



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

INFORME

ANUAL 2016



ÍNDICE

PALABRAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	3
INTRODUCCIÓN	5
PARTE I: DEFENSORÍA DEL PUEBLO	8
CAPÍTULO 1: Relaciones con los ciudadanos	8
Atención a la ciudadanía	
• Derecho a la Identidad, Registro Nacional de las Personas y Registro Civil	
• Educación	
• Vivienda / Bien de Familia	
• Seguridad Social	
• Violencia Laboral: ley 12.434	
• Adultos Mayores	
Atención a la víctima	21
Infraestructura y Servicios Públicos	
• Servicios sanitarios	
• Energía / Empresa Provincial de la Energía (EPE) / Gas	
• Movilidad y Transporte – Seguridad Vial	
• Defensa Civil	
Cargas tributarias	
Defensa al Consumidor	
Mediación y Resolución de Conflictos	52
CAPÍTULO 2: Derechos, Territorios y Ambiente	58
Asuntos Jurídicos	
Salud y Discapacidad	
Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable	
Defensoría en el territorio	
CAPÍTULO 3: Comunicación y Cultura	86
Prensa y Relaciones Institucionales	
Preservación del Patrimonio Cultural	
CAPÍTULO 4: Gestión y Modernización	101
Administración y Gestión Presupuestaria	
Administración y Gestión Documental	
Informática	
Fortalecimiento Institucional y Capacitación	
APARTADOS ESPECIALES	115
• 25° Aniversario de la Defensoría del Pueblo	
• Servicios públicos	
• Trabajo en red de los Defensores del Pueblo de Argentina	
• Hábitat III	
• Campaña de Seguridad Vial	
• Obra Sede Rosario	
PARTE II: DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	139
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO 1: Atención Integral	151
CAPÍTULO 2: Promoción y Monitoreo de Derechos	165
PALABRAS FINALES	186

PALABRAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Señores legisladores:

Me dirijo a ustedes con el objeto de presentarles el informe anual de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe en los términos prescriptos por los artículos 70, subsiguientes y concordantes de la ley 10.396. En él se sintetiza el amplio espectro de actividades y servicios que nuestro organismo (que incluye a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes) ha brindado a la comunidad de la provincia a lo largo del año 2016, ordenado de acuerdo con una secuencia expositiva que expresa la especialización funcional interna del organismo.

El año 2016 no ha sido uno más para nuestra institución. En noviembre pasado se cumplieron 25 años del inicio de sus actividades. El balance de este cuarto de siglo es netamente positivo. La Defensoría del Pueblo es una institución reconocida y prestigiada por la comunidad santafesina, mérito de los Defensores que me han precedido en el cargo, pero también del calificado grupo de agentes y funcionarios que integra su personal, comprometido con la atención de los problemas que los conciudadanos plantean en nuestras sedes y delegaciones.

Hasta el presente, las principales áreas de actividad de la Defensoría consisten en el asesoramiento general a los ciudadanos por motivos de quejas, reclamos o consultas vinculadas al área de competencia de la institución; trámites gratuitos de constitución de inmuebles como bien de familia; intervenciones a raíz de quejas relacionadas al ámbito educativo provincial que involucren a cualquiera de los miembros de la comunidad educativa; asesoramiento y colaboración en temas previsionales, tanto de ámbito provincial como nacional; intervenciones motivadas en quejas y reclamos de naturaleza medioambiental; atención a reclamos vinculados a las obras sociales públicas y privadas, así como a la prestación de servicios por parte de los efectores públicos de salud y a la discapacidad; quejas y reclamos motivados por problemas habitacionales, además de los servicios especiales: de mediación en diversos conflictos interpersonales, a cargo del Centro de Mediación, y de asistencia a las víctimas y testigos de delitos, por parte de los equipos interdisciplinarios del Centro de Asistencia a la Víctima. El amplio espectro de competencias y funciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes queda plasmado en el informe correspondiente, anexo al presente.

Creemos que la explicación de este extendido reconocimiento proviene de la coherente fidelidad que nuestra institución ha mantenido a lo largo de todo este tiempo con la defensa irrestricta de los Derechos Humanos. La gestión que he iniciado en agosto de 2016 pretende continuar y aun profundizar esta línea programática, en sintonía con los objetivos de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas. En este sentido, pretendemos llevar adelante un esquema de trabajo que trate de conservar y profundizar los aspectos positivos existentes, al tiempo que procure actualizar y renovar sus áreas de interés y sus modalidades de intervención de la siguiente manera:

- a) en el plano institucional, mediante una mayor visibilización de la Defensoría y de su importancia social como protectora de derechos; una mayor descentralización territorial, tanto en los grandes centros urbanos como en la amplia geografía provincial, que jerarquice el funcionamiento de las delegaciones del interior; la implementación del trabajo en red con otros organismos públicos a fin de orientar y simplificar el acceso a la Justicia y a la atención de víctimas contra las violencias; la formulación de políticas para la solución pacífica de los conflictos, especialmente en el tema de la mediación comunitaria mediante la capacitación de vecinos para que intervengan como mediadores en conflictos localizados en los barrios; la formulación de protocolos de actuación para la atención al vecino; la introducción de nuevos mecanismos de transparencia y monitoreo;
- b) en el plano de la ampliación de ejes temáticos y modalidades de intervención, mediante la

promoción de los Derechos Humanos a través de planes educativos formales y no formales; la articulación entre las áreas del Poder Ejecutivo y el Poder Judicial en lo referente a la atención integral de las víctimas de violencia de género; la coordinación de estrategias y acciones interjurisdiccionales para erradicar la trata de personas; la profundización de la tutela en los derechos de los adultos mayores; la instrumentación de mecanismos y estrategias adecuados para impedir la discriminación de los grupos sociales por causa de su orientación sexual o su identidad de género; la promoción de los múltiples aspectos ligados al derecho a la ciudad; la formulación de programas de educación para el consumo; la profundización de las acciones dirigidas a la protección del medio ambiente y la salud pública; la coordinación entre organismos públicos y empresas públicas o privadas para el monitoreo de las obras de infraestructura necesarias para la extensión de los servicios públicos (luz, agua, desagües y cloacas).

Queremos mencionar, asimismo, que en diciembre pasado hemos puesto en marcha una reforma del organigrama que supone una renovación de las estructuras de la Defensoría (sin que esto implique por sí mismo nuevos créditos presupuestarios o ampliaciones de personal) con el objetivo de avanzar en la protección de los derechos en el contexto de las transformaciones operadas en el plano institucional de la provincia y la emergencia de nuevas necesidades y problemáticas sociales. Merece destacarse igualmente que como parte de esta reforma se ha creado el área de estudios interdisciplinarios y monitoreo que, a través de convenios de colaboración con la Universidad Nacional de Rosario y con la Universidad Nacional del Litoral, está destinada a producir y publicar informes periódicos acerca del estado de avance de las políticas públicas nacionales, provinciales y municipales en materia de Derechos Humanos en el territorio provincial. Inicialmente dichos informes versarán sobre los críticos temas de pobreza, discapacidad, ancianidad, violencia de género, hábitat (vivienda y servicios), medio ambiente y crisis hídrica. Pretendemos con estos estudios de naturaleza científica contribuir –dar sustento y orientación– al cumplimiento de las obligaciones del Estado en esta temática fundamental de la vida social.

También nos permitimos acompañar un proyecto de reforma a la Ley 10.396 por el cual proponemos, por los fundamentos que allí se exponen, extender la legitimación procesal de la Defensoría del Pueblo para el ejercicio de acciones colectivas en el ámbito de su competencia.

Por último, deseo destacar que el pasado 8 de marzo cesaron en sus funciones el Defensor Adjunto Zona Norte, Luciano Leiva, y la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes, Analía Colombo. A ellos nuestro más profundo agradecimiento por las tareas desarrolladas en sus cinco años de gestión, parte de los cuales debieron dedicar a la conducción conjunta de la Defensoría luego del lamentable deceso del anterior Defensor del Pueblo, Edgardo Bistoletti.

Dejo entonces a ustedes con la lectura del Informe Anual, resultado de una elaboración colectiva de nuestros funcionarios. Como siempre, el recorrido de sus páginas invita a descubrir –detrás de cada cuadro estadístico, de cada resumen de casos– las inquietudes, esperanzas y reclamos de miles de santafesinos vitalmente presentes, así como el esfuerzo cotidiano del personal de la Defensoría –pequeña pero significativa porción del Estado provincial– por hacer realidad sus derechos.



RAÚL LAMBERTO
Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe

INTRODUCCIÓN

1. Nueva estructura funcional

Una de las primeras decisiones que tomó el nuevo Defensor del Pueblo fue renovar la estructura funcional de la Defensoría del Pueblo, para adaptarla a las transformaciones operadas en el contexto institucional de la provincia y la emergencia de nuevas necesidades y problemáticas sociales, a fin de avanzar en el cumplimiento de su objetivo de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la administración pública provincial y sus agentes.

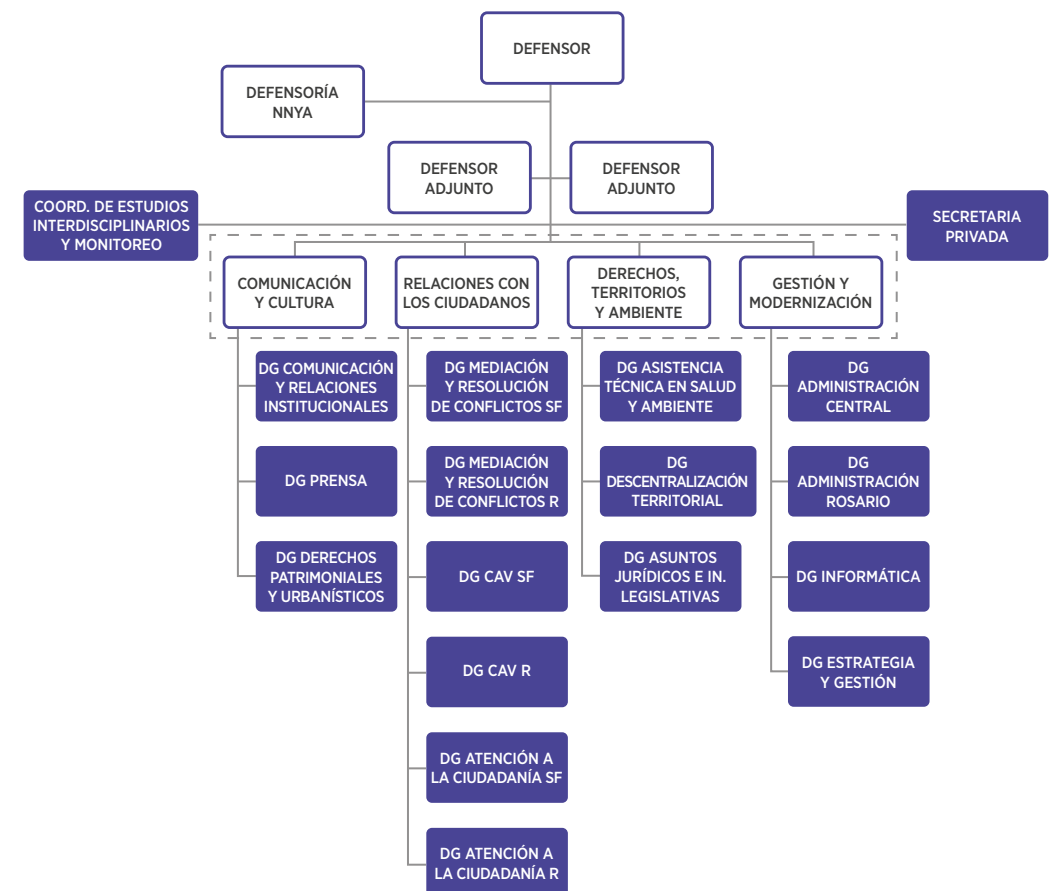
Para ello designó a una comisión que, respetando lineamientos y premisas fijados por el Ombudsman, procedieron a confeccionar tal estructura, constituyendo el producto final el resultado de acuerdos y consensos entre los distintos actores involucrados.

La nueva estructura se basa en los ejes estratégicos definidos para la gestión: comunicación, descentralización, mediación comunitaria, abordaje de derechos y monitoreo institucional, aportando claridad organizacional, capacidad de adaptación de la organización a cambios y exigencias del entorno, mejorando la coordinación y fomentando el trabajo en equipo para la consecución de sus fines, entre otros beneficios.

El nuevo organigrama de la Defensoría del Pueblo prevé las áreas de Comunicación y Cultura, Relaciones con los Ciudadanos, Derechos, Territorios y Ambiente, Gestión y Modernización y una novedosa coordinación de Estudios Interdisciplinarios y Monitoreo.

El presente informe está estructurado en base al nuevo organigrama y en cada una de las áreas se explicará la función que cumple cada una de ellas.

ESTRUCTURA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE



2. Sobre el informe

El presente informe da cuenta de la actuación del organismo, desde el 1º de enero al 31 de diciembre de 2016.

Se divide en dos grandes partes: la primera, refiere a la gestión de la Defensoría del Pueblo exclusivamente y la segunda, a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

La Parte I, a su vez, se divide en tres capítulos. En el Primero y el Segundo se contienen las distintas temáticas que se abordan desde las Direcciones de Atención a la Ciudadanía y de Asistencia Técnica en Salud y Ambiente, de Descentralización en el Territorio y de Asuntos jurídicos. También, Centro de Asistencia a la Víctima y Centro de Mediación. En los gráficos que se encuentran más abajo, se detalla la evolución de las quejas o reclamos recibidos y tramitados, el porcentaje de los mismos según los temas principales y, finalmente, la distribución de casos según los derechos vulnerados.

En el Capítulo Tercero, se informa la tarea de Prensa y Relaciones Institucionales que implica todo lo referente a la comunicación del organismo, necesaria para la difusión y concientización en los derechos. Asimismo, en el mismo capítulo, se describen las acciones destinadas a la Preservación del Patrimonio Cultural de la provincia.

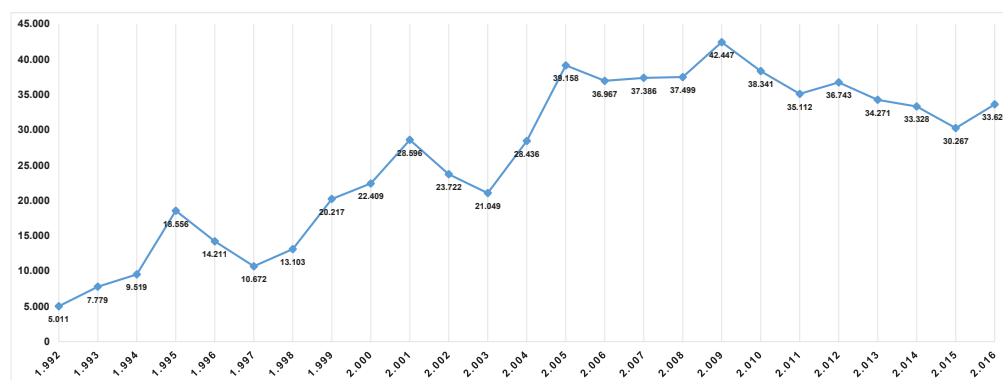
En el Capítulo Cuarto, se detallan la Administración y Gestión presupuestaria así como también la Gestión documental de la institución. En el mismo capítulo se describen las tareas de Fortalecimiento Institucional y Capacitación, necesario sin duda el primero, para afianzar vínculos con otros organismos que se trasuntan en mayor efectividad en las acciones, así como para adquisición permanente de conocimientos de parte del personal.

Finalmente, bajo el título de Apartados Especiales se agruparon temas que merecen tratamiento por separado por su relevancia.

La Parte II corresponde a la gestión de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

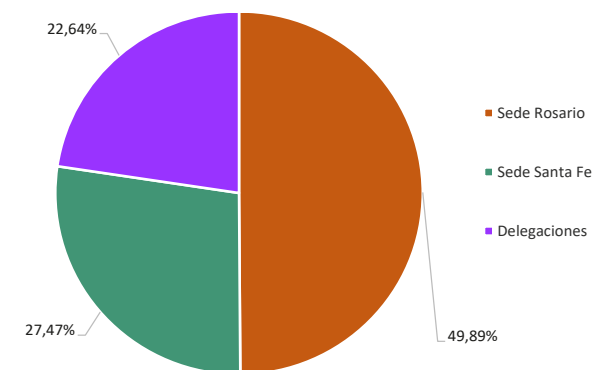
EVOLUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS

Período 1992 - 2016



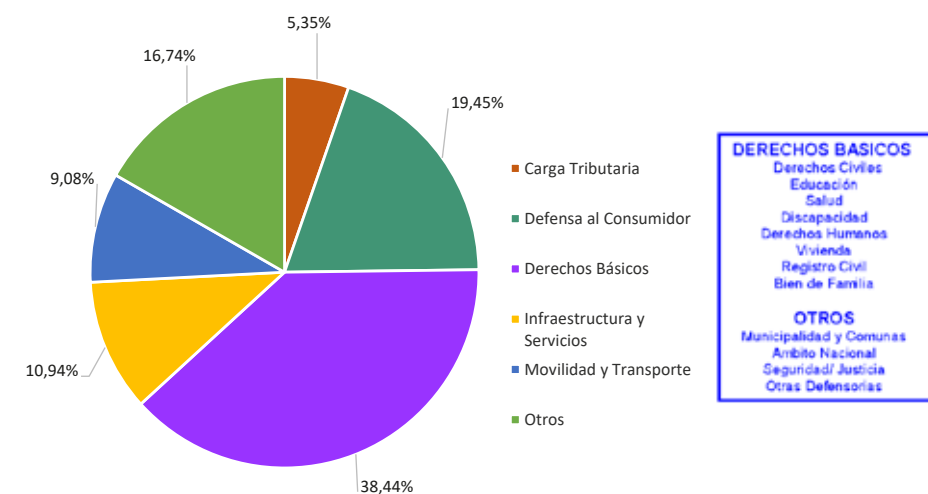
CASOS ATENDIDOS

Total Período 2016: 33.623



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS

Año 2016



DERECHOS BÁSICOS
Derechos Civiles
Educación
Salud
Discapacidad
Derechos Humanos
Vivienda
Registro Civil
Bien de Familia

OTROS
Municipalidad y Comunas
Ámbito Nacional
Seguridad/ Justicia
Otras Defensorías

PARTE I: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

CAPÍTULO 1: RELACIONES CON LOS CIUDADANOS

El área **Relaciones con los Ciudadanos** fue creada para asistir al Defensor en el diseño, implementación, coordinación y evaluación de las acciones vinculadas a la atención directa de la ciudadanía. Por lo tanto, su principal función es la recepción, registro y gestión de las consultas y reclamos de los ciudadanos a través de las Direcciones de Atención a la Ciudadanía; la atención a las víctimas de delitos a través de los Centros de Asistencia a la Víctima, y el desarrollo de mediaciones comunitarias a través de la Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos.

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Los reclamos son importantes porque no sólo contribuyen a la solución de un problema individual o colectivo, sino que posibilitan el mejoramiento de la calidad de vida, a alcanzar una mayor eficiencia de la administración pública, a participar en el control del Estado y a fortalecer la democracia.

