interno como en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos de jerarquía constitucional. Asimismo, en esos mismos órdenes existe una política diseñada especialmente para proteger a las personas con discapacidad. Es por ello, que podemos encontrar toda una legislación tendiente a brindar protección y garantías para su real goce como, a continuación, se verá:

1-DERECHO A LA IGUALDAD:

a. Normativa internacional:

Desde esta Institución se ha repetido hasta el cansancio que los Pactos y Tratados Internacionales de Derechos Humanos con jerarquía constitucional, en general y en particular, legislan la igualdad de trato para todos los habitantes. Al respecto, es dable destacar que, "los atributos de la persona humana y la dignidad inherente a la misma por su condición de tal, son los únicos fundamentos para ser acreedor de derechos". Así, la "Declaración Universal de Derechos Humanos", como condensadora de este pensamiento, en su preámbulo, reza: "... los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres;..." En forma similar, todos los demás instrumentos internacionales consagran, en general, "la igualdad de derechos ante la ley de todas las personas sin distinción

de raza, color, sexo, idioma, credo y otra alguna", (Preámbulo y art. 2 de la "Declaración Universal de Derechos Humanos"; art. 2 de la "Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre"; Preámbulo y Arts. 1 y 24 del "Pacto de San José de Costa Rica"; art. 26 del "Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos"; Preámbulo y art. 15 de la "Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer".

b. Normativa nacional:

En el Derecho Interno, -empezando por nuestra Constitución que, en su artículo 16, afirma, categóricamente, la igualdad de todos sus habitantes, toda la legislación apunta a erradicar por completo la cultura de la no inclusión. El art. 75 inc. 22 CN. Estipula: "Esta Constitución, las leyes de la Nación que en su consecuencia se dicten por el Congreso y los Tratados con las potencias extranjeras son la ley suprema de la Nación; y las autoridades de cada provincia están obligadas a conformarse a ellas, no obstante cualquiera disposición en contrario que contengan las leyes o constituciones provinciales..." Por su parte, el inc. 23 del mismo artículo 75 ordena: "Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos..." En tanto, la Constitución Provincial, en su art. 8, establece: "Todos los habitantes de la Provincia son iguales ante la ley. Incumbe al Estado remover los obstáculos de orden económico y social que, limitando de hecho la igualdad y la libertad de los individuos, impidan el libre desarrollo de la persona humana y la efectiva participación de todos en la vida política, económica y social de la comunidad".

2-DERECHO A LA PROTECCIÓN INTEGRAL Y EFECTIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Que, en lo que a este tema respecta, existe toda una legislación que, en forma genérica y específica, aborda la problemática de la discapacidad con minuciosidad y precisión dadas las características particulares de las que gozan los interesados, los cuales necesitan una tutela especial por parte del Estado;

Que, es por ello que, más allá del Derecho a la Igualdad de Trato del que son merecedoras todas las personas del género humano -sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social-, que, como ya dijéramos, consagran todos los Tratados Internacionales de Derechos Humanos sobre la base del reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana, se debe dar cuenta de la legislación específica;

a. Derecho internacional:

Existe toda una legislación tendiente a la prevención y protección contra el trato discriminatorio hacia las personas con discapacidad por parte de otros individuos y/o de los Estados. Así, el Sistema Interamericano de protección de los Derechos Humanos, en la "Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, en su preámbulo, la enumera: "Convenio sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas de la Organización Internacional del Trabajo (Convenio 159); la Declaración de los Derechos

del Retrasado Mental (AG.26/2856, del 20 de diciembre de 1971); la Declaración de los Derechos de los Impedidos de las Naciones Unidas (Resolución N° 3447 del 9 de diciembre de 1975); el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Resolución 37/52, del 3 de diciembre de 1982); el Protocolo Adicional de la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador" (1988); los Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y para el Mejoramiento de la Atención de la Salud Mental (AG.46/119, del 17 de diciembre de 1991); la Declaración de Caracas de la Organización Panamericana de la Salud; la Resolución sobre la Situación de las Personas con Discapacidad en el Continente Americano (AG/RES. 1249 (XXIII-O/93)); las Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (AG.48/96, del 20 de diciembre de 1993); la Declaración de Managua, de diciembre de 1993; la Declaración de Viena y Programa de Acción aprobados por la Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos (157/93); la Resolución sobre la Situación de los Discapacitados en el Continente Americano (AG/RES. 1356 (XXV-O/95)); y el Compromiso de Panamá con las Personas con Discapacidad en el Continente Americano (resolución AG/RES. 1369 (XXVI-O/96). Asimismo, el Sistema Universal de protección de los DDHH., a través de su "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad" se ocupa minuciosamente y pormenorizadamente de los derechos humanos fundamentales de este colectivo social que durante tanto tiempo estuvo relegado y hoy es reivindicado con Justicia.

b. Derecho Interno:

En lo que respecta a la legislación interna, la Constitución Nacional, en su art. 75 inc. 23, al determinar las atribuciones del Congreso, afirma la necesidad de legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, haciendo expresa mención de las personas con discapacidad. A su turno, la Constitución Provincial en su articulado también reconoce una protección especial (arts. 7, 14, 21);

Que, estamos ante un claro caso de discriminación al restringírsele a la paciente el acceso al derecho a la salud -que se le debe garantizar por ser una persona que tiene una discapacidad que la limita en su vida-, al negarse la Obra Social a proveerle los dos audífonos que por derecho le corresponden. Persistir en esta decisión podría acarrearle al IAPOS. una responsabilidad aún mayor si la peticionante decide plantear la cuestión ante los estrados judiciales";

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTICULO 1º: Declarar admisible la queja incoada por el afiliado XXXXXX -DNI N° XXXXX-, en virtud de lo dispuesto por los artículos 1º, 22º, siguientes y concordantes de la Ley N° 10.396.-

ARTÍCULO 2º: Recomendar a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) la reconsideración del reclamo efectuado por el afiliado XXXX y que tramita por Expediente N° 15301-0XXX-0, brindando total cobertura de los audífonos requeridos en cumplimiento de las prestaciones establecidas por la Ley N° 24.901, cuya adhesión efectuó la Provincia de Santa Fe mediante Convenio N° 1.158 y Ley Provincial N° 11.814; y la argumentación vertida en los Considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3º: Recomendar al Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe que inste a la obra social provincial, ante las necesidades y requerimientos solicitados por afiliados discapacitados, el cumplimiento íntegro de todas las prestaciones establecidas por la Ley N° 24.901.-

ARTÍCULO 4º: Notificar la presente resolución al señor Director Provincial del IAPOS -Dr. Silvio González-, al señor Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe -Dr. Mario Drisun-, y al interesado.-

ARTÍCULO 5º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 142
SANTA FE, 19 AGO 2015

VISTO:

El Expte. N° 2-001293/14, iniciado en virtud de la presentación realizada, en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita se interceda ante Aguas Santafesinas SA. y/o ante quien corresponda debido a los problemas que le ocasionan la obstrucción de un caño con desborde de agua y la falta de presión suficiente en el domicilio que habita, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, en fecha 29 de enero de 2014, se presenta la Sra. XXXX XXXX solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo a los fines de encontrar una solución definitiva al reclamo realizado por la misma en Aguas Santafesinas y en el ENRESS y con relación a la obstrucción de la conexión cloacal con desborde de agua y a la falta de presión en el inmueble que habita, ubicado en calle XXXXX N° XXXX de Rosario,;

Que, conjuntamente con la presentación, la peticionante adjunta Listado del Reclamo realizado en el ENRESS bajo el N° 116, en fecha 01/07/2014;

Que, el Instructor actuante, además de asesorar a la peticionante

sobre el particular y realizar diversas tramitaciones para lograr la solución de la problemática planteada envía, en fecha 29 de Enero de 2014, el Oficio N° 0043, dirigido al Gerente de Atención al Usuario del ENRESS, solicitando información acerca de la respuesta brindada y/o a brindarse para la solución del reclamo supra mencionado;

Que, tras realizar diversas gestiones de facilitación, la empresa prestadora nos comunicó, telefónicamente, que se había procedido a la desobstrucción de la zona en fecha 22 de Septiembre del 2014, dato corroborado por la peticionante;

Que, en lo que refiere a la falta de presión, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios contesta a nuestro requerimiento, mediante Nota N° 862/2014, que la queja se tramitaba mediante Expte. N° 16501-0019386-4, estando a la fecha pendiente de resolución, en Despacho General para la firma;

Que, atento lo antedicho, consideramos de suma importancia que, Aguas Santafesinas S.A. extreme los esfuerzos con el objetivo de solucionar definitivamente la problemática analizada en esta Resolución en el menor tiempo posible brindando el servicio de presión de agua reglamentario (7 metros); y que, el ENRESS, realice un seguimiento del proceso para lograr esa solución, hasta su concreción definitiva;

Que, la presente gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º, 22º y 24º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR a Aguas Santafesinas S.A. arbitre todos los medios a su disposición a los fines de brindar una respuesta satisfactoria al reclamo planteado por la Sra. XXXX XXXX, y al ENRESS, que controle el proceso a los efectos de lograr la solución definitiva brindando el servicio de presión reglamentario (7 metros) en el domicilio de XXXXX N° XXXX de Rosario, de acuerdo a las consideraciones supra mencionadas.

ARTÍCULO 3º: Enviar copia de la presente resolución al ENRESS. y a Aguas Santafesinas S.A., a sus efectos.

ARTÍCULO 4º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 5º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 143
SANTA FE, 19 AGO 2015

VISTO:

El Expediente N° 003485/15, en virtud del cual se presenta a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe -Zona Sur- una docente, solicitando se interceda

ante el Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, por una situación de violencia laboral y/o abuso de poder por ella denunciado contra su superiora jerárquica inmediata, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley 10.396, Ley 12.434, Art. 1º y Decreto Reglamentario N° 1040/07), por lo que la misma resulta, en principio, admisible;

Que, la Peticionante denuncia una serie de situaciones -que considera como comprensivas de Violencia Laboral Genérica o Mobbing-, a las que se ha visto sometida por su superiora jerárquica en el Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, por lo que, de acuerdo con lo establecido por la Ley N° 12.434, Decreto Reglamentario N° 1040 y demás normativa vigente, se instrumentan las actuaciones de rigor elevándolas a la Delegación Regional -Región VI-;

Que, es dable destacar que, si bien la materia en análisis es de competencia de esta Institución, al encontrarse iniciadas y pendientes de resolución actuaciones administrativas, esta Defensoría del Pueblo, por mandato legal, se encuentra inhibida de intervenir en el conocimiento de la problemática planteada. Así se encuentra estipulado tanto en la Ley N° 10.396 de Creación de esta Defensoría del Pueblo como en los Considerandos del Decreto N° 1040, reglamentario de la Ley de Violencia Laboral N° 12.434: "Que la propia ley en el artículo 11º contempla que si la denuncia se realizara ante la Defensoría del Pueblo, será de aplicación el procedimiento previsto en la Ley N° 10.396, con lo que está significando que se seguirá con el trámite de la queja, consagrado por dicha norma en su artículo 24, y en especial en su Capítulo II, artículo 38 y siguientes, correspondiendo señalar que el artículo 34 inciso d) de la misma establece que la Defensoría no dará curso a las quejas cuando respecto de la cuestión planteada se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial". Asimismo, el art. 34 de la Ley 10.396, reza: "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." (sic)

Que, luego de un pormenorizado análisis de los antecedentes del caso, desde esta Institución se ha decidido derivar los presentes actuados a la Sra. Delegada Regional -Región VI- del Ministerio de Educación provincial para su conocimiento directo y resolución definitiva del conflicto ventilado;

Que, es el Superior Jerárquico del Recurrente -o autoridad análoga correspondiente- el encargado de instrumentar el sumario por "Violencia Laboral Genérica o Mobbing", y a esta Defensoría del Pueblo solo le cabe la recepción de la queja en salvaguarda del rol de contralor establecido por la Ley N° 12.434;

Que, de acuerdo con lo normado, es dicho Superior Jerárquico, -o autoridad análoga correspondiente-, quien deberá presentar a esta Defensoría del Pueblo -Zona Sur-, los informes periódicos de las actuaciones sumariales, (si las hubiere), y hasta la finalización del mismo;

Que, la presente gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las

Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar que, en razón de la materia, la presente queja es admisible de acuerdo a lo estipulado por los arts. 1, 22, sgts. y cc. de la ley Nº 10.396, y Ley 12.434 y su Dec. Reg. Nº 1040/07 pero, dado que se encuentra pendiente resolución administrativa sobre el particular, dicha circunstancia inhibe a esta Institución de seguir interviniendo.

ARTÍCULO 2º: Remitir copia de las presentes actuaciones a la Sra. Delegada Regional -Región VI- del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe a los fines que se avoque al conocimiento y decisión, en el menor tiempo posible, de las actuaciones relativas al Acoso laboral denunciado por la agente XXXXX XXXX XXXXXX, DNI. Nº XXXXXXXX – ID. 46101 (Vicedirectora interina y maestra de grado titular c/lic. Art. 41b).

ARTÍCULO 3º: Asimismo, solicitar a dicha Delegada Regional tenga a bien comunicar a la mayor brevedad el desenvolvimiento y resultado de la investigación que, sobre el particular, se realice.

ARTÍCULO 4º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo, y proceder al archivo del Expte. previa las notificaciones de rigor.

ARTÍCULO 5º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante. (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396)

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN Nº 150
SANTA FE, 27 AGO 2015

VISTO:

El Expediente Nº 2-013532/2011 y su acumulado Nº 2-002323/2015, iniciados con motivo de las presentaciones realizadas en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por persona que solicita intervención ante ruidos molestos de la empresa láctea Cooperativa de Tamberos Rosario -COTAR- y por el peligro y molestias causadas por el ferrocarril en el patio paradas del "Desvío Tiro Federal" gestionado por la empresa Nuevo Central Argentino, y;

CONSIDERANDO:

Que, en la presente queja la competencia de esta Defensoría del Pueblo se encuentra limitada a determinadas cuestiones específicas, existiendo actores municipales y nacionales que también actuaron en la causa y que hoy siguen tramitando los expedientes impulsados por el quejoso. En este sentido señalamos que ante la Nación existen actuaciones registradas bajo el Nº S02:0015215/2012 (Subsecretaría de Transporte Ferroviario de la Nación) y Expte S01:0241642/2011 (Comisión Nacional de Regulación del Transporte), ante la Municipalidad de Rosario Expte. Nº 33.054/2011 y Exptes. Legislativos Nº 204.861-A-13 y Nº 210.997-A-14 y ante la Defensoría del Pueblo de la

Nación Expte. Nº 04395/11, órgano de control nacional cuya actuación fue nuevamente requerida el pasado 27/7/15 mediante nota dirigida por el Sr. XXXXXX al Defensor del Pueblo de la Nación y canalizada ante la Delegación que funciona en esta Defensoría;

Que, hechas las aclaraciones del caso, se desprende de la queja recibida dos cuestiones distintas, la primera en lo concerniente a las molestias ocasionadas por la cooperativa COTAR por la ubicación de los equipos de refrigeración linderos a varios hogares y la segunda por el peligro y molestias surgidas de las vías que se encuentran a escasos metros de las viviendas y que son utilizadas para maniobras de trenes que llegan al Desvío Tiro Federal;

Que, luego de aclarado el alcance de la competencia de esta Defensoría del Pueblo al presentante, se libra el Oficio Nº 529/15 y ante la falta de respuesta Pronto Despacho Nº 595/15 dirigido a la Directora Provincial Delegación Sur de la Secretaría de Medio Ambiente donde se le pide que informe: 1) Si se han realizado controles en la empresa láctea Cooperativa de Tamberos de Rosario -COTAR- ubicada en calle Humberto Primo al 1100 de la ciudad de Rosario en relación a ruidos molestos y vibraciones producidas por los equipos de refrigeración. Si se encuentra categorizada, en que categoría. Si se han presentado los informes de cumplimiento requerido, remitir copia de los mismos, 2) Que intervención realizó la secretaría en relación a la situación que los vecinos plantearon en nota de fecha 7/10/13, dada la complejidad de la problemática, si la Secretaría ha realizado alguna audiencia o facilitación tendiente a la transformación del conflicto;

Que, en cuanto a la queja contra las actividades ferroviarias de la empresa Nuevo Central Argentino, la competencia de esta Defensoría se encuentra limitada al deber de inscribir las mencionadas actividades en el marco de la Ley de Ambiente Provincial Nº 11.717, siendo que el control en sí de las actividades exceden la órbita de esta Defensoría provincial, por tratarse primero de una concesión otorgada por el Estado Nacional y luego de su reciente estatización por quedar comprendido dentro Ministerio del Interior y Transporte de la Nación, siendo la Defensoría del Pueblo de la Nación quien tiene facultades para actuar como contralor, encontrándose actuando en el tema por derivación de éste organismo, tal como se expusiera precedentemente;

Que, sin perjuicio de la competencia parcial en la materia y teniendo siempre en vista procurar la solución de los conflictos presentados, se atendió el reclamo concerniente a la actividad de la empresa ferrocarril, se recibió toda la documentación acompañada y se procedió a emitir Oficio Nº 526 y Pronto Despacho Nº 594 al Subdirector general de la Dirección de Control e Impacto Ambiental solicitando que informe: 1) Si según lo requerido por Nota de fecha 5/3/13 referida al Acta de Constatación Nº 0743 -Expte. Nº 01802-0005797-9, la empresa Nuevo Central Argentino S.A. ha presentado los formularios requeridos y se encuentra cumpliendo con la normativa vigente; 2) Si la mencionada empresa ha presentado los informes sobre ruidos molestos diurnos y nocturnos, cuales fueron los resultados y si se encuentran dentro de los niveles de tolerancia, dado que existe un consorcio muy próximo a las vías del Patio de Paradas denominado Tiro Federal; 3) Cualquier otra información que considere de utilidad;

Que, el pedido de información cursado se debe a las actuaciones existentes en el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente en el marco del cual se realizó Inspección labrándose Acta de Constatación por parte de la Secretaría de Ambiente Delegación Zona Sur -acompañada en copias en el expte.-, donde se informa

en virtud de ella al Director Provincial de Control Ambiental que "...la empresa NCA S.A. deberá inscribirse en la Secretaría de Medio Ambiente de Santa Fe para ser categorizada dentro del marco legal ambiental según Ley 11.717...";

Que, asimismo y según se acompaña en autos, en fecha 5/3/2013 se notificó a la empresa de lo resuelto en virtud de la inspección realizada y se le otorgó 5 días hábiles para la presentación de los formularios de categorización y 15 días hábiles para la presentación de los informes de monitoreos a partir de recibida la nota;

Que, atento que a la fecha no se han recibido respuestas algunas de los Oficios cursados, y de acuerdo a lo mandado por la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396), se impone realizar algunas consideraciones. En lo que respecta a la actuación del Defensor del Pueblo ante la Administración Pública y en pos de brindar una solución a las tribulaciones sufridas por los ciudadanos que reclaman su intervención para hacerlas cesar, el Art. 38 de dicha ley, estipula que: "Admitida la queja, el Defensor del Pueblo promoverá la oportuna investigación formando expediente sin fórmulas rituales en el que constarán los antecedentes y las pruebas aportadas. A esos efectos, el Defensor del Pueblo o sus adjuntos estarán facultados para: a) Solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, la opinión de los funcionarios actuantes y todo otro elemento que, a su juicio, estime útil a los efectos de la fiscalización;..." Art. 39. Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen..."; Art. 50: La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras" (sic);

Que, conforme a todo lo expuesto, en virtud de existir actuaciones administrativas en curso en el ámbito nacional, provincial y municipal y en consonancia con la competencia de esta Defensoría del Pueblo consagrada por su ley de creación, corresponde recomendar al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente que se respondan los Oficios N° 526/15 y 529/15 cursados a la Directora Provincial de la Secretaría de Ambiente Delegación Zona Sur y al Subdirector de la Dirección de Control e Impacto Ambiental; asimismo que se agilice el trámite del Expediente N° 01802 – 0004871-9, mediante el cual se tramitó denuncia del Sr. Anderson por las molestias ocasionadas por la empresa Nuevo Central Argentino y en el marco del mismo se efectuó inspección al lugar intimándose a la empresa que se acoja a los términos de la Ley Provincial N° 11.717;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y

EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los

arts. 22, 62 sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR al MINISTRO DE AGUAS, SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE que se respondan los Oficios N° 526/15 y 529/15 cursados a la Directora Provincial de la Secretaría de Ambiente Delegación Zona Sur y al Subdirector de la Dirección de Control e Impacto Ambiental.

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR al MINISTRO DE AGUAS, SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE que se agilice el trámite del Expediente N° 01802 – 0004871-9, mediante el cual se tramitó denuncia del Sr. Anderson por las molestias ocasionadas por la empresa Nuevo Central Argentino, habiéndose efectuado inspección al lugar intimándose a la empresa que se acoja a los términos de la Ley Provincial N° 11.717.

ARTÍCULO 4º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 5º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese, y archívese.

RESOLUCIÓN N° 151
SANTA FE, 27 AGO 2015

VISTO:

El Expediente CAV. N° 30553/15 en virtud del cual se presenta a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe -Zona Sur- una agente policial, solicitando se interceda ante el Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe, por una situación de violencia laboral y/o abuso de poder por ella denunciado contra su superiora jerárquica inmediata Subjefa de la Delegación Zona Sur en la Unidad Especial de Asuntos Internos (Dirección Provincial de Asuntos Internos Policiales), y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley 10.396, Ley 12.434, Art. 1º y Decreto Reglamentario N° 1040/07), por lo que la misma resulta, en principio, admisible;

Que, la Peticionante denuncia una serie de situaciones -que considera como comprensivas de Violencia Laboral Genérica o Mobbing-, a las que se ha visto sometida por su superiora jerárquica en la Delegación Zona Sur de la Unidad Especial de Asuntos Internos (Dirección Provincial de Asuntos Internos Policiales) por lo que, de acuerdo con lo establecido por la Ley N° 12.434, Decreto Reglamentario N° 1.040 y demás normativa vigente, se instrumentan las actuaciones de rigor elevándolas a la Jefatura de la Delegación supra mencionada;

Que, es dable destacar que, si bien la materia en análisis es de competencia de esta Institución, al encontrarse iniciadas y pendientes de resolución actuaciones administrativas, esta Defensoría del Pueblo, por mandato legal, se encuentra inhibida de intervenir en el conocimiento de la problemática planteada. Así se encuentra estipu-

lado tanto en la Ley N° 10.396 de Creación de esta Defensoría del Pueblo como en los Considerandos del Decreto N° 1.040, reglamentario de la Ley de Violencia Laboral N° 12.434: “Que la propia ley en el artículo 11° contempla que si la denuncia se realizara ante la Defensoría del Pueblo, será de aplicación el procedimiento previsto en la Ley N° 10.396, con lo que está significando que se seguirá con el trámite de la queja, consagrado por dicha norma en su artículo 24, y en especial en su Capítulo II, artículo 38 y siguientes, correspondiendo señalar que el artículo 34 inciso d) de la misma establece que la Defensoría no dará curso a las quejas cuando respecto de la cuestión planteada se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial”. Asimismo, el art. 34 de la Ley 10.396, reza: “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.” (sic)

Que, luego de un pormenorizado análisis de los antecedentes del caso, desde esta Institución se ha decidido derivar los presentes actuados a la Jefatura de la Dirección Provincial de Asuntos Internos Policiales, Delegación Zona Sur dependiente del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe, para su conocimiento directo y resolución definitiva del conflicto ventilado;

Que, es el Superior Jerárquico del Recurrente -o autoridad análoga correspondiente- el encargado de instrumentar el sumario por “Violencia Laboral Genérica o Mobbing”, y a esta Defensoría del Pueblo solo le cabe la recepción de la queja en salvaguarda del rol de contralor establecido por la Ley N° 12.434;

Que, de acuerdo con lo normado, es dicho Superior Jerárquico, -o autoridad análoga correspondiente-, quien deberá presentar a esta Defensoría del Pueblo -Zona Sur-, los informes periódicos de las actuaciones sumariales, (si las hubiere), y hasta la finalización del mismo;

Que, la presente gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1º: Declarar que, en razón de la materia, la presente queja es admisible de acuerdo a lo estipulado por los arts. 1, 22, sgts. y cc. de la ley N° 10.396, y Ley 12.434 y su Dec. Reg. N° 1040/07 pero, dado que se encuentra pendiente resolución administrativa sobre el particular, dicha circunstancia inhibe a esta Institución de seguir interviniendo.

ARTÍCULO 2º: Remitir copia de las presentes actuaciones a la Dirección Provincial de Asuntos Internos Policiales, -Delegación Zona Sur- dependiente del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe a los fines que se avoque al conocimiento y decisión, en el menor tiempo posible, de las actuaciones relativas al Acoso laboral denunciado por la agente XXXXX XXX XXXXX XXXXXX, DNI. N° XX.XXX.XXX, Comisario/a Supervisor/a (N° de Identificación XXX.XXX) desempeñando funciones en la Unidad Especial de Asuntos Internos -Delegación Zona Sur-

ARTÍCULO 3º: Asimismo, solicitar a dicha Dirección provincial tenga a bien comunicar

a la mayor brevedad el desenvolvimiento y resultado de la investigación que, sobre el particular, se realice.

ARTÍCULO 4º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo, y proceder al archivo del Expte. previa las notificaciones de rigor.

ARTÍCULO 5º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante. (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396)

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 164
SANTA FE, 09 SEP 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-115754/15, y;

CONSIDERANDO:

Que compareció el ciudadano XXXX, quien lo hizo en representación de su padre XXXXX -DNI XXXX- quien reviste el carácter de afiliado al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS). El presentante manifestó haber iniciado el Expediente N° 15301-01XXX-6 a través del cual tramita la autorización del pago de cuidados domiciliarios de su padre y adjuntando la documentación solicitada, la que fue erróneamente glosada al Expediente N° 15301-01XXX-5;

Que en el mes de mayo del corriente año fue remediado el error formal precitado, sin que con ello se resuelva la petición de pago formulada, motivando la solicitud de intervención de esta Defensoría del Pueblo;

Que liminarmente es necesario afirmar que la materia de la queja se encuentra dentro de la esfera de competencia de la Defensoría del Pueblo, conforme lo dispuesto por los artículos 1º, 22º, siguientes y concordantes de la Ley 10.396, por lo que deviene admisible;

Que en el marco del protocolo de instrucción de las quejas, desde el Área de Salud de la Defensoría del Pueblo -Zona Norte- se realizaron gestiones ante la Comisión de Discapacidad y la Oficina de Informes y Liquidaciones, ambas del IAPOS, tendientes al encuadre jurídico de la presentación;

Que, ulteriormente, se remitió el Oficio N° 29180 de fecha 12/06/15 al Director Provincial del IAPOS -Dr. Silvio González- exponiendo la problemática denunciada y requiriendo la resolución del mismo;

Que en razón de no haberse recibido respuesta alguna de parte de la obra social provincial, se realizó el seguimiento de las actuaciones y los reclamos pertinentes, con resultados igualmente negativos;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido se encuadra no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10.396: “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 concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen”; sino en el deber de colaboración establecido por el

artículo 48° de la Ley 10396: “Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones”, y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: “La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”;

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Declarar admisible la queja incoada por el ciudadano XXXXX, en representación del afiliado XXXX -DNI XXXXX-, en virtud de lo dispuesto por los artículos 1º, 22º, siguientes y concordantes de la Ley N° 10.396.-

ARTÍCULO 2º: Recomendar a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) inste la inmediata resolución del reclamo efectuado por el afiliado XXXX -disponiendo el pago de lo adeudado desde el mes de enero del corriente año en concepto de cuidados domiciliarios- y que tramita por Expediente N° 15301-01xxxxxx-6.-

ARTÍCULO 3º: Notificar la presente resolución al señor Director Provincial del IAPOS -Dr. Silvio González- y al interesado.-

ARTÍCULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 175
SANTA FE, 5 OCT 2015

VISTO:

El Expediente N° 2-008265/15, iniciado con motivo de la presentación realizada en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita al Ministerio de Educación y al PAMI maestra integradora para su hija con discapacidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, en fecha 19/6/15 se presenta el Sr. XXXXX XXXXXX quien manifiesta que su hija discapacitada no fue escolarizada hasta los 9 años de edad ingresando en el año 2009 a la Escuela Especial N° 2013 y cursando hasta el año 2011, fecha en la que fue víctima de una situación de abuso que fue oportunamente denunciada ante el Ministerio de Educación. Luego de ese episodio ni ella ni su familia quiso que continuara asistiendo a la mencionada Escuela, solicitándose al ministerio el traslado a otra institución educativa pero no recibió respuestas hasta el año 2014, año en que fue aceptada en la escuela privada “Príncipe de Paz” ingresando en 5to grado sin las condiciones pedagógicas necesarias y sin ser incluida en el proyecto de integración al que refiere el Decreto Provincial N° 2703/10;

Que, desde esta Defensoría del Pueblo se libra el Oficio N° 0607/15, dirigido al Jefe de Supervisores del Ministerio de Educación, solicitándole que informe si la niña mencionada se encuentra bajo el alcance del “Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad”; informar estado de dicha integración y remitir informe con síntesis de las actuaciones realizadas; informar trayectoria educativa de la niña y si se han realizado las evaluaciones pertinentes a los fines de determinar que la alumna se encuentra en condiciones de concurrir a 6to grado; informar si la alumna cuenta con maestra integradora y/o acompañante capacitada en lenguajes de señas; en el caso que la alumna no se encuentre alcanzada por el “Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad” informar las razones y cuales serán las medidas a adoptar por ese Ministerio; remitir toda documentación que acredite las actuaciones dentro del proceso de integración;

Que, se acompaña al expediente copia de Acta labrada con motivo de reunión del padre de la menor y las Supervisoras del nivel primario y especial. En esa reunión el Sr. XXXXXX acompaña copia del pedido cursado al INSSJP-PAMI de fecha 19/6/15 a fin que se brinde a la niña las prestaciones de fonoaudiología y psicología, el padre expresa que si bien no obtuvo respuesta escrita, le informaron los datos de la profesional fonoaudióloga con quien mantener una primera entrevista. El padre de la niña informa que no está concurriendo a la Escuela por sus problemas de salud y que está siendo evaluada por distintos profesionales;

Que, asimismo obra copia de Nota del Departamento de Prestaciones dirigida al Departamento de Asesoría Jurídica del PAMI, donde se informa que la cobertura brindada a la paciente es la indicada por su médico, las prestaciones específicas relacionadas a la hipoacusia fueron otorgadas por esa Obra Social hasta septiembre de 2014, a partir de dicho mes las profesionales decidieron dejar de pertenecer a la planta de prestadores de PAMI sin previo aviso, lo que motivó la gestión de búsqueda de otros profesionales quien a la fecha se encontraba gestionando el código de prestador y va a ser la encargada de la integración escolar de la niña. Respecto a la fonoaudióloga se la derivó a profesional de corredor sanitario, a la cual no concurrieron. Se agrega que en el mes de agosto de 2014 profesionales del Área sostuvieron una reunión en el Ministerio de Educación quienes informaron que todo personal que ingrese a un establecimiento educativo para trabajar con alumnos, debe ser categorizado por el propio ministerio, fundamentado en el Decreto 2703/10;

Que, en fecha 21 de Julio de 2015, motivado en la falta de respuesta por parte del Jefe de Supervisores del Ministerio de Educación a nuestro requerimiento, se libra el Oficio de Pronto Despacho N° 0621 instando su urgente contestación;

Que, atento que hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna, y de acuerdo a lo mandado por la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396), se impone realizar algunas consideraciones. En lo que respecta a la actuación del Defensor del Pueblo ante la Administración Pública y en pos de brindar una solución a las tribulaciones sufridas por los ciudadanos que reclaman su intervención para hacerlas cesar, el Art. 38 de dicha ley, estipula que: "Admitida la queja, el Defensor del Pueblo promoverá la oportuna investigación formando expediente sin fórmulas rituales en el que constarán los antecedentes y las pruebas aportadas. A esos efectos, el Defensor del Pueblo o sus adjuntos estarán facultados para: a) Solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, la opinión de los funcionarios actuantes y todo otro elemento que, a su juicio, estime útil a los efectos de la fiscalización;..." Art. 39. Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen..."; Art. 50: La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras" (sic);

Que, la información solicitada resulta indispensable para conocer la situación actual de la niña discapacitada, ya que su padre manifiesta que cursa en la escuela privada "Príncipe de Paz" sin las condiciones pedagógicas de integración adecuadas y garantizadas por el Decreto Provincial N° 2703/10;

Que, en el Anexo I del Decreto 2703/10 se expresa que "La integración escolar es el proceso mediante el cual un/a niño/a, adolescente o joven con discapacidad construye aprendizajes en el marco de los distintos niveles o modalidades de la Escuela Común, el cual se diseñará y ejecutará mediante un Proyecto de Integración Interinstitucional", agregándose más adelante que: "Los alumnos en Proyectos de Integración Interinstitucional serán matriculados como alumnos regulares en ambas instituciones (común y especial)";

Que, es el Ministerio de Educación quien debe garantizar que todo niño en edad escolar que presente alguna discapacidad pueda acceder al "Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad" y su abordaje debe estar a cargo del equipo integrador consagrado en el punto 2.13 del Anexo I del Decreto 2703/10;

Que, la participación de profesionales que no forman parte del equipo integrador y que la normativa lo llama Sistemas de Apoyo Adicionales -en el caso podrían ser los profesionales de la Obra Social de la niña- es de carácter extraordinario y su condición de necesidad deberá ser decidida en el marco del Proyecto de Integración Interinstitucional entre la Escuela Especial Núcleo y la Institución Educativa del Nivel o Modalidad que correspondiera, con el consenso de la familia, situación que no consta que haya sucedido en el caso bajo examen;

Que, por todo lo expuesto en los párrafos anteriores, se considera necesario hacer saber a la Ministra de Educación de la Provincia de Santa Fe la falta de respuestas a los requerimientos del Defensor del Pueblo por parte del Jefe de Supervisores, la cual es considerada una práctica entorpecedora de su labor;

Que, más allá de lo previamente consignado, y con el único fin de contribuir

al rápido esclarecimiento de lo planteado en la presente tramitación, creemos importante que quien sea el responsable de decidir sobre el particular, se expida a la mayor brevedad sobre la problemática en cuestión. La morosidad en el tratamiento y la resolución del mismo puede acarrear a la niña graves perjuicios difíciles de reparar en un futuro, considerándose que se requiere de un abordaje urgente en el marco del programa regulado por el Decreto 2703/10;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: DECLARAR admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR a la Sra. Ministra de Educación de la Provincia de Santa Fe, la falta de respuesta a los pedidos de informe del Defensor del Pueblo provincial por parte del Jefe de Supervisores, a los fines que tome conocimiento de tal proceder y ordene medidas, en el caso de así considerarlo.

ARTÍCULO 3º: REMITIR copia de la presente Resolución al Sr. Jefe de Supervisores del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, a los fines de que proceda a contestar los informes solicitados y para el caso que no se haya solucionado la problemática denunciada, se proceda en forma urgente a tomar las medidas indispensables para garantizar a la niña el acceso pleno al "Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad", según Decreto 2.703/10.

ARTÍCULO 4º: APROBAR todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 5º: COMUNICAR lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese, y archívese.

RESOLUCIÓN N° 176
SANTA FE, 5 OCT 2015

VISTO:

El Expediente N° 2-0015509/14 y su acumulado N° 2-003708/15 en virtud de los cuales se presenta a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe la peticionante, solicitando se interceda ante el Ministerio de Educación de la provincial de Santa Fe en virtud de la falta de resolución al recurso interpuesto contra acto administrativo de fecha 9/5/14 dictado por Directora del EESO N° 228 de Maggiolo mediante el cual no hizo lugar a la revisión de examen de matemáticas reprobado por su hijo y por irregularidades en el mencionado establecimiento educativo, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja de referencia es de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 24º de la Ley Nº 10.396), deviniendo la misma admisible;

Que, la solicitante se presenta ante esta Defensoría del Pueblo en una primera instancia en fecha 17/11/14 y acompaña copia del expediente Nº 00417-0011329-2 iniciado ante Regional VII del Ministerio de Educación, mediante el cual la Sra. Xxxxx solicita que se revoque el acto administrativo emanado por el órgano superior Directivo de la EESO Nº 228 de Maggiolo en fecha 9/5/14 y en consecuencia se de lugar a la revisión del examen de matemáticas II de la mesa evaluadora de febrero correspondiente al cuarto año escolar, revocándose por nulo e ilegítimo el examen por arbitrariedad y nulidad de la metodología evaluadora;

Que, en el expediente se agregan copias de actas, comunicaciones, examen revocado, libreta de calificaciones, criterios de evaluación y criterio adoptado por el Profesor Villarreal y actuaciones con equipo socio-educativo de la Región VII;

Que, en una segunda instancia se vuelve a presentar la Sra. XXXXXX en fecha 1/4/2015 y denuncia varias irregularidades de la Escuela Nº 228 de Maggiolo, como que la dirección de la Escuela es ejercida de modo autoritario, no se informaban las notas, clases dictadas de modo irregular, reemplazos hechos por gente que no pertenecía al escalafón oficial porque no eran docentes, etc.;

Que, la quejosa acompaña copia del expediente administrativo donde obra: copia de escalafones 2012-2013 de la EESO Nº 228, documentación asociada a la Cooperadora, cargos desempeñados por la Sra. XXXXXX, documentación referida a Ps. XXXXXX, informes sobre servicios alimentarios, denuncias de las Sras. XXXXXX XXXXXX y XXXXXX XXXXXX, documentación relativa al alumno Karlen Aguirre, Ignacio, circulares de supervisión del período 2012-2014;

Que, en nota cursada a la Delegada de la Región VII por parte de la Supervisora de Escuelas Secundarias de esa Región de fecha 9/6/14, en sus conclusiones se afirma que ante la falta de documentación contable de la Escuela y de la Asociación Cooperadora, las presuntas irregularidades en la documentación, facturación y copa de leche y refuerzo nutricional, constituyen hechos que de comprobarse configurarían incumplimiento y/o inobservancia de la reglamentación vigente. Asimismo las irregularidades en los ofrecimientos para cubrir reemplazos e itinerarios en cargos y horas cátedras, horas cátedras cobradas y no desarrolladas, actitudes de negación y ocultamiento de datos, falta de colaboración hacia la supervisión y otras irregularidades, llevan a esa Supervisión a considerar pertinente la instrucción de sumario administrativo a la Lic. Iris Salinas en su función de Directora, al Director reemplazante Prof. XXXXXX Gelvez y al Secretario XXXXXX XXXXXX;

Que, se acompaña copia de la Disposición Nº 122 del 18/7/14 mediante la cual se declara en estado de reorganización a la EESO Nº 128 de Maggiolo, ordenar la instrucción de sumario a los Profesores XXXXXX XXXXXX de XXXXXX, XXXXXX XXXXXX y XXXXXX XXXXXX, desplazar provisoriamente del cargo de Directora a la Prof. XXXXXX de XXXXXX y al Sr. XXXXXX;

Que, en virtud de la documentación recibida y en ejercicio de las facultades contempladas por su ley de creación, desde esta Defensoría del Pueblo se envió Oficio Nº 565 del 1/4/15 a la Delegada Regional de la Región VII del Ministerio de Educación, a los fines que informe: 1) si la escuela EESO Nº 228 de Maggiolo se encuentra

intervenida y/o en proceso de reorganización, en caso afirmativo los motivos de dicha intervención; 2) si los Profesores XXXXXX XXXXXX XXXXXX, XXXXXX XXXXXX y XXXXXX XXXXXX se encuentran bajo sumario administrativo, en caso afirmativo los motivos; 3) en el supuesto que las personas señaladas se encuentren sumariadas, si están desempeñando cargos o si han sido desplazadas; 4) si los criterios de evaluación empleados por la EESO Nº 228 se ajustan a los parámetros normados y criterios establecidos por el Ministerio de Educación; 5) Remitir escalafones de los docentes y actos de llamados a cubrir reemplazos y 6) estado de expedientes Nº 00401-0244276-2 y 00417-0011329-2;

Que, a los fines de un claro abordaje de las quejas presentadas y que fueron tramitadas por expedientes separados en virtud de las fechas de iniciación, analizaremos en un primer lugar la queja respecto al examen de evaluación de Matemáticas de 4º Año y la revocación posterior del acto administrativo que denegó su revisión, y en un segundo lugar las irregularidades manifestadas en las actividades de la Escuela y Cooperadora;