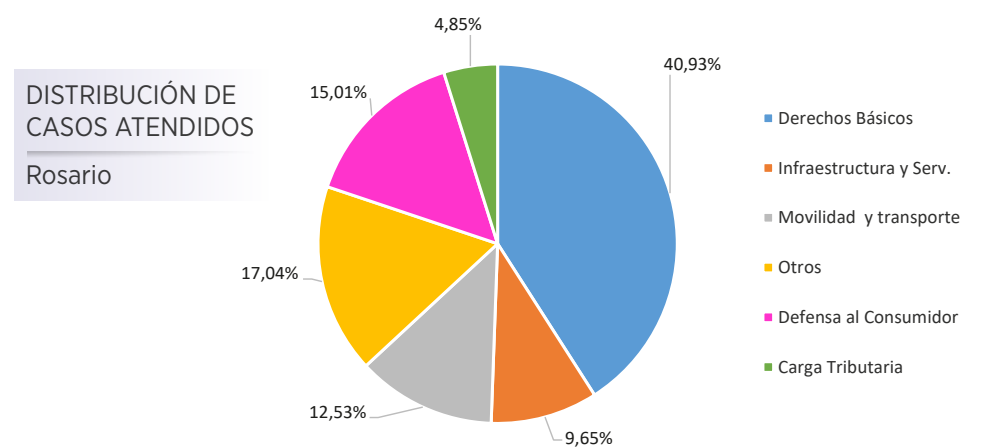
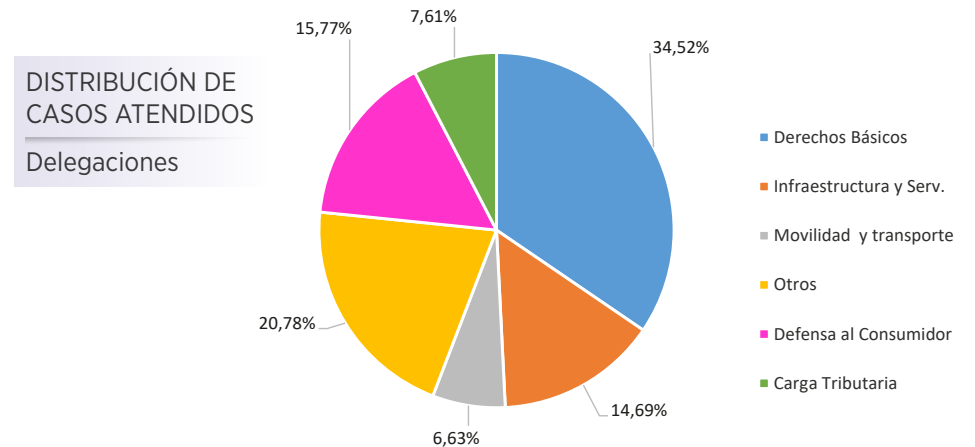
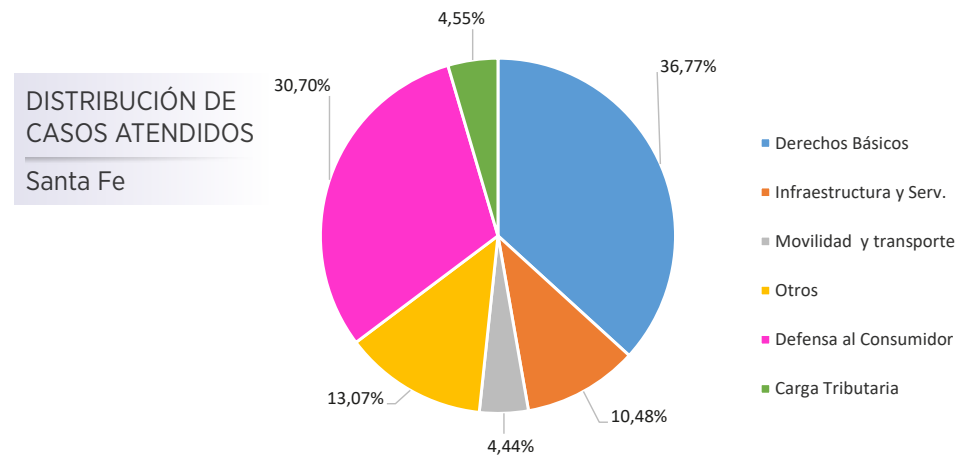
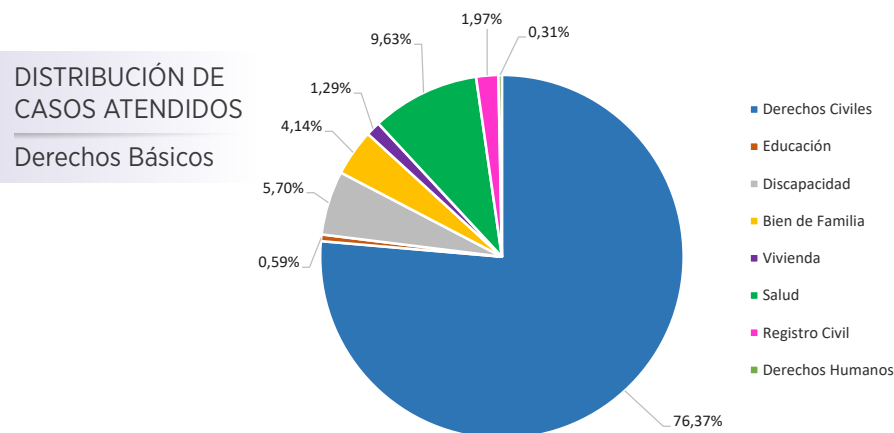
Las personas que se acercan a las sedes y delegaciones de la Defensoría reciben un trato personalizado, una escucha activa y un abordaje interdisciplinario de los problemas planteados en los casos que así lo requieran.

El presente informe refleja un leve incremento de los mismos. Se advierte que, en su gran mayoría, el empleo de las nuevas tecnologías (correo electrónico, Facebook, Twitter) por parte de los ciudadanos les ha posibilitado efectuar consultas y/o denuncias sin movilizarse de su casa, sin dejar sus trabajos para hacerse presentes en el organismo.

No ha de perderse de vista, además, que muchos de los reclamos se resuelven con el simple asesoramiento jurídico o la gestión telefónica o vía internet que se efectúa.

El objetivo se centra en brindar un mejor servicio basado en el derecho que tienen los ciudadanos a conocer las acciones y las razones de las administraciones públicas y de todas las instituciones públicas en asuntos que les afectan o interesan.

A continuación se da cuenta de los tipos de reclamos recibidos y problemáticas denunciadas.



OBJETIVOS 2017

Para el 2017, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe tiene como meta trabajar en diversos objetivos nucleados en siete grandes temas.

1 - Seguridad Vial:

Trabajar en forma conjunta con la Agencia Provincial de Seguridad Vial (Apsv) en cuanto a los reclamos recurrentes de los usuarios por falta de señalética, distancia de las mismas en relación con los radares, extensión de limitación de velocidad en ruta, implementación de trabajo comunitario.

Evaluar viabilidad de propuesta legislativa para la proporcionalidad de las sanciones y disminución de sus costos.

2 - Hábitat:

Propiciar la realización del trámite de protección a la Vivienda Única en las delegaciones en coordinación con los Nodos.

Relevar la continuidad de las intervenciones de la Secretaría del Hábitat y Ministerio de Seguridad en los complejos habitacionales.

3 - Adultos Mayores:

Congregar desde dicha perspectiva el asesoramiento y capacitación en derechos previsionales, de consumo y fomentar su autonomía.

4 - Servicios Públicos:

Empresa Provincial de la Energía (EPE): instar la conformación de un ente u organismo de control.

Agua potable: requerir la implementación de tarifa social en todo el territorio provincial más allá de la prevista para las localidades servidas por Aguas Santafesinas SA (Assa).

Gas: acompañar los pedidos de extensión de redes de pequeñas localidades de la provincia.

Transporte: requerir la urgente implementación de un mecanismo de monitoreo.

5 - Telefonía:

Requerir y gestionar para la ciudad de Santa Fe y Rosario una oficina de atención al usuario local con capacidad de respuesta. A tal fin se evaluará una propuesta legislativa de orden local o provincial.

6 - Defensa al Consumidor:

Jerarquizar la Dirección de Defensa al Consumidor, apoyar o propiciar las modificaciones legislativas para la puesta en funcionamiento de los sistemas de resolución de conflictos de consumo mediante la conciliación y arbitraje.

7 - Violencia laboral:

Instar la creación de los Comités de Seguridad e Higiene del Trabajador, conforme la ley 12.913 y decreto reglamentario. Instar el cumplimiento del artículo 4 de la Ley de Violencia Laboral.

DERECHO A LA IDENTIDAD, REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS Y REGISTRO CIVIL

El derecho a la identidad es un Derecho Humano fundamental y como tal merece de la protección de la Defensoría del Pueblo y con ese fin se realizan distintas acciones ante las autoridades competentes.

En forma cotidiana se gestiona la obtención de Actas de Nacimiento y Matrimonio para ciudadanos de muy escasos recursos que residen en localidades del interior de la provincia, garantizando en forma indirecta el ejercicio de los derechos civiles, políticos y económicos de los que resulta titular, debiendo sortearse el obstáculo económico que presentaban los registros de las provincias de Chaco, Santiago del Estero y Entre Ríos, afrontando los gastos de su remisión.

Asimismo, se continúa gestionando la agilización en la obtención y/o renovación de DNI que se encuentran demorados. Particularmente se intervino en el caso de una ciudadana que hacía cuatro años que no podía obtener su DNI por no coincidir sus huellas digitales, ya que la Secretaría Electoral no había realizado la corrección de su apellido.

A su vez, en los casos de DNI, se ha intervenido tanto de modo formal –conforme competencia– con el Registro Civil de Santa Fe, como de modo oficioso ante Registro Nacional de las Personas (Renaper) en diversas irregularidades y/o moras administrativas en la carga de los datos. Sucede que muchas veces los DNI son entregados con errores en nombre o apellido u otros datos. También se actúa ante la falta de entrega, donde se han detectado problemas de coordinación entre Renaper y la empresa de correo encargada de entregarlos.

En un caso puntual de un DNI rechazado desde Renaper en diversas oportunidades, la Defensoría detectó que se trataba de documentos gemelos. El motivo fue la que se asignó el mismo número de DNI en dos libros únicos –del año 1970– correspondientes uno de ellos al Paraje Santa Lucía, de la localidad de Vera, y el otro a la localidad hoy denominada Gato Colorado (antes Tacurú).

Otro caso abordado fue por un error administrativo de carga efectuado oportunamente en el Registro Civil de Santa Fe. Ante esta constatación, se remitió al Registro Provincial solicitud de rectificación de tales libros de actas.

También se trabajó en la situación de una ciudadana que por padecer psoriasis sufrió alteraciones en sus huellas digitales que no le permitían su correcta identificación, por lo que en trabajo conjunto con el Servicio de Dermatología del Hospital Iturraspe, se logró acreditar dicha situación y gestionar un nuevo DNI.

La institución colabora con personas indocumentadas para la obtención de DNI. En este contexto, procura implementar una campaña a tal efecto y colaborar, a su vez, con las acciones judiciales o administrativas pertinentes. Todo esto con la intención de propender a que no existan personas sin documento.



Ciudadanos reciben atención en la Sede Rosario de la Defensoría.

EDUCACIÓN

El presente área aborda las consultas y reclamos efectuados por integrantes de la comunidad educativa (alumnos, familiares de alumnos, maestros y en menor medida de personal no docente), quienes obtienen por parte del organismo asesoramiento integral formándose expediente en los casos que así lo ameriten.

El número de casos recibidos dentro de la temática educación durante el transcurso de los últimos años experimentó una reducción significativa.

Según lo informado en los años anteriores, la Defensoría registró en 2013, un total de 108 casos; en 2014, 87; en 2015, 68 y en 2016, 37 expedientes.

La explicación a lo anteriormente referido obedecería a la realización de los distintos concursos de titularización de cargos y horas docentes convocados por el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe.

No obstante lo dicho, se presentaron reclamos en el período sujeto a informes relativos a inscripción de alumnos, reconocimiento de título docente, sumario administrativo, entrega de constancias analíticas, pagos de cuotas, sanciones disciplinarias, cursos de capacitación docente, entre otros.

Un caso testigo del abordaje del área fue el iniciado por reclamo de varios padres y ex alumnos de un establecimiento educativo sobre la negativa a ser incorporados como socios de la cooperadora. Se logró la intervención del Ministerio de Educación a los fines de resolver el conflicto.

En igual sentido, se intervino en forma urgente para el reconocimiento de materias por parte del Instituto Provincial de Cine y Artes Audiovisuales de una alumna que, habiendo continuado sus estudios en la Universidad de Córdoba, veía obstaculizada su carrera sin este acto administrativo. La Defensoría del Pueblo logró que se concrete el mismo.

VIVIENDA / BIEN DE FAMILIA

Bajo este título se describe lo actuado por la Defensoría respecto de dos cuestiones: por un lado, lo relativo a la protección de la vivienda única mediante el trámite correspondiente ante el Registro General de la Propiedad y, por otro, lo actuado en relación a reclamos ante el organismo provincial con competencia en el temas de vivienda.

Protección de la vivienda única

A fines del año 2016 se firmó un convenio de colaboración entre el Registro General de la Propiedad Inmueble y la Defensoría del Pueblo, en apoyo al programa que lleva adelante el gobierno provincial en tutela de derechos fundamentales, para la implementación de la confección de las actas de afectación según la nueva disposición técnica registral conjunta N°15 del 21 de noviembre de 2016, emanada de los Registros de Santa Fe y Rosario con la Dirección Provincial de Registro General dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia, ello conforme al Código Civil y Comercial de la Nación, que en su artículo 244 determina que los actos de afectación al nuevo régimen se inscriben en el Registro General.

Así, la misma disposición resalta que el “nuevo sistema introduce cambios que lo flexibilizan, dotando al instituto de una tendencia a incorporar nuevas situaciones jurídicas”, creando el programa *Protege tu Casa* y disponiendo que la afectación a vivienda regulada en el artículo 244 del Código podrá ser realizada por acta administrativa, escritura pública o documento judicial.

Dentro del marco de colaboración, la Defensoría del Pueblo realiza la confección de las actas de afectación, hoy regida por esta nueva disposición registral, que en su articulado establece el objeto, requisitos, quienes se encuentran legitimados para solicitar la afectación, los beneficiarios a la misma, previendo también los supuestos de subrogación real, desafectación, etcétera.

La aludida normativa registral introdujo dentro de sus disposiciones en adecuación a

la de fondo, la no exigencia del informe previo sobre la subsistencia de dominio, embargos, inhibiciones u otras cautelares que pudieran pesar sobre la vivienda, destacando que esta modificación conlleva a lograr una mayor celeridad en la registración del acta de afectación (la que siempre tendrá alcance de declaración jurada), que solamente requiere de la suscripción ante el funcionario registral.

Es de resaltar que, dentro de la misma política pública del gobierno provincial, se abrieron Nodos de atención con personal del Registro General, oficinas que se encuentran en las ciudades de Rafaela, Reconquista, Venado Tuerto, creando con ello una directa comunicación y alcance en especial para aquellas familias de escasos recursos que se veían impedidas a viajar a las grandes ciudades a suscribir personalmente las actas de afectación.

Respecto del abordaje de la Defensoría, la mayoría de los trámites proviene de los departamentos La Capital y Castellanos, aunque se destaca un incremento en este período del departamento San Martín y en menor medida de San Jerónimo, General Obligado, Las Colonias, 9 de Julio, con ingreso de localidades nuevas como Progreso, Nuevo Torino, San Jerónimo Norte, San Martín de las Escobas, entre otras.

El aporte del organismo a partir del nuevo régimen de afectación consiste en el llenado de los formularios publicados vía on line por el Registro General, a los que considera como únicos y válidos, siendo denominados AV (Afectación a Vivienda) y DV (Desafectación a Vivienda), facilitando al ciudadano con su confección (no sólo el acceso a internet que muchos no poseen o manifiestan no entender) sino al estudio de títulos y/o planos que como requisito formal deben contener los mencionados formularios, sumado a la gratuidad y tranquilidad que brinda el resguardo de su vivienda única.

Además del trámite de constitución de bien de familia, se realizaron asesoramientos sobre la desafectación de bien de familia, notas para la cancelación de usufructo, sustitución de bien de familia y actas de ampliación de beneficiarios.



El Defensor del Pueblo y el Director del Registro General de la Propiedad firman el convenio de cooperación.

Estadísticas Sede Sur:

• ROSARIO:	374
• CAÑADA DE GÓMEZ:	24
• SAN LORENZO:	2
• LAS ROSAS:	2
• GRANADERO BAIGORRIA:	1
• SAN JOSÉ DE LA ESQUINA:	1
• CHABAS:	1
• CARCARAÑÁ:	1
• VILLA CONSTITUCIÓN:	1
• ROLDÁN:	1
• VENADO TUERTO:	7
• SAN JERÓNIMO SUD:	3
• CASILDA:	1
• GENERAL LAGOS:	1
• FRAY LUIS BELTRÁN:	1

TOTAL: 432

Sede Norte:

• SANTA FE:	42
• SANTO TOMÉ:	11
• RECREO:	4
• MONTEVERA:	1
• COLASTINÉ NORTE:	2
• SAN JOSÉ DEL RINCÓN:	1
• RAFAELA:	17
• SAN JORGE:	12
• SASTRE:	2
• SAN MARTÍN DE LAS ESCOBAS:	1
• CORONDA:	1
• SAN JERÓNIMO NORTE:	2
• PROGRESO:	1
• NUEVO TORINO:	1
• RECONQUISTA:	6
TOTAL:	104
Desafectaciones:	9

Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo

En el período informado se efectuaron reclamos tendientes a lograr el otorgamiento de las escrituras traslativas de dominio por falta de control respecto del avance de construcciones irregulares sobre espacios públicos o comunes, omisión de seguimiento estatal en materia de mantenimiento y conservación de las unidades, falta de entrega de los reglamentos de copropiedad en caso de escrituración y/o de reglamento provisorio en caso de las adjudicaciones y regularización habitacional.

Cabe destacar que, si bien se ha avanzado con la escrituración de viviendas, aún se observan demoras de la administración pública en este aspecto.

Por otro lado, de las quejas recibidas surge una recomendación por la morosidad de la administración pública en lo relativo a la confección de los planos de mensura y división de los complejos habitacionales construidos por la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo (DPVyU).

Otro tema vinculado a la falta de escrituración tiene que ver con la imposibilidad de los jubilados y pensionados adjudicatarios de viviendas de Fonavi de acceder a la exención del impuesto inmobiliario correspondiente. La Administración Provincial de Impuestos (API) los considera sujetos pasivos del Impuesto Inmobiliario en virtud de que son “poseedores a título de dueño” (artículo 161 del Código Fiscal de la provincia de Santa Fe), mientras que no los considera sujetos beneficiarios de la exención por cuanto no detentan la titularidad de los inmuebles según la interpretación exegética del artículo 166 inciso n del mismo Código.

Esta situación fue objeto de la resolución 195/06 en la que se recomendó que se modifique el criterio mencionado, el que no ha sido cambiado a la fecha.

Casos testigo

• Monto de cuotas: durante el año 2016 se ha presentado una problemática nueva vinculada al desfasaje entre las cuotas de viviendas informadas a los beneficiarios al momento de la entrega del acta de tenencia precaria y el valor al momento de la firma del contrato de adjudicación. La

DPVyU aplica mecanismos de actualización para calcular el valor de la vivienda a la fecha de la firma de la adjudicación, lo que en muchos casos significó grandes incrementos en el monto final de las cuotas, en relación a lo que se les había informado a los adjudicatarios al entregarles la posesión de las viviendas por acta de tenencia precaria. Esta situación se pudo resolver a través de gestiones con la DPVyU, la que resolvió extender la cantidad de cuotas otorgadas en el plan de adjudicación a los fines de hacer coincidir el monto propuesto a los interesados con el monto efectivo a pagar conforme al boleto de compraventa.

• Redeterminación de precios de viviendas Fonavi: vinculado a este mecanismo se generaron constantes consultas por parte de los beneficiarios relativas de las Resoluciones N°2307/12 y 3634/12 dictadas por el Director de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, por medio de las cuales se normativiza un coeficiente de actualización de las cuotas de las viviendas, aplicable anualmente, de acuerdo al avance de los precios de la construcción y de los salarios.

• Barrio Acería (ciudad de Santa Fe): desde la Defensoría se realizaron gestiones ante las autoridades provinciales, corroborando su intervención en el barrio a través del denominado Plan Abre. No obstante, en el mes de abril de 2016 se derrumbaron ciellorrasos de los monoblock, por lo que nuevamente se requirió al Secretario del Hábitat la inmediata intervención a fin de resguardar la integridad de sus habitantes. Éste informó que se encontraban trabajando en forma directa en el territorio realizando un relevamiento social y dominial. Sin perjuicio de arbitrar los mecanismos para obtener una solución definitiva, detectaron serias falencias en el sistema eléctrico, por lo que junto a EPE reemplazaron y repararon las instalaciones. Asimismo, como paliativo al problema de cloacas, crearon una red junto a los vecinos, para resolver los desbordes.

• Barrio Don Bosco (ciudad de Santa Fe): vecinos solicitaron intervención a fin de que se realice un relevamiento sobre los habitantes del complejo de 280 departamentos, ya que se desconoce quiénes son los propietarios, debido a que los ocupantes se renuevan en forma periódica, dando lugar a problemas de convivencia y favoreciendo la inseguridad. Desde la Defensoría se trasladó el reclamo a la Secretaría del Hábitat, que junto con la Unidad de Regularización Dominial efectuó el relevamiento. Actualmente está en marcha el proceso de escrituración de las unidades, con la intervención del Ministerio de Seguridad para la prevención del delito.

• Barrio Las Delicias II (ciudad de Santa Fe): vecinos denunciaron que había unidades que se encuentran ocupadas por terceros no adjudicatarios desde abril de 2012 y que dicha situación genera hechos de inseguridad, contaminación ambiental, uso clandestino del servicio de energía eléctrica y demás perjuicios a los habitantes de los alrededores, tratándose de una zona de quintas productoras de vegetales. Por lo expuesto requirieron la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de superar tales circunstancias.

Iniciadas las actuaciones, la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe confirmó la usurpación del predio y los hechos anoticiados por el denunciante, así como el desmantelamiento de muchas de las viviendas afectadas por parte de los intrusos. Agregó además en su informe que dentro del ámbito de su competencia procedió a la desobstrucción de desagües y limpieza de los mismos y que la situación de usurpación se debe resolver en la jurisdicción correspondiente, que es la DPVyU, en el marco de un proceso penal oportunamente iniciado



Agentes de la Sede Santa Fe atienden al público.

y en el cual ya existe sentencia firme.

Por su parte, se solicitó a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo información sobre el estado de las actuaciones tendientes al recupero de las unidades habitacionales que tramitan en sede judicial. En su respuesta, la parte requerida acompañó una copia de la sentencia recaída en autos del Juzgado en lo Penal Correccional de la 6ª Nominación de la ciudad de Santa Fe, luego de que se resolvieran los recursos que se interpusieron en su contra.

Del análisis de la misma, se desprende que luego de 4 años de su dictado no se ha avanzado significativamente en el fin pretendido con la interposición de la denuncia penal, esto es la restitución de los bienes del Estado al organismo pertinente. Si bien se advierte el contenido social del caso, lo cierto es que el requerimiento efectuado en sede penal tuvo como claro objetivo que las unidades sean efectivamente desocupadas por los intrusos y la sentencia se orienta a tal fin. Esto, disponiendo la adopción de medidas tendientes a contener las consecuencias dañosas que su ejecución pueda tener en situaciones de vulnerabilidad de algunas de las personas ocupantes del predio que serían desalojadas y garantizando su derecho al acceso a una vivienda digna.

En su sentencia el juez actuante dispuso el correspondiente desalojo de los intrusos, luego de confirmar el tipo penal de usurpación por despojo en perjuicio de la DPVyU. Aunque de acuerdo con informaciones obtenidas de la DPVyU en la actualidad no se han implementado acciones pertinentes para llevar adelante el decisorio judicial, ni se ha instado el proceso tendiente a su cumplimiento. Se desconoce el estado actual de la situación de ocupación por cuanto los intrusos resisten cualquier intento por parte de los agentes estatales de dar cumplimiento al relevamiento ordenado. Aunque es posible que la situación se haya agravado con el transcurrir de los años.

Se ha remitido un nuevo oficio a la Secretaría de Estado del Hábitat a fin de actualizar la información sobre el caso, advirtiéndose que el Estado debería disponer los medios tendientes al recupero del predio ocupado, tanto por su responsabilidad de administrador de bienes públicos, como por el hecho de que esta situación irregular genera malestar entre los vecinos del barrio y, además, sus ocupantes carecen de servicios básicos debidamente provistos por las empresas proveedoras, resultando un claro perjuicio incluso a los mismos ocupantes irregulares.

Se destaca, para finalizar, que en el presente caso debe contemplarse la obligación asumida por el Estado por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ratificado por ley 23.313.

SEGURIDAD SOCIAL

En esta parte se abordan las temáticas relacionadas con la actividad realizada ante la Ansés, la Caja de Jubilaciones de la provincia de Santa Fe y por pensiones nacionales no contributivas.

Ansés

Con relación a la Administración Nacional de la Seguridad Social (Ansés), los reclamos recibidos son principalmente por falta de obtención de turnos para la realización de los diversos trámites de pensiones y jubilaciones, ya sea por la línea 130 que dispone Ansés, como por el sitio web www.anses.gob.ar. Estas demoras superan los seis meses para la resolución de los expedientes, en mayor medida en trámites jubilatorios, pensiones y reconocimientos de servicios. Otras consultas consisten en asesoramiento sobre cómo iniciar un trámite ante dicha repartición en relación a las siguientes temáticas: aportes, subsidio de contención familiar, asignaciones familiares, subsidio de desempleo, entre otras.

En los últimos meses de 2016 se multiplicaron las consultas sobre Reparación Histórica, ya que se mantuvo contacto directo con los funcionarios de Ansés, facilitando de esta manera la obtención de soluciones con mayor celeridad.

Asimismo, en la Sede Sur se requirió a los colegios de abogados que realicen una lista de los profesionales, con matrícula federal, dispuestos a patrocinar a los jubilados y pensionados en los trámites vinculados con la Reparación Histórica cobrando los honorarios pagados por Ansés.

Caso relevante

Un caso que merece especial mención se refiere a un trámite de jubilación que fue denegado en el mes de abril del año 2016 por falta de aportes ya que no fue reconocido el carácter diferencial de los servicios. Dicha gestión había sido iniciada en noviembre de 2015 en la Unidad de Atención Integral (Udai) de Villa Gobernador Gálvez.

Al recibir la queja, en agosto del 2016, se aconsejó presentar la apelación y se dispuso el monitoreo del trámite por parte de la Defensoría del Pueblo. Mediante la gestión de la institución se obtuvieron una mayor cantidad de elementos y documentación. Actualmente el expediente se encuentra en trámite y se aguarda una definición.

Caja de Jubilaciones

Respecto de la Caja de Jubilaciones y Pensiones, se recibieron reclamos debido a la demora en la resolución de expedientes, pensiones y jubilaciones. Se realizaron gestiones en forma directa con las autoridades de la Caja facilitando el asesoramiento.

Asimismo, se tomó intervención ante planteos relacionados con demoras en liquidar pedidos de reajuste y posterior pago de retroactividad de haberes previsionales. Con ello se logró la agilización de dichos expedientes.

Pensiones no contributivas nacionales

En relación a las pensiones no contributivas nacionales, los reclamos versan sobre la mora en las tramitaciones de las mismas y rechazos sin notificar causales. Se recibieron en su mayoría planteos de personas residentes en la zona conocida como camino costero santafesino, particularmente de la localidad de San Javier y zona de influencia. Se trata, en la mayoría de los casos, de ciudadanos con notoria vulnerabilidad socioeconómica y grupos familiares numerosos. Las solicitudes de esta zona geográfica, se canalizan a través del Centro de Atención Local (CAL) Reconquista, sede de la Comisión Nacional de Pensiones en la zona norte de Santa Fe. Esto permite efectuar la totalidad de gestiones oficiosas ante la central del organismo en Capital Federal.

VIOLENCIA LABORAL

La ley provincial N° 12.434/05 otorga competencia a la Defensoría para recepcionar denuncias por violencia laboral que se produzcan dentro del ámbito público de los tres poderes del Estado (Legislativo, Judicial y Ejecutivo) y en comunas y municipios.

En abril de 2016 se produjo un acercamiento de las autoridades de la Subsecretaría de Empleo y Trabajo Decente de Ministerio de Trabajo de la provincia de Santa Fe a la Defensoría con el propósito de coordinar criterios para el abordaje de las denuncias de violencia.

Teniendo en cuenta la experiencia de los equipos de Defensoría del Pueblo en violencia laboral en el ámbito público, se produjo un primer encuentro en la *Jornada de trabajo con los equipos del Ministerio de Trabajo y la Defensoría del Pueblo - Violencia Laboral*, que posibilitó el abordaje no sólo del análisis normativo, sino de los procedimientos internos de intervención tanto del Ministerio como de la Defensoría. De allí surgió la necesidad de celebrar un acuerdo de compromiso entre las partes.

Las consecuencias perjudiciales de la violencia laboral no sólo impactan en los directamente

afectados, sino también en sus entornos familiares y en la sociedad en su conjunto. En la cadena víctima/victimario/entorno/organización es siempre la víctima quien está en inferioridad de condiciones, por lo que la intervención de la Defensoría del Pueblo en los casos que se denuncian en el ámbito público y la del Ministerio de Trabajo en el ámbito privado tiende a equilibrar a las partes siendo garante de sus derechos como trabajadores. En este contexto, trabajar por la prevención y la erradicación del problema se erige como una prioridad.

En tal entendimiento se acordó capacitar continuamente a los organismos que lo requieran y a delegados de distintas entidades gremiales, con la convicción de que dicho sector no sólo debe encontrarse capacitado sino también ser parte en la resolución del conflicto.

Asimismo, se velará para que en la contienda del procedimiento el formalismo no neutralice los objetivos de resguardo del derecho de fondo.

De acuerdo a la Agenda de Trabajo Decente y a los objetivos prioritarios mencionados, el Ministerio y la Defensoría del Pueblo desarrollarán de acuerdo a mutuas necesidades e intereses la cooperación en cuanto a la asistencia técnica, articulación y colaboración entre los equipos interdisciplinarios para el seguimiento de los casos vinculados a la violencia laboral y que se presenten en ambos organismos, a los fines de brindar un acompañamiento adecuado y resguardar la salud psicofísica de los trabajadores, con las debidas garantías de confidencialidad de los hechos y los casos denunciados. Además, se priorizará la implementación de políticas públicas de prevención, sensibilización y capacitación en materia de violencia laboral, a través de cursos, seminarios, acciones y programas de fortalecimiento, conforme a lo establecido por el artículo 4 de la ley provincial 12.434, por la resolución 427/2015 y el Protocolo de Intervención para el abordaje de la violencia laboral en Santa Fe aprobado por disposición N° 013/2016 dictada por la Subsecretaría de Políticas de Empleo y Trabajo Decente.

Asimismo, se acordó el intercambio de datos e información para la implementación de un Observatorio de Violencia Laboral de la provincia de Santa Fe.

Por dicho acuerdo se dispuso además que tanto el Ministerio y como la Defensoría establezcan claramente las acciones a desarrollar para cumplir sus objetivos en relación a las actividades de capacitación, como también en relación a la colaboración y articulación entre los equipos interdisciplinarios, para el abordaje integral de la problemática. También se explicitaron los aportes que cada una de las instituciones suscriptoras debe realizar para su concreción, las tareas a desarrollar por cada una, así como la forma y plazo de trabajo común y todo otro requerimiento necesario para el cumplimiento de las metas mencionadas.

Suscripción de convenio de colaboración para la capacitación en prevención de conflictos laborales y comunitarios.

Una situación enojosa o una diferencia, no tomada en término o no abordada en su debido momento, puede generar un conflicto mayor e incluso convertirse en un ilícito.

El servidor público entrenado propende a generar un ambiente laboral libre de violencia y esto se refleja en el mejor desempeño de sus tareas diarias frente al ciudadano que demanda los servicios que le brinda el Estado. Generando un círculo virtuoso donde no tiene lugar la violencia.

Se trata de lograr que en cada barrio, vecinal y ONG haya personas entrenadas, que sean facilitadores, que estén en condiciones de generar una intervención positiva que ponga un freno al conflicto evitando que el mismo siga escalando para culminar en el estallido de la violencia.

El 12 de octubre de 2016 la Unión Personal Civil de la Nación (Upcn), los ministerios de Justicia y Trabajo y la Defensoría del Pueblo suscribieron un convenio de colaboración que constituye una alianza estratégica. A través de éste, se capacitará con herramientas de mediación a empleados públicos y a referentes sociales de más de un centenar de organizaciones populares de la capital provincial de una red que articula la Defensoría del Pueblo, para que se conviertan en facilitadores preventivos de situaciones de conflicto en sus respectivos ámbitos de acción.

El convenio fue firmado por los ministros de Justicia y de Trabajo, el Defensor del Pueblo y el Secretario General de Upcn, en un acto llevado a cabo en la sede del gremio en la capital provincial.

El sindicato ratificó el compromiso con este tema, dado que es un aspecto necesario abordar para evitar que sea motivos de conflictos, como “prevenir la violencia en las relaciones de poder que se establecen en el empleo, fomentar la igualdad entre hombres y mujeres en su condición de empleados”, según señalaron sus representantes durante la rúbrica del acuerdo.



El Defensor, los ministros de Justicia y Trabajo y el Secretario General de Upcn, suscriben el acuerdo.

Jornadas

La Defensoría participó como expositora en las *Jornadas de capacitación sobre violencia laboral para delegados de la Asociación Trabajadores del Estado (ATE)*, realizadas en la sede del gremio en la ciudad de Santa Fe (San Luis 2854) y destinadas a afiliados de toda la provincia.

En septiembre, en tanto, se realizó el congreso internacional *Ambientes de trabajo libres de violencia*, organizado por ATE, donde expusieron expertos de Cuba, Brasil, Colombia y Argentina que relataron la experiencia en Latinoamérica. El encuentro estuvo destinado a afiliados de toda la provincia.



Profesionales de la Defensoría durante su participación en el Congreso Internacional Ambientes de Trabajo Libres de Violencia.

ADULTOS MAYORES

La Defensoría del Pueblo evacúa a diario consultas de las personas adultas mayores o de sus familiares para restablecer sus derechos y garantizar una mejor calidad de vida frente a la vulneración de los mismos. Por ello, desde las distintas áreas del organismo se persigue la protección de los distintos derechos que poseen.

En el período informado fueron recibidas denuncias por mala atención integral a adultos mayores residentes de hogares y/o por la observación por parte de familiares de condiciones irregulares, ya sean edilicias y/o de habitabilidad e higiene de la institución denunciada. En los expedientes iniciados se desplegó el proceso de investigación pertinente.

Con respecto a los adultos mayores autoválidos, en materia de consumo éstos se presentan aún más vulnerables en cuanto a la promoción y venta de productos realizadas vía telefónica y al manejo de nuevas tecnologías. Esto genera conflictos individuales que son atendidos desde esta Defensoría a través del área de Consumidores

En particular, en lo relativo a los derechos de la seguridad social y particularmente en relación al tema de la Reparación Histórica a los jubilados dispuesta por el gobierno nacional a fin de reajustar los haberes conforme los criterios establecidos por la Corte Suprema, desde la Defensoría se brinda asesoramiento sobre el procedimiento a los beneficiarios. Asimismo, el Defensor del Pueblo requirió a los colegios de abogados que faciliten un listado de los profesionales dispuestos a patrocinarlos en los procesos judiciales.

Además, en la ciudad de Rosario, en el mes de noviembre, se llevó a cabo la jornada Promoción y Defensa de los Derechos Previsionales de los Adultos Mayores, a la cual concurrieron numerosos representantes de centros de jubilados y pensionados. La misma tuvo por finalidad brindar información relativa al Programa Nacional de Reparación Histórica y concientizar sobre el importante rol de contención de los centros de jubilados a los adultos mayores.

A través de las áreas de Salud y Discapacidad se brinda continuo acompañamiento en estas problemáticas que aquejan en gran número a esta franja etaria, sobre todo en la protección del derecho a la salud frente a las obras sociales, obtención de certificados de discapacidad, reconocimiento de subsidios para geriátricos y acompañantes domiciliarios, entre otros. En el Capítulo 2 este tema se trata con mayor profundidad.



Jornada para brindar información y explicaciones relativas a los alcances del Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados.

ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

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 de Santa Fe 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 y su creación obedeció a la necesidad, registrada por la propia Defensoría, de brindar asistencia y respuesta a las víctimas de delitos.

La norma de creación del CAV establece que el Centro brindará asistencia, ayuda y asesoramiento extraprocesal a las víctimas de delitos y a los testigos; como así también que los organismos públicos deben prestar la ayuda y colaboración que les sea requerida para el cumplimiento de los fines y objetivos del CAV.

Si nos referimos a asistencia, atención y abordaje integral y dado el carácter polifacético de la problemática victimológica, resultó necesario desde la creación la conformación de un equipo multidisciplinario. Buscar la concurrencia de los distintos saberes es la única manera para obtener un análisis más acabado del caso y una óptima ponderación de las estrategias y acciones a seguir.

El CAV trabaja a partir de un concepto amplio de víctima. Se consideran víctimas todas aquellas personas que se acerquen a nuestras oficinas a plantear cualquier situación de sometimiento, agresión o abuso, aún cuando los hechos no constituyan formalmente un determinado delito.

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.

Las consideraciones formuladas en el presente informe del CAV son producto del trabajo en equipo. El aporte intelectual de cada uno de los integrantes del Centro es la construcción que se pretende desarrollar.

La atención a las víctimas de violencia se realiza con equipos especializados en la temática, desde una perspectiva de derechos y género.

Estadísticas CAV Santa Fe período 2016

Procedencia de casos

Presentaciones espontáneas:	80%
Oficios judiciales:	15%
Derivaciones:	5%
De Oficio	-

Temas

Violencia contra la mujer:	50%
Violencia contra los niños, niñas y adoles.:	25%
Violencia contra adultos mayores:	10%
Otros:	15%

Rango de edad de las víctimas (cantidad de personas)

0 - 18:	353
19 - 59:	621
> 60:	116

Total de casos: 811

Se atendieron 158 casos de abuso sexual, mayoritariamente ante solicitud de cámara gesell desde el Ministerio Público de la Acusación (MPA). También hubo presentaciones espontáneas y derivaciones de otros organismos peticionando evaluaciones y abordajes terapéuticos y sociales.

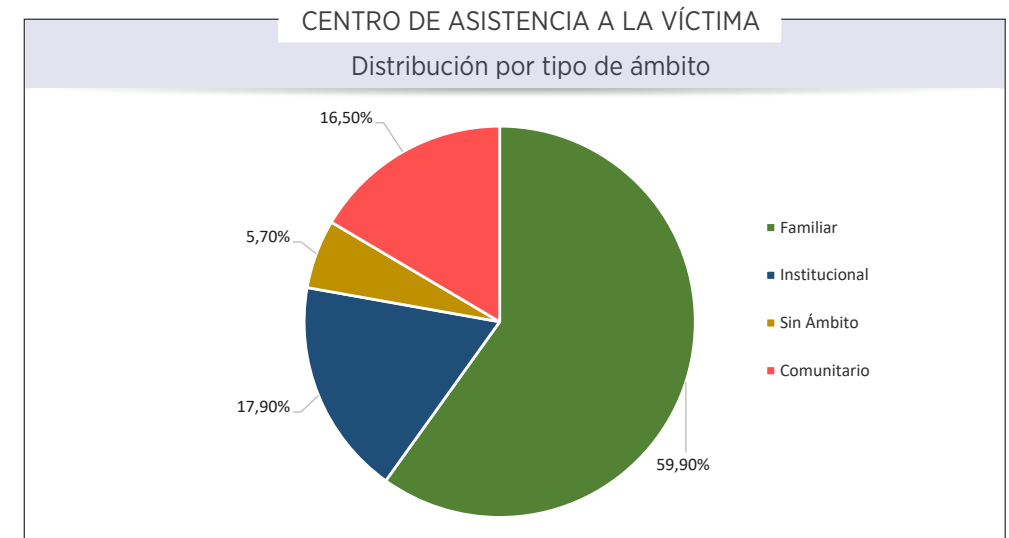
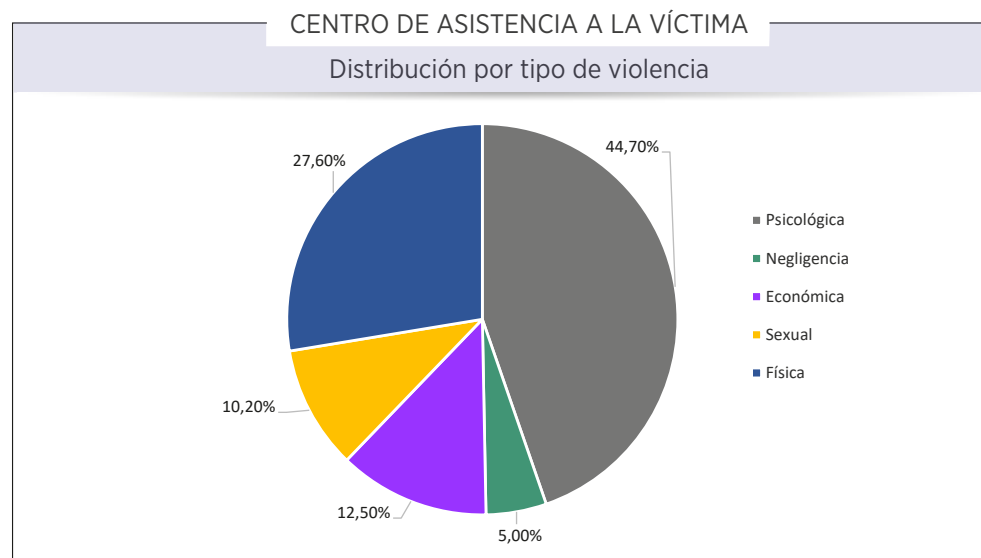
Estadísticas CAV Rosario: período 2016

Cantidad de casos nuevos:	1.153
Violencia contra la mujer:	25%
Documentación:	17%
Conflictos Familiares:	9%
Problemas habitacionales:	9%
Problemas con vecinos:	8%
Violencia contra adultos mayores:	7%
Violencia contra niños, niñas y adolescentes:	4%

Algunas consideraciones acerca de las estadísticas

Nueva nomenclatura: Luego de un trabajo arduo junto con el área Informática de la Defensoría y los equipos del CAV que se reunieron periódicamente durante el año 2015 tanto en Rosario como en Santa Fe, se elaboró a través del consenso una nueva nomenclatura diagramada a los fines estadísticos, acorde a los casos abordados y con un tecnicismo tal que permitió que a partir de enero de 2016 comenzaran a elaborarse estadísticas que dieran cuenta hacia adentro y hacia afuera de cuáles son las problemáticas más frecuentes, de manera tal de presentarlas en los informes anuales como necesarias para ser abordadas desde la agenda pública de los funcionarios provinciales. Es fundamental que los organismos muestren lo que sucede, para que luego desde el Estado se elaboren políticas públicas que detecten la información real de los casos que se presentan. Lo contrario torna ineficaz la estadística a los fines de la prevención.

Los indicadores fueron mutando de acuerdo a las problemáticas atravesadas por situaciones de violencia o conflicto de acuerdo a los casos que se abordan tanto en Rosario como en Santa Fe. Desconocer que las realidades de cada lugar son diferentes sería un error y lo que se intenta es dar cuenta de lo que realmente sucede.