Que, en cuanto a la presentación efectuada por la Sra. XXXXXX en la cual expresaba la revisión del examen de Matemáticas II de la mesa evaluadora de febrero correspondiente al cuarto año escolar, revocándose por nulo e ilegítimo el examen por arbitrariedad y nulidad de la metodología evaluadora, traemos a colación el informe de la Supervisora de Escuelas Secundarias de la Región VII elevado a la Delegada de la Región VII -cuya copia consta en expediente- se señala: "Esta Supervisión ratifica la necesidad de tomar nuevamente el examen...esta Supervisión no acuerda con el criterio de evaluación que el Profesor XXXXXX XXXXXX aplica en los tres cursos donde desarrolla sus clases: 3º, 4º y 5º año, ya que el docente no aplica lo normado en el Decreto Nº 181/09, Anexo I, concretamente el ítem 3.5 al no considerar que el examen debe ser integral y que una parte, unidad o trimestre no puede ser excluyente de otro...";

Que, la Directora Provincial de Escuelas Secundarias se expide respecto al planteo presentado en forma contraria a lo dispuesto por la Supervisora, resolviendo: "...la normativa no contempla la posibilidad de revocación de un examen..." "...los criterios de evaluación que se aplican deben ser consensuados en la institución, a nivel pedagógico, entre docentes y directivos y no con posterioridad a los exámenes, ni otorgarles carácter retroactivo...";

Que, al tiempo de contestar el Oficio oportunamente enviado por esta Defensoría a la Directora Regional, la misma acompaña copia del Sistema de Información de Expedientes de la provincia, donde consta que los autos iniciados el 30/6/2014 con motivo de la presentación de la Sra. XXXXXX XXXXXX solicitando revocación de examen, se encontraba en la Dirección Provincial de Educación Secundaria con fecha del último pase el 17/3/2015;

Que, entendemos como indispensable que el Ministerio de Educación resuelva de manera inmediata el expediente Nº 00417-0011329 que fuera iniciado en fecha 30/06/2014 y aún no ha concluido, expidiéndose respecto a si fue normativamente correcto el proceder del Docente cuestionado;

Que, asimismo y en virtud de lo expresado por la Directora de Escuelas Secundarias respecto a la irrecurribilidad de los exámenes, creeríamos conveniente que desde el Ministerio de Educación se garantice la posibilidad de acceder a una revisión de exámenes por parte de todos los alumnos, de modo que los mismos puedan plantear sus disidencias y recibir de parte del docente las explicaciones y fundamentaciones de la evaluación realizada;

Que, con relación a la segunda queja planteada por la Sra. XXXXXX ante esta Defensoría respecto a supuestas irregularidades en la EESO N° 228 de la localidad de Maggiolo, debemos decir que al tiempo de contestar el Oficio enviado a la Delegada de la Región VII del Ministerio de Educación, se informa a este Organismo las distintas medidas adoptadas tendientes a comprobar la veracidad de lo denunciado y se anota sobre la existencia de Sumario Administrativo en curso iniciado para investigar el accionar de la Directora Titular, el Director reemplazante y el Secretario de la Escuela N° 228 de Maggiolo;

Que, la ley de creación de la Defensoría el Pueblo es clara respecto al tratamiento que se le deben dar a las quejas presentadas en caso de existir planteo administrativos o judiciales. Al respecto el artículo 34 consagra: "El Defensor del Pueblo no dará curso a las quejas en los siguientes casos: ...d) Cuando respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial". Agregándose en el artículo 36: "Si iniciada la actuación se interpusiera por persona interesada recurso administrativo y/o acción judicial, el Defensor del Pueblo suspenderá su intervención".

Que, conforme a lo expuesto y no obstante haber admitido la queja y darle curso solicitando información al Delegado Regional del Ministerio de Educación, ante el estado actual de los hechos donde se encuentran pendientes de resolución Sumario Administrativo iniciado por las denuncias de irregularidades de la quejosa, se estima prudente y responsable acogernos a lo consagrado en la ley de creación de ésta Defensoría del Pueblo, imponiéndose la decisión institucional de suspender la tramitación del presente expediente, hasta que se resuelvan las cuestiones controvertidas en sede judicial (Conf. Artículos N° 34 y 36 Ley 10396);

Que, sin perjuicio de lo dicho precedentemente, entendemos indispensable que desde el Ministerio de Educación se proceda a agilizar los trámites de los expedientes iniciados con motivos de las denuncias presentadas por la Sra. XXXXXX, en virtud del tenor de las mismas y las cuestiones sujetas a investigación, entendiéndose que se podría estar afectando el desenvolvimiento normal de un establecimiento educativo a raíz del posible accionar irregular de sus máximas autoridades;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 2º: SUSPENDER la tramitación de los expedientes N° 2-0015509/14 y su acumulado N° 2-003708/15 iniciado en esta Defensoría del Pueblo, hasta que se resuelvan las cuestiones controvertidas en sede administrativa (Cfr. Artículos N° 34 y 36 Ley 10.396).

ARTÍCULO 3º: Aprobar las actuaciones realizadas por los Funcionarios de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 4º: Comunicar al Peticionante que se encuentra a su disposición la presente

Resolución (Cfr. Art. 65º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 5º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 177
SANTA FE, 5 OCT 2015

VISTO:

El Expediente 2-04240/15, Letra M, en virtud del cual se presenta a esta Defensoría del Pueblo el peticionante, solicitando asesoramiento sobre planta de cereal que afecta el medio ambiente, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja de referencia se encuentra comprendida dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396), por lo que la misma deviene admisible;

Que, según lo expresado por el Instructor que tomó la queja los presentantes realizaran gestión ante la Secretaría de Medio Ambiente, que al ser consultados informan que se presentó nota por parte de la Asociación de Transportistas;

Que, se agregan al expediente los antecedentes de las actuaciones de esta Defensoría ante denuncias anteriores que motivaron el dictado de las Resoluciones N° 061 del 7/3/13 y N° 067 del 19/3/13;

Que, en esa oportunidad la Defensoría del Pueblo recomendó fundamentalmente a la Secretaría de Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe que adopten con carácter urgente todas las medidas de su competencia para que se realice auditoría ambiental a la Compañía Argentina de Granos S.A. y que se instruya sumario a los fines de la imposición de las sanciones correspondientes por los incumplimientos a la normativa ambiental vigente;

Que, en Resolución posterior se recomendó a la Secretaría de Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe que atento a la existencia de daño actual e inminente al ambiente, proceda en ejercicio de sus facultades a clausurar en forma total o parcial el establecimiento de la Compañía Argentina de Granos S.A., notificándose al Ministerio de Trabajo de la provincia a los fines de garantizar los derechos de los trabajadores de dicho establecimiento;

Que, se acompaña copia de Nota presentada ante la Secretaría de Medio Ambiente de la provincia donde los vecinos exponen las irregularidades de la empresa mencionada;

Que, se libra Oficio N° 612 del 15/6/15 a la Directora de la Secretaría de Medio Ambiente donde se le pide básicamente que informe: 1) que respuestas ha dado o dará a la nota presentada por la Asociación Civil de Transportistas Unidos de Ricardone y San Lorenzo respecto a la situación generada entorno a la compañía General de Granos, respecto a cargas al aire libre, inexistencia de cerramientos parciales sin sistemas de aspiración, fumigaciones en camiones, secadoras sin recolección de polvo, cortina perimetral parcial, etc; 2) que medidas adoptará la Secretaría en cada uno de los puntos mencionados; 3) Cual es el seguimiento que la Secretaría realiza en los casos de clausu-

ra por irregularidades y cual es el protocolo a seguir luego del cese de actividades;

Que, la Secretaria de Medio Ambiente contesta el Oficio enviado e informa que se atendió conjuntamente con el Comité Interministerial de Salud Ambiental el reclamo de la Asociación Civil de Transportistas Unidos de Ricardone y San Lorenzo y se decidió inspeccionar el establecimiento denunciado, arrojándose como resultado la suspensión de los equipos de aplicación de fitosanitarios y se intimó bajo apercibimiento de ley a la empresa a cumplir con las medidas de seguridad laboral y ambiental. Se acompaña en copia el expediente iniciado ante esa Secretaria;

Que, en la documentación acompañada por la Secretaria obra Acta de Constatación N° 1401 en la cual se exponen los resultados de la inspección realizada en fecha 12/5/15 en Compañía Argentina de Granos S.A. de Ricardone, donde se solicita a la empresa bajo apercibimiento de presentar en el plazo de 10 días hábiles un plan de adecuación consistente en relocalización de los puntos de aspersión de productos fitosanitarios evitando su aplicación en noria, pozo de noria, descarga de silo y carga de camión, b) centralizar todas las cargas de camión en los sectores 1 y 2 evitando el uso de cargas al aire libre, c) completar el sistema de cerramiento en sectores de cargas y descargas implementando cortinas metálicas, d) mejora en la eficiencia de los sistemas de captación de material particulado. Asimismo se informa que la firma deberá inscribirse en el Registro de Generadores de residuos peligrosos;

Que, asimismo se acompaña respuesta del Apoderado de la Compañía Argentina de Granos señalando las obras realizadas en virtud del Acta de Inspección N° 1401;

Que, en fecha 14/7/15 el Jefe de Control Ambiental de la Secretaría de Ambiente dirige nota al Gerente de la Compañía donde se le expresa que en virtud de la información presentada se le solicita acreditar en el plazo de 10 días hábiles las obras y mejoras realizadas en materia de relocalización del sistema de aplicación de fitosanitarios en silos, prohibiendo su aplicación en cargas móviles según lo consagrado en Resolución N° 137/011;

Que, si bien la Secretaria de Medio Ambiente al contestar el Oficio enviado en fecha 15/7/15 expresa que hasta esa fecha la empresa Compañía Argentina de Granos S.A. había realizado las presentaciones correspondientes a los requerimientos solicitados, agregó que se encontraba pendiente de verificación en planta su efectivización, no pudiendo soslayarse que un día antes a esta contestación -14/7/17- y según copia acompañada, se solicitó por notificación N° 0015/15 a la empresa inspeccionada "...acreditar las obras y mejoras realizadas en materia de relocalización del sistema de aplicación de fitosanitarios en silos, prohibiendo su aplicación en cargas móviles según lo establece la Resolución N° 0137/011..." , concediendo un plazo de 10 días hábiles para ello;

Que, conforme a todo lo dicho y valorando el trabajo realizado por la Secretaria de Ambiente en forma mancomunada con el Comité Interministerial de Salud Ambiental, se creer indispensable recomendar a la autoridad de aplicación la realización urgente de nueva inspección en la empresa Compañía Argentinas de Granos S.A. a los fines de comprobar fehacientemente que la empresa haya cumplido con todas y cada una de las mejoras y modificaciones señaladas, procediéndose a sancionar en el caso que así no lo fuera, teniendo particularmente en cuenta los antecedentes de la empresa que ya motivaron la intervención de esa Secretaria quien determinó en

aquella oportunidad la clausura del establecimiento por incumplimiento de las normas vigentes en materia ambiental;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 2º: Recomendar al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, que proceda a inspeccionar la empresa Compañía Argentina de Granos S.A. a los fines de comprobar que se hayan efectuado todas las mejoras y modificaciones señaladas y por las que fuera oportunamente intimado.

ARTÍCULO 3º: Notificar al Comité Interministerial de Salud Ambiental de los términos de la presente Resolución a los fines de que participe en la inspección de la empresa.

ARTÍCULO 4º: Recomendar a la Secretaria de Medio Ambiente que en el caso de que de la inspección se verifique que no se han realizado las obras por las cuales fue intimado, se proceda a aplicar las sanciones pertinente.

ARTÍCULO 5º: Aprobar las actuaciones realizadas por los Funcionarios de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 6º: Comunicar al Peticionante que se encuentra a su disposición la presente Resolución (Cfr. Art. 65º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 178
SANTA FE, 5 OCT 2015

VISTO:

El Expediente N° 2-0013919/2013 y su acumulado N° 2-0014317/2013, en virtud de los cuales se presentan a esta Defensoría del Pueblo los peticionantes solicitando asesoramientos sobre viviendas para núcleos familiares que cuenten con la discapacidad de uno de sus integrantes, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja de referencia se encuentra comprendida dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396), por lo que la misma deviene admisible;

Que, en sendos expedientes los presentantes acompañaron copias de las inscripciones respectivas en el Registro Único de Inscripción Permanente (en adelante R.U.I.P.) donde se detallan las discapacidades de uno de los miembros de las familias

inscriptas;

Que, desde la Dirección de Gestión e Instrucción de esta Defensoría del Pueblo se procedió a emitir Oficios N° 1004/13 y 1095/13 al Director de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo donde se le requiere que informe si los quejosos se encontraban inscriptos en el R.U.I.P. como grupo familiar que contaban con personas con discapacidad entre sus miembros; si los inscriptos tienen obligación de reempadronarse y cuales son los apercibimientos para el caso de no hacerlo; y si se encuentra suspendido el empadronamiento en el RUIP;

Que, ante la falta de contestación de los Oficio cursados se emitieron Pronto Despacho registrados con los N° 0023/2014 y 0024/2014;

Que, la Directora General de la Zona Sur de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo contesta los Oficios e informa que el grupo familiar de XXXX XXXXX XXXX y su hijo XXXXX XXXXX XXXXX se encuentra inscripto en el R.U.I.P bajo el N° 028-30416-8 actualizado al 22/06/2011 indicando la discapacidad de uno de sus miembros y el grupo familiar de XXXXX XXXXX XXXXX y XXXXX XXXXX XXXXX se encuentra inscripto en el R.U.I.P bajo el N° 028-39799-7, actualizado al 31/05/2011 indicando la discapacidad de uno de sus miembros.

Que, asimismo se informa que en cada operatoria que se implementa se reserva un cupo para los discapacitados motrices con requerimiento de silla de ruedas y otro cupo para los inscriptos aptos que presentan discapacidades no motoras, siendo el Área Social la responsable de captar y preclasificar toda la demanda, dando a conocer en forma pública durante 5 días hábiles los listados de los grupos aptos y excluidos a fin de permitir correcciones y/o aclaraciones. Agregando que la situación económica de una familia, con un integrante discapacitado, se evalúa de modo preferencial por dicha Área y se lleva a conocimiento de la Dirección Provincial;

Que, el Instructor a cargo de los expedientes elabora un informe detallado de los mismos y alega que se vislumbra un gran desconocimiento por parte de la ciudadanía respecto de los requisitos que se deben tener en cuenta ante cada inscripción y que fueran informados por la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, principalmente los relativos a las aperturas de empadronamientos y programas de construcción y adjudicación de viviendas.

Que, asimismo creemos indispensable que se consagre y reglamente normativamente un cupo de viviendas destinadas a discapacitados motrices y otro para personas con discapacidades no motoras, ya que si bien nos consta que tal como lo informara la D.P.V. y U. al tiempo de contestar los Oficios cursados, se destina un cupo para ese sector social, el mismo no surge del reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso establecido por Resolución N° 2198/01;

Que, esta Defensoría del Pueblo mediante Resolución N° 021 del año 2011 recomendó a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo: "...A)Cumplimentar en todos los planes de vivienda que se ejecuten por la D. P. V y U. en sus distintas modalidades un cupo de al menos cinco por ciento del total de las viviendas a adjudicar destinado a personas con discapacidad; B) Modificar la normativa interna vigente a los efectos de que en los futuros planes de vivienda se destine el cupo de al menos cinco por ciento de las viviendas a adjudicar a todas aquellas personas que tengan discapacidad en los términos de la Ley Provincial 9325 -y no exclusivamente a las personas con discapacidad motriz- determinándose en cada plan habitacional una propuesta equitativa que contemple a las distintas discapacidades (mental, sensorial y motora), basa-

da en la demanda existente en el Registro Único de Inscripción Permanente (R.U.I.P.) al momento de la proyección de cada plan y a las demás circunstancias de modo, tiempo y lugar...";

Que, en esa oportunidad la Defensoría del Pueblo había solicitado también que se contemple el caso de las personas trasplantadas y de aquellas que padezcan de problemas de salud debidamente comprobados y que requieran para el sostenimiento de su salud una vivienda adecuada, pidiéndose la modificación de la normativa interna correspondiente a los fines de contemplar los criterios establecidos;

Que, la Resolución N° 2198/2011 que establece el Reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso establece como uno de los requisitos para la adjudicación de la vivienda el de "Estar comprendido dentro de los tramos de ingresos económicos del grupo familiar correspondientes a cada operatoria" (Art. 6 inc. d);

Que, respecto a ese requisito particular creemos conveniente eximir de su cumplimiento a los grupos familiares donde uno de sus integrantes cuenten con alguna discapacidad, ya que entendemos que esos casos principalmente requieren de una solución habitacional urgente, considerando que en esas circunstancia no deviene imperioso acreditar ingresos económicos suficientes;

Que, conforme a todo lo dicho ut supra, se recomienda a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo difundir a la comunidad en forma masiva y con antelación suficiente la apertura de inscripción a programas habitacionales, los requisitos establecidos y las fechas de reempadronamiento de los inscriptos que no fueron adjudicados con los apercibimientos del caso; asimismo se recomienda la incorporación expresa al Reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso cupos determinados exclusivamente a discapacitados motrices y a personas con cualquier otra discapacidad acreditada, eximiéndose en esos casos de la obligación de acreditar medios económicos suficientes;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo que utilice todas las herramientas que obran en su poder para difundir a la comunidad en forma masiva y con antelación suficiente la apertura de inscripción a programas habitacionales, los requisitos establecidos y las fechas de reempadronamiento de los inscriptos que no fueron adjudicados con los apercibimientos del caso.

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo la incorporación expresa al Reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso de cupos determinados exclusivamente a discapacitados motrices y a personas con cualquier otra discapacidad acreditada.