Gestión realizada

A lo largo de estos años de gestión el CAV se ha consolidado como una institución que brinda un conjunto de respuestas diferenciadas del resto de las organizaciones estatales. Su estructura, modo 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.

- Asesoramiento y articulación en la gestión de trámites sobre políticas asistenciales en vigencia: acompañamiento institucional, acercamiento de información sobre programas sociales, transmisión de derechos y procedimientos para exigir su cumplimiento, asistencia para gestionar recursos. En la compleja conflictividad social en la que se trabaja no sólo hay que tener en cuenta las particularidades de cada demanda, se debe referenciarlas siempre con el contexto social, político, económico y cultural en el que se originan.

- Participación en la formación de la Mesa de Organismos Oficiales sobre Violencia de Género. Personal del CAV asistió a diversas reuniones interinstitucionales, donde participaron diferentes espacios que atienden víctimas de violencia de género en la ciudad de Rosario, convocada por la Dirección de Atención Integral en Violencia de Género de la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Rosario.

- Se han efectuado reiteradas reuniones interinstitucionales con el Área Mujer y Diversidad Sexual del Gobierno de la ciudad de Santa Fe, Subsecretaría de Políticas de Género, Obras Sociales como Pami, Dirección Provincial del Adulto Mayor y la Dirección de Acción Social, Subsecretaría de la Niñez, Adolescencia y Familia, Equipo Interdisciplinario de Intervención en Niñez y Adolescencia (Ecina) y sus equipos territoriales y con otros organismos como el MPA, a los fines de establecer acuerdos y criterios de trabajo.

- Elaboración de informes socioambientales, a los fines de dar cuenta de las situaciones socioeconómicas de determinados grupos familiares, cuando algún caso lo amerita. Las visitas domiciliarias, las entrevistas en el ámbito familiar, las reuniones con profesionales de otras instituciones y el acompañamiento a las personas que se atienden se constituyen en estrategias de intervención ineludibles a la hora de responder a las demandas particulares. 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, las Defensorías Civiles, los Tribunales Colegiados de Familia de los Tribunales Provinciales, la Dirección de Promoción de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, entre otros, donde se plasman las evaluaciones, pedidos e indicaciones formuladas desde el CAV.

- Gestión de Partidas de Nacimiento articulando con los diferentes Registros Civiles de las provincias. Se realiza en los casos que, por situaciones económicas desfavorables, las personas solicitantes no cuentan con los recursos económicos para hacer el trámite personalmente. A los fines de regularizar situaciones de documentación como inscripciones tardías, renovación de Documento de Identidad, trámites sucesorios, inscripciones en instituciones educativas o requerimientos laborales, se adoptó la decisión desde el CAV Rosario de realizar estas gestiones. El derecho a la identidad y la posibilidad de reclamar a partir de la existencia formal que se logra al estar documentado es tarea fundamental de la Defensoría del Pueblo que brega por los Derechos Humanos.

- Gestión con fundaciones de empresas de transportes para la obtención de recursos de transporte en casos específicos y de extrema necesidad.

- Articulación con las áreas de Discapacidad y Educación y Gestión e Instrucción de la Defensoría.

- Articulación con la delegación local de la Defensoría del Pueblo de la Nación para casos relacionados a organismos nacionales e internacionales.

- Se ha trabajado intensamente a los fines de incorporar el protocolo de actuación acordado, con las funciones de contralor y asistencia de los coordinadores de las áreas en las evaluaciones del proceso de los casos atendidos por los profesionales, y la decisión posterior de acuerdo a las pautas establecidas y la evaluación de riesgo de archivar o mantener los expedientes abiertos. Siempre con el seguimiento responsable de los casos.

- Debe destacarse que posteriormente al acuerdo suscrito entre el Defensor del Pueblo sobre violencia laboral con el Ministerio de Trabajo se han incrementado las atenciones y recepciones de denuncias.

- Relevamiento institucional: este trabajo tuvo una primera instancia de realización en los años 2010/2011 con resultados parciales ofrecidos en el mes de mayo de 2011. En el año 2015 pudo retomarse el proyecto, debiendo iniciarse íntegramente ya que los datos entonces obtenidos habían quedado totalmente desactualizados. El proyecto en vigencia, con un arduo trabajo en el año 2016, tiene como objetivo elaborar un mapa de los recursos asistenciales de la ciudad de Rosario, establecer un continuo intercambio interinstitucional y mutua colaboración para el cumplimiento de dicho propósito.

El relevamiento institucional es un proceso satisfactorio ya que motiva un intercambio fluido y una respuesta más eficaz y desburocratizada respecto de las problemáticas abordadas. El contacto con los organismos públicos y organizaciones privadas de la comunidad ofrece la posibilidad de establecer un vínculo directo con los referentes de los mismos, agilizando y facilitando la articulación y optimizando el aprovechamiento de recursos existentes. Las relaciones interinstitucionales así establecidas y afianzadas evitan el derrotero estéril de las personas por espacios que no pueden evacuar y asistir en las problemáticas planteadas, evitando así procesos de revictimización. El conocimiento de los modos de abordaje, servicios que brindan y requisitos de admisión de las instituciones constituye una herramienta de gran importancia, ya que aporta elementos que optimizan la labor del CAV respecto de la asistencia que se le brinda a las víctimas.

- Propuesta de procedimiento para el tratamiento de casos de violencia laboral. La propuesta se realizó desde el CAV Rosario adaptando a los requerimientos de la ley N° 12.434 y decreto reglamentario N° 1040/07, ley de creación de la Defensoría del Pueblo N°

10.396, ley N° 26.485, ley N° 13.348 y su decreto reglamentario N° 4.028/2013.

- Proyecto *XIV Ciclo de cine debate - géneros y derechos*. Se desarrolló conjuntamente con Cine Club Santa Fe y la Asociación de Trabajadores del Estado (ATE), abordando en el año 2016 problemáticas de género desde un enfoque de derechos e inclusión. Para tal fin, se seleccionaron películas con el aporte de Cine Club Santa Fe y se convocaron a especialistas y operadores institucionales que trabajan la temática elegida a fin de que sean moderadores del debate con la participación del público presente. Este año se puso énfasis en la promoción de derechos e igualdad de género como perspectivas indispensables para vivir en una sociedad inclusiva y democrática.

- Participación en la jornada de lucha *Ni Una Menos*, 19 de octubre 2016: el CAV adhirió a la jornada de lucha propuesta por la Mesa Ni Una Menos Santa Fe y Rosario, la cual se replicó en varias ciudades del país, en repudio a la violencia de género y los femicidios. La actividad duró todo el día, culminando con una concentración masiva en las plazas representativas de ambas ciudades.

- Tareas de capacitación externa. Se realizan a solicitud de organismos públicos y privados que por su labor cotidiana se enfrentan a diferentes manifestaciones de las violencias, que requirieron la intervención del CAV como capacitador en la temática. Esta es una actividad que se valoriza desde el CAV, y se asume realizando un diseño y planificación de acuerdo a las demandas institucionales. En el transcurso del año 2016 se desarrollaron talleres de capacitación sobre violencia de género y vulneración de derechos.

• Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito. El CAV tiene representantes como consejeros de Rosario y Santa Fe con voz y voto en este organismo, integrado por 25 servicios de atención a víctimas del delito de 18 provincias. Se llevaron a cabo dos reuniones durante el año 2016, en las que se hizo un pormenorizado revelamiento del estado de situación de los servicios presentes de todo el país. Se trabajó en la articulación con centros de asistencia a la víctima de diferentes provincias.

Desde hace dos años el Consejo, a través de la Comisión de Estudios, diseña un proyecto de Ley Nacional de los Derechos de las Víctimas. En la última reunión en noviembre de 2016, se tomó conocimiento de una iniciativa legislativa que obtuvo media sanción en la Cámara de Diputados de la Nación. Inmediatamente los consejeros decidieron dirigirse a través de nota formal y reuniones posteriores al Ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, al Presidente de la Comisión de Justicia y Asuntos Penales de la Cámara de Senadores de la Nación, al Presidente de la Comisión de Presupuesto y Hacienda de la mencionada Cámara legislativa y al Presidente de la Comisión de Derechos y Garantías. En las misivas se expresó la preocupación por el avance legislativo del proyecto, falto de toda consulta o intervención de las instituciones que conforman el Consejo Federal. El Ministro de Justicia se hizo eco de la nota y comunicación realizadas, manifestando tomar en cuenta las consideraciones realizadas por el Consejo.

Por otro lado, la Declaración Sobre Víctimas y el Proceso Penal elaborada por los consejeros del CAV fue leída en el acto de apertura de las *VII Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctimas* del año que se analiza.

Casos emblemáticos

Caso 1. Se presentó una señora que en adelante se denominará *S* de 70 años, junto a su hija, que en adelante se denominará *H*, de 38 años, manifestando una situación de violencia de género de larga data.

Entrevistada en primer lugar por un psicólogo, *S* expresó que su marido les dijo a ella y a su hija que se fueran de la casa que es de ambos.

El grupo familiar se componía del marido (victimario) al que se denominará *M*, de 79

años y 4 hijos, uno de los cuales era empleador del padre.

S manifestó que sufría violencia por parte de M desde los inicios del vínculo, habiendo naturalizado la misma. Cabe destacar que, según el relato de M y H, la violencia también era dirigida directamente hacia los hijos desde temprana edad.

La situación fue transitando diferentes instancias en el proceso de violencia, tanto física como psicológica, produciendo un miedo que paralizaba a las víctimas.

M, jubilado, no aportaba nada para los víveres del hogar. S pagaba los impuestos y todo el mantenimiento de la casa, además de dormir en la cocina en condiciones muy precarias con la ropa en una caja de cartón porque él se quedó con la habitación, la cual cerraba con llave.

La violencia física era frecuente, pero el terror por lo que pudiese hacer M la inhibía en la posibilidad de dar a conocer el hecho.

Según la evaluación psicológica, S no estaba preparada después de la primera entrevista para iniciar medida alguna. Por lo que se acordaron nuevas entrevistas para seguir conversando con ella, al tiempo que se le brindó un exhaustivo asesoramiento legal.

S manifestó que prefería no iniciar trámite de exclusión por el momento porque temía que M atentase contra la propiedad durante el día, mientras ella se ausentaba para trabajar.

Con su hija H mantenían un emprendimiento precario en el centro de la ciudad de Rosario y permanecían allí todo el día y temían enfrentarse con M, quien amenazaba con quemar la casa, romper cosas y maltratar a los animales. Tenían 2 perros y dos gatos con quienes se descargaba violentamente cuando en su casa comenzaba la escalada de violencia. Un día golpeó tan fuerte a la perra que la mató.

S prefirió negociar por intermedio de uno de sus hijos la posibilidad de irse y que su marido que cobra jubilación junto a sus hijos la ayudaran a pagar el alquiler.

Profesionales del CAV se comunicaron con el hijo que daba empleo a su padre, quien se negó a intermediar. Según S, ese hijo era uno de los que más sufrió los golpes que su padre le propinaba.

Luego de varias entrevistas con el psicólogo, S se decidió a realizar la presentación judicial a los fines de solicitar la exclusión.

Es por ello que en la planificación y estrategia armadas por el equipo y ella se realizó una nota para la Unidad de Información y Atención a la Víctima por la cual el CAV expuso el caso para solicitar la exclusión del hogar dentro de una serie de medidas. Con tal fin se acompañó a S al Tribunal.

Allí se solicitó, además de la medida de exclusión del hogar, la prohibición de acercamiento al domicilio y a los lugares que frecuentan S y su hija. Además, como medida cautelar en virtud de la ley nacional 26.485, se requirió que se dispusiese cuota alimentaria provisoria a favor de S hasta que se sustanciara el juicio de alimentos correspondiente, ya que según lo relatado el sostén económico de la familia era el demandado y tenía ingresos suficientes como para que, decretada la exclusión, la violencia no se siguiera manifestando con la privación del dinero necesario para hacer frente a las necesidades básicas de sustento familiar.

Las medidas pretendidas fueron sentenciadas por el Tribunal Colegiado de Familia de manera inmediata una vez que se explicara por escrito e *in voce* a los decisores de las mismas las condiciones ya detalladas.

S continúa concurriendo al CAV. Se encuentra satisfecha y aliviada. Manifiesta que sus hijos varones al principio se enojaron con ella, pero que ahora quieren llegar a un acuerdo con relación a la casa.

Más allá de las dudas que surgen y se continúan evacuando acerca del deseo de M de iniciar el divorcio y resolver la venta de la casa, debe destacarse el trabajo en equipo, la atención integral, la comprensión del relato de S, la revalorización que se hizo de ella

tratando de dotarla de las herramientas necesarias y los recursos con los que poder enfrentar la situación, y el acompañamiento y asesoramiento que se brindó en todo momento.

En cada encuentro S menciona cómo le ha cambiado la vida y lo feliz y tranquila que se siente desde que se logró la exclusión del hogar.

Caso 2. Se presenta al CAV una mujer separada a comienzos de 2015 con dos hijos de 2 y 6 años. La separación se produjo a partir de una medida judicial de exclusión del hogar ordenada por autoridad judicial en un trámite por violencia familiar. La víctima permaneció en la vivienda alquilada junto a sus hijos. Tramitó la cuota alimentaria en la Defensoría General, dado que el agresor trabajaba en relación de dependencia. Se advirtió un fuerte vínculo de dependencia afectiva y económica hacia su expareja, dado el marcado temor hacia las expresiones de él que ella refiere angustiada porque la hostigaba cotidiana y permanentemente mediante llamadas y mensajes telefónicos. Un día, la víctima expresó que había sido citada para el día siguiente a una audiencia en el Colegiado de Familia porque su expareja había iniciado un trámite de reducción de cuota alimentaria del 30 al 15 por ciento del salario y expresó el profundo temor que tenía de enfrentarse a él y a perder el sustento para el alimento de sus hijos.

Se la asesoró legalmente para que denunciara el hostigamiento y se acordó junto al equipo realizar un informe del Centro manifestando el estado de vulnerabilidad que le imposibilitaba exponerse a la audiencia designada y que esta acción de reducción de cuota alimentaria era una herramienta para continuar perpetrando violencia hacia la mujer presente. El informe estuvo fundado en la legislación nacional e internacional vigente de protección contra la violencia de género.

Se contactó a la presentante con la Secretaría de Desarrollo Social a los fines de que se la incorporara en un taller de oficio para que pudiera aprender una actividad con la cual generar recursos económicos y así intentar superar la situación de dependencia económica. Posteriormente se acercó a comentar que a través de esa Secretaría consiguió una pasantía en un comercio céntrico de la ciudad de Rosario y actualmente trabaja allí.

Se le brindó contención psicológica mediante entrevistas psicoanalíticas individuales y, posteriormente, se buscó un espacio donde pudiera realizar un tratamiento de forma gratuita, generando el contacto con el dispensario 20 de Julio, donde actualmente asiste.

En este caso, el agresor ejerció todos los tipos de violencia que establece la ley N° 26.485 de Protección Integral Contra la Violencia, inicialmente violencia física, posteriormente hostigamiento y finalmente intentando por la vía legal el menoscabo económico; ejerciendo así violencia psicológica constante que fue dañando la subjetividad de la presentante.

Espacios de fortalecimiento

Ateneos de casos: representan una actividad de reflexión y análisis sobre la práctica profesional que permitió describir, analizar y evaluar el proceso de atención interdisciplinario, a través del análisis de casos. Constituye un dispositivo de integración, articulación y evaluación del aprendizaje. Vincula contenidos teóricos con la práctica.

Reuniones del equipo interdisciplinario: se realizaron semanalmente. Refieren a la metodología de trabajo y a la dinámica interna, a los cambios institucionales y a la creación de formas de abordaje cada vez más efectivas. Se trabajó en relación con la planificación de actividades, encuadres de trabajo y modos de coordinación. Resultó además un privilegiado espacio de comunicación e intercambio.

Espacio de supervisión - el cuidado de los que cuidan: este espacio fue implementado en la ciudad de Santa Fe, como supervisión externa del equipo, a los efectos de revisar las relaciones entre los pares y con los sujetos que se atienden, analizar los aspectos que afectan las intervenciones profesionales y relacionales, visibilizando factores generadores de tensión. Uno de los pilares del espacio fue el cuidado personal y profesional. Constituyó un

acompañamiento a pensar las prácticas profesionales situadas en un contexto institucional-laboral particular, desde un rol diferenciado, con una visión global y desde una distancia crítica.

Investigaciones

Desde 2015 se llevan a cabo dos investigaciones tituladas *"Reescribiendo historias entre mujeres"*, y *"Ruta crítica – Trayectorias que siguen las mujeres en situación de violencia"*. Ambos trabajos fueron publicados a principios de 2017 en Rosario, Santa Fe y Rafaela y se prevé continuar en otras localidades. Mayores detalles formarán parte del informe 2017.

Reescribiendo historias entre mujeres:

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo comprender los alcances de trabajo grupal en la vida cotidiana de las mujeres en situación de violencia de género que concurrieron al CAV, en los años 2014 y 2015.

Se buscó conocer en profundidad las condiciones de vida de este grupo de mujeres y de qué forma ellas se relacionan con las experiencias de violencias. Y entrecruzar la práctica con la teoría, tomando como insumo los relatos de las protagonistas usando la técnica del grupo focal.

La población de estudio fueron doce mujeres en situación de violencia de género.

Tal labor permite afirmar la eficacia del dispositivo grupal y los efectos positivos que el mismo tiene en sus participantes. Este proporciona un espacio que rompe con la domesticidad, naturalizada por muchas mujeres, motivando procesos de toma de consciencia y redes de apoyo, infundiendo esperanza e impulsando aprendizajes interpersonales que contribuyen a identificar otras modalidades posibles de relación, libres de violencia.

Ruta crítica - Trayectorias que siguen las mujeres en situación de violencia:

El estudio cualitativo se realizó sobre la base del análisis de relatos de doce mujeres víctimas de violencias de género que acudieron para su atención al CAV de la ciudad de Santa Fe durante los años 2014 y 2015.

Se indagó sobre los posibles factores que hacen que una mujer víctima de violencia tome la decisión y realice la acción de buscar ayuda; así como el recorrido por las instituciones y las respuestas obtenidas durante este proceso. Se evidenció que, cuando deciden enfrentar el problema, transitan por diferentes instancias sociales de asesoramiento, contención y/o denuncia que son determinantes en sus trayectorias de vida.

El proceso se inicia en la subjetividad de la mujer, está constituido por factores precipitantes, inhibidores e impulsores en continua interacción. Los primeros son los que desencadenan el pedido de ayuda e inician acciones para terminar con la situación de violencia; los segundos son aquellos que la obstaculizan para sostener las trayectorias iniciadas. Y, por último, los factores que facilitan continuar o emprender acciones para detener la violencia sufrida.

Capacitaciones

- Curso de actualización en derecho procesal penal. Realizado por profesionales del CAV Santa Fe.

- Cursado de la diplomatura *Niños/as y Familias. Derecho evolución y desafíos*, dictada en la Universidad Católica de Santa Fe, años 2016/17.

- Taller de *Cuidado de cuidadores* y la presentación del libro *Síndrome de Burnout. Cuidado de Cuidadores*, a cargo de Vita Scardó. Dicha actividad fue organizada conjuntamente por el Colegio Profesional de Asistentes Sociales de Santa Fe de la 1ª

Circunscripción, Siprus (Secretaría de Salud Mental) y el Centro Cultural y Político de Sadop.

- Seminario de posgrado *Las líneas fundamentales de la teoría y filosofía de género y los feminismos filosóficos*, dictado por María Luisa Femenías, organizado por la Maestría de Trabajo Social de Uner.

- Seminario de posgrado *Violencias contemporáneas y ruptura del lazo social*, dictado por Alberto Uboldi, en el mes de Mayo, organizado por la Maestría de Trabajo Social de Uner.

- Seminario de posgrado *Trabajo social e intervención profesional en la contemporaneidad. Problematicaciones y propuestas*, dictado por Susana Cazzaniga, entre los meses de junio y julio, organizado por el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de la provincia de Santa Fe de la 1ª Circunscripción y la Universidad Nacional de Entre Ríos (UNER).

- Seminario de posgrado *Las prácticas como objeto de análisis*, organizado por la Secretaría de posgrado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral de la UNL, Uner y el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de la provincia de Santa Fe de la 1ª Circunscripción.

- Curso de formación y capacitación sobre violencia de género.

- Participación en la formación de la Mesa de Organismos Oficiales sobre Violencia de Género.

- Curso de capacitación sobre violencia laboral y participación en el Primer Congreso Nacional sobre Violencia Laboral.

- VII Jornada Rosarina sobre Violencia de Género del Colegio de Abogados de Rosario.

- Derecho a la ancianidad organizado por la Universidad Nacional de Rosario (UNR).

- Primer Congreso de Psicoanálisis de Rosario.

- Charla sobre actualización del procedimiento administrativo en la provincia de Santa Fe, realizada por la Defensoría del Pueblo.