ARTÍCULO 4º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo que se exima a discapacitados motrices y a personas con cualquier otra discapacidad acreditada, de la obligación de acreditar medios económicos suficientes para la inscripción

en los programas de adjudicación de viviendas.
ARTÍCULO 5º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

**RESOLUCIÓN N° 186
SANTA FE, 28 OCT 2015**

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-102689/14; y

CONSIDERANDO:

Que el peticionante compareció a la Defensoría del Pueblo en su condición de usuario de la empresa de autotransporte público de pasajeros "RECREO S.R.L.", exponiendo diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/Recreo, y viceversa;

Que los reclamos refieren, entre otros, a: a) incumplimientos de la frecuencia horaria preestablecida, b) deterioro de las unidades, lo que conlleva no sólo desperfectos mecánicos sino ausencia de calefacción y refrigeración, c) falta de higiene en las unidades, d) maltrato por parte de los choferes;

Que los inconvenientes mencionados datan del año 2009 a esta parte, a tenor de la documental aportada por el quejoso e incorporada a las presentes actuaciones; y ante la persistencia de las falencias denunciadas, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo de control provincial, la observancia de las normas aplicables a la temática descrita;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, en el marco de la reunión llevada a cabo el día 24/04/14 entre personal de este organismo con el Director Provincial de Transporte -Ing. Javier R. Mazzei- se hizo entrega del Oficio N° 24472, en el que se describe la problemática denunciada y se solicita información relativa a la misma;

Que el funcionario precitado respondió en fecha 30/05/14, indicando que: "La empresa fue intimada en sucesivas oportunidades a mejorar el parque móvil y otros aspectos como la limpieza, trato al pasajero y cumplimiento de horarios. La empresa se dio por notificada, y se realizaron controles, los que dieron resultados positivos, sin inconvenientes que reportar, tal como lo expresa el informe del Coordinador de Fiscalización del que adjunto copia. Se realizarán sucesivos operativos de control a fin de continuar la evaluación del servicio";

Que en fecha 04/06/14 compareció el presentante, afirmando el cumplimiento de las frecuencias horarias y la incorporación de unidades para el desarrollo del servicios por parte de la empresa "RECREO S.R.L."; pero quedando pendiente de solución los siguientes ítems: a) tarifa urbana; b) ingreso a los barrios de Recreo; c) el funcionamiento de la oficina de atención al usuario y del libro de quejas; d) la fijación de puntos de ventas y recargas de tarjetas de transporte;

Que mediante Nota N° 2062/14 de fecha 07/08/14 el Director Provincial de Transporte detalló que: "Durante los meses de abril y mayo se controlaron todos los servicios, y ante los incumplimientos detectados y las demandas del público usuario, se llevaron adelante las siguientes gestiones: * Cumplimiento de horarios, estado de los coches, calidad de atención. Fue solucionado con la incorporación de siete nuevas unidades, que por ser modernas, no presentan roturas mecánicas en viaje y su confort interior es óptimo. Ello redundan en una reducción de fallas y por lo tanto ya no quedan coches fuera de servicio. * Ingreso a barrios de Recreo. Se han mantenido reuniones con el intendente y el Concejo Deliberante de Recreo, quienes se comprometieron a presentar un plano de calles, para proponer sus necesidades a esta Subsecretaría y verificar las condiciones de las calles y su estabilidad. Sin embargo, a partir de la segunda semana de julio de 2014, la empresa ingresará en seis horarios diarios al centro de Recreo y al barrio Parque. Debe observarse que no todas las calles de la periferia de Recreo tienen estabilizado granular, por lo que la solución a implementar por la Municipalidad es previa al ingreso de todo servicio. * Puntos de recarga. Las autoridades de la empresa se comprometieron a fijar nuevos puntos de venta y recarga en el centro de la ciudad. * Oficina de atención al público. A fin de recepcionar solicitudes de descuento y reclamos por servicios, la empresa se comprometió a fijar días y horarios de atención en su galpón sito sobre la Ruta Nacional 11. * Respecto a la tarifa urbana, es potestad del Municipio, el que debería fijar una tarifa por ordenanza. Debido a las leyes vigentes, y para no afectar la ecuación económica del servicio, la tarifa vigente debería surgir de un estudio municipal basado en kilómetros a recorrer, pasajeros proyectados y horarios diarios comprendidos, para lo cual se le manifestó al intendente que esta Subsecretaría de Transporte está dispuesta a brindarles colaboración y asesoramiento, pero sin avanzar en las potestades propias del Municipio y su división de poderes";

Que con posterioridad a notificación de lo detallado ut supra, luce en autos la presentación del reclamante a través de la cual manifiesta el incumplimiento de parte de la empresa prestataria, del Acta Acuerdo de fecha 21/04/14, que fuera suscripta en forma conjunta entre el Intendente Municipal y concejales de la ciudad de Recreo, el Director Provincial de Transporte, representantes de la Empresa "RECREO S.R.L." y vecinos usuarios del servicio de transporte, y la continuación de los inconvenientes en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros;

Que a raíz de ello se remitió el Oficio N° 24749 de fecha 29/07/14 al Director Provincial de Transporte, la Nota N° 8783 de fecha 14/08/14 a la Empresa de Transporte "RECREO S.R.L." y la Nota N° 8717 de fecha 8717 al Intendente Municipal de Recreo, sin se recibiera respuesta en ninguna de ellas;

Que en fecha 12/09/14 compareció a este organismo el Director Provincial de Transporte quien confirmó la realización de controles en dicho servicio y se comprometió a intimar a la empresa al cumplimiento de los recorridos preestablecidos;

Que ante la falta de concreción de lo acordado, en fecha 13/04/15 se remitió el Oficio N° 29000 a la Directora General de Transporte de Pasajeros, requiriendo su intervención a fin de controlar el cumplimiento de frecuencias y recorrido, estado y cantidad de las unidades afectadas al servicio, sin que se verificara respuesta alguna de parte de la funcionaria aludida;

Que en mérito a ello y la continuidad de las denuncias ciudadanas por la deficiente prestación del servicio público de pasajeros por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros "RECREO S.R.L.", en la prestación del servicio en el tra-

mo Santa Fe-Recreo, y viceversa; esta Defensoría del Pueblo entiende imprescindible formular observaciones y recomendaciones respecto a la problemática in esame;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte de la Directora General de Transporte de Pasajeros -Dra. Ana Calvat- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que fiscalice en forma minuciosa y rigurosa el cumplimiento de la normativa vigente con relación a las frecuencias horarias, recorridos establecidos, instalación de oficinas de reclamos y/o atención al usuario en la ciudad de Recreo, la cantidad y el estado de las unidades de transporte de pasajeros y las condiciones de aseo de las mismas, priorizando la seguridad e integridad física de los pasajeros, por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros "RECREO S.R.L.", en la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/Recreo, y viceversa, de modo que el mismo se cumpla con regularidad, continuidad y obligatoriedad.-

ARTICULO 2º: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que evalúe la posibilidad de controlar el cumplimiento de las frecuencias horarias de las unidades prestatarias del servicio, a través del sistema monitoreo de posicionamiento geográfico de las mismas; y la consecuente implementación del sistema que permita conocer al usuario en tiempo real el arribo a las paradas de las unidades de transporte.-

ARTÍCULO 3º: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Dn. Alejandro Boggiano-; al señor Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano-; al señor Director Provincial de

Transporte -Ing. Javier Mazzei-; a la Directora General de Transporte de Pasajeros -Dra. Ana Calvat-; y a los interesados.

ARTICULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N°187
SANTA FE, 28 OCT 2015

VISTO:

Las presentaciones efectuadas y que tramitan por Expedientes N° 01004-81194/11 y glosados 01004-86850/12 y 01004-87480/12; 01004-86431/12; 01004-98618/13 y glosados 01004-98771/13; 01004-98765/13 y 01004-98770/13; 01004-106466/14; 01004-108984/14 y 01004-117548/15; y

CONSIDERANDO:

Que la totalidad de las quejas constitutivas de la presente resolución refieren a usuarios de la empresa de autotransporte público de pasajeros "CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.", quienes exponen diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en los tramos Sauce Viejo/Santo Tomé/Santa Fe/La Guardia/Colastiné Norte/Colastiné Sur/San José del Rincón/Arroyo Leyes/Paraje Los Zapallos, y viceversa;

Que los reclamos refieren, entre otros, a: a) incumplimientos de la frecuencia horaria preestablecida, b) deterioro de las unidades, lo que conlleva no sólo desperfectos mecánicos sino ausencia de calefacción y refrigeración, c) falta de higiene en las unidades, d) maltrato por parte de los choferes; e) insuficiente número de puestos de recarga de tarjetas en la ciudad de Santa Fe -sólo 10-;

Que los reclamos datan del año 2011 a esta parte, y ante la persistencia de las falencias denunciadas, solicitan la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo de control provincial, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas -que se realizó en forma individual y cronológica- se remitieron sendos Oficios N° 22438 de fecha 09/01/12 y reiteración N° 22501 de fecha 16/02/12 a la Directora Provincial de Transporte de Pasajeros dependiente de la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe exponiendo en forma detallada la problemática expuesta y solicitando se informe con relación a la denuncia formulada;

Que a dicho requerimiento respondió el Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe en fecha 28/03/12, en informe que se halla incorporado al Expediente N° 01004-81194/11;

Que a tenor de respuesta oficial recibida, se remitieron nuevos requerimientos de información a través de los Oficios N° 22624 y 22674 de fechas 19/04/12 y 15/05/12, respectivamente, los cuales motivaron la respuesta de fecha 21/06/12, en informe que se halla incorporado a las actuaciones mencionadas ut supra;

Que en fechas 29/08/12 y 11/10/12 se solicitó información complementaria mediante Oficios N° 22932 y 23039, respectivamente, respondiendo en fecha 28/11/12

mediante nota en la que se informa la aplicación de una multa a la empresa denunciada, y obrante en el Expediente N° 01004-86850/12;

Que luce en el Expediente N° 87480/12 la presentación de fecha 16/05/13 mediante la cual usuarios del servicio prestado por "CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A." comunican la continuación de los inconvenientes en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros y solicitan nueva intervención de este organismo;

Que a raíz de ello se remitieron nuevos Oficios N° 23654 y 23922 de fechas 28/06/13 y 30/07/13, respectivamente, al Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe, respondiendo en fecha 30/08/13, mediante nota obrante en el Expediente N° 01004-87480/12;

Que en fecha 10/10/13 el Defensor del Pueblo Adjunto -Dr. Luciano Leiva- se reunió con el funcionario provincial precitado quien se comprometió a recabar la información pertinente y actuar en su función de contralor, ofreciendo la posibilidad de reunirse con los vecinos afectados;

Que ante la falta de concreción de lo acordado, en fecha 11/04/14 se remitió el Oficio N° 24437 al Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, sin que se verificara respuesta alguna de parte del funcionario aludido;

Que, asimismo, en los Expedientes N° 01004-98618/13 y glosados, 01004-105140/14, 01004-106466/14 y 01004-108984/14 en fecha 15/10/14 -del mismo tenor por similitud en la problemática y empresa denunciada-, se remitieron al Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- los Oficios N° 24222 de fecha 21/11/13, N° 24730 de fecha 24/07/14, N° 24758 de fecha 03/07/14 y N° 28650 de fecha 09/10/14, sin que el funcionario requerido cumplimentara con la obligación de respuesta en ninguno de ellos;

Que en fecha 29/07/14 se concretó una nueva reunión entre el Defensor del Pueblo Adjunto -Zona Norte- y el Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano- en la cual el Defensor del Pueblo requirió respuestas a la información solicitada y manifestó su preocupación por la falta de soluciones de fondo a la problemática denunciada, insistiendo respecto a la responsabilidad que le cabe a dicho organismo respecto al control de las empresas prestatarias del servicio de transporte público de pasajeros;

Que en la instrucción de la queja identificada con el Expediente N° 01004-117548/15, ingresada a este organismo en fecha 20/07/2015, se agregaron notas periódicas de diversos sitios web que reflejan la magnitud y subsistencia de la problemática in exámine y los perjuicios que ella ocasiona a los usuarios de dicho servicio público (fs. 10 a 36);

Que en tal sentido, se remitió la Nota N° 9732 de fecha 19/08/15 a la empresa de autotransporte público de pasajeros "CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.", poniendo en conocimiento de la misma los diversos cuestionamientos que los usuarios plantean acerca de la prestación del servicio;

Que en fecha 25/09/15 el representante de la empresa requerida contestó afirmando que: "...hacemos saber que como es de público y notorio mi representada ha cumplido cabalmente con todas las exigencias establecidas por los organismos de contralor. Si bien es cierto que en los últimos tiempos hemos sufrido determinados desperfectos en la flota de colectivos, no es menos cierto que en la actualidad estamos tratando de procurar una solución acorde a las exigencias que demanda la prestación

del servicio. En la nota de referencia se hace mención por un lado a la falta de cumplimiento de frecuencias por parte de ómnibus de mi mandante. En razón de lo expuesto tu supra hacemos saber que la falta mencionada en la nota de la referencia, se debieron esencialmente a desperfectos mecánicos que han sufrido algunas unidades pertenecientes a esta empresa, dejamos en claro que si bien se han producido alteraciones como las mencionadas precedentemente referidos a la prestación del servicio, los mismos ya están restablecidos con total normalidad. Por otra vertiente se hace mención a los puntos de carga y recarga de tarjeta. Al respecto es importante señalar que la empresa a la que represento cede a un número importante de locales comerciales de la ciudad de Santa Fe, la venta de carga y recarga de tarjetas, estos locales nos sólo están diseminados por el centro de la ciudad, sino también en los barrios a fin de que con ello, pueda lograr solucionarse las demandas en las ventas y cargas de tarjeta. Es por ello y como la empresa Continental TPA SA ha cedido la concesión de las mismas, los inconvenientes que los usuarios podrían llegar a tener no dependen de ésta, lo cual vuelvo a insistir mi representada ha cedido el expendio, venta y recarga de tarjetas por toda la ciudad, sin perjuicio de ello haremos las gestiones pertinentes para lograr cumplir con las disposiciones de las demandas de la ciudadanía";

Que se observan contradicciones en las manifestaciones del representante legal de la empresa denunciada. Verbigracia, manifiesta el cumplimiento "público y notorio de las exigencias establecidas por los organismos de contralor" por parte de la empresa que representa, cuando han sido innumerables las denuncias recibidas no sólo en este organismo, sino ante los medios de comunicación y el mismo organismo de contralor. A tenor de la documental obrante en estos autos, lo público y notorio ha sido el descontento ciudadano con la prestación del servicio. Por otra parte, luce en la misma nota un reconocimiento del incumplimiento de las frecuencias horarias, que aduce a los "desperfectos mecánicos que han sufrido algunas unidades";

Que dicha respuesta resulta insuficiente a tenor de las denuncias que los ciudadanos continúan realizando en pos del mejoramiento del servicio y de la intervención del organismo de contralor provincial competente;

Que asimismo, ante la falta de respuesta por parte del funcionario prealudido y la continuidad de las denuncias ciudadanas por la deficiente prestación del servicio público de pasajeros por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros "CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.", en la prestación del servicio en los tramos Sauce Viejo-Santo Tomé-Santa Fe-La Guardia-Colastiné Norte-Colastiné Sur-San José del Rincón-Arroyo Leyes-Paraje Los Zapallos, y viceversa; esta Defensoría del Pueblo entiende imprescindible formular observaciones y recomendaciones respecto a la problemática in exámine;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10.396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10.396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones"; y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario

o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”;

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley Nº 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe fiscalice en forma minuciosa y rigurosa el cumplimiento de la normativa vigente con relación a las frecuencias horarias, el estado de las unidades de transporte de pasajeros, las condiciones de aseo de las mismas y la existencia de cantidad suficiente de sitios de expendio y recarga de tarjetas de colectivos, por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros “CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.”, en la prestación del servicio en los tramos Sauce Viejo/Santo Tomé/Santa Fe/La Guardia/Colastiné Norte/Colastiné Sur/San José del Rincón/Arroyo Leyes/Paraje Los Zapallos, y viceversa, de modo que el mismo se cumpla con regularidad, continuidad y obligatoriedad.-

ARTICULO 2º: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que evalúe la posibilidad de controlar el cumplimiento de las frecuencias horarias de las unidades prestatarias del servicio, a través del sistema monitoreo de posicionamiento geográfico de las mismas; y la consecuente implementación del sistema que permita conocer al usuario en tiempo real el arribo a las paradas de las unidades de transporte.-

ARTÍCULO 3º: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Dn. Alejandro Boggiano-; al señor Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano-; al señor Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei-; y a los interesados.

ARTICULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN Nº 191
SANTA FE, 29 OCT 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente Nº 01004-118699/15; y

CONSIDERANDO:

Que el peticionante, XXXX, DNI Nº XX, en su condición de discapacitado afilia-

do al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) compareció a la Defensoría del Pueblo a los fines de la agilización del Expediente Nº 15301-0XXXX-1, a través del cual solicitó la reparación del implante coclear con provisión de porta baterías y procesador de lenguaje;

Que amerita su presentación la dificultad en la comunicación que implica carecer del mencionado implante, la fecha de iniciación del trámite administrativo ante el IAPOS -16/03/15- y la falta de respuesta a dicho requerimiento por parte de la obra social provincial;

Que a los fines de establecer la mora administrativa denunciada debe consignarse que a la fecha de comparecencia ante la Defensoría del Pueblo, el expediente de marras se encontraba radicado en el Área Compras del IAPOS desde el 13/05/15;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio Nº 29345 de fecha 03/09/15 al Director General de Prestaciones del IAPOS -Dr. Guillermo Alvarez- exponiendo la problemática expuesta por el afiliado XXX y solicitando la agilización correspondiente;

Que asimismo se remitió correo electrónico a la Secretaría Privada de la Dirección Provincial del IAPOS, a los mismos fines que el Oficio precitado (fs. 7/8);

Que en fecha 09/09/15 el expediente de marras se radicó en la Oficina de Informes y Liquidación de Gestión de Gastos Zona Norte del IAPOS;

Que la profesional instructora del Área de Salud de la Defensoría del Pueblo se constituyó en dicha dependencia y se entrevistó con la Coordinadora de la oficina mencionada, de quien obtuvo el compromiso de inmediata remisión de las actuaciones a la sede central a los fines de la continuidad del trámite administrativo (fs. 9 vto);

Que en fecha 25/09/15 se verificó la radicación del trámite en el Área de Compras del IAPOS a los fines de subsanar la omisión de cotización en moneda dólar estadounidense del dispositivo auditivo;

Que ante la mora en resolver lo peticionado por el afiliado, en fecha 02/10/15 personal del Área de Salud de esta Defensoría del Pueblo se comunicó telefónicamente con el Director General de Prestaciones del IAPOS -Dr. Guillermo Alvarez-, quien se comprometió a brindar una rápida respuesta al reclamo incoado;

Que al 16/10/15 las actuaciones identificadas con el Nº Expediente Nº 15301-0XXXX-1 continúan radicadas en el Área de Compras del IAPOS, sin que se haya resuelto la solicitud del afiliado XXXX;

Que analizados los argumentos expuestos en la presentación, y la instrucción desarrollada en el área competente de este organismo de control, es dable advertir la mora administrativa de parte de la obra social provincial en el caso in examine;

Que dicha mora administrativa no sólo irroga graves perjuicios a la calidad de vida del discapacitado auditivo, en demérito del eficaz y oportuno servicio de salud que debe brindar el IAPOS, sino que incumple con el marco normativo de la Ley Nacional Nº 24.901 que contempla el Sistema de Prestaciones Básicas en habilitación y rehabilitación integral en favor de las personas con discapacidad, al cual la Provincia de Santa Fe ha adherido expresamente;

Que consecuentemente con ello, y en observancia de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones conforme las facultades otorgadas por la Ley Nº 10.396, atendiendo fundamentalmente al cumplimiento estricto por parte del organismo provincial involucrado, de la Ley Nacional Nº 24.901;

Que, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del funcionario requerido -Director General de Prestaciones del IAPOS- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10.396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y

EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

R E S U E L V E N:

ARTICULO 1°: Recomendar al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) que se resuelva en forma inmediata la solicitud de reparación del implante coclear con provisión de porta baterías y procesador de lenguaje que tramita por Expediente N° 15301-0XXXXX-1.

ARTICULO 2°: Notificar la presente resolución al señor Director Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social -Dr. Silvio González- y al interesado.