- Capacitación *Formación de Facilitación de procesos de consenso y abordaje constructivo de conflictos*. Continúa en el año 2017 hasta el mes de junio.

- Jornada Promoción y defensa de los derechos previsionales de los adultos mayores

- Jornadas de *Derecho a la Salud Mental en la ley 26.657 y en el CCCN; Organizando mi vida para el momento final: los chicos también deciden; Autoprotección en la Vejez. Herramientas y Desafíos Jurídicos*. Instituto de Derecho e Integración del Colegio de Escribanos de Rosario.

- VII Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctima organizadas por el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad de Buenos Aires, coordinando el panel de Víctima y Proceso Penal.

- V Congreso Provincial de Derecho Procesal Penal, ciudad de Santa Fe. *Proceso de Reforma en la provincia: problemas y desafíos actuales*, realizado los días 8 y 9 de setiembre de 2016. Organizado por el Ministerio Público de la Acusación, Centro de Capacitación Judicial.



VII Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctima.

Pasantías y prácticas - Ciudad de Santa Fe

Existen desde hace varios años dos convenios entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Católica de Santa Fe. El Modelo Único Acuerdo individual de Pasantía y el Convenio específico para las Prácticas Profesionales Supervisadas, de la carrera de Licenciatura en Psicología.

Objetivos del CAV para 2017

- Participar activamente en la definición de la política de prevención y asistencia a la víctima en la institución y actividades que optimicen el funcionamiento del CAV, organizando reuniones interdisciplinarias en forma periódica y continua, como así también análisis de casos a través de ateneos organizados en ambas sedes.

- Interacciones dentro de la Institución: establecer vínculos con las áreas Atención a la Ciudadanía, Centro de Mediación, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y delegación de la Defensoría del Pueblo de la Nación, de manera tal de que exista una actualización periódica en relación al funcionamiento de las mismas y se optimice la atención y asistencia. Son muchos los temas que se abordan en la Defensoría que están atravesados por cuestiones relacionadas a temas propios del CAV y viceversa. El conocimiento que se tenga de ellos, más allá de la información acerca de las novedades que puedan captarse a través de la página de la Defensoría del Pueblo, permite 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.

- Interacciones externas con instituciones que asistan a víctimas: continuar con el Relevamiento Institucional comentado previamente, con el objetivo fundamental de contar con información actualizada sobre los distintos organismos públicos o privados que asisten a víctimas vinculadas a la violencia de género, el maltrato infantil, la salud pública, tratamiento de adicciones, personas con discapacidad, con problemas de salud mental y adultos mayores, entre otros. De manera tal de evitar el derrotero de las personas por

espacios que no ofrecen respuestas adecuadas y sólo revictimizan.

- Mantener comunicación efectiva entre las sedes Norte, Sur y las delegaciones de toda la provincia.

Uno de los problemas más preocupantes y prolongados en el tiempo sigue siendo la dificultad de algunos grupos para acceder a la Justicia. La igualdad ante la ley, principio consagrado por la Constitución Nacional, resulta ser muchas veces una utopía estatal. No todas las personas tienen los mismos derechos, ya que la mayoría de las veces el ejercicio de esos derechos depende, entre otras cosas, del lugar donde viven y de la existencia, capacitación, voluntad, criterio y sensibilización de los equipos y/o poderes existentes en esa comunidad y el compromiso del Estado comunal, municipal y/o provincial con la defensa de los derechos de los ciudadanos. Este *depende de* es peligroso y deja excluida a la mayoría. Pero dentro de esa mayoría también existen tratos desiguales. No es igual la mayoría que vive cerca de los grandes centros urbanos y con posibilidad de recurrir para ser asistida y asesorada en el CAV de Rosario, Santa Fe, Venado Tuerto, Rafaela y Reconquista que la mayoría que habita lejos de los cinco centros.

Para revertir esta situación de desigualdad se requiere la presencia de equipos multidisciplinarios de asistencia a las víctimas, que hagan posible que el ejercicio de sus derechos no se vea condicionado por ese *depende de* al que se hace referencia. Es por ello que es fundamental el vínculo efectivo con las delegaciones existentes en la provincia dependientes de la Defensoría del Pueblo.

- Profundizar la capacitación sobre violencia de género del personal del CAV.
- Realizar talleres, jornadas, charlas y otras actividades tendientes a la prevención en violencia de género y acceso a derechos. Para enfrentar e intentar superar el alarmante cuadro actual de casos de violencia de género, resulta indispensable un cambio cultural profundo y sostenido. En consecuencia, y teniendo especialmente en cuenta que la función esencial de la Defensoría del Pueblo es promover y bregar por el ejercicio efectivo de los Derechos Humanos, resulta oportuno y conveniente asumir un rol proactivo en la materia. Es menester redoblar los esfuerzos para hacer cuanto esté al alcance de la institución para desplazar arraigadas pautas y prácticas culturales sobre las que se sostiene la desigualdad y la inferiorización de las mujeres y, en su lugar, instalar el paradigma de la igualdad de derechos, buscando de este modo incidir positivamente en la prevención y erradicación de la violencia de género. Se considera a la educación como una herramienta fundamental para generar un cambio en la perspectiva en relación al género, consideramos primordial trabajar en la prevención de violencias formando a las y los jóvenes en el principio de igualdad de género, con la finalidad de estar atentos a todos los comportamientos desiguales y discriminatorios que se presentan como habituales y cotidianos. Se propone realizar una experiencia práctica en el ámbito educativo mediante el abordaje de la problemática de la violencia de género desde un punto de vista propositivo, generando espacios de conocimiento y aprendizaje sobre el derecho a la igualdad y las normativas de género vigente.

- Profundizar la capacitación del personal del CAV acerca de la violencia laboral.
- Realizar talleres, charlas, jornadas u otras formas de prevención en violencia laboral.
- Supervisión. La función del CAV requiere de una permanente revisión y reflexión sobre las intervenciones, teniendo en cuenta la complejidad y singularidad de cada caso. Se propone configurar un espacio de supervisión con un profesional externo, especializado y experimentado en la temática de atención a víctimas.

- Estar en contacto permanente con situaciones de contenido traumático resulta nocivo para los profesionales intervinientes. En este sentido, se plantea estudiar el síndrome del *burnout* (respuesta prolongada de estrés ante los factores estresantes que se presentan en el trabajo) a los fines de encontrar respuestas que permitan evitar o reducir la afectación del personal.

- Realizar una jornada de trabajo y reflexión con Vita Escardó, encargada del *cuidado de*

cuidadores de diversos equipos de asistencia a víctimas de violencia sexual, violencia familiar y víctimas de trata.

- Sala Infantil. Incorporar a nuestro espacio de trabajo una sala infantil donde puedan permanecer las niñas y los niños, evitando exponerlos a situaciones revictimizantes.

- Protocolo. Revisar el protocolo de actuación del CAV, analizando las prácticas habituales a los fines de reevaluar las nuevas necesidades del espacio dada las características particulares de renovación del equipo interdisciplinario.

- Capacitación. Profundizar en la capacitación del derecho penal y procesal penal destinada a la/os abogadas/os del Centro, a través del convenio existente entre el Ministerio Público de la Acusación y la Defensoría del Pueblo.

- Relevamiento Institucional: evaluar la próxima etapa éste, solicitando información en terreno de los cambios acaecidos durante los últimos meses en cada una de las instituciones relevadas y en las nuevas creadas, a los fines de advertir acerca de los cambios, si los hubiera, en el abordaje de los casos, evitando así la revictimización que se produce producto de la falta de información.

- Talleres grupales dinámicos y vivenciales para la mujer. Talleres grupales con mujeres para trabajar la equidad de género y el acceso a derechos.

- Incorporar la perspectiva de género en todas las áreas de atención de la Defensoría del Pueblo, mediante jornadas de sensibilización, información, intercambio que se realicen semestralmente.

- Colaborar activamente con el Centro de Asistencia a la Víctima de la ciudad de Córdoba en la realización del VIII Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctima, que se llevarán a cabo en esa ciudad durante la segunda mitad del año 2017. La ayuda fue requerida por el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito. Presentar iponencias por parte del equipo del CAV.

- Proyecto de Ley Nacional de Protección, Derechos y Garantías de las Víctimas de Delito. Como se expresó anteriormente y más allá de los indudables avances del proyecto que tiene media sanción de la Cámara de Diputados de la Nación, desde el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito se considera que debería no sólo centrarse en los derechos, sino en los mecanismos e instituciones necesarios para hacerlos efectivos. Es de resaltar que el proyecto mencionado prácticamente desconoce el trabajo que los CAV vienen realizando en todo el país y plantea la creación de una estructura de atención a víctimas a nivel nacional, cuando las competencias que se encuentran en juego en la gran mayoría de las circunstancias de victimización son de carácter ordinario y, por ende, se encuentran dentro de las autonomías provinciales a nivel judicial. Es necesario, y los CAV están avocados a ello, informar a las comisiones de la Cámara de Senadores de la Nación y al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que los Centros de todo el país que integran el Consejo vienen desarrollando esta función hace años, asistiendo, representando y acompañando a víctimas de delito en cada una de sus jurisdicciones, formando profesionales para llevar adelante esa función y bregando por los derechos de las víctimas. Debería trabajarse en un proyecto que, sin dejar de enunciar los derechos, concentre su energía en movilizar políticas públicas de asistencia y contención a víctimas para hacerlos efectivos, desde una lógica de interdisciplinariedad, respetando y contemplando a su vez las autonomías provinciales propias de nuestro sistema de organización federal. Se considera esencial proponer una legislación que, con perspectiva victimológica, y de Derechos Humanos, integre los derechos, recursos y garantías de toda persona en condición de víctima de delitos y abusos de poder, instituyéndose como principal referencia normativa sustancial en el territorio nacional. Por esa razón se está trabajando en un anteproyecto de Ley de Derechos de las Víctimas que a finales del año 2016 se hizo llegar a los involucrados a fin de que los CAV fueran tenidos en cuenta para formar parte del proceso de discusión previo a la sanción y reglamentación de tan importante y esperada norma.

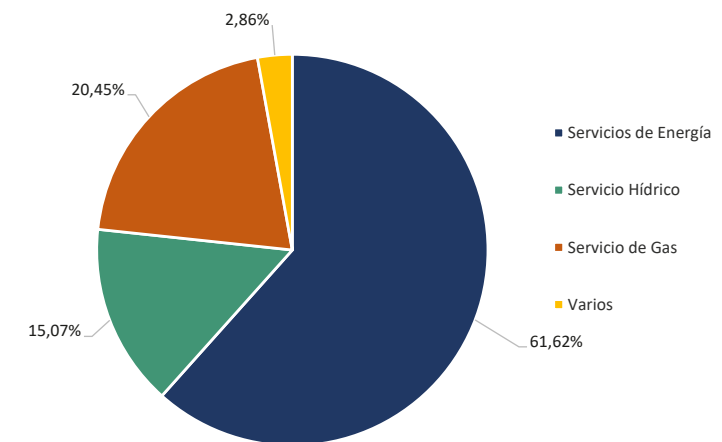
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS

En el presente título se informa lo actuado en el período ante las empresas prestadoras de un servicio público, considerándose como tal a la actividad desarrollada por entidades u órganos públicos o privados para dar satisfacción en forma regular y continua a ciertas necesidades esenciales.

La cuestión relativa a los aumentos tarifarios que se suscitaron en el año 2016 y que motivó la intervención de la Defensoría en audiencias públicas y acciones ante autoridad competente, en virtud de su complejidad serán abordados en apartado especial del presente informe.

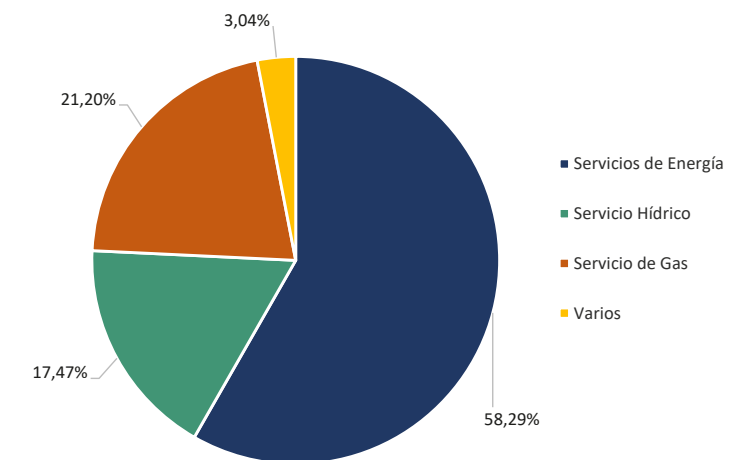
DISTRIBUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS

Infraestructura y Servicios



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS

Infraestructura y Servicios Rosario



SERVICIOS SANITARIOS

Aguas Santafesinas SA

Durante el transcurso del año 2016 la Sede Sur, recepcionó con relación a Aguas Santafesinas SA (Assa) 245 expedientes, los que a continuación se pasan a detallar:

- 174 consultas por reclamos en general (obstrucción conexión con desborde, falta de presión en el suministro de agua, falta total del suministro de agua, roturas de cañerías, averías de veredas, solicitudes de conexión del servicio de agua, pedidos de conexión del servicio de cloacas y trabajos inconclusos). Cabe destacar, como se reitera año tras año, que en la gran mayoría de los casos se trata de problemas estructurales que padece la empresa para brindar una correcta prestación del mismo. Es por ello que desde la Defensoría y del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Enress) se realizan gestiones con el objeto de agilizar los trámites para poder brindar una respuesta rápida y efectiva a los diversos reclamos formulados por los usuarios.

- 38 consultas por desacuerdo en la facturación del servicio de agua potable, en los cuales se verifican ratificaciones de la empresa al consumo facturado fundado en el no mantenimiento por parte de los usuarios de sus instalaciones internas, como así también rectificaciones por parte del organismo de control (Enress) a las resoluciones de la empresa por la existencia de errores de carácter administrativos o por violación a la Ley de Defensa del Consumidor (24.240).

- 33 consultas en materia de deudas. En este caso se evacúan inquietudes por planes de pagos, refinanciación de las mismas, prescripción de deudas, iniciación de acciones judiciales y cortes del servicio. En todas las oportunidades, la Defensoría del Pueblo asesora al requiriente sobre cuáles son los pasos a seguir.

Se destaca que el inconveniente que presenta Aguas Santafesinas es la demora en la solución a los problemas planteados por los usuarios, ya que no cuenta con la infraestructura necesaria para dar una respuesta rápida y efectiva a las inquietudes antes descriptas. Lentitud en la realización de las obras necesarias para mejorar la calidad del servicio, la reparación de calles y veredas, problemas por obstrucción conexión con desborde (cloacas) representan la principal problemática.

En la Sede Norte las problemáticas planteadas fueron reparaciones o problemas con cloacas, pérdidas de agua en las calles, falta de renovación de conexiones que implican corralitos en diversos puntos de la ciudad, falta de celeridad en la reparación final de las obras (hormigón). En su gran mayoría los reclamos han sido resueltos.

Energía: Empresa Provincial de la Energía (EPE)

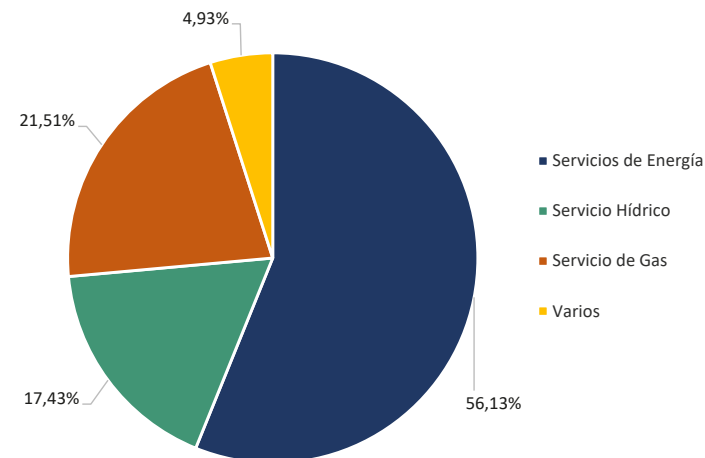
Respecto de la prestación del servicio por parte de la EPE se señalan a continuación las intervenciones realizadas con excepción al tema tarifario, que es desarrollado en el apartado específico.

Facturación por estimación

Durante este período se observa que continúan los reclamos sobre el tema pese a que esta institución ya se pronunció, con resoluciones anteriores, reclamando que la empresa facture sobre consumos reales y sólo excepcionalmente estime el consumo. En el supuesto de que lo haga se solicitó que se les informe a los usuarios debidamente esta situación, en base al derecho a la información que tienen. Todo esto, se remarcó, no debe representar perjuicio económico alguno para los clientes. Es por ello que desde la Defensoría se realizaron gestiones tendientes a que la empresa emita tantas notas de débitos como preestimados hubiera habido, respetándose el valor del kW al momento que corresponda, máxime en tiempos en los que se han aplicado aumentos de tarifa.

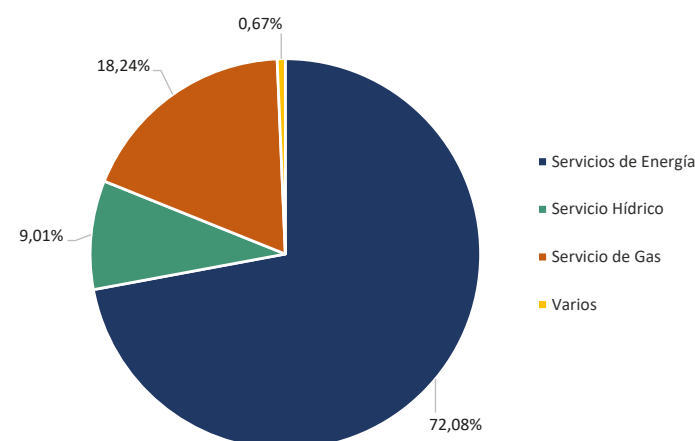
DISTRIBUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS

Infraestructura y Servicios Santa Fe



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS

Infraestructura y Servicios Delegaciones



Daños

Los reclamos sobre esta temática continúan al igual que el año pasado, aunque no son recurrentes en la Sede Norte.

Durante la época estival, en la Sede Sur abundaron los reclamos por cortes reiterados y prolongados del servicio, que en algunos casos ocasionaron quema de artefactos. En estos casos, el usuario debe completar un formulario en la empresa y constatar con un electricista matriculado que los electrodomésticos se averiaron a causa de la interrupción del servicio, ya que la EPE requerirá esta constatación una vez que haga lugar al reclamo. También se aconseja a los peticionantes que agreguen un pedido al final de la nota para que se realicen las obras de infraestructura necesarias para resolver dicho problema.

Falta de regularización del servicio

Pese a la política de la empresa de regularización del suministro de energía eléctrica en los distintos barrios, en el marco del Plan Abre, el mismo aún no se ha completado. Dada la importancia de tal programa de obras en lo que atañe al acceso al servicio, la regularidad del mismo, permitir que los ciudadanos que están en una condición irregular pasen a ser clientes regulares con instalaciones y tarifas adecuadas, entre otros, la Defensoría del Pueblo sigue impulsando la ejecución y terminación en los barrios faltantes.

En particular se recibió el reclamo de vecinos del barrio Pro Mejoras Barranquitas, que abarca a más de 200 familias, solicitando la intervención ante EPE para la colocación de un medidor comunitario. Personal del área social constató la precariedad de las conexiones existentes, por lo que se requirió la urgente regularización de la situación. A la fecha la empresa se encuentra realizando los relevamientos necesarios para mejorar el tendido de la red aérea de baja tensión en la zona y proceder a la normalización de varios suministros.

Deudas

En este período se han observado numerosas presentaciones de ciudadanos que han recibido intimaciones de pago y corte de servicio por parte de la Empresa Provincial de la Energía, a causa de mantener deuda exigible pero cuyo monto les resulta imposible de abonar al contado, dado sus escasos medios económicos. En tales casos se continúa trabajando con el área social de la EPE, en miras a posibilitarles un convenio de pago accesible a sus posibilidades, evitando el corte del suministro y, en su caso, adecuando la tarifa que resulte más conveniente al usuario, con la finalidad de propender a la regularización.

Las dos problemáticas con más quejas en la Sede Sur fueron las deudas por facturas y planes caídos, así como por actas de infracción por energía consumida y no registrada, las cuales incluyen problemas con el medidor o bien conexiones clandestinas. En ambos casos, la Defensoría efectúa facilitación entre la empresa y el usuario, con gestiones oficiosas para que se puedan conceder planes de pagos y prescripción de deuda, si es que corresponde.

En todos los reclamos se aconseja a los usuarios presentar una nota de reclamo por duplicado a la empresa y luego, ante la falta de respuesta en un tiempo prudencial de aproximadamente 15 días, según cada situación, se interviene mediante un oficio y/o pronto despacho. Si no existe respuesta a dicha gestión, se puede llegar a emitir resolución. En algunos casos, cuando los oficios y pronto despacho no tienen respuestas, se ofrece el servicio de mediación.