ARTICULO 3°: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 198
SANTA FE, 3 NOV 2015

VISTO:

El Expediente N° 2-0016882/2014, Letra S, iniciado en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, a raíz de consulta por expediente en trámite ante el Ministerio de Salud de la provincia en ocasión de reclamo de pago de indemnización por incapacidad física de agente provincial xxxxxx y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, recibida la queja se procede a efectuar consulta en el Sistema de Información de Expedientes de la provincia, obteniéndose como resultado que la presentación de la Sra. XXXXXX XXXXXX se encuentra registrada con el N° 00501-0115213-5, "Ref: Nota 13238/11 s/ liquidación y pago de la indemnización p/incapacidad física del 68% -art.33-Ley 8525 en el Hos.";

Que, admitida la queja la Dirección de Gestión e Instrucción de esta Defensoría del Pueblo envió Oficio N° 0494 y Pronto Despacho N° 0563 al Secretario de Administración del Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe a los fines de que informe: 1) Estado del Expediente N° 00501-0115213-5 iniciado por la Sra. XXXXXX; 2) Cuales son los plazos habituales para este tipo de procedimientos; 3) Cual es el procedimiento a seguir a los fines de otorgar o no el beneficio y 4) Remitir copias de las actuaciones;

Que, el Ministerio de Salud contesta el Oficio cursado e informa que el trámite por reconocimiento de incapacidad a favor de la quejosa se enmarca en los reconocimientos administrativos de la Ley N° 12.036 y en el ejercicio anterior en virtud de Resoluciones Conjuntas de los Ministerios de Salud y Economía se transfirieron fondos para atender gestiones como las citadas en autos que solo alcanzó para las primeras actuaciones. Se agrega que conforme a lo expresado y en virtud de la ubicación en que se encuentra la actuación y de lo establecido en Resolución de Fiscalía de Estado se comunicó verbalmente a la beneficiaria que en tanto cumplimiento los requisitos necesarios se la podrá incluir en el próximo expediente de ampliación de partida;

Que, el Ministerio de Salud acompaña junto a su respuesta copia de Resolución N° 124-D del 11/11/14 de Fiscalía de Estado de la provincia;

Que, el Instructor a cargo del expediente eleva los autos con informe donde detalla que se comunicó con la Coordinación de la Secretaría Técnica del Ministerio de Salud la cual informó que como el ministerio no contaba con fondos suficientes en el 2014, Fiscalía de Estado dispuso que se ofrezca a los agentes que se encuentran reclamando una deuda al Estado, abonarles a corto plazo siempre que acepten quita de un 20%, transmitida esta propuesta a la quejosa, la misma no acepta el ofrecimiento;

Que, si bien no se desconoce la legitimidad del Estado provincial para ofrecer quitas con el fin de concertar acuerdos con los titulares de derechos reconocidos por actos administrativos emitidos o en instancia de dictado (conf. Arts. 10° y 11° del Decreto N° 0953/2011), asimismo deviene incontrovertible la prerrogativa del acreedor de rechazar el acuerdo propuesto y exigir el monto total de lo adeudado;

Que, en el caso bajo examen y según lo manifestado por la quejosa, la misma rechazó la propuesta de acuerdo con una quita del 20% del monto adeudado, realizada en el marco del expediente que tiene iniciado desde el año 2011 y peticiona el pago total de la suma adeudada;

Que, no se puede soslayar la naturaleza del crédito exigido por la quejosa, ya que según lo informado por el Sistema de Expediente de la provincia surge que el concepto del pago debido, es por indemnización por incapacidad física del 68% según lo dispuesto en el Estatuto de los trabajadores de la administración pública (Ley N° 8525);

Que, según lo informado por el Ministerio de Salud al tiempo de contestar el Oficio, el reconocimiento de la indemnización por incapacidad de la Sra. Sánchez

se enmarca en la Ley N° 12.036, cuyo artículo N° 2 reza: "...El Poder Ejecutivo Provincial, las Municipalidades y/o Comunas podrán establecer mecanismos de excepción, cuando se trate de créditos de naturaleza alimentaria, indemnizaciones por expropiación, repetición de tributos, daños a la integridad sicológica de las personas, daños en las cosas que constituyan elementos de trabajo o vivienda, acciones por recuperación patrimonial de bienes ilegítimamente desposeídos, siempre que cuente con crédito presupuestario en el ejercicio..." (el subrayado nos corresponde);

Que, conforme a la norma referenciada, en este caso el Poder Ejecutivo provincial podría excepcionar el régimen establecido para el pago de los créditos, y darle prioridad al pago del reconocimiento administrativo en beneficio de la quejosa ya que su crédito tiene causa en su incapacidad física sobreviviente que la inhabilita para continuar con su actividad laboral, entendiéndose que su reclamo se fundamenta en derechos de raigambre constitucional;

Que, en ese sentido podemos traer a colación antecedente jurisprudencial de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Santa Fe que al expedirse respecto al carácter de la indemnización por incapacidad inculpable de los agentes públicos ha expresado: "La Provincia según lo señala el artículo 19 de la Constitución Provincial, tutela la salud como derecho fundamental del individuo, y en el artículo 21, tercer párrafo, se instituye un sistema de seguridad social, de carácter integral, ratificando la eminente dignidad ya reconocida a la persona humana en el artículo 7. Dichas cláusulas vinculan al legislador y al juez, y dan jerarquía (en ese nivel institucional de primer grado) a la indemnización por incapacidad"[1];

Que, por todo lo expuesto ut supra y no obstante la vigencia del mecanismo consagrado normativamente para el pago de créditos contra la administración surgidos de juicios y/o reconocimientos administrativos y la legalidad y legitimidad del ofrecimiento de acuerdo con quita que efectuó la administración, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del caso analizado, como ser la negativa por parte de la presentante a aceptar acuerdo con quita, al tiempo transcurrido desde el inicio del reclamo (1/9/2011) y a la naturaleza del crédito exigido, se considera pertinente recomendar al Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe, que se adopten las medidas indispensables para procurar la resolución definitiva del expediente 00501-0115213-5;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe

Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y

EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: DECLARAR admisible la presente de acuerdo a lo estipulado por los arts. 1º, 22, sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR al MINISTRO DE SALUD de la PROVINCIA DE SANTA FE que articule todos los medios indispensables para dar respuesta definitiva al reclamo presentado por la Sra. Norma Sánchez registrado como Expediente N° 00501-0115213-5.

ARTÍCULO 3º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de

este Organismo.

ARTÍCULO 4º: Remitir copia de la presente resolución a los Peticionantes (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 5º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 199
SANTA FE, 3 NOV 2015

VISTO:

El Expediente N° RUF 15/75, Letra U, iniciado ante la Delegación Rufino de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe ante la queja de ciudadano que se siente agraviado por los dichos discriminatorios de periodista de una radio local, y;

CONSIDERANDO:

Que, la problemática planteada en la queja referida, trasciende la estricta competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396), dado que involucra temas atinentes al ámbito nacional, por tratarse de hechos sucedidos en el marco del ejercicio de actividad periodística a través de un medio de radiodifusión, cuya función se encuentra regulada por la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual N° 26.522;

Que, más allá de lo antes dicho, es una de las características esenciales de la Defensoría del Pueblo servir de nexo entre los ciudadanos y las autoridades públicas a los fines de brindar una respuesta acorde a sus necesidades y reclamos;

Que, en fecha 28/05/15 concurre ante la Delegación Rufino de la Defensoría del Pueblo el Sr. xxxxxx y acompaña Nota presentada ante INADI donde manifiesta que se desempeña como Jefe del Registro Civil de esa ciudad y que viene padeciendo en forma sistemática y constante desvalorizaciones, agresiones verbales, burlas y menoscabos hacia su persona, por parte de un periodista radial, dueño de una FM de dicha localidad;

Que, la actividad realizada por los servicios de comunicación audiovisual se encuentra regulada por la Ley Nacional N° 26.522, donde en su artículo 2º la considera: "...de interés público, de carácter fundamental para el desarrollo sociocultural de la población por el que se exterioriza el derecho humano inalienable de expresar, recibir, difundir e informaciones, ideas y opiniones...";

Que, en la citada norma nacional se señala para los servicios de comunicación audiovisual y los contenidos de sus emisiones, los siguientes objetivos: "...d) La defensa de la persona humana y el respeto a los derechos personalísimos";

Que, la ley de servicios audiovisuales creó la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, que tiene por competencia: "...Recibir y canalizar las consultas, reclamos y denuncias del público de la radio y la televisión y demás servicios regulados por la presente teniendo legitimación judicial y extrajudicial para actuar de oficio, por sí y/o en representación de terceros, ante toda clase de autoridad administrativa o judicial. No obstará a su legitimación judicial la existencia o no de causa in-

dividual, siendo su legitimación tanto subjetiva como objetiva y por los derechos de incidencia colectiva previstos expresa o implícitamente en la Constitución Nacional y otros que hacen al desarrollo del Estado democrático y social de derecho y a la forma republicana de gobierno...";

Que, asimismo entendemos que se le debe dar intervención al INADI ya que una de sus funciones es la de recibir y centralizar denuncias sobre conductas discriminatorias, xenofóbicas o racistas y llevar un registro de ellas; siendo además la autoridad encargada de difundir los principios normados por la Ley 23.592 la cual tiende a adoptar medidas para quienes arbitrariamente impidan el pleno ejercicio de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional, estableciendo que: "...A los efectos del presente artículo se considerarán particularmente los actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos...";

Que, en aras de cumplir con lo señalado en el párrafo precedente, no podemos soslayar que esta Defensoría del Pueblo cuenta con Convenio de Cooperación con el INADI, donde se fijaron como objetivos "...la prestación mutua de cooperación, asesoría y asistencia, en la esfera de competencia de las partes, respecto de la defensa y protección de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en las Constituciones Nacional y Provincial... con la finalidad de promover y velar por el cumplimiento de las normas legales vigentes que tienen por objeto prevenir, resolver y desarticular los actos discriminatorios de la nacionalidad, raza, etnia, cultura, religión, creencia, ideología, opinión pública, género, orientación sexual, edad, posición económica, condición social, caracteres físicos, condición psicofísica, o de cualquier otra circunstancia que implique distinción, exclusión, restricción o menoscabo, como así también la xenofobia..."

Que, por último y tratándose de actos discriminatorios en virtud de los cuales resultan competentes para intervenir dos Organismos Nacionales, se estima pertinente informar de las actuaciones a la Defensoría del Pueblo de la Nación -órgano de control con facultades sobre la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual y el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI)- a los fines de que siga la marcha de las actuaciones originadas en virtud de la denuncia presentada;

Que, conforme a todo lo expuesto ut supra y recordando la incompetencia en la materia por tratarse de actos discriminatorios cometidos en el ejercicio de un trabajo periodístico a través de un medio de radiodifusión cuya actividad se encuentra regulada por la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual N° 26522, corresponde dar intervención enviando copia del expediente a la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, al Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) y a la Defensoría del Pueblo de la Nación, a los fines que se inicien las actuaciones pertinentes tendientes a evitar la continuación de actos discriminatorios y que se evalúe la posibilidad de sanción conforme a lo reglamentado por las leyes aplicables;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: DECLARAR la incompetencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396

ARTÍCULO 2º: DERIVAR a la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual copia del expediente N° 15/75 del registro de ésta Defensoría de Pueblo, a los fines de que como autoridad de aplicación en la materia tome intervención en el asunto.

ARTÍCULO 3º: DERIVAR al Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) copia del Expediente N° 15/75 del registro de ésta Defensoría del Pueblo en virtud de Convenio de Cooperación, a los fines de tomar conocimiento de la denuncia recibida y realizar las acciones que considere necesarias en virtud de la Ley Nacional N° 23.592.

ARTÍCULO 4º: DERIVAR a la Defensoría del Pueblo de la Nación copia del Expediente N° 15/75 del registro de ésta Defensoría del Pueblo, a los fines de que como Órgano de contralor de la administración pública nacional, siga la marcha de las actuaciones originadas en virtud de la denuncia presentada.

ARTÍCULO 5º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.-

RESOLUCIÓN N° 200
SANTA FE, 2 NOV 2015

VISTO:

El Expediente N° 2-002753/2015, letra L, en virtud del cual se presenta a esta Defensoría del Pueblo el peticionante solicitando asesoramiento sobre viviendas para núcleos familiares que cuenten con la discapacidad de uno de sus integrantes, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja de referencia se encuentra comprendida dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396), por lo que la misma deviene admisible;

Que, el presentante acompañó copias del Certificado de Discapacidad y partida de nacimiento de su hija e inscripción en el Registro Único de Inscripción Permanente (en adelante R.U.I.P.);

Que, en nota presentada por el Sr. XXXXXX a esta Defensoría solicita información respecto a si han inscripto a su grupo familiar con miembro con discapacidad; si aún se encuentran inscripto en el RUIP; si han participado de los sorteos realizados desde el año 2009 a la fecha; si existen programados sorteos a corto plazo y si existen planes sociales en los que se puedan inscribir a los fines de obtener una vivienda provisoria hasta que resulten adjudicados;

Que, desde la Dirección de Gestión e Instrucción de esta Defensoría del

Pueblo se procedió a emitir Oficio N° 0560/14 al Director de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo donde se le requiere que informe si el quejoso se encontraba inscripto en el R.U.I.P. como grupo familiar que contaba con persona con discapacidad entre sus miembros; si han participado de sorteos realizados desde el 2009 a la fecha; si existen programados sorteos a corto plazo, informando requisitos en caso afirmativo; si el Área Social cuenta con “programas” de préstamo o adjudicación provisoria de vivienda para familiares en crisis habitacional, que no reúnan del poder adquisitivo para participar de los sorteos y que cuenten con personas con discapacidad en sus grupos familiares;

Que, la Directora General de la Zona Sur de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo contesta el Oficio e informa que el grupo familiar del Sr. XXXXXX se encuentra inscripto en el R.U.I.P. desde el año 2009 con actualización de datos en el año 2011, participando de sorteos de octubre de 2013 dentro del cupo demanda general y otra discapacidad no habiendo resultado favorecido como titular ni suplente. Agrega que el recurrente no ha participado de los últimos sorteos correspondientes al Operativo “Mi Tierra, Mi Casa -Planes Habitacionales Ibarlucea y Avellaneda”, por no haber concurrido a la actualización de datos llevada a cabo por la RUIP en el mes de septiembre del 2014. Se informa también, que dicho grupo familiar se encuentra dentro del cupo especial para personas con discapacidad. Por último, se expresa que esa sub-dirección no cuenta con información oficial sobre fechas de nuevos sorteos y que la reglamentación vigente sólo prevee la adjudicación de viviendas mediante sorteos públicos;

Que, el Instructor a cargo de los expedientes elabora un informe detallado de los mismos y alega que independientemente de las cuestiones relativas a la difusión y a la simplificación de requisitos que se presentan como cuestiones a resolver por la Dirección Provincial de Viviendas y Urbanismo, se nota en el presente 2 cuestiones sobre las que sería importante realizar consideraciones, por un lado la imposibilidad de efectuar un reclamo particular ante la DPVU en el caso de no contar con los medios económicos para abonar una reposición fiscal; y el hecho de que la reglamentación actual no permita otra adjudicación que no sea por sorteo público, entendiendo que sería útil que existan otro mecanismo de préstamo o adjudicaciones ágiles para casos de necesidades habitacionales urgentes;

Que, en virtud de la importancia de la problemática de la falta de viviendas por determinados sectores sociales, con el correr del tiempo esta Defensoría del Pueblo se ha expedido en múltiples oportunidades. A título meramente ejemplificativo, podemos citar la Resolución N° 021 del año 2011 recomendó a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo: “...A) Complimentar en todos los planes de vivienda que se ejecuten por la D. P. V y U. en sus distintas modalidades un cupo de al menos cinco por ciento del total de las viviendas a adjudicar destinado a personas con discapacidad; B) Modificar la normativa interna vigente a los efectos de que en los futuros planes de vivienda se destine el cupo de al menos cinco por ciento de las viviendas a adjudicar a todas aquellas personas que tengan discapacidad en los términos de la Ley Provincial 9325 -y no exclusivamente a las personas con discapacidad motriz- determinándose en cada plan habitacional una propuesta equitativa que contemple a las distintas discapacidades (mental, sensorial y motora), basada en la demanda existente en el Registro Único de Inscripción Permanente (R.U.I.P.) al momento de la proyección de cada plan y a las demás circunstancias de modo, tiempo y lugar...”;

Que, en esa oportunidad la Defensoría del Pueblo había solicitado también

que se contemple el caso de las personas trasplantadas y de aquellas que padezcan de problemas de salud debidamente comprobados y que requieran para el sostenimiento de su salud una vivienda adecuada, pidiéndose la modificación de la normativa interna correspondiente a los fines de contemplar los criterios establecidos;

Que, recientemente la Defensoría del Pueblo emitió Resolución N° 178/2015 donde se recomendó a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo: “...que utilice todas las herramientas que obran en su poder para difundir a la comunidad en forma masiva y con antelación suficiente la apertura de inscripción a programas habitacionales, los requisitos establecidos y las fechas de reempadronamiento de los inscriptos que no fueron adjudicados con los apercibimientos del caso...incorporación expresa al Reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso de cupos determinados exclusivamente a discapacitados motrices y a personas con cualquier otra discapacidad acreditada... que se exima a discapacitados motrices y a personas con cualquier otra discapacidad acreditada, de la obligación de acreditar medios económicos suficientes para la inscripción en los programas de adjudicación de viviendas...”;

Que, a raíz de la similitud de los casos analizados, en primer lugar consideramos indispensable ratificar los términos de la Recomendación 0178/2015 cuya parte resolutive fue citada en el párrafo que antecede, principalmente en lo relativo a la difusión con la antelación debida de nuevos sorteos y de los requisitos y fechas de reempadronamiento de inscriptos que no resultaron adjudicados anteriormente con los apercibimiento del caso, de manera tal que todos estén en condiciones de participar de nuevos sorteos;

Que, asimismo estimamos relevante que la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo estudie la posibilidad de diagramar un plan que permita cubrir de manera provisoria las necesidades de aquellas familias en crisis habitacional que cuentan con un miembro que padece de algún tipo de discapacidad y que se hallen inscripta en el Registro Único de Inscripción Permanente;

Que, al momento de contestarse oficio por parte de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo respecto a si el Área Social cuenta con “programas” de préstamo o adjudicación provisoria de vivienda para familiares en crisis habitacional, que no reúnan del poder adquisitivo para participar de los sorteos y que cuenten con personas con discapacidad en sus grupos familiares, se informó que la reglamentación vigente sólo prevee la adjudicación de viviendas mediante sorteos públicos y que por ello “... esa Sub-Dirección estima que meritúa ser considerada por el Estado, razón por la cual se deriva a la Dirección Provincial para su conocimiento y determinación...”;

Que, conforme a todo lo dicho ut supra, se recomienda a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo difundir a la comunidad en forma masiva y con antelación suficiente la apertura de inscripción a programas habitacionales, los requisitos establecidos y las fechas de reempadronamiento de los inscriptos que no fueron adjudicados con los apercibimientos del caso; y que se estudie la posibilidad de implementar algún plan o programa de préstamo o adjudicación provisoria de vivienda para familiares en crisis habitacional, que cuenten con personas con discapacidad en sus grupos familiares y que se hallen inscripta en el Registro Único de Inscripción Permanente;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:
LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo que utilice todas las herramientas que obran en su poder para difundir a la comunidad en forma masiva y con antelación suficiente la apertura de inscripción a programas habitacionales, los requisitos establecidos y las fechas de reempadronamiento de los inscriptos que no fueron adjudicados con los apercibimientos del caso.

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo que se estudie la posibilidad de implementar algún plan o programa de préstamo o adjudicación provisoria de vivienda para familiares en crisis habitacional, que cuenten con personas con discapacidad en sus grupos familiares y que se hallen inscripta en el Registro Único de Inscripción Permanente

ARTÍCULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN N° 210
SANTA FE, 16 NOV 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-102443/14, y;

CONSIDERANDO:

Que la peticionante se comunicó por la vía del correo electrónico con la Defensoría del Pueblo en su condición de usuario de la empresa de autotransporte público de pasajeros "EL NORTE S.A.", exponiendo diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/San Justo, y viceversa;

Que los reclamos refieren, entre otros, a: a) el día 11/03/14 la unidad con salida desde la ciudad de San Justo con destino a la ciudad de Santa Fe a las 19:00 horas, tuvo un retraso de 45 minutos sin que desde la empresa se brinde explicación alguna a los usuarios, b) la unidad que en su recorrido desde el norte de la provincia, ingresa en la ciudad de San Justo a las 19:00 horas, se niega a subir pasajeros cuando cuenta con lugares disponibles, c) el libro de quejas no cumple con las funciones de mejoramiento del servicio;

Que manifiesta que los inconvenientes mencionados son de larga data, y ante la persistencia de las falencias denunciadas, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo de control provincial, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, en el marco de la reunión llevada a cabo el día 24/04/14 entre personal de este organismo y el Director Provincial de Transporte -Ing. Javier R. Mazzei-, se hizo entrega

del Oficio N° 24471, en el que se describe la problemática denunciada y se solicita información relativa a la misma;

Que en fecha 20/05/14 se incorpora a las actuaciones la queja de otra ciudadana de San Justo recibida por la vía del correo electrónico que refiere al incumplimiento de horarios y frecuencias por parte de la empresa de marras (fs. 6);

Que al requerimiento realizado el Director Provincial de Transporte respondió en fecha 07/07/14, indicando que: "El horario denunciado de las 19 hs. Fue debidamente controlado en los meses de abril, mayo y junio. En todos los casos el servicio fue prestado. Respecto a los retrasos, se ha intimado a la empresa a respetar los horarios preestablecidos. En cuanto a los servicios que vienen desde más al norte de San Justo y entran a la Terminal, ha ocurrido en días pico que los servicios ya hubieran completado su carga de pasajeros, por una demanda de localidades como Calchaquí, Gobernador Crespo y Marcelino Escalada, por lo cual se ha intimado a la empresa para la colocación de refuerzos de horario";

Que en fecha 30/07/14 se incorpora a las actuaciones la queja de otra ciudadana de San Justo recibida por la vía del correo electrónico (fs. 10); Que a fs 12/13 se incorporan a las actuaciones copias de la denuncia publicada en el portal web "San Justo Hoy" de fecha 26/07/14, relacionadas con inconvenientes sufridos por pasajeros que se trasladaban desde San Justo a Santa Fe el día 20 de julio de 2014 en el horario de las 22:30 horas;

Que como consecuencia de ello el día 25/08/14 la Defensoría del Pueblo puso en conocimiento de dicha situación al Director Provincial de Transporte, solicitándole la urgente intervención al respecto (fs. 14);

Que en fecha 10/03/15 se remitió el Oficio N° 28914 a la Directora General de Transporte de Pasajeros, requiriendo su intervención a fin de que se realicen las inspecciones correspondientes a los fines de controlar el cumplimiento de frecuencias y horarios y el estado de las unidades afectadas al servicio, sin que se verificara respuesta alguna de parte de la funcionaria aludida;

Que en mérito a ello esta Defensoría del Pueblo entiende imprescindible formular observaciones y recomendaciones respecto a la problemática in examine;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte de la Directora General de Transporte de Pasajeros -Dra. XXXXXX XXXXXX- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10.396: "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 concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48º de la Ley 10396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones", y activando de este modo lo detallado por el artículo 50º de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO - ZONA NORTE

R E S U E L V E N :

ARTICULO 1°: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que fiscalice en forma minuciosa y rigurosa el cumplimiento de la normativa vigente con relación a las frecuencias horarias y el estado de las unidades de transporte de pasajeros, priorizando la seguridad e integridad física de los pasajeros, por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros "EL NORTE S.A.", en la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/San Justo, y viceversa, de modo que el mismo se cumpla con regularidad, continuidad y obligatoriedad.-

ARTICULO 2°: Como oportunamente se solicitara mediante Resoluciones N° 186 y 187, ambas de fecha 28/10/15, recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que evalúe la posibilidad de controlar el cumplimiento de las frecuencias horarias de las unidades prestatarias del servicio, a través del sistema monitoreo de posicionamiento geográfico de las mismas; y la consecuente implementación del sistema que permita conocer al usuario en tiempo real el arribo a las paradas de las unidades de transporte.-

ARTICULO 3°: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Dn. Alejandro Boggiano-; al señor Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano-; al señor Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei-; a la Directora General de Transporte de Pasajeros -Dfa. Ana Calvat-; y a los interesados.

ARTICULO 4°: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 215 SANTA FE, 26 NOV 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-105140/14; y
CONSIDERANDO:

Que los peticionantes -vecinos de Colastiné Norte Ruta Provincial N° 1- comparecieron a la Defensoría del Pueblo en su condición de usuarios de la empresa de autotransporte público de pasajeros "CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.", exponiendo sus reclamos relacionados con la prestación del servicio prestados por la Línea C y Línea 2;

Que los reclamos refieren a: a) el carnet escolar otorgado por el gobierno provincial menciona al dorso del mismo "Tramo 1, Colastiné Norte", pese a lo cual no le es aceptado por los choferes de la línea "C", debiendo abonar el pasaje entero; b) en el interior de las unidades de transporte se habrían fijado carteles indicativos de la sus-

pensión de la totalidad de los boletos estudiantiles, argumentando su emisión errónea;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, en fecha 13/06/14 se remitió correo electrónico al Director Provincial de Transporte dependiente de la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe exponiendo en forma detallada la problemática expuesta y solicitando se informe con relación a la denuncia formulada (fs. 8);

Que a dicho requerimiento respondió el Director Provincial de Transporte de la Provincia de Santa Fe mediante Nota N° 2063/14 de fecha 07/07/14, consignando que: "...el barrio o paraje Colastiné Norte, y asimismo Colastiné Sur y La Guardia, están comprendidas dentro del Distrito Santa Fe. El servicio denunciado tiene como principal cometido la conexión de los distritos Santa Rosa de Calchines (desde el paraje denominado Los Zapallos o Vuelta del Pirata), Arroyo Leyes y San José del Rincón. Todo pasajero que ascienda en estos distritos puede descender en Colastiné Norte, y en el regreso, volver desde allí. El pasajero que toma servicios en Colastiné Norte y desea bajarse en Santa Fe, dispone de una línea urbana, Línea 2, que por ser municipal tiene otro régimen tarifario y de descuentos a estudiantes. Por lo tanto, todo reclamo de esos vecinos debe ser derivado a las autoridades de la ciudad de Santa Fe. El pasajero que asciende en Colastiné Norte, sin embargo, puede tomarlo hasta Santa Fe, pero debe abonar la tarifa mínima fijada por Decreto del Sr. Gobernador, que puede ser más cara que el boleto urbano por tener otro régimen de actualización. También el pasajero de Colastiné Norte puede tomar el servicio hasta Santo Tomé o Sauce Viejo, abonando para ello el pasaje Rincón-Santo Tomé o Rincón-Sauce Viejo, y si es estudiante secundario, terciario o universitario, puede gestionar la credencial, la que le será reconocida en el momento de cada viaje";

Que a tenor de respuesta oficial recibida, en fecha 07/07/14 se requirió al funcionario premencionado un informe concreto y pormenorizado respecto a la problemática del boleto escolar (fs. 9 vto);

Que en fecha 24/07/14 se remitió el Oficio N° 24730 al Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano-, haciendo expresa mención que a tenor de lo dispuesto por la Ley Provincial N° 13.098, la reducción del cincuenta por ciento (50%) en la tarifa ordinaria del autotransporte de pasajeros, para los alumnos regulares del nivel secundario, terciario de grado y universitario, en el período correspondiente a los ciclos lectivos o desde el 1° de febrero hasta el 20 de diciembre de cada año, si aquellos no estuvieran determinados, exclusivamente para su traslado directo a los establecimientos educacionales desde su lugar de residencia y viceversa, en los servicios de transporte de pasajeros de jurisdicción provincial sujetos al régimen de las leyes N° 2.449 y 2.499, no hace distinción alguno que permita la aplicación expuesta por el Director Provincial de Transporte de la Provincia de Santa Fe;

Que a través del citado Oficio -por ser la Subsecretaría de Transporte autoridad de aplicación conforme el Decreto 2269/10- se solicitó la convocatoria del Consejo Consultivo previsto en el artículo 3° a fin que se avoque a la cuestión planteada teniendo en cuenta para ello que la normativa reglamentaria de la Ley Provincial N° 13.098 tuvo como finalidad "ordenar el procedimiento tendiente a obtener tales descuentos" y no propender a su limitación;

Que en fecha 29/07/14 se concretó una reunión entre el Defensor del Pueblo Adjunto -Zona Norte- y el Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano- en la cual el Defensor del Pueblo requirió respuestas a la informa-

ción solicitada y manifestó su preocupación por la falta de soluciones de fondo a la problemática denunciada, insistiendo respecto a la responsabilidad que le cabe a dicho organismo respecto al control de las empresas prestatarias del servicio de transporte público de pasajeros;

Que, en mérito análisis de la queja formulada y la legislación vigente y aplicable, esta Defensoría del Pueblo entiende imprescindible formular recomendaciones respecto a la problemática in esame;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte de los funcionarios requeridos -Director Provincial de Transporte Ing. Javier Mazzei y Subsecretario de Transporte -Ing. Gustavo Peirano- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10.396: "Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen"; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48º de la Ley 10.396: "Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones"; y activando de este modo lo detallado por el artículo 50º de la ley antedicha: "La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras";

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley Nº 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE
R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que en cumplimiento de las funciones que le han sido otorgadas convoque al Consejo Consultivo previsto en el artículo 3º a fin que se avoque a la cuestión planteada teniendo en cuenta para ello que el Decreto Provincial Nº 2269/10 -reglamentario de la Ley Provincial Nº 13.098- tuvo como finalidad "ordenar el procedimiento tendiente a obtener tales descuentos" y no propender a su limitación.-

ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Dn. Alejandro Boggiano-; al señor Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano-; al señor Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei-; y a los interesados.

ARTÍCULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCION Nº 216 SANTA FE, 26 NOV 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expedientes Nº 01004-117719/15 y glosado 01004-116045/15; y

CONSIDERANDO:

Que la peticionante compareció a la Defensoría del Pueblo manifestando que el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) le brindaba el servicio de atención médica domiciliaria a su esposo, a través de la empresa "Humanizar Salud S.A.", quienes le proveían el servicio de enfermería, medicina y kinesiología;

Que en dos oportunidades en que solicitó la presencia de médico a domicilio, concurrió en representación de "Humanizar Salud S.A." una persona que se identificó como XXXX, quien luego de brindar la atención correspondiente se negó a recetarle medicamentos a su esposo, lo cual la hizo sospechar de su carácter de profesional médica;

Que en otra ocasión la misma persona le extendió una orden médica con el sello de una profesional llamada Campuzano, razón por la cual en fecha 13/05/15 presentó la correspondiente denuncia al Colegio de Médicos de la Provincia de Santa Fe -1ª Circunscripción- (fs.3), sin que se le comunicara respuesta alguna a la fecha de la presentación;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio Nº 29273 de fecha 28/07/15 al Presidente del Colegio de Médicos de la Provincia de Santa Fe -1ª Circunscripción- Dr. Alico, exponiendo la problemática expuesta por la afiliada XXXX y solicitando información correspondiente al trámite dado al reclamo incoado;

Que al requerimiento realizado respondió el Colegio de Médicos de la Provincia de Santa Fe -1ª Circunscripción-, informado que: "...con relación a la denuncia realizada por la Sra. XXXX, a lo cual cumplimos en informarle que este Colegio de Médicos de Santa Fe, radicó una denuncia ante el Ministerio de la Acusación -Fiscalía Regional 1 – UF -La Capital, el día 22 de Mayo de 2015 contra Sánchez Benítez por presunta violación a lo dispuesto en los arts. 208 inc. 1) subsiguientes y concordantes del Código Penal, en relación a la asistencia brindada al esposos de la denunciante Sr. XXXX, quien lo hacía cumpliendo al Servicio de Atención Médica Domiciliaria de la Empresa "Humanizar Salud S.A."- Matrícula de Habilitación Nº 063-40675-";

Que posteriormente, y en el marco del Expediente Nº 01004-116045/15 glosado al de origen, la señora XXXX amplió su presentación y acompañó la denuncia realiza ante la Dirección General de Asuntos Jurídicos del IAPOS (fs. 3);

Que ello motivó la remisión de los Oficios Nº 29188 de fecha 18/06/15 y su ulterior reiteración Nº 29292 de fecha 10/08/15, ambos dirigidos al Director Provincial del IAPOS -XXXXXX XXXXXX, notificando lo informado por el Colegio de Médicos de la Provincia de Santa Fe -1ª Circunscripción- y solicitando la adopción de las medidas pertinentes;

Que desde el IAPOS se envió el original del Expediente Nº 15302- XXXX-8, por el cual tramita la denuncia de la Sra. XXXX, a los efectos de que este Organismo tome vista del mismo, procediéndose a extraer copias y agregar las mismas al expediente de origen;

Que a fs. 12 del citado se verifica que en fecha 23/06/15 la Dirección de Planificación y Control de Gestión de IAPOS manifestó que: "... la empresa Humanizar integró el registro de prestadores del Programa Cuidados Domiciliarios hasta el mes de agosto de 2014. No obstante lo expresado consultado con el sector de Auditoría nos informa a la fecha viene facturando prestaciones a la Obra social por el mencionado Programa";

Que asimismo, a fs. 19 luce el informe del Departamento Técnico Administrativo del IAPOS que indica que "...no registramos notificación de baja y además dicha empresa ha participado en reuniones de capacitación por sistema On Line y se le ha otorgado código de Usuario para gestionar autorizaciones y consumos";

Que la Dirección de Asuntos Jurídicos informó a esta Defensoría del Pueblo que el expediente relacionado con la denuncia de la afiliada XXXX se encuentra en curso de investigación y que "este Instituto podrá tomar las medidas que estime correspondan respecto de prestadores de la Obra Social y siempre dentro del ámbito del convenio que nos vincule. Habiéndose recabado diversos informes, se constató que la sra.

Sanchez Benitez no es prestadora de esta obra social. Por otra parte, la Dra. Campuzano es prestadora de este Instituto, por lo que se procederá a solicitar el descargo correspondiente, en el ámbito del convenio vigente";

Que mediante Nota N° 9856 de fecha 18/09/15 se procedió a la devolución bajo recibo de las actuaciones originales N° 15302-XXXX-8, solicitando la prosecución de la investigación correspondiente hasta su culminación, de acuerdo al procedimiento administrativo de rigor;

Que, no obstante ello, se verificó que en el marco de las actuaciones mencionadas no se ha emitido acto administrativo resolutorio respecto de la denuncia formulada por la afiliada XXXXX;

Que no obstante la denuncia penal incoada por el Colegio de Médicos de la Provincia de Santa Fe -1ª Circunscripción-, y en observancia de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones conforme las facultades otorgadas por la Ley N° 10.396, de modo que desde la obra social provincial se imprima trámite urgente a la investigación en curso, en pos de salvaguardar la salud de los afiliados;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) la agilización de la investigación iniciada ante la denuncia de la afiliada XXXXX, que tramita por Expediente N° 15302-XXXX-8, en mérito a los considerandos vertidos precedentemente.

ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Director Provincial del Instituto

Autárquico Provincial de Obra Social -Dr. Silvio González- y a la interesada.

ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 227
SANTA FE, 3 DIC 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-111569/14, y;

CONSIDERANDO:

Que el peticionante, XX XX XX, DNI N° XX.XXX.XXX, con domicilio en calle XX N° XXXX – de la ciudad de Sunchales (Departamento Castellanos - Provincia de Santa Fe), compareció a la Defensoría del Pueblo denunciando las molestias ocasionadas por el funcionamiento de la empresa "XXXXXX" -sita en calle XX N° XXXX de la precitada localidad;

Que al decir del recurrente, la empresa posee una prensa neumática que produce fuertes vibraciones, las cuales se incrementan en su magnitud durante la etapa de producción intensiva, tornando intolerable el descanso y poniendo en riesgo la estructura de la vivienda que habita;

Que acompaña documental respaldatoria del reclamo presentado ante la Secretaría de Medio Ambiente en fecha 20/09/13, registrada bajo Nota N° 1898, la que motivara la concurrencia de inspectores de dicha Secretaría que verificaron la verosimilitud y la magnitud de la misma, y provocaron el cese temporal de las molestias (fs. 3);

Que la actividad denunciada se retomó sin intervalo alguno desde el mes de diciembre de 2014, lo que generó la presentación de la queja de marras ante esta Defensoría del Pueblo -Zona Norte- en resguardo de sus derechos ciudadanos;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio N° 28773 de fecha 05/01/15 al señor Subsecretario de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe -Ing. Edgardo Fabián Seguro- exponiendo el tenor de la denuncia recibida y solicitando la información correspondiente, en el marco de la legislación vigente y aplicable;

Que en fecha 03/02/15 se reiteró la solicitud al señor Subsecretario de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, mediante la remisión del Oficio N° 28840, sin que se verificara respuesta y/o intervención respecto del tema en análisis;

Que no obstante la información telefónicamente suministrada desde la Secretaría requerida al personal interviniente en la instrucción de las actuaciones -en fechas 02/03/15, 15/04/15 y 08/06/15-, nunca se remitieron los informes solicitados que permitieran evaluar las acciones direccionadas desde el Estado destinadas a verificar el cumplimiento por parte de la empresa de la normativa ambiental aplicable, la existencia de daños y en caso de verificarse los mismos, a que se procediera a remediarlos;

Que, la falta de respuesta por parte del funcionario requerido -Subsecretario

de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39º de la Ley 10396: “Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen”; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48º de la Ley 10396: “Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones”, y activando de este modo lo detallado por el artículo 50º de la ley antedicha: “La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”;

Que en mérito a lo expuesto supra y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley Nº 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y

EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Recomendar al señor Subsecretario de Gestión Ambiental del Ministerio de

Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, cumplimente con el deber de colaboración que con carácter preferente deben los organismos públicos a la Defensoría del Pueblo, informando a la brevedad los resultados de la inspección realizada a la firma “Chialvo SRL” de la ciudad de Sunchales y el estado actual del trámite correspondiente.

ARTICULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe; al señor Subsecretario de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe y al interesado.

ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN Nº 236 SANTA FE, 11 DIC 2015

VISTO:

El Expediente Nº 2-0006426/15, Letra C, del registro de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, se presenta peticionante y manifiesta queja por incumplimiento de las empresas de transporte público de pasajeros con la obligación de otorgar pasajes gratuitos a las personas discapacitadas, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja de referencia es de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 24º de la Ley Nº 10.396), deviniendo la misma admisible;

Que, se presenta el Sr. XXXXXX XXXXXX y acompaña copia de nota presentada en la Dirección Provincial de Transporte donde informa que la empresa de transporte interurbana Rosario Bus le exige la tramitación por internet del permiso de pases gratuitos para personas con discapacidad, expresa que no tiene acceso a ese servicio motivo por el cual se apersonó en la empresa para efectuar el trámite personalmente, habiendo sufrido maltratos y negativas de su petición;

Que, se agrega copia del Certificado de Discapacidad a nombre del quejoso con validez hasta el 6/7/2017 y la posibilidad de viajar con acompañante;

Que, se cursa Oficio Nº 602 del 9/6/15 y Pronto Despacho Nº 625 del 29/7/15 al Director Provincial de Transporte y se le solicita que remita copia de las actuaciones iniciadas por el Sr. XXXXXX XXXXXX; se informe si ese organismo ha recibido otra denuncia contra dependientes de la empresa Rosario Bus por negativa de emisión de “Pase Gratuito por Discapacidad” y/o “malos tratos y agresión verbal” y se ha tomado una determinación para el expediente referido;

Que, se recibe respuesta del Oficio cursado donde se informa que se trasladó la denuncia a la empresa involucrada, que dicha empresa no es prestataria del servicio público de pasajeros sujeta a jurisdicción provincial y en cuanto a las personas discapacitadas remarca que no necesitan tener un “pase” para viajar en los servicios sujetos a jurisdicción provincial, el mismo Certificado Único de Discapacidad obra como tal;

Que, se acompaña en copia el expediente Nº 01802-0012813-0 iniciado en el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente donde consta descargo de la empresa denunciada y alegan al respecto que “...dada la gran cantidad de pasajeros con renovación, consultas y sugerencias que se presentan al comienzo de dicha actividad, la empresa estableció un sistema vía internet gratuito a fin de dar mayor y mejores facilidades, no solo para las personas que presentan alguna discapacidad sino también para el público en general...”;

Que, en virtud de las actuaciones en trámite ante el Ministerio, desde esta Defensoría se envía nuevo Oficio Nº 628 del 12/8/15 y Pronto Despacho Nº 666 del 15/9/15 al Director Provincial de Transporte donde se solicita informe si se ha dictado Resolución en el marco del expediente Nº 01802-0012813-0;

Que, resulta conveniente transcribir lo dispuesto en la citada ley provincial, la cual en su art. 18 expresa: “Las empresas de transporte de colectivo terrestre sometidas al control de la autoridad provincial deberán transportar gratuitamente a las personas con discapacidad a cualquier destino que deban concurrir por razones familiares,

asistenciales, educacionales, laborales o de cualquier otra índole. La reglamentación establecerá las comodidades que deban otorgarse a los discapacitados transportados, las características de los pases que deban exhibir y las sanciones aplicables a los transportistas en caso de inobservancia de esta norma. La franquicia será extensiva a un acompañante en caso de necesidad documentada”.