Loteos

En este período se presentaron nuevamente situaciones en que los usuarios reclamaban por agilización de tendido eléctrico, pero se trataba de loteos que no cumplieron con la infraestructura eléctrica al momento de ser aprobados. En estos casos se informó a los

usuarios que el costo de conexión del servicio eléctrico, como también 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 180/2011, los cuales en cuanto los costos de conexión del servicio disponen son a cargo del ente loteador.

Es menester señalar que sobre finales de año, el Gobernador de la provincia, en acuerdo de Ministros, dictó el decreto 4.109, por medio del cual establece las obligaciones del loteador y su deber de informar.

Caso relevante - Zona Sur

Dentro de las actuaciones correspondientes al expediente 16.492/13, se abordó el tema de una persona que, ante reiterados problemas de tensión y cortes de energía, realizó en principio gestiones telefónicas y una solicitud de mediación (a la cual la EPE no concurrió) y otros reclamos administrativos. Finalmente, se llegó a una resolución en la cual el Defensor del Pueblo recomendó a la EPE la ejecución de obras necesarias para solucionar los inconvenientes técnicos.

Luego de ser notificada la EPE y el peticionante, no sólo se solucionó el inconveniente, sino que se realizó el tendido y la regularización de todo el barrio, en el cual había más del 80 por ciento de conexiones clandestinas, que en este momento se encuentran con medidores sociales.

Reclamos correspondientes a la EPE - Zona Sur

Reclamos generales (cortes, tensión, gestiones administrativas)	336 casos	39,9%
Deudas	259 casos	30,76%
Sobrefacturación o fraude	182 casos	21,62%
Daños	62 casos	7,36%
Otros	3 casos	0,36%

MOVILIDAD Y TRANSPORTE - SEGURIDAD VIAL

Durante el año 2016 se continuó recibiendo reclamos relacionados con el servicio de transporte interjurisdiccional vinculados con frecuencia, recorridos y trato digno. Los mismos fueron trasladados al Director Provincial de Transporte.

Gestión por pago con cambio justo

Desde hace tiempo algunas empresas de transporte interurbano de pasajeros implementaron nuevas formas de pago, como tarjetas codificadas y al mismo tiempo restringieron el pago en efectivo sólo con cambio justo. Habiendo tomado intervención ante el reclamo de los pasajeros de la ciudad de Coronda, la Defensoría advirtió que la persona tiene “derecho a ser transportada y debe usarse en cada caso el sentido común”. El servicio se tiene que prestar y se le tiene que facilitar al usuario su utilización. Además, se detalló que ante la situación de obligar al usuario al descender teniendo el dinero suficiente para viajar o ante una retención del cambio, se debe “reclamarle a la empresa, pedir hablar con alguna autoridad” ya que no tienen derecho a bajarlo ni guardar el dinero sobrante. “El Estado concesionó el servicio y tiene que exigir que se brinde como corresponde, si no el usuario podrá denunciar lo que crea injusto en la Defensoría del Pueblo con una simple presentación, por escrito o con un relato para que se tome intervención”, indicó la Defensoría del Pueblo a la Dirección de Transporte.

Gestión por medio boleto interprovincial

A instancias de un grupo de senadores de la provincia de Santa Fe, los Defensores del Pueblo de la Región Centro enviaron en el mes de agosto cartas al ministro de Transporte de la Nación y a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte para que el Medio Boleto Estudiantil, que hoy rige en el territorio santafecino, se extienda a las provincias vecinas.

Además, en septiembre surgió la iniciativa de las áreas de juventudes de los gobiernos de las tres provincias de acompañar la iniciativa de los Defensores del Pueblo. En ese sentido, los referentes de las áreas de juventudes de Santa Fe, Córdoba y Entre Ríos firmaron un acta acuerdo mediante la cual solicitaron a la Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT) un descuento del 50 por ciento en el transporte interprovincial para los estudiantes universitarios y secundarios que tienen que trasladarse interprovincialmente.

En la actualidad el descuento es del 20%, pero existen diferentes iniciativas en las provincias con descuentos superiores y se entiende que de alguna manera ciertos estudiantes se ven discriminados por cuestión de pocos kilómetros.

Las autoridades nacionales respondieron que conferir tal descuento desde la Nación resultaría discriminatorio con las restantes provincias, por lo que debía ser gestionado a nivel provincial, por lo que se requirió al gobernador de la provincia, en su carácter de presidente pro t  pore de la Región Centro, que incluya y considere dicho pedido en la agenda de la región.

Gestión por reclamo de un recorrido más amplio en la zona de Rincón y Colastiné Norte

Vecinos de la costa recurrieron a la Defensoría reclamando su intervención a fin de que se incremente el recorrido de las líneas de colectivo en las zonas de Colastiné Norte, dado que el servicio actual reduce su traza a la ruta provincial N   1, ingresando muy pocas veces a los barrios. Se dio intervención a la Dirección de Transporte, que informó que el servicio que presta la línea es interjurisdiccional y, por lo tanto, debe ser troncal para cumplir con su cometido. En cuanto al requerimiento de nuevas paradas o refugios, las mismas se encuentran actualmente en obra.

Sin perjuicio de ello, existe otra línea que opera por el convenio suscripto por las municipalidades de Santa Fe y Rincón, que complementa dicho servicio y que ingresa los barrios. La Defensoría se encuentra gestionando ante la unidad ejecutora el reclamo de los vecinos.

Respuesta a requerimiento de la Justicia por denuncias contra empresa de transporte

En septiembre de 2016 la Defensoría del Pueblo recibí un pedido de informes por parte del Juzgado de 1   Instancia Civil y Comercial de la 18   Nominación de Rosario, que solicitaba conocer si se ha habían recibido denuncias contra la empresa de transporte Monticas.

En el marco de ese pedido, la Defensoría del Pueblo informó a la Justicia sobre las resoluciones 014/12 y 344/13 dictadas por el Defensor del Pueblo en el marco de los expedientes 2-12.621/12, CAS-92/13 y RUF-163/11. También se informó que otros reclamos fueron terminados en virtud del asesoramiento brindado o por la derivación de la queja a la repartición competente.

Seguridad Vial

Reclamos en general por infracciones: Durante el año que se informa se recibieron 2.456 quejas referidas a actas de infracción de tránsito labradas dentro de la jurisdicción provincial. Por otra parte, ascendieron a 2.046 las quejas por actas de infracción labradas en otras provincias.

Intervención del Defensor Adjunto

En marzo el entonces Defensor Adjunto Zona Norte se reunió con el Subsecretario de Coordinación de Políticas Preventivas de la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV), de quien recibí información respecto de las habilitaciones técnica de los 17 cinemómetros fijos y 10 móviles autorizados por la APSV, su funcionamiento y los mecanismos habilitados para la

legítima defensa de los presuntos infractores.

En dicha reunión se le trasladó a la Agencia el malestar de los conductores con respecto a la falta de juzgados cercanos para efectuar su defensa. La respuesta fue que estaría prevista la creación de 13 juzgados. No obstante esto, debe destacarse que se puede ejercer defensa por escrito, enviando Carta Documento dirigida al Tribunal de Faltas, cuya dirección debe figurar en la citación.

Todo imputado que se domicilie a más de 60 km del asiento del juez administrativo de faltas de tránsito provincial o del juez municipal de faltas que corresponda a la jurisdicción del lugar de comisión de la infracción podrá optar por comparecer personalmente ante el juez, ejercer su defensa por escrito o prorrogar la competencia ante el juez competente en razón de su domicilio.

En caso de que el imputado se encuentre domiciliado en otra provincia, sólo procederá la prórroga cuando la jurisdicción a la que pertenezca el juez del domicilio se encuentre adherida a la Ley Nacional de Tránsito y exista un convenio de reciprocidad (artículo 142 de la ley provincial 13.169). Asimismo, las notificaciones fehacientes deben practicarse dentro de los 60 días corridos de cometida la infracción, no admitiéndose la carta simple.

En relación con el pago voluntario de la multa, implica reconocer la falta imputada y puede abonarse. Para las multas de la provincia de Santa Fe el pago puede realizarse en cualquier sucursal del Banco de Santa Fe.

Durante todo el período informado se constató que municipios y comunas habilitados por la APSV para realizar controles por exceso de velocidad en la zona urbana (limitación a 60 km/h) remiten actas de infracción a los ciudadanos por circular a 62, 63 o 65 km/h, cuando ya por resolución 254/14 se recomendó a la Agencia Provincial de Seguridad Vial que instruya a los municipios y comunas a contemplar el margen de tolerancia de 10 por ciento establecido en el artículo 77 inciso n de la Ley Nacional de Tránsito 24.449, texto según ley 26.363 (adhesión provincial ley 13.133).

Monto de las infracciones y gradualidad

Asimismo, se ha mantenido la queja de los ciudadanos respecto del monto de las multas, que en el caso de exceso de velocidad ascienden desde 300 a 1.000 litros de nafta. Eso lleva a que un ciudadano que ha pasado a 67 kilómetros por hora (en una zona de 60 km/h de máxima) es notificado de una multa de aproximadamente seis mil pesos, con pago voluntario de tres mil pesos. La graduación de las penas según la entidad de la falta de exceso de velocidad cometida (lo que se había normativizado en la ley provincial 12.217 derogada por la actual ley 13.133) sigue siendo una cuestión pendiente de instrumentación.

Esta temática fue abordada por el Defensor Adjunto, quien manifestó la necesidad de modificar la normativa en cuanto a graduar el valor de las mismas cuando la velocidad registrada se encuentre dentro de un margen de tolerancia del 10 por ciento.

Se  n  lica

En la mayoría de los casos atendidos, el reclamo de las personas que son multadas es por excesos de velocidad de diez o veinte kilómetros por hora en zonas urbanas (velocidad registrada entre 70 y 80 km/h). Todas ellas se quejan de que la distancia entre la zona de medición de la velocidad y los carteles indicadores de la restricción a 60 km/h no permiten adecuarse a dicha velocidad. En este sentido, cabe mencionar que la cuestión se encuentra actualmente regulada por la resolución 121/14 dictada por la Agencia Provincial de Seguridad Vial. Los carteles que indican dicha reglamentación son básicamente tres en cuanto a la advertencia de la restricción de la velocidad: carteles de velocidad máxima de 100, 80 y 60 km/h. Estos carteles se encuentran 250 metros antes que la zona de medición en donde se produce la captura fotográfica. Este estándar es muy inferior al existente en otras jurisdicciones, como por ejemplo la provincia de Buenos Aires, cuya Legislatura ha sancionado la ley provincial 14.246 que incorpora a la Ley de Tránsito de esa provincia el artículo 28 bis que establece: "Cuando los instrumentos cinemómetros y/u otros

equipos o sistemas automáticos o semiautomáticos o manuales, fotográficos o no, fijos o móviles se colocaran en sectores donde las velocidades permitidas fueran inferiores a los límites máximos de velocidad fijados por el artículo 51 de la ley 24.449, o la que en adelante la sustituya o complemente, deberá señalizarse verticalmente su existencia con una antelación mínima de quinientos (500) metros a la zona de alcance de los elementos de detección de infracciones del equipo de que se trate. La señalización deberá ser claramente individualizada por los conductores y deberá contener la velocidad máxima a respetar en el tramo comprendido (...) El incumplimiento de las medidas referenciadas en el presente artículo hará que las actas de infracciones y/o fotomultas generadas sean nulas de nulidad absoluta y carentes de vínculo jurídico exigible para su efectivo cumplimiento y pago”. Si se compara con la resolución 151/14 de APSV, resulta que la provincia de Santa Fe establece una distancia entre los carteles y la zona de medición que es 50 por ciento menor a la establecida en esa vecina provincia.

Negativa de pago - Formulario 13 I

Una mención especial merece la implementación del Formulario 13 I del Registro Nacional de la Propiedad Automotor y la cancelación de las multas de tránsito que en él surgen informadas como requisito previo a la realización de trámites ante dicho organismo. El régimen sufrió una modificación a través de la disposición 199/2016 dictada por la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y de Créditos Prendarios.

El problema del informe de multas instrumentado por el Formulario 13 I radica en que en muchos casos las personas manifiestan que las infracciones son de fecha anterior a la adquisición del vehículo, pese a lo cual se les exige el pago como requisito para completar los trámites registrales. Esta situación colisiona con los parámetros de responsabilidad establecidos por la Ley Nacional de Tránsito 24.449 que establece en su artículo 75: “Son responsables para esta ley: a) las personas que incurran en las conductas antijurídicas previstas, aun sin intencionalidad; (...) c) Cuando no se identifica al conductor infractor, recaerá una presunción de comisión de la infracción en el propietario del vehículo, a no ser que compruebe que lo había enajenado o no estaba bajo su tenencia o custodia, denunciando al comprador, tenedor o custodio”.

Es decir que, en muchos casos, el pretender el pago de la multa por el actual titular registral, que no lo era al momento de la infracción, ni tampoco era obviamente el conductor del vehículo, significa modificar el esquema de responsabilidad establecido en la Ley Nacional de Tránsito.

Ante la gran cantidad de quejas, se realizó una investigación que llevó a determinar que existe la posibilidad de asentar una negativa de pago en dicho Formulario 13 I, posibilidad que los registros seccionales no informaban a los ciudadanos. Por ello, se realizó una campaña de prensa para llevar a conocimiento de la ciudadanía esa posibilidad.

Como resultado de la investigación realizada, surgió que la provincia de Santa Fe, a través de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, firmó un convenio de complementación con la Dirección Nacional de los Registros de la Propiedad Automotor y Créditos Prendarios, ingresando al sistema instrumentado por el Formulario 13 I. El decreto 542/13 aprueba dicho convenio y en su artículo 2 establece “designase como agentes de percepción de multas por infracciones de tránsito labradas en jurisdicción de la provincia de Santa Fe a los titulares de los Registros Seccionales de la Propiedad Automotor de todo el país”. El mayor problema potencial para la provincia radica en que el convenio firmado establece en su cláusula cuarta que “la provincia (...) suministrará la base de datos de multas por infracciones de tránsito que registre (...) la provincia será responsable de la recolección, exactitud y actualización de los datos contenidos en la mencionada base de datos”, lo cual puede llevar a que sea necesario organizar un sistema ágil de impugnación acorde a la Ley Nacional de Protección de

Datos Personales 25.326, cuyo artículo 16 inciso 2 otorga 5 días hábiles al responsable de una base de datos para rectificar los mismos en caso de error, bajo apercibimiento de quedar expedita la acción constitucional de habeas data.

Casos particulares

En materia de quejas, un hecho que cobró notoriedad fue el reclamo formulado por varios vecinos de la localidad de Rincón, acompañados por un concejal de dicha ciudad. El edil aclaró desde un principio que no se trataba de ir contra el cumplimiento de las normativas de tránsito, sino de evitar que esto se convierta en una excusa recaudatoria para las arcas del municipio de la ciudad de Santa Fe.

Éste había recibido reclamos de multas por el control del tránsito en la ruta provincial Nº 1, del kilómetro 0 al 7, tales como no llevar luces encendidas en horarios diurnos, considerar exceso de velocidad un poco más de 60 kilómetros por hora, no llevar las dos manos en el volante y otras infracciones que tienen que ver más con la circulación en rutas de largas distancias y no con la circulación cotidiana en la zona. Es decir, trasladarse en cortos trayectos, como ir a comercios o cumplir fines sociales (escuela, familia), entre ambas ciudades.

Manifestaban que el control del tránsito en dicho tramo es realizado por inspectores dependientes de la Municipalidad de Santa Fe, quienes carecerían de competencia, denunciando asimismo un accionar desmesurado y arbitrario, dado que la ampliación de la obra vial generaba inconvenientes en el tránsito no imputable a los conductores, sumado a la insuficiente señalización de las velocidades permitidas.

Ante la gestión realizada por la Defensoría, la APSV informó que existía un convenio con la Municipalidad de Santa Fe por el cual se delegó facultades de prevención, ordenamiento y fiscalización del tránsito en la ruta provincial Nº 1, lo que permitió dilucidar y dar claridad a la cuestión planteada.

Por su parte, se recibieron más de un centenar de presentaciones sobre multas de tránsito labradas en la autopista Rosario-Buenos Aires, a la altura de Fighiera, por automovilistas que superaron los 120 kilómetros por hora. Desde la Defensoría se advirtió que, en el tramo que separa las ciudades de Rosario y Campana –situada al nordeste de la provincia de Buenos Aires–, el límite de la velocidad establecida es justamente de 120 kilómetros por hora. Por lo que quienes circulen a mayor velocidad son pasibles de infracción. Si bien la ley nacional establece como límite de velocidad en autopistas los 130 kilómetros por hora, la cuestión es que Vialidad Nacional fijó como límite máximo para el tramo Rosario-Campana los 120 kilómetros por hora, debido a los altos índices de siniestralidad y el alto flujo de tránsito.

DEFENSA CIVIL

Dada la emergencia hídrica sufrida en la región, el organismo intervino activamente relevando las necesidades de la ciudadanía a los fines de paliar las consecuencias inmediatas de las mismas y garantizar los Derechos Humanos y la satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos.

Ciudad de Santa Fe

Es menester recordar que la ciudad de Santa Fe soportó una inclemencia climática inusitada, a lo que se le sumó crecida del río Paraná (al mes de mayo llevaba cuatro meses) y un repunte del río Salado, por lo cual hubo muchas familias evacuadas. La Defensoría dispuso un relevamiento que fuera efectuado por trabajadoras sociales del organismo en los asentamientos y refugios existentes en la capital provincial.

El informe de las profesionales, en términos generales, hizo visible la necesidad de provisión de agua potable, duchas, gas envasado, asistencia alimentaria y sanitaria. Resultaba además preocupante en particular la situación planteada en el asentamiento de La Vieja Tablada, donde por la existencia de hechos de inseguridad 10 familias debieron asentarse hacia el ex frigorífico, careciendo de módulos, agua potable, luz eléctrica, en un entorno precario y con graves riesgos ambientales. Otra cuestión preocupante fue asentamiento de la ruta N° 168, donde los niños se encontraban sin escolarización.

Frente a tales hechos se solicitó la urgente asistencia de los grupos vulnerados, cuyas necesidades básicas se encontraban insatisfechas. Asimismo, se trasladó el reclamo del otorgamiento de vivienda social a los afectados. Ante esto, se informó que en lo inmediato se pondría a disposición nuevamente el Registro de Inscripción Único y Permanente (en su modalidad online), que rige por reglamentación para la adjudicación de planes habitacionales el sorteo público.

Arroyo Leyes

En relación con los vecinos de Arroyo Leyes que padecieron innumerables problemas edilicios ante la crecida del río Paraná a mediados de año, se requirió a la Secretaría del Hábitat su intervención a fin de lograr la facilitación de subsidios y/o proyectos para la construcción de viviendas. Cabe destacar que durante la emergencia los gobiernos locales relevaron los afectados a solicitud del gobierno nacional, que entregaría un subsidio por única vez a los inundados. Al transcurrir el tiempo y no obtener novedades al respecto, recurrieron a la Defensoría del Pueblo, desde donde se pudo corroborar con el Ministerio de Trabajo de la Nación que el beneficio otorgado no se relacionaba con la inundación sino con el desempleo, por lo que muchos afectados no recibirían ayuda del Estado nacional. Esta situación avaló el acompañamiento de lo solicitado a la Secretaría del Hábitat.

Obras de defensa costera sobre la ruta provincial N° 1 entre los kilómetros 8 y 22

Vecinos la localidad de Arroyo Leyes requirieron la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de agilizar las gestiones administrativas tendientes a la concesión de la obra de defensa contra inundaciones sobre la ruta provincial N° 1, entre los kilómetros 8 y 22, dado que por las reiteradas crecidas del río Paraná dicha zona es propensa a anegamientos con consecuencias dañosas a la producción, sus viviendas y modo normal de vida, dado que en muchas oportunidades los ciudadanos deben autoevacuarse. En su presentación, relataron que han recurrido a numerosas autoridades, tanto nacionales, provinciales y municipales, sin resultado satisfactorio a sus reclamos, que data de los años 90.

En este contexto se solicitaron a la Secretaría de Recursos Hídricos, dependiente del Ministerio de Infraestructura y Transporte de la provincia de Santa Fe, informes sobre la situación descripta y el estado de las actuaciones relacionadas con las obras indicadas.

En su respuesta, la requerida informó que conforme a pedidos efectuados por la Comuna de Arroyo Leyes, de la Municipalidad de la Ciudad de Rincón y de vecinos de la zona, los organismos técnicos de dicha Secretaría han emitido los correspondientes informes. Expusieron que existen profundos interrogantes acerca de la viabilidad de este tipo de obras, por lo que se ha requerido al Instituto Nacional del Agua (INA) el estudio de un Plan de Ordenamiento Hídrico Territorial de dicho sector, que permita obtener diversas alternativas tendientes a morigerar la vulnerabilidad hídrica de la zona y, con ello, la toma de decisiones con base científica respecto de las medidas estructurales y no estructurales

a implementar. A tal fin, el INA ha presentado una propuesta de convenio, con traza de objetivos, metodología y cronograma de trabajos a efectuar, así como una propuesta económica con un plazo para dicha tarea de 7 meses, recomendándose desde dicha Secretaría dar curso favorable a la celebración del acuerdo con el ente nacional.

Posteriormente, se remitió un oficio a la Dirección Provincial de Administración del Ministerio de Infraestructura y Transporte, donde tramita el expediente 1801-41.741-7, a fin de recabar informes sobre el estado de las actuaciones relacionadas con la aprobación del mencionado convenio, el que se encuentra pendiente de respuesta a la fecha de la elaboración del presente informe.

Asimismo, se han mantenido diversas reuniones con vecinos de la zona a fin de lograr un diálogo fluido con actualización permanente de la situación planteada.

Se sigue gestionando ante el Ministerio de la Producción la ayuda no reintegrable por haber sido damnificado de la emergencia hídrica que fuera declarada en el año 2003.

CARGAS TRIBUTARIAS

La Defensoría del Pueblo asesora y lleva adelante gestiones en materia de cargas tributarias vinculadas con la Administración Provincial de Impuestos (API). La mayoría de los reclamos que se recibieron durante 2016 se refirió a los temas que se expresan más abajo.

Administración Provincial de Impuestos

Durante el período se atendieron en la Sede Rosario de la Defensoría del Pueblo 135 quejas referidas a la API. Los temas fueron variados, como por ejemplo reclamos por imposibilidad de pago, exención para jubilados y discapacitados, convenios de pagos caídos, etcétera. Pero hay dos situaciones conflictivas que en el período generaron malestar en los contribuyentes y que estuvieron dadas por el Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias (Sircreb) y por diferencias de mejoras en el impuesto inmobiliario.

Sircreb

En el transcurso del año, se atendió a muchos ciudadanos quejándose contra la API por un tema recurrente, que consiste en la falta de bajas en el impuesto a los Ingresos Brutos de contribuyentes, un problema de larga data que trae aparejados varios inconvenientes. Entre ellos, descuentos en los movimientos bancarios por el sistema Sircreb por operaciones que nada tienen que ver con la actividad por la cual estuvieron alguna vez inscriptos, como puede ser la bancarización de una operación inmobiliaria o el cobro de una indemnización, que son casos que se han abordado.

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

En la práctica es muy común que a contribuyentes que les ha ido mal en sus emprendimientos se les genere deuda por el impuesto a los Ingresos Brutos, por lo que cuando quieran dar de baja su cuenta, no lo pueden hacer hasta no cancelar la misma. Ante la imposibilidad económica de hacerlo, quedan esas cuentas sin cerrar. A medida que pasa el tiempo la situación empeora, porque se les cobra multa por baja tardía que actualmente tiene un valor de 3.200 pesos, lo cual dificulta aún más la finalización del

trámite. Como consecuencia, cualquier operación bancaria que se realice queda sujeta a descuentos de Ingresos Brutos por el sistema Sircreb y, si se quiere recuperar el dinero descontado, debe emprenderse un derrotero ante la Administración que consiste, primero, en lograr la baja retroactiva del impuesto a los Ingresos Brutos y luego demostrar que el descuento no correspondía a una actividad económica gravada por dicho tributo.

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

Diferencia por mejoras

Se han recibido numerosos planteos por incrementos del Impuesto Inmobiliario por mejoras no declaradas, con una demora de 2 a 3 años de haberse producido las mismas, con la consiguiente rectificación de los avalúos, el reclamo retroactivo de esos períodos y los intereses generados en ese tiempo.

La normativa específica dispone que es obligatoria la presentación de la declaración jurada por parte de los contribuyentes ante el Servicio de Catastro e Información Territorial de la provincia. Sin embargo, en la práctica es común que los ciudadanos realicen el trámite ante la Comuna o Municipalidad, considerando erróneamente que esto es suficiente. Los gobiernos locales informan sobre las mejoras a Catastro provincial pero con dilaciones relevantes.

El contribuyente toma conocimiento de la situación al recibir el reclamo que incluye los intereses transcurridos, varios años después de haber declarado las mejoras ante la autoridad local, lo que genera un apreciable malestar.

En la Zona Norte se informa a los contribuyentes que la aplicación retroactiva de los intereses obedece a la falta de comunicación en tiempo y forma de las mejoras ante Catastro provincial, de lo que no se está eximido por las presentaciones que pudieren realizarse ante la autoridades locales.

Ingresos Brutos

Al respecto, se describen algunos casos relevantes correspondientes a la Zona Norte.

Un vecino de la ciudad de San Jorge recurrió a la Defensoría ante la falta de respuesta de las autoridades de la provincia de Tucumán por el descuento que en su cuenta bancaria le realizaban indebidamente en concepto de Ingresos Brutos, dado que nunca había realizado actividad productiva en dicha provincia. En gestión conjunta con la Defensoría del Pueblo de Tucumán se logró revertir y anular el cobro indebido.

En la ciudad de Santa Fe un vecino solicitó intervención de la institución ante la retención y posterior falta de devolución de importes en concepto de Ingresos Brutos por parte de la Administración Provincial de Impuestos, sobre un monto que le había sido depositado en concepto de indemnización por un seguro. A partir de las gestiones de la Defensoría se consiguió el reintegro.

La Asociación de Bancos de la Nación Argentina se presentó porque consideraba discriminatorio el incremento dispuesto a la base impositiva de Ingresos Brutos para entidades financieras, exceptuando sólo los bancos de carácter público. Se trasladó al Ministro de Economía el planteo a los efectos de su intervención.

DEFENSA AL CONSUMIDOR

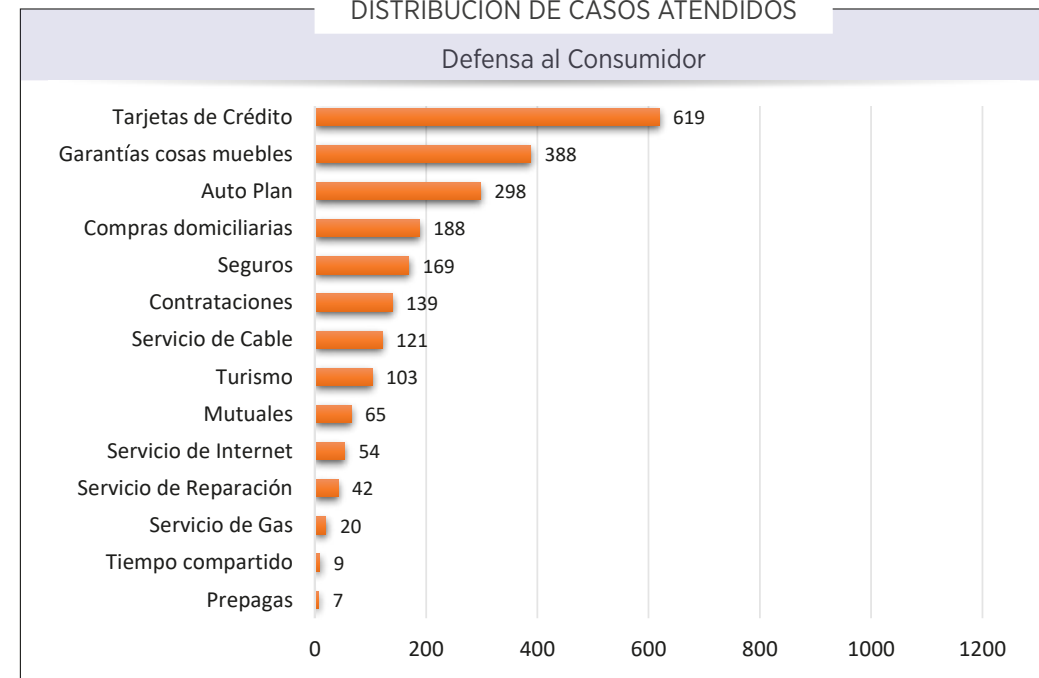
Si bien la Defensoría del Pueblo no es una autoridad de aplicación de la Ley de Defensa de los Consumidores (24.240) y la legislación general en la materia, se cumplimentan de manera satisfactoria los requerimientos de quien recurre a esta institución en búsqueda de una solución a este tipo de conflictos, principalmente en casos que por su menor cuantía no habilitan a recurrir a la Justicia ordinaria, sumados a las demoras que se producen en el organismo de aplicación provincial de la ley (Dirección de Comercio Interior y Servicios). Se logra a través de gestiones oficiosas, en la mayoría de los reclamos planteados, arribar a una solución satisfactoria para los intereses vulnerados del reclamante.

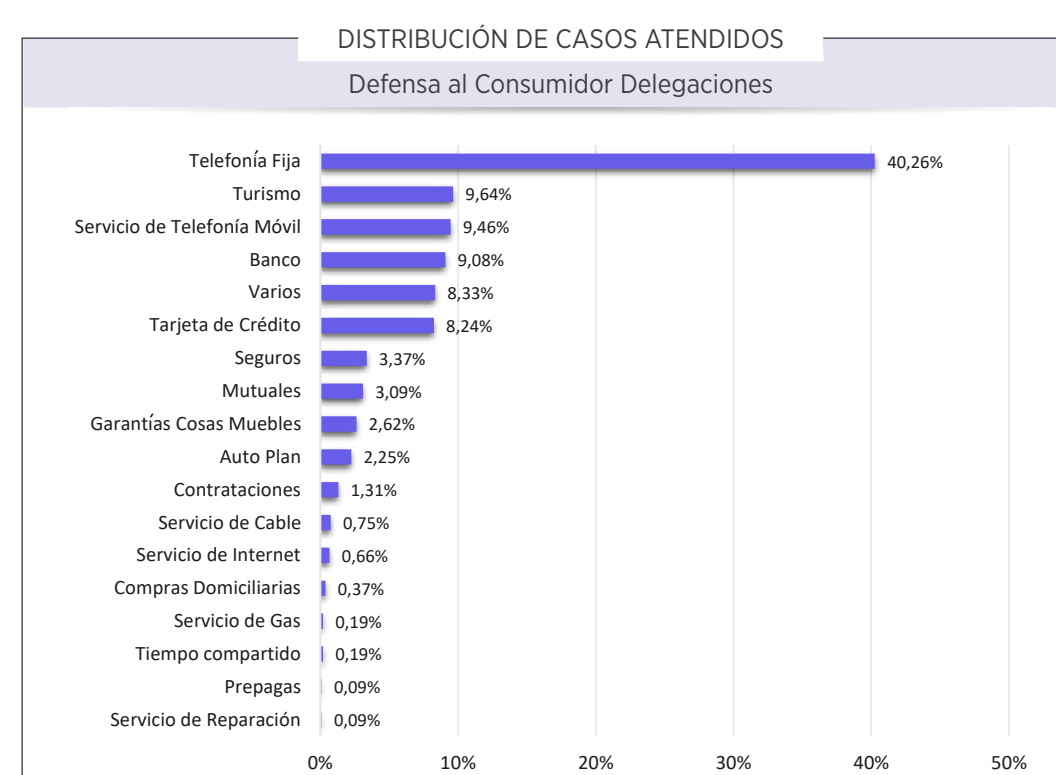
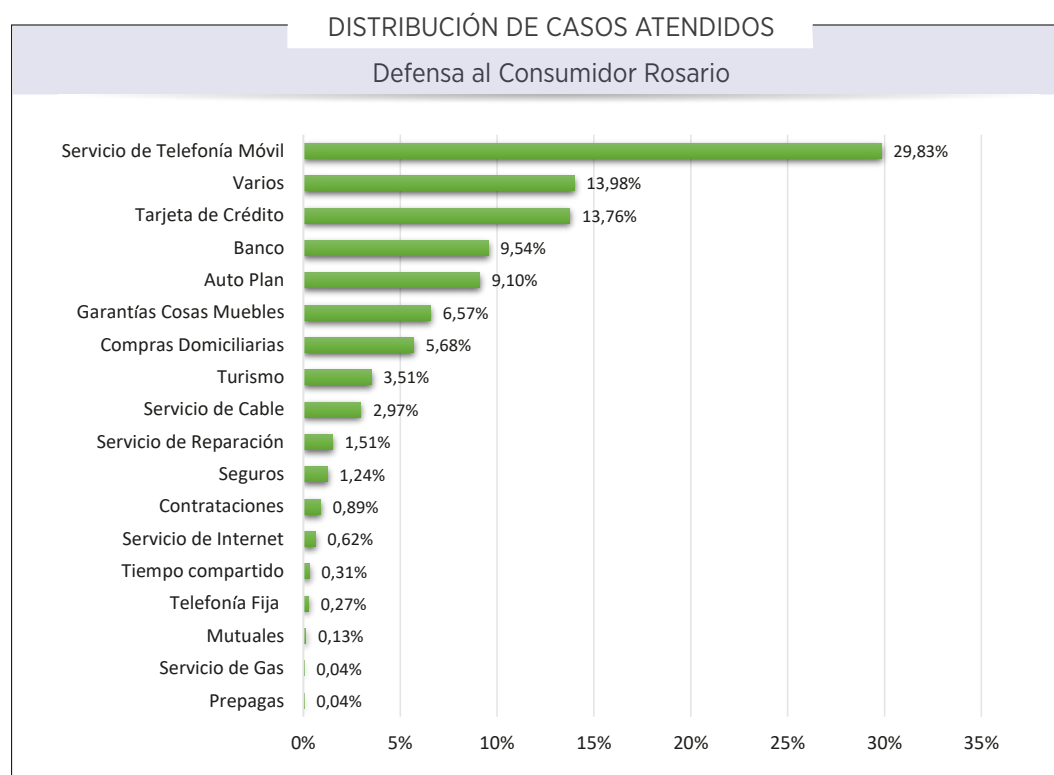
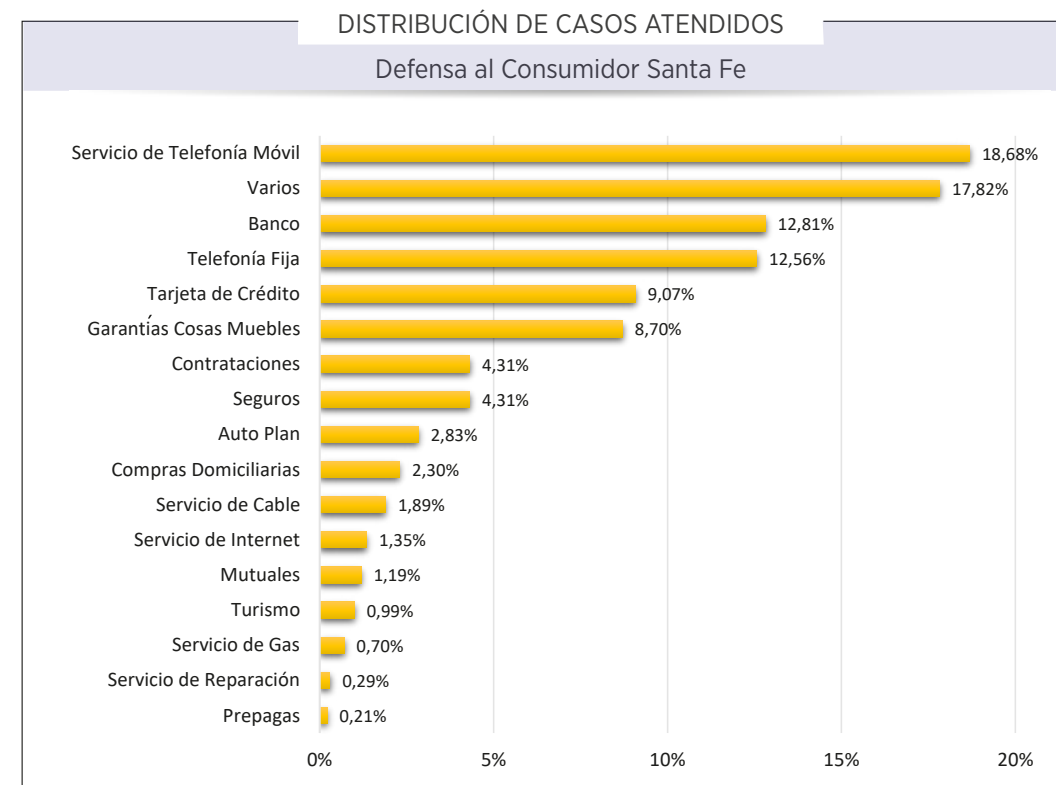
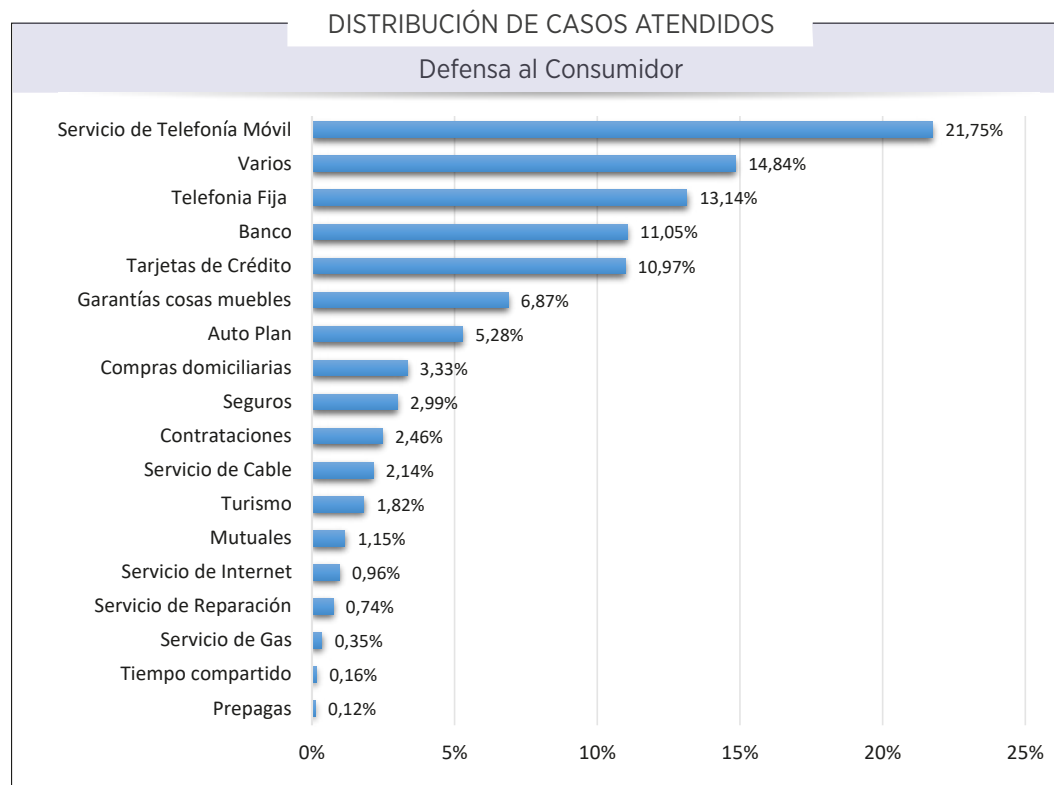
La opción brindada por la Defensoría es práctica, rápida y no requiere continuas presentaciones del ciudadano. La metodología de trabajo consiste en comunicar claramente los reclamos y la pretensión del usuario y consumidor a los responsables de brindar una respuesta. En caso de no recibirla se procede a la derivación.

Durante el año 2016, se registró un incremento en las actuaciones realizadas por el área Usuarios y Consumidores en relación al 2015. Nuevamente, la mayoría de los reclamos se relacionó con el uso de telefonía móvil y fija, prestación de servicio de internet y cable, problemas con bancos y tarjetas de créditos, y los surgidos por la compra de bienes muebles y electrodomésticos.

Es menester destacar que tan solo noventa y siete (97) expedientes fueron remitidos a audiencia conciliatoria a la Dirección de Comercio Interior en la Zona Norte.

DISTRIBUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS





Modificaciones a la Ley de Defensa del Consumidor

Durante el año 2016 se destacan las modificaciones introducidas a la ley 24.240, con la incorporación del artículo 10 quáter y la modificación del artículo 38, que propende a una mayor protección de los usuarios de servicios públicos y privados. Las mismas merecieron la difusión por parte de la Defensoría de la Pueblo.

Telefonía móvil

Las denuncias recibidas durante 2016 refieren a la siguientes problemáticas: deficiencias en la prestación del servicio, excesos de consumo, facturación, cambios involuntarios de planes, falta de información sobre las condiciones de estos contratos, portabilidad numérica, compra de equipos móviles y reparación o cambio de los mismos.

Es menester resaltar la agresiva política de promociones de venta de las tres empresas prestatarias de los servicios, que instan a los usuarios con insistentes llamados a portar su línea a la competencia. Muchos usuarios manifiestan que, al cambiar de empresa, lo ofrecido no era lo esperado, lo que motiva un sinnúmero de solicitudes de reversión de portabilidad numérica y la consecuente reclamación de deuda en concepto de multa por baja anticipada.

Por otra parte, también fueron una constante los fraudes a las empresas, que indirectamente afectan a los ciudadanos de buena fe. En la mayoría de los casos abordados, el ciudadano se acercó a este organismo al ser intimado a pagar una deuda generada por el servicio de líneas y/o equipos asociados a ellas que nunca contrató. En el peor de los casos se encontraba ya informado en una base de datos comercial como deudor.