Que, Decreto Nº 1969/09 reglamentario del art. 18 de la Ley Nº 9325 consagra: “...Las empresas de transporte de pasajeros sujetas a las Leyes Nros. 2.449 y 2.499, en consideración al artículo 54, apartado 1, inciso c) de esta última y en los términos del artículo 18 de la Ley Nº 9.325, transportarán gratuitamente a las personas con discapacidad, con la sola presentación del Certificado Único de Discapacidad emitido conforme a la Ley Nacional Nº 9.325...”;

Que, conforme a la normativa vigente se establece en forma incontrovertible que no se puede exigir más requisito que la presentación del Certificado de Discapacidad, lo mismo surge de lo informado por la propia Dirección Provincial de Transporte al tiempo de contestar el Oficio enviado donde aclaró: “...no necesitan tener un PASE para viajar en los servicios sujetos a la jurisdicción provincial...”;

Que, a pesar de lo reglamentado por la normativa vigente y a lo informado por la autoridad de contralor provincial, la propia empresa al tiempo de contestar el traslado de la denuncia a la Subsecretaría de Transporte reconoce que se “...estableció un sistema vía internet gratuito a fin de dar mayor y mejores facilidades no solo a las personas que presentan alguna discapacidad sino también para el público en general...”;

Que, en modo de síntesis podemos decir que a pesar de la normativa vigente en la materia y a lo dispuesto por la Dirección Provincial de Tránsito y con la excusa de facilitar el acceso a personas discapacitadas y público en general, en forma deliberada la empresa denunciada reguló un mecanismo particular mediante internet, al cual deben acceder inexorablemente todas las personas que quieran contar con un Pase Gratuito por Discapacidad;

Que, conforme a todo lo expuesto ut supra, se recomienda a la Subsecretaría del Transporte que dicte Resolución donde se exija a todas las empresas de transporte interurbanos de pasajeros que se encuentren bajo su jurisdicción, que cumplan con su obligación de transportar gratuitamente a las personas con discapacidad con la sola presentación del Certificado Único de Discapacidad emitido conforme a la Ley Nacional Nº 9.325, prohibiéndose de manera expresa la implementación de cualquier otro sistema que implique algún tipo de registración previa de las personas con algún tipo de discapacidad comprobada;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución Nº 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: DECLARAR admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgs. y cc. de la Ley Nº 10.396.

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR al Sr. Subsecretario de Transporte que dicte Resolución donde se exija a todas las empresas de transporte interurbanos de pasajeros que se encuentren bajo su jurisdicción, que cumplan con su obligación de transportar gratuitamente a las personas con discapacidad con la sola presentación del Certificado Único de Discapacidad emitido conforme a la Ley Nacional Nº 9325, prohibiéndose de manera expresa la implementación de cualquier otro sistema que implique algún tipo de registración previa de las personas con algún tipo de discapacidad comprobada.

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR al Sr. Subsecretario de Transporte la aplicación de sanciones a aquellas empresas que nieguen el derecho de viajar gratuitamente a toda persona que presente Certificado Único de Discapacidad y/o a su acompañante, en los casos que así esté contemplado y sea deseo del discapacitado, cualquiera que fuera el motivo del viaje.

ARTÍCULO 4º: APROBAR todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 5º: COMUNICAR lo resuelto al peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese, y archívese.

**RESOLUCIÓN Nº 237
SANTA FE, 11 DIC 2015**

VISTO:

El Expediente Nº 2-008402/2011 del registro de esta Defensoría del Pueblo, en virtud del cual se presenta peticionante solicitando asesoramiento sobre problemas con vivienda FONAVI, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja de referencia se encuentra comprendida dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley Nº 10.396), por lo que la misma deviene admisible;

Que, la peticionante solicitó a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo su regularización habitacional mediante Nota recibida en fecha 28/6/2010, donde manifiesta que habita junto a sus dos hijos la unidad ubicada en calle XXXX, Torre X, Piso X, departamento Xº de la ciudad de Rosario, la cual alquila desde enero de 2008. Agrega que el dueño actual le pide la vivienda para venderla y que de ser así ella y su familia no tendrían donde ir a vivir;

Que, se remitió pedido de informes en fecha 18/09/11 mediante Oficio Nº 0300 y Pronto Despacho Nº 0360 del 3/1/12 donde se solicitó a la Directora Provincial de Vivienda y Urbanismo que se manifieste el motivo por el cual el expediente Nº 15201-0074017-0 se encontraba desde el 24/6/11 en Coordinación Servicios Sociales, Delegación Rosario, en reserva y sin resolución alguna;

Que, la Coordinación de Servicios Sociales de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo de la Zona Sur, eleva informe con fecha 22/2/2012 a la Directora

General de Zona Sur donde consta que se procedió a la visita domiciliar de la vivienda en cuestión verificándose que la misma se encontraba ocupada por la Sra. XXXXX junto a sus hijos desde el año 2008 aproximadamente a través de un alquiler a terceras personas. Se agrega que la familia tiene ingresos demostrables y que el inmueble se encuentra en buenas condiciones en general. Con respecto a los servicios está abonando el gas, agua y luz y también las cuotas de la vivienda. Finaliza expresando que el grupo familiar se encuentra inscripto en el R.U.I.P. y que la familia beneficiaria presenta buena conducta social;

Que, ante la paralización del expediente en el Área de Coordinación Administrativa Contable de la Zona Sur de la D.P.V. y U. , se envió Oficio N° 0916 en fecha 3/6/2013 a los fines que se informen los motivos;

Que, se contesta el Oficio cursado informándose que el expediente fue remitido a Santa Fe con proyecto de Resolución de asignación en Locación;

Que, a pesar de lo informado en fecha 8/4/2014 se remitió Oficio N° 145 a los fines que se informen los motivos de la paralización del expediente en la Dirección Asuntos Jurídicos Coordinación Asuntos Notariales desde el 15/7/13, y en fecha 11/9/15 se cursó Oficio N° 658 donde se requería que se informen los motivos por los cuales el expediente estaba paralizado desde 2/12/14 en el Área Comercial de la Delegación Rosario;

Que, desde el Área Comercial de la D.P.V. y U. Zona Sur se informa a la Directora General que el expediente 15201-0074017-0 se encontraba en el Área para control de pagos toda vez que se había suscripto Contrato de Locación por 24 meses, de los cuales se habían emitido 9 cuotas a la fecha, no registrando deudas la cuenta;

Que, según el informe elaborado por el Servicio Social de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo de la zona sur, la presentante se encuentra habitando la Unidad en cuestión desde el año 2008 pagando alquiler a terceras personas, haciéndose cargo del pago de las cuotas de la vivienda y de los servicios, conservando el inmueble en buen estado de conservación y acreditada buena conducta social;

Que, según el informe citado precedentemente los coordinadores del Servicio Social de la D.P.V. y U. sugieren que "...el grupo familiar amerita ser propuesto en la adjudicación del inmueble de referencia en compraventa...";

Que, sin perjuicio de los antecedentes favorables detallados y de encontrarse inscriptos en el R.U.I.P., desde el Área Comercial se informa que se suscribió contrato de locación por el término de 24 meses, de los cuales se han cumplido íntegramente con 9 cuotas a la fecha de elaboración del informe, sin registrarse deuda;

Que, la Resolución N° 2198/2001 "Reglamento de adjudicación ocupación y uso para programas habitacionales", establece en su Art. 10° que Las unidades se adjudicarán siempre en compraventa contemplándose la locación "...sólo para los casos en que la situación del adjudicatario sea tal que no pueda continuar con el pago de las cuotas de amortización..." (Art. 10° inc. b);

Que, si bien entendemos que el contrato de locación firmado con el ocupante de la unidad habitacional es un avance en la situación en que se encontraba la quejosa hasta entonces dotando de un marco legal su situación en relación al inmueble, se estima que en el presente caso sería pertinente que la autoridad de aplicación considere la posibilidad de adjudicar la vivienda a la Sra. XXXXX y su núcleo familiar, fundando lo recomendado en la conducta responsable de la presentante con relación a la Unidad, quien según lo manifestado por la propia Dirección de Vivienda y Urbanis-

mo se viene haciendo cargo del pago de las cuotas y de los servicios desde hace más de 7 años;

Que, por todo lo expuesto ut supra, se recomienda al Director Provincial de Vivienda y Urbanismo que estudie la posibilidad de regularizar definitivamente la situación jurídica de la Sra. XXXXX respecto a la unidad habitacional ubicada en calle XXXX, Torre X, Piso X, departamento X° de la ciudad de Rosario, procediéndose a la desafectación de la vivienda a su anterior adjudicatario conforme al art. 29 de la Resolución N° 2198/2001 ("Reglamento de adjudicación ocupación y uso para programas habitacionales") si ya no se hubiese efectuado, y se analice la posibilidad de adjudicar la misma en beneficio de la actual locataria;

Que, la presente gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1°: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 59, sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2°: Recomendar al Director Provincial de Vivienda y Urbanismo que considere la posibilidad de regularizar definitivamente la situación jurídica de la Sra. XXXXX mediante la adjudicación de la unidad habitacional ubicada en calle pública XXXX, Torre X, Piso X, departamento X° de la ciudad de Rosario, registrada bajo el Expediente N° 15201-0074017-0.

ARTÍCULO 3°: Aprobar las actuaciones realizadas por los Funcionarios de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 4°: Comunicar lo resuelto al Peticionante. (Cfr. Art. 65° de la Ley N° 10.396)

ARTÍCULO 5°: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 238
SANTA FE, 11 DIC 2015

VISTO:

El Expediente N° 2-016664/13, iniciado con motivo de la presentación realizada en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita al IAPOS maestra integradora para su hijo con discapacidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, en fecha 20/12/13 se presenta la Sra. XXXXX XXXXX quien manifiesta que su hijo cuenta con Certificado de Discapacidad donde se diagnostica trastornos específicos del desarrollo del habla y del lenguaje, trastornos específicos del desarrollo

de las habilidades escolares estableciendo como orientación prestacional: "Rehabilitación. Prestaciones Educativas";

Que, se acompaña copia de Certificado de Discapacidad; copia de DNI del menor XXXXX XXXXX; copia de credencial de IAPOS del menor; Informe Psicológico donde se señala: "...el niño presenta muchas dificultades en las actividades escolares por eso sería de gran importancia poder contar con una maestra integradora personalizada, de esta manera el niño podría avanzar más rápido en su aprendizaje..."; Certificado de Fonoaudióloga firmado por la profesional que atiende al niño donde se expresa: "...posee problemas severos a nivel cognitivo..."; copia de informe pedagógico de la Escuela N° 560 "Provincia de Jujuy" y Escuela Especial N° 2097 "Dr. Julio Maiztegui" de Rosario; copia de certificado expedido por Médico Neurólogo; copia de Nota presentada ante IAPOS por su madre Sra. XXXXX XXXXX y recibida el 27/1/2014;

Que, desde esta Defensoría del Pueblo se libra el Oficio N° 0318/14 dirigido al Director General de IAPOS, solicitándole que informe que respuesta se dio o dará al reclamo realizado por la Sra. XXXXX XXXXX en fecha 27/1/14 solicitando prestaciones por discapacidad para su hijo dentro del expediente N° 15303-0074920-4; remitir copias del mencionado expediente; informar si IAPOS brinda la cobertura de maestra integradora en los casos que el Ministerio de Educación de la provincia no cuente con personal necesario para esa cobertura e informar si IAPOS brinda la cobertura de Asistente Personal en el ámbito escolar;

Que, en fecha 1° de septiembre de 2015, motivado en la falta de respuesta por parte del Director del IAPOS a nuestro requerimiento, se libra el Oficio de Pronto Despacho N° 0654/15 instando su urgente contestación;

Que, atento que hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna, y de acuerdo a lo mandado por la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396), se impone realizar algunas consideraciones. En lo que respecta a la actuación del Defensor del Pueblo ante la Administración Pública y en pos de brindar una solución a las tribulaciones sufridas por los ciudadanos que reclaman su intervención para hacerlas cesar, el Art. 38 de dicha ley, estipula que: "Admitida la queja, el Defensor del Pueblo promoverá la oportuna investigación formando expediente sin fórmulas rituales en el que constarán los antecedentes y las pruebas aportadas. A esos efectos, el Defensor del Pueblo o sus adjuntos estarán facultados para: a) Solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, la opinión de los funcionarios actuantes y todo otro elemento que, a su juicio, estime útil a los efectos de la fiscalización;..." "Art. 39. Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen..."; "Art. 50: La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras" (sic);

Que, la información solicitada resulta indispensable para conocer la situación actual del niño discapacitado, ya que según lo manifestado por docentes y profesionales de la salud el menor necesitaría del apoyo de maestra integradora que permitan una mejora en el proceso de aprendizaje;

Que, según consta en el Sistema de Información de Expedientes de la provin-

cia, el Expediente: 15303 - 0074920 - 4 se encuentra en la Comisión de Discapacidad del Instituto Autárquico provincial de Obra Social (IAPOS) desde el 14/7/2014;

Que, por todo lo expuesto en los párrafos anteriores, se considera necesario hacer saber al Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe la falta de respuestas a los requerimientos del Defensor del Pueblo por parte del Director del I.A.P.O.S., la cual es considerada una práctica entorpecedora de su labor;

Que, más allá de lo previamente consignado, y con el único fin de contribuir al rápido esclarecimiento de lo planteado en la presente tramitación, creemos importante que quien sea el responsable de decidir sobre el particular, se expida a la mayor brevedad sobre la problemática en cuestión. La morosidad en el tratamiento y la resolución del mismo puede acarrear al niño graves perjuicios difíciles de reparar en un futuro;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO - ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: DECLARAR admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR al Sr. Ministro de Salud de la Provincia de Santa Fe, la falta de respuesta a los pedidos de informe del Defensor del Pueblo provincial por parte del Director de I.A.P.O.S., a los fines que tome conocimiento de tal proceder y ordene medidas, en el caso de así considerarlo.

ARTÍCULO 3º: REMITIR copia de la presente Resolución al Director del I.A.P.O.S, a los fines de que proceda a contestar los informes solicitados.

ARTÍCULO 4º: APROBAR todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 5º: COMUNICAR lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 6º: Registre, comuníquese, y archívese.

PROPUESTA N°4
Rosario, 27 de agosto de 2015

VISTO:

El Oficio N°44/15 de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, referente al caso de niñas y niños fumigados en Campo Hardy el 23 de enero de 2015, y a partir del cual -teniendo en cuenta que dicha situación particular expresa múltiples situaciones similares de público conocimiento- comenzó a profundizar su trabajo en la temática junto a la Comisión de Ambiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe -Zona Sur, mediante la cual se ha abordado la

problemática socioambiental de las fumigaciones y;

CONSIDERANDO:

Que, en el año 2015 y como resultado de algunos reclamos y la necesidad expuesta por el personal en las Jornadas de Capacitación realizadas a fines del 2014, la Institución comenzó a profundizar el estudio de determinadas problemáticas con el fin de aportar a la comunidad alternativas tendientes a su solución;

Que, es competencia de esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes estudiar la temática ambiental y los problemas inherentes a la misma, utilizando como punto de partida las quejas recibidas por los vecinos de nuestra provincia;

Que, en virtud de tratarse de temas complejos que incluyen múltiples cuestiones a analizar, se entendió conveniente avanzar en una primera etapa en la problemática de las fumigaciones próximas a las escuelas rurales y su incidencia en la población, especialmente en las niñas, niños y adolescentes que asisten a ellas;

Que, la Defensoría del Pueblo ha intervenido en múltiples expedientes iniciados por vecinos que presentaron sus quejas ante las fumigaciones realizadas en campos lindantes con el ejido urbano;

Que, en ese sentido se han dictado una decena de Resoluciones donde se recomendaba a la autoridad de aplicación que ejerza su poder de policía indelegable, aumentando sus recursos materiales y humanos que garanticen el control y fiscalización acordadas por los artículos 25 al 27 de la Ley 11.273;

Que, a pesar de las distintas recomendaciones observamos desde la Institución que siguen presentándose quejas por la utilización de agroquímicos y el incumplimiento de la normativa vigente;

Que, en virtud de ello se propone desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Comisión de Ambiente de la Defensoría del Pueblo-Zona Sur, efectuar una propuesta multidireccional tendiente a colaborar en proporcionar a la comunidad soluciones al fenómeno que se ha venido desarrollando en la última década con la intensificación de la actividad agropecuaria;

Que, entendemos indispensable antes de efectuar cualquier resolución propositiva, efectuar una sucinta enumeración y contenido de los antecedentes científicos, jurisprudenciales y normativos que justifican una prohibición y/o restricción de agroquímicos y específicamente todo lo relativo al Glifosato, ya que durante mucho tiempo se profesó la inocuidad del mismo en los seres humanos y estudios recientes cuestionan esa postura sostenida;

Que, sostenemos que el ambiente es un sistema complejo que tiene en cuenta el equilibrio entre lo biológico, el desarrollo humano y las instituciones sociales. Que dicho equilibrio nos debe llevar necesariamente a buscar de manera constante

una mejor calidad de vida y a desarrollar las potencialidades productivas desde una perspectiva sustentable y culturalmente apropiable para cada población;

Que, consideramos que el único modelo de desarrollo económico con enfoque de Derechos Humanos es el sustentable, el cual satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, y que somos responsables de la solidaridad intra e intergeneracional;

Que, acordamos con el enfoque sistémico y abordamos las problemáticas ambientales desde sus múltiples dimensiones e interrelaciones, donde el todo es diferente a la suma de sus partes. Que en el modelo agropecuario actual intervienen diferentes actores e intereses y es deber de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes como organismo de control de políticas públicas que involucran a la niñez y adolescencia santafecinas velar por el efectivo cumplimiento y respeto a sus Derechos Humanos fundamentales como son la Vida y la Salud;

Que, lejos de una concepción naturalista del ambiente consideramos que la desigualdad social y la inequidad en el acceso a derechos son parte de la crisis de la Modernidad y la necesidad de cambios a las que conlleva la degradación ambiental;

Que, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe tiene por función defender los Derechos Humanos no solo cuando son vulnerados sino también de actuar anticipadamente. Que, no obstante nos encontramos ante daños ambientales consumados –como lo constatan los informes e investigaciones que se citan a continuación- por lo que debemos prevenir que el riesgo ambiental se profundice;

Que, debemos garantizar especial protección hacia la niñez y la adolescencia por ser una población que en su interacción con el ambiente genera una particular influencia respecto de los adultos;

Que, de conformidad con los principios reconocidos por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Ambiente Humano que se llevó a cabo en Estocolmo en 1972 y por la Cumbre de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo que tuvo lugar en Río de Janeiro en 1992, la reforma de 1994 introdujo en nuestra Constitución Nacional la cuestión ambiental consagrando en su Artículo 41 el derecho de toda persona a un ambiente sano y equilibrado, como así también el deber correlativo de preservarlo. Asimismo la mencionada reforma reconoció con jerarquía constitucional una serie de tratados internacionales de Derechos Humanos que han ampliado la protección jurisdiccional del derecho a un ambiente sano, el agua y la calidad de vida, tal como se establece en el art. 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño, art. 11.1, 11.2 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Y, en lo que refiere a derechos de la niñez y la adolescencia cabe destacar que “las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como a la preservación y disfrute del paisaje”, tal como lo establece la Ley Nacional 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes;

Que, la OMS calcula que el 24% de la carga mundial de morbilidad y el 23% de la mortalidad son atribuibles a factores ambientales, y que centrándose en la reducción de los factores de riesgo ambientales sería posible prevenir cerca de una cuarta parte de la carga de morbilidad mundial. Que, por lo tanto, la función del Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de la OMS consiste en fomentar un ambiente más saludable, intensificar la prevención primaria e influir en las políticas públicas para solucionar las causas de las amenazas ambientales a la salud;

Que la salud es un concepto integral donde la atención primaria, la promoción y la educación ambiental promueven el bienestar y la calidad de vida, especialmente en niñas y niños, y por lo tanto pueden tener mayor influencia en la salud de las poblaciones que las acciones aisladas y específicamente médicas. Al mismo tiempo, para abordar los determinantes ambientales de la salud son necesarias acciones urgentes del sector de salud pública, en colaboración con otros sectores, como el de la agricultura y la industria;

Que la niñez, la salud y el ambiente son las dimensiones máspreciadas de toda población y para las cuales el Estado debe trabajar;

***Antecedentes científicos**

• La Agencia Internacional para la Investigación sobre el Cáncer (IARC), de la Organización Mundial de la Salud, ha evaluado la carcinogenicidad de los cinco plaguicidas organofosforados, entre ellos el Glifosato, y ha dictaminado que el mismo es probablemente carcinógeno para los humanos, clasificándolos en el grupo 2A. Su clasificación como 2A significa que el agente es probablemente cancerígeno para los seres humanos. Esta categoría se utiliza cuando hay pruebas limitadas de carcinogenicidad en humanos y suficiente evidencia de carcinogenicidad en experimentación animales. La evidencia limitada significa que una asociación positiva se ha observado entre la exposición a la agente y el cáncer pero que otras explicaciones para las observaciones (llamado azar, sesgos o confusión) no se puede descartar. En esta categoría también se usa cuando hay pruebas limitadas de carcinogenicidad en los seres humanos y los fuertes datos sobre cómo el agente causa cáncer. Agrega que el glifosato tiene actualmente el volumen de producción mundial más elevada de todos los herbicidas. El uso más grande en todo el mundo está en la agricultura. El uso agrícola de glifosato ha aumentado considerablemente desde el desarrollo de cultivos que han sido modificados genéticamente para que sean resistentes al glifosato. El glifosato también se utiliza en aplicaciones forestales, urbanas, y el hogar; se ha detectado en el aire durante la pulverización, en agua, y en los alimentos. La población general está expuesta principalmente a través de la residencia cerca de las zonas fumigadas, uso en el hogar, y la dieta y el nivel que se ha observado es generalmente bajo¹.

• La DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN en 2010 publica su Informe Niñez y Ries-

¹- International Agency for Research on Cancer. World Health Organization. IARC Monographs Volume 112: evaluation of five organophosphate insecticides and herbicides. Lyon, France, 20 March 2015.

go Ambiental en Argentina, el cual advierte sobre los riesgos ambientales generados por la actividad productiva y los efectos de la contaminación en la niñez como una cuestión de derechos. Asimismo, el 7 de octubre de 2014 la Defensoría del Pueblo de la Nación emitió una recomendación sobre fumigación con agroquímicos en zona de escuelas rurales dirigida al Ministro de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación y a los Ministros Nacionales y Provinciales de Agricultura, Educación, Ambiente, Salud y la Comisión Nacional de Investigación. Dicha recomendación instó a que: "Se coordinen medidas precautorias y preventivas para minimizar los riesgos por el uso de agroquímicos, especialmente en cercanía de la población y las comunidades educativas rurales a donde asisten niños que se ven expuestos a los tóxicos como consecuencia de las actividades productivas en la zona". El documento presentado por el Defensor del Pueblo de la Nación considera las investigaciones realizadas por la Cátedra de Extensión y Sociología Rurales de la Facultad de Agronomía de la Universidad de Buenos Aires, y en varias cátedras de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad Nacional de Rosario que desarrollan y destacan la existencia de "una diversidad de usos rentables posibles de la tierra que permitirían evitar el uso de agroquímicos mediante la implementación de prácticas agroecológicas". En este sentido, la recomendación incluye la necesidad de "ampliar la base de conocimiento científico a fin de reducir la incertidumbre, tomar medidas precautorias adaptadas a cada situación productiva, monitorear de modo participativo las principales variables que dan cuenta de la presencia de agroquímicos en el ambiente, la eventual exposición de los niños a los mismos y los efectos biológicos y afectaciones a la salud de los niños escolarizados, fomentar la reconversión productiva hacia modos alternativos que eviten el uso de agroquímicos, adoptar todas las medidas preventivas necesarias para minimizar la exposición de las comunidades educativas a los agroquímicos, incluidas de ser necesario restricciones a su uso".

***Antecedentes jurisprudenciales**

• "...La medida cautelar interpuesta por un elaborador y vendedor de coadyuvantes para el agro tendiente a que se suspenda la ejecución de los arts. 7 y 9 de la Ordenanza n° 965/2011 de la Comuna de Arequito en cuanto dispuso prohibir el uso de productos a base de Nonifenol Etoxilado, es improcedente, pues el accionante admite que existe controversia respecto a si dicha sustancia puede alterar el sistema hormonal y precisamente la duda o incertidumbre científica torna aplicable el principio precautorio que autoriza a la Comuna a proceder como lo hizo, de acuerdo con el principio precautorio tiene jerarquía legal (art. 4° de la Ley 25.675)..." "Debe rechazarse la medida cautelar interpuesta por un elaborador y vendedor de coadyuvantes para el agro tendiente a que se suspenda la ejecución de los arts. 7 y 9 de la Ordenanza N° 965/2011 de la Comuna de Arequito en cuanto dispuso prohibir el uso de productos a base de Nonifenol Etoxilado, pues no es de recibo el argumento de que la comuna no puede legislar qué tipo de productos están permitidos y a qué distancia de los centros urbanos se pueden aplicar porque ello lo fija la Ley Provincial 11.273, ya que en razón de la necesaria autonomía que dentro de cada provincia se les debe asegurar, también cabe el complemento por los gobiernos municipales (Art. 123 CN) siempre y cuando la inferior

protege más que la superior, consiguiéndose así la “optimización de la protección ambiental”, principio que domina toda esta materia impregnada de interés público...”²

• En los autos Peralta, Viviana c/ Municipalidad de San Jorge y ots, la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Santa Fe, confirmó el fallo del aquo que hizo lugar a la acción jurisdiccional de amparo y en consecuencia prohibió fumigar en los campos ubicados al límite del Barrio Urquiza de propiedad los Sres. Gaillard y Durando Facino, en una distancia no menor a 800 metros para fumigaciones terrestres y de 1.500 para fumigaciones aéreas, a contar dichas medidas desde el límite de la zona urbana.³

***Antecedentes normativos**

- Resolución N° 135 del Ministerio de la Producción: Prohibición y restricción del producto 2,4 D: Prohíbe el uso y/o aplicación en todo el territorio de la Provincia de Santa Fe, por cualquier medio y para cualquier tipo de cultivo, ya sea intensivo o extensivo, el producto 2,4 D en su formulación éster isobutilico; restringe el uso y/o aplicación aérea del producto 2,4 D en su formulación sal dimetil amina dentro del radio de 6.000 metros de las plantas urbanas, asentamientos poblacionales, escuelas rurales, huertas, centros apícolas, ríos, arroyos, lagunas, cursos y espejos de agua, como así de pozos de extracción de agua para consumo humano, sin excepción; restringir el uso/o aplicación terrestre del producto 2,4 D en su formulación sal dimetil arana dentro del radio de 1.000 metros de las plantas urbanas, asentamientos poblacionales, escuelas rurales, huertas, centros apícolas, ríos, arroyos, lagunas, cursos y espejos de agua, como así de pozos de extracción de agua para consumo humano, sin excepción. Fundamentando la decisión lo establecido por el artículo 35 de la Ley Provincial de Fitosanitarios N° 11.273 que autoriza a adoptar en forma inmediata las medidas necesarias para el resguardo y preservación de la salud de la población y del medio ambiente cuando estime desaconsejable el empleo de determinado producto fitosanitario que por su toxicidad o prolongado efecto residual tornare peligroso su uso;
- Proyectos de modificación a la Ley 11.273.

***Antecedentes de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes**

- Mediante Oficio N° 44 la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes el 3 de marzo de 2015 envía un pedido de informes al Coordinador del Comité Interministerial de Salud Ambiental, Ministro de Salud Dr. Mario Drisun, con motivo del caso de niños fumigados en Campo Hardy el 23 de enero de 2015. De igual modo, y dada las particularidades del caso, consideramos oportuno el tratamiento del tema a los fines de que la solución que se brinde constituya un precedente en la materia. Así, se realizaron distintos encuentros con funcionarios vinculados a la temática, y se concretaron dos reuniones de intercambio con los miembros del Comité Interministerial de Salud Ambiental.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe ha intervenido en las siguientes instancias:

- Resolución N° 247 del 10/12/2012: mediante el presente acto administrativo la Defensoría del Pueblo se expidió respecto a los controles en materia de fumigaciones cercanas a plantas urbanas y zonas sensibles de Municipios y Comunas de la Provincia. En esta Resolución se cita aquella dictada el 2007 y registrada bajo el N° 055 y otra dictada el 10/5/10 bajo el N° 080 donde se recomendaba al Ministerio de Producción subsanar la ineficiencia de recursos humanos destinados al control reforzando el poder de policía del ministerio. En esa Resolución se recuerda lo dispuesto en el art. 23 del Decreto reglamentario de la ley de fitosanitarios que expresa: “en ningún caso tales acuerdos podrán implicar la delegación de las tareas de control y fiscalización acordadas por los artículos 25 al 27 de la Ley 11273”.
- Resolución N° 263 del 20/12/12: Expediente iniciado por reclamo de vecinos por uso de fitosanitarios. Se resuelve por Resolución marco N° 247.
- Resolución N° 264 del 20/12/12: Expediente iniciado por reclamo de vecinos de Ibarlucea. Se resuelve por Resolución marco N° 247.
- Resolución N° 265 del 20/12/12: participación en el Proyecto Vida Saludable y Sustentable a pedido de las autoridades de la Escuela N° 1285 “Roque Vasalli”. Se pone al tanto de las autoridades escolares, de los términos de la Resolución N° 247 mediante la cual la Defensoría se expidió en forma general respecto a todos los expedientes abiertos sobre fumigaciones.
- Resolución N° 266 del 20/12/12: fumigaciones cercanas a planta urbana y zonas sensibles de Roldán. Se hace referencia a Resolución anterior.
- Resolución N° 115 del 23/4/2013: fumigaciones cercanas a planta urbana de Alvear. La Dirección de Sanidad Vegetal responde oficio cursado informando que si bien se efectúan controles de aplicaciones, no se alcanza a fiscalizar el total de las mismas por falta de recursos humanos. Ordenanza que establece franja de amortiguación de 50 metros que no se cumple. En esta resolución se recuerda la facultad de control indelegable de la provincia.

Que, conforme a lo expuesto y como punto de partida en la búsqueda de cambios que redunden en beneficios a la comunidad, entendemos primordial la modificación de la Ley provincial N° 11273 denominada “LEY PROVINCIAL DE PRODUCTOS FITOSANITARIOS”, ya que dicha norma entró en vigencia en el año 1995 existiendo en aquella época una realidad muy distinta a la actual, donde se han extendidos las zonas destinadas a la producción agropecuaria y la aparición de las llamadas “resistencias”, entendidos como mecanismos de la naturaleza que reproduce sus ejemplares más resistentes frente a la agresión externa, lo que conlleva un aumento constante en la cantidad de herbicida necesario para combatir las “plagas”;

Que, la normativa provincial tiene por objetivo la protección de la salud humana, de los recursos naturales y de la producción agrícola, a través de la correcta y racional utilización de productos fitosanitarios, como así también evitar la contaminación de los alimentos y del medio ambiente, promoviendo su correcto uso mediante la educación e información planificada;

2- SPEEDAGRO S.R.L. C/COMUNA DE AREQUITO sobre MEDIDA CAUTELAR (EXPTE. C.C.A.2 N° 117/11). Id Infojus: SUJ0990756.

3- PERALTA, VIVIANA C/ MUNICIPALIDAD DE SAN JORGE Y OTS. CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL. SANTA FE, SANTA FE. Id Infojus: FA09993188

Que, actualmente la legislación prohíbe la aplicación aérea de productos fitosanitarios de clase toxicológica A y B dentro del radio de 3000 metros de plantas urbanas, con excepción de los productos clase B entre los 500 y 3000 metros cuando la Ordenanza local lo autorice; para los productos clase C o D se podrán aplicar dentro de los 500 metros cuando la Ordenanza lo autorice⁴;

Que, en cuanto a la aplicación terrestre la citada Ley dispone que se prohíbe la aplicación de los productos A y B dentro del radio de 500, pero se admite la utilización de los productos C y D en esa distancia⁵;

Que, creemos necesario proponer en primer lugar el cambio en la clasificación del Glifosato como producto de baja toxicidad y, en segundo lugar, la modificación de las distancias que operan como límites del casco urbano para la aplicación de los agroquímicos, en especial, el glifosato que es el que nos compete;

Que, el fundamento para tales modificaciones estarían dado en la propia Ley 11273 cuando en su artículo 35 consagra: "Cuando el organismo de aplicación estimare desaconsejable el empleo de determinado producto fitosanitarios que por toxicidad o prolongado efecto residual tornare peligroso el uso, adoptará en forma inmediata las medidas necesarias para el resguardo y preservación de la salud de la población y del medio ambiente";

Que, entendemos que los múltiples estudios científicos existentes en la materia (que si bien no aseveran el perjuicio causado en la salud de las personas, tampoco lo descartan y algunos ya lo clasifican como probablemente carcinógeno) y la primacía del principio precautorio que consagra: "Cuando haya peligro de daño grave o irreversible la ausencia de información o certeza científica no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces, en función de los costos, para impedir la degradación del medio ambiente"⁶, justifican la necesidad de modificar el Capítulo XI de la Ley Provincial 11.273 que establezcan nuevas zonas de exclusión;

Que, una cuestión que merece un trato particularizado es el de las Escuelas Rurales, actualmente en la legislación no se encuentra contemplada la situación de los establecimientos educativos que se encuentran enclavados en campos muchos de ellos productivos y padecen de las fumigaciones que se practican en forma contigua a la instalación;

Que, el Decreto reglamentario establece que la aplicación aérea de productos de clase C y D sólo podrá hacer dentro del radio de 500 metros de las plantas urbanas cuando el terreno donde se encuentre implantado el cultivo o debido al estado de desarrollo del mismo, resulte imposible, según recomendación del profesional autorizante, realizar la aplicación con equipos terrestres, siendo lo mismo aplicable para productos B en la zona comprendida entre los 1500 y 3000 metros de plantas urbanas, no rigiendo dicha excepción cuando en las inmediaciones del o los lotes a tratar existieren centros educativos, de salud, recreativos o habitacionales⁷.

Es decir, conforme a lo expuesto, la normativa deja sin protección a los miles de niñas, niños y adolescentes que diariamente concurren a escuelas alejadas de los centros urbanos, ya que las restricciones legales para la aplicación de agroquímicos de clases C y D dentro de los cuales se encuentran la mayoría de los herbicidas, pesticidas y fungicidas utilizados en la

actualidad, solo rige para establecimientos educativos enclavados en los ejidos urbanos pero lindantes con lotes rurales;

Que, por todo lo expuesto, surge la imperiosa necesidad de modificar la Ley de Fitosanitarios 11.273 y su Decreto reglamentario de modo que prohíba de manera expresa la fumigación con cualquier clase de agroquímicos en un radio de no menos de 1000 metros de los establecimientos educativos rurales de la provincia de Santa Fe, en un todo conforme a lo solicitado por la Defensoría del Pueblo de la Nación, la Audiencia de Escuelas Fumigadas en el 2014, Paritaria 2015 del Gremio Docente AMSAFE y Reclamo Administrativo presentando por el CEPRONAT al Gobierno de Santa Fe;

Que, de los expedientes instruidos en la Institución y de las entrevistas con personal directivo del Comité Interministerial de Salud Ambiental, se desprende la necesidad de incrementar la cantidad de recursos, tanto humanos como materiales, a los fines de optimizar la función de contralor que debe desarrollarse en el extenso territorio provincial;

CONCLUSIÓN: Por todo lo expuesto, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe considera necesario DECLARAR:

- Que existen en nuestra Provincia serios riesgos ambientales derivados de diversas actividades productivas que ameritan la urgente protección especial de las fumigaciones a las niñas, niños y adolescentes.
- Que existe una inexorable relación entre salud y ambiente y que los derechos humanos fundamentales a la vida y la salud deben ser reconocidos como prioritarios y colectivos en todo el territorio de la Provincia de Santa Fe.
- El compromiso santafecino por una producción sustentable de alimentos sanos, ambiental y socialmente responsable.

POR ELLO:

LA DEFENSORA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE PROPONE LO SIGUIENTE:

ARTÍCULO 1º: PROPONER al Poder Legislativo Provincial Sancionar la modificación de la actual Ley Provincial de Fitosanitarios (11.273), dando urgente tratamiento e incorpora-

7 - Decreto N° 552/1997. ARTÍCULO 51º. Las excepciones a que refiere el Artículo 33 de la Ley No 11.273 podrán establecerse por ordenanza únicamente en los siguientes casos:

a) La aplicación aérea de productos fitosanitarios de clases toxicológicas C y D podrá realizarse dentro del radio de los quinientos (500) metros cuando, en razón de las condiciones del terreno donde se encuentre implantado el cultivo o debido al estado de desarrollo del mismo, resulte imposible, según recomendación del profesional autorizante, realizar la aplicación con equipos terrestres. Además deberá observarse lo dispuesto en el Artículo 53º del presente.

b) La aplicación aérea de productos fitosanitarios de clase toxicológica B solo podrá efectuarse dentro del sector comprendido entre los quinientos (500) y los tres mil (3.000) metros, cuando, además de presentarse las situaciones señaladas en el inciso anterior, no existieren en el mercado productos equivalentes de clases toxicológicas C o D.

Las excepciones establecidas en los incisos a) y b) no serán procedentes cuando en las inmediaciones del o los lotes a tratar existieren centros educativos, de salud, recreativos o habitacionales. Se entenderá como inmediaciones a la zona que puede ser alcanzada por deriva de productos, aun cuando la aplicación se realizare en condiciones técnicamente ideales.

4- Artículo 33 Ley 11.273.

5- Artículo 34 Ley. 11.273.

6- Ley Nacional 25.675. Artículo 4º.

ción de las zonas de resguardo a las escuelas rurales en un radio no menor a mil metros.

ARTÍCULO 2º: PROPONER al Señor Gobernador de la Provincia de Santa Fe y a su Gabinete Ministerial que arbitren los mecanismos necesarios en vistas a implementar una planificación estratégica que tome en cuenta las siguientes etapas:

- 1) Declarar zonas de resguardo en torno a las escuelas rurales de un radio de no menos de 1.000 metros.
- 2) Instar a todas las comunas y municipios de la provincia a tener actualizadas las delimitaciones de sus territorios, de modo tal que se pueda precisar con exactitud la zona urbana y a partir de allí trazar los límites establecidos por la ley de fitosanitarios
- 3) En base a la extensión aprobada de las áreas protegidas, diseñar y ejecutar un plan de ordenamiento territorial que prevea y evite la proximidad entre los campos de producción convencional que utilizan agrotóxicos y las zonas de viviendas; en articulación con los Municipios y Comunas.
- 4) Desarrollar incentivos públicos para el fomento de la producción agroecológica, en vistas a realizar la transición del modelo productivo actual. Las zonas de resguardo libres de agrotóxicos tienen la potencialidad de recuperar los cordones fruti hortícolas y la agricultura periurbana, generando desarrollo económico local y fuentes de trabajo digno, accesibilidad en alimentos sanos y frescos, canales cortos de comercialización y ferias regionales. El Estado provincial en articulación con organismos de financiamiento internacional y organismos nacionales como el Pro-Huerta/INTA y el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca – sobre todo a través de sus Secretarías de Agricultura Familiar y de Desarrollo Rural (la cual tiene en su órbita el Programa de Agricultura Periurbana y el Programa de Desarrollo de las Economías Regionales)- tiene el poder de generar mecanismos de incentivos para una producción de alimentos sanos, además de otras estrategias como la compra pública de alimentos para hospitales, escuelas, centros residenciales, comedores comunitarios y cárceles.
- 5) Diseñar e implementar una red de Control y Fiscalización con centralidad en el gobierno provincial, a fin de garantizar el efectivo cumplimiento de las zonas libres de agrotóxicos, estableciendo un canal de comunicación cercano durante las 24 horas, como un 0800 o similar, donde las y los ciudadanos puedan denunciar inmediatamente en caso de presenciar fumigaciones en zonas prohibidas para ello.
- 6) Incrementar los recursos materiales, técnicos y humanos destinados a optimizar el control y cumplimiento de la Ley de Fitosanitarios.
- 7) Diseñar e implementar un programa de Educación Ambiental específico cuyo objetivo sea generar una red de prevención con materiales de difusión y talleres orientados a dar a conocer a la población los efectos de los agrotóxicos en la salud.
- 8) Capacitar a los efectores de salud pública y generar los mecanismos de registro para los casos de intoxicación y enfermedades crónicas vinculadas a la exposición de agrotóxicos.
- 9) Aplicar sanciones ejemplares en casos denunciados, fiscalizados y debidamente acreditados por parte de la autoridad competente a tales fines.

ARTÍCULO 3º: APROBAR todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE



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

Zona Norte

Eva Perón 2726 - (S3000BVP) Santa Fe
Tel. (0342) 4573904 - 4573374
prensa@defensorsantafe.gov.ar

Zona Sur

Tucumán 1681 - (S2000AVB) Rosario
Tel. (0341) 4721112/13
info@defensorsantafe.gov.ar

www.defensorsantafe.gov.ar

Zona Norte

Eva Perón 2726 - (S3000BVP) Santa Fe
Tel. (0342) 4573904 - 4573374
info@defensorianna.gob.ar

Zona Sur

Italia 321 - (S2000AVB) Rosario
Tel. (0341) 4721587 / 88 / 89
info@defensorianna.gob.ar

www.defensorianna.gob.ar