A través de las gestiones efectuadas se logró el esclarecimiento de los casos y, en las situaciones en que se detectó la existencia de percepciones indebidas, se requirió el reintegro de dichos montos y su compensación.

El martes 5 de octubre de 2016 la red móvil de Telecom Personal colapsó en la ciudad de Santa Fe y a los alrededores. Miles de usuarios del servicio fueron afectados. Sumado a ello, cuando se comunicaban con atención al cliente la información era errática. Ante ello, se formuló un pedido de informes al Ente Nacional de Comunicación (Enacom), solicitando que de mediar responsabilidad del prestador se lo obligue a resarcir a los usuarios.

Oportunamente, la empresa efectuó su descargo técnico ante Enacom comunicando, además, que compensaría a los clientes de abono fijo y con factura con el día completo de abono y que a los clientes con servicio prepago se les bonificarían durante un día entero las llamadas a otros usuarios de la misma empresa. El Ente consideró que la empresa Telecom Personal SA no realizó un completo y fundado informe técnico donde explique en detalle el incidente acontecido, por lo que resolvió imputar a Telecom Personal por el incumplimiento al reglamento que regula las licencias para los servicios de telecomunicaciones, iniciando una investigación más exhaustiva del caso.

Servicio básico de telefonía y multimedia

Las denuncias de los usuarios en forma inmediata son trasladadas a las empresas vía electrónica. Las resoluciones son rápidas y a satisfacción de los presentantes. Los principales reclamos atendidos se debieron a problemas de facturación, de calidad de comunicación, de demoras en reparación y problemas con la instalación de línea nueva, principalmente en lugares alejados del ejido urbano, y la solicitud de traslado de líneas.

El 19 de febrero de 2016 tuvo lugar un temporal en la provincia de Santa Fe que ocasionó caída de postes y cortes de cables, interrumpiéndose los servicios básicos de telefonía e

internet. En ese momento, ingresaron cerca de 100 reclamos de usuarios que padecían esta situación. Las gestiones ante la empresa Telecom eran diarias. No obstante ello, y mediando intervención del ente de control nacional, el restablecimiento del servicio llegó a finales del mes de junio.

Un abordaje diferencial merecen los casos en donde ciudadanos denuncian la existencia de postes en garage o con peligro de desmoronamiento. La solución a las mismas llega a través de las gestiones que se efectúan ante el Municipio o Comuna.

En lo que respecta al servicio de internet, el reclamo de los usuarios es por una prestación deficiente o inexistente en algunas zonas de la provincia. La velocidad contratada en muchos casos no es la obtenida, conforme surge de las respectivas quejas.

Reclamos ante empresa de publicidad Hibu Argentina SA

Los reclamos contra la empresa Hibu Argentina SA fueron por el desconocimiento del servicio que se pretendía hacer efectivo a través de la factura de la empresa Telecom en concepto de un servicio (para la creación de una página web y su publicidad) brindado por terceros. En casi todos los casos, se solicitó la intervención del Enacom a fin de que se proceda al desglose de la factura, para que el usuario pueda abonar los conceptos correspondientes a los servicios de telefonía fija y multimedia (este último si lo tuviere) y de esta forma evitar posibles y eventuales suspensiones de los mismos. Luego se gestionó en forma individual la anulación de la contratación con Hibu (Páginas Amarillas).

Servicios financieros y bancarios

Los reclamos íntimamente vinculados con el servicio que brindan las entidades financieras y las empresas de tarjetas de créditos (TC) tuvieron un marcado crecimiento en el año 2016. Las gestiones se efectúan directamente ante la entidad financiera y/o empresa de TC, dando la intervención correspondiente a la Gerencia Principal de Protección de Usuarios del Servicio Financiero (BCRA).

Las quejas, como en años anteriores, encontraron razón en la recepción de tarjetas de crédito no solicitadas por el consumidor u ofrecidas por los bancos bajo apariencia de gratuidad, cuestionamientos de cargos de seguros y compras no efectuadas.

Se detectó además un aumento en problemas de sobreendeudamiento, en cuestiones relacionadas al uso de tarjetas de créditos o préstamos a bancos y financieras. En estos casos se lograron refinanciaciones de deudas y planes de pagos accesibles a las condiciones socioeconómicas de los presentantes.

En referencia a los tiempos de espera en las entidades financieras, como en años anteriores se veló por el respeto y el trato digno que merecen los usuarios, principalmente ante casos puntuales planteados por adultos mayores y discapacitados. Se realizaron notas formales a los bancos solicitando informes y medidas correctivas de estas situaciones. Sólo ante la falta o insatisfactoria respuesta se derivaron las actuaciones al organismo de contralor.

Es dable señalar el caso un jubilado italiano que se encontraba afectado por medidas restrictivas para el mercado cambiario (denominado cepo) y por la inexistencia en la ciudad de Santa Fe de una sucursal del banco que oficiaba como pagador. Esta situación lo obligaba a viajar a la ciudad de Rosario y cobrar en pesos argentinos al cambio oficial su jubilación europea de euros. Con el agravante de que, al intentar conseguir euros para poder viajar a su país, la pérdida por los cambios y traslados era significativa. Si bien sobre finales de 2015 las autoridades nacionales informaron sobre el levantamiento de las restricciones, las mismas no fueron aplicadas en forma inmediata en este caso en particular. Por lo que solicitó gestiones de buenos oficios de la Defensoría. Finalmente, luego de las gestiones realizadas, se logró que el banco pagador efectuara un convenio

con una entidad con sucursal en la ciudad de Santa Fe y que el pago fuera en la divisa de origen.

Operaciones en cajeros automáticos (ATM)

Las quejas de los usuarios por el faltante de dinero en cajeros automáticos se acrecentaron especialmente en feriados largos. El problema sobre finales de 2016 no había mejorado pese a la circulación de billetes de 500 pesos, que facilita un abastecimiento adecuado de los cajeros. El argumento fue que las entidades decían no contar la cantidad suficiente de los mismos. Este tema se abordó en reuniones con las entidades financieras y con autoridades del Banco Central de la República Argentina (BCRA). El Nuevo Banco de Santa Fe SA (NBSF) informó la implementación de una política de carga programada de efectivo, con la disponibilidad de billetes de \$200 y \$500, lo que posibilitó que los ATM puedan expender el doble y hasta el triple de dinero del que se entregaba meses atrás.

Por otra parte, existe un reclamo permanente de los vecinos de la zona de la costa santafesina, como de la misma ciudad capital, quienes solicitan la instalación de más ATM. A partir de planteos realizados al NBSF, la entidad dio a conocer las acciones que ya fueron puestas en marcha, como lo son los 600 puestos de servicio que cuentan con la posibilidad de otorgar dinero en efectivo. No obstante ello, informaron que iniciarán en el transcurso de los primeros meses de 2017 nuevas acciones tendientes a dar solución a estos reclamos.

En el caso puntual del Nuevo Banco de Santa Fe, se establecieron nuevas herramientas de interrelación, para canalizar los reclamos, que agilizaron las respuestas a los planteos del público en general. Se comprobó, además, una baja en los reclamos relacionados a trato digno, tiempo de espera y condiciones edilicias adecuadas de las sucursales, en los cuales intervino puntualmente esta Defensoría en años precedentes.

Seguros

Los reclamos de los consumidores frente a las compañías aseguradoras versan en torno a la falta del envío de las pólizas cuando la contratación se efectuó en forma telefónica, dificultades y/o tramitaciones previas muy engorrosas para poder resolver las contrataciones cuando el pago de la prima se efectúa mediante débito automático y pólizas incluidas en las tarjetas de créditos y que no fueron solicitadas por los usuarios, los cuales suelen ser detectados por el consumidor varios meses después, con el consiguiente problema para lograr la devolución de los montos indebidamente percibidos por dichas compañías.

En este tipo de reclamos, desde esta Defensoría, se realizan múltiples gestiones ante las instituciones intervinientes, y en su gran mayoría se logra que las compañías respondan favorablemente a los denunciantes. Sólo en caso de no obtener una respuesta satisfactoria, se realiza la derivación de dichos reclamos a la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN).

Compra por internet y telefónica

Ante los anuncios de promociones en días del Black Friday y Cyber Monday, el organismo efectuó recomendaciones a los consumidores a fin de prevenir futuros inconvenientes. No obstante, año a año se advierte que las quejas van en aumento. Es de destacar que durante el período en cuestión las compras por internet en el extranjero, sistema denominado puerta a puerta, fueron motivo de múltiples consultas y asesoramientos. Aunque estas adquisiciones no están amparadas por normativa argentina, también merecieron asistencia del área.

En menor cantidad, pero sin dejar de ser significativas, las compras telefónicas han generado denuncias. Las empresas de telemarketing ofrecen servicio y, a través de la insistencia, convencen al consumidor de que realmente necesita eso que se le ofrece. En general puede señalarse que las gestiones que realiza el organismo se resuelven en modo

favorable a las pretensiones de los consumidores.

Alquileres

Se recibieron múltiples consultas y se tomó intervención en varias de ellas. Principalmente las presentaciones fueron por problemas relacionados con la violación de la normativa y otros referidos a problemas estructurales de los inmuebles locados. También vinculados con vicios ocultos o sobrevinientes a la contratación y la falta de respuesta de las inmobiliarias a estos reclamos, resolución anticipada del contrato, pago de las mensualidades fuera de término, negativa a recibir la llave del inmueble hasta tanto no se realice reiteradas inspecciones por parte del locador, con el consiguiente problema en desobligar a los garantes y dar por finalizadas las obligaciones inherentes del contrato.

Se realizaron asesoramientos de cómo realizar reclamos formales previos a los locatarios, además de gestiones telefónicas y por notas a las diversas inmobiliarias intervinientes. Las actuaciones mediables fueron derivadas al Centro de Mediación de esta Defensoría del Pueblo.

Turismo

Los planteos se basaron, en general, en reprogramaciones de viajes imputables a las agencias o por caso de fuerza mayor de los contratantes, ofertas engañosas o de difícil interpretación e incumplimiento de servicios extra incluidos en paquetes turísticos, que suelen generar cargos adicionales no previstos al consumidor.

Las contrataciones en estos casos se dieron en agencias locales, con las que se facilitaron diversas gestiones, obteniendo reprogramaciones o acreditaciones a cuentas de futuras operaciones por los inconvenientes ocasionados. Respecto de las contrataciones electrónicas también fueron notables las quejas contra la firma Despegar.com. En estos casos, se realizaron gestiones telefónicas y vía email, con respuesta a las quejas. Frente a la disconformidad de los consumidores se procedió a derivar las actuaciones a la Dirección de Comercio Interior y Servicios.

Servicios de alarmas de seguridad

Nuevamente durante 2016 se detectaron numerosos reclamos contra la firma ADT, con domicilio comercial en la ciudad de Buenos Aires, y que carece de agencias en la ciudad de Santa Fe. Los mismos versaron sobre la negativa en dar la baja del servicio y otorgar número de reclamo fehaciente a sus clientes. Se gestionó vía web y se lograron varias bajas sin cargo de estos servicios, con la devolución de montos indebidamente percibidos luego de solicitada la cancelación.

Medicina prepaga

Si bien fueron menores los planteos en este punto, sin embargo se registraron puntuales reclamos por problemas de facturación. Los mismos se gestionaron a través de correos electrónicos y notas. También se atendieron consultas sobre los aumentos sufridos sobre las mismas a lo largo del año, homologados por el gobierno nacional y debidamente notificados previamente al asociado.

Casos relevantes - Zona Sur

Caso 1 (Expediente 16/12.765). Una ciudadana se contactó con una aerolínea mediante email para solicitar el reembolso de su pasaje por no poder efectuarlo por cuestiones médicas, adjuntando en ese mismo acto el certificado médico. Con posterioridad se contactaron con ella y le solicitaron que enviara nuevamente el certificado mediante formato PDF, lo que

cumplió según lo solicitado. No tuvo respuesta a su requerimiento por lo que presentó su queja ante la Defensoría. Desde el área de Consumidor se envió nota a la aerolínea, que a través de convenio firmado con la reclamante procedió a reembolsar la suma de su pasaje.

Caso 2 (Expediente N° 16/553). Una ciudadana quiso pedir un crédito y cuando lo solicitó le dijeron que no podían otorgárselo dado que figuraba informada en situación negativa 5 por un fideicomiso financiero. Expresó que esta situación la sorprendía y que desconocía, tras lo cual negó y rechazó tener una deuda con el mencionado fideicomiso o cualquier otra empresa. Por tal motivo ingresó a la central de deudores del BCRA y verificó que figuraba informada en situación 5 del mencionado fideicomiso. Se comunicó telefónicamente con éste y le dijeron que supuestamente debía 2.600 pesos, pero que al consultarles de dónde surgía dicha deuda y el monto no le quisieron dar dicha información y sólo le dieron un número de cuenta para que realice el depósito, el cual no realizó ya que no le daban la información pertinente. Luego, en 2016, llamó nuevamente para solicitar información y pedir que la suprimieran de la central de deudores del BCRA, pero no quisieron darle ningún dato.

Por tal motivo, presentó un reclamo ante Defensoría del Pueblo y el área de Consumidor envió una nota al fideicomiso financiero, que contestó mediante un escrito refiriendo que era titular de un crédito contra la reclamante por una deuda de tarjeta de crédito cedida por un banco, que habían procedido a la baja de la misma y al cese de las gestiones de cobro por haberse cumplido el plazo legal de prescripción. Asimismo, se informó que habían cesado con el suministro de información al BCRA como deudora al sistema financiero.

Con posterioridad, la reclamante se presentó para comunicar que continuaba informada en la central de deudores del BCRA, por lo que se derivaron las actuaciones a la Dirección de Comercio Interior y al BCRA. Actualmente no figura informada como deudora en el BCRA.

Caso 3 (Expediente 16/4911). Un ciudadano refirió que solicitó un préstamo personal en una entidad bancaria, la cual tenía una sucursal dentro del domicilio de su empleador. Expresó que al año fue despedido y que, por tal motivo, su ingreso a la empresa fue imposibilitado y por consiguiente también lo fue el acceso a la sucursal para abonar las cuotas del préstamo. Señaló que continuó abonado regularmente a través de un familiar también empleado de la empresa. E indicó que, con posterioridad, llamó al banco para pedir información sobre el saldo deudor y la posibilidad de cancelar totalmente el préstamo, y en esa ocasión un empleado de la sucursal le informó el monto total con quita de interés. Luego, explicó que abonó la suma total indicada como cancelatoria en una sucursal, pero que al año siguiente recibió un resumen del banco donde figuraba un saldo negativo y que al consultar le informaron que el dinero que él había abonado había sido depositado en la cuenta, que se fueron descontando las cuotas de esa suma y que para cancelar el préstamo debería haber firmado un documento. Tras esto, el requeriente manifestó que en ningún momento se le había informado sobre dicha formalidad.

Por tal motivo presentó su reclamo ante la Defensoría del Pueblo y el área de Defensa al Consumidor envió nota a la entidad bancaria, de la cual no se obtuvo respuesta. Frente a tal situación se remitieron las actuaciones a la Gerencia de Protección de Usuarios de Servicios Financieros del BCRA, la que informó que la entidad bancaria resolvió favorablemente la solicitud efectuada por el cliente por decisión comercial ajustando la deuda a cero, no existiendo saldo deudor. Asimismo, la entidad bancaria solicitó al BCRA la supresión y rectificación de la información presentada con relación al Cuit del reclamante.

Iniciativa parlamentaria

La Defensoría del Pueblo ha manifestado públicamente el apoyo a la iniciativa de senadores provinciales, que tiene media sanción, para que la provincia adhiera la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y que otorga legitimación procesal en materia de defensa al consumidor al Defensor del Pueblo de la provincia.

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La mediación es un procedimiento informal para resolver conflictos de manera voluntaria, gratuita, rápida, confidencial y creativa. El área de Mediación y Resolución de Conflictos intenta resolver, por la vía del acuerdo, conflictos de diversa índole que abarcan desde aquéllos de naturaleza familiar hasta otros de índole penal, e inclusive situaciones que no están contempladas en la legislación.

Labor del área durante el período

En el transcurso del año 2016 el área atendió más de 815 mediaciones. Por lo que resulta importante destacar el aumento constante y creciente de la cantidad de casos que se registra cada año.

En lo que respecta a la gestión, se arribó a numerosos acuerdos, ya sea por mediaciones realizadas efectivamente o por acuerdos privados. En este sentido, es importante señalar el alto índice de concurrencia a las mediaciones que tiene la Zona Norte, ya que se hace hincapié en la convocatoria a los encuentros, tanto por nota como por teléfono.

Por su parte, en la Zona Sur la facilitación se ha consolidado como un medio relevante de solución de conflictos, principalmente en temas vinculados con derechos del consumidor. Así, de un total de 25 facilitaciones se concluyeron de manera exitosa 23.

Mediaciones por temas

Con relación a los casos abordados, queda evidenciado que el Centro de Mediación se ha consolidado como un espacio útil para la búsqueda de la solución de los conflictos interpersonales entre familiares, vecinos, comerciales, contractuales, institucionales, entre otros. En este ítem es necesario diferenciar las zonas, ya que las temáticas varían de acuerdo a las ciudades.

En la Zona Sur la mayor cantidad de intervenciones se da en las problemáticas comerciales, involucrando en ello mayormente los que refieren a incumplimientos contractuales. Luego de la problemática comercial, se encuentran los conflictos derivados de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

En este punto se registraron reclamos contra las fábricas automotrices y las compañías financieras, a cargo de sus planes de ahorro, como también contra las concesionarias y sus servicios de posventa, destacando el altísimo nivel de asistencia de los convocados y la activa participación de los mismos en la búsqueda de soluciones los reclamos.

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

El abordaje de conflictividad entre vecinos (mediación comunitaria) ya no representa la mayor parte de los casos por los cuales se acude al Centro de Mediación. En este ámbito, la mayor cantidad de reclamos se refiere a obras y reformas edilicias que

generan conflictos entre vecinos, principalmente en el área del centro de la ciudad de Rosario.

Cabe destacar que la Defensoría del Pueblo también se ha constituido en un lugar de referencia en cuanto a reclamos sobre cuestiones de salud, en particular en lo que respecta a las empresas prestadoras de tal servicio, obras sociales, prepagas, etcétera.

Con un flujo de presentaciones constante se encuentra la problemática familiar, casi siempre vinculada a la búsqueda de acuerdos sobre regímenes de visita de hijos menores, así como sobre la fijación o adecuación de cuotas alimentarias.

En lo que refiere a la Zona Norte, se puede destacar el predominio de los casos de familia, a saber las cuestiones de derecho de comunicación, cuidados personales, adultos mayores, entre otros. En segundo lugar se encuentran los problemas entre vecinos, tales como medianeras y humedades. En tercer posición, se destacan los temas de vivienda, en especial, los conflictos relacionados a la propiedad horizontal. Dentro de esta temática es necesario resaltar la participación activa de los administradores de consorcios en los procesos de mediación, dando legitimación de esta manera al trabajo que se realiza desde esta área. Por último, debe mencionarse el predominio de los conflictos que se generan con los bancos y financieras dentro de la temática comercial.

Tema	Cantidad de mediaciones
Comercial	193
Contrato de Servicios de 3° y consumo	192
Familia	117
Institucional	107
Vecinos	74
Vivienda	56
Bienes	19
Salud	8
Deuda	6
Daños	4
Obras	2
Laboral	2
Penal	2
Total	782

Gestión de mediación

Durante el período de referencia, ingresaron 815 expedientes, de los cuales se mediaron el 68 por ciento, obteniendo acuerdo más del 80 por ciento de los casos. Se realizaron más de tres gestiones por cada caso ingresado. Éstas tienen que ver con la toma de los expedientes, reuniones de mediación, facilitaciones, seguimientos telefónicos, presenciales y acuerdos alcanzados de manera particular a partir de la contención y orientación brindada por el área.

Mediaciones por meses

En promedio se toman alrededor de 4 mediaciones por día. Los meses en que se superó la media fueron marzo y diciembre, con 78 por cada mes.

Total		
Enero	61	8%
Febrero	68	9%
Marzo	78	10%
Abril	74	9%
Mayo	73	9%
Junio	51	7%
Julio	58	7%
Agosto	75	10%
Septiembre	58	7%
Octubre	73	9%
Noviembre	68	9%
Diciembre	78	6%

Mediaciones por localidad - Zona Norte

La mayor cantidad de mediaciones se tomaron y realizaron en la localidad de Santa Fe. Aunque también hay otras localidades aledañas donde no se realizan mediaciones, por lo que los ciudadanos viajan a la capital provincial a solicitar el servicio.

Localidad	Cantidad de mediaciones	Porcentaje
Santa Fe	274	72%
Santo Tome	31	8%
Coronda	28	7,5%
Arroyo Leyes	13	3%
Rincón	6	2%
Sauce Viejo	3	1%
Laguna Paiva	3	1%
Ceres	3	1%
Monte Vera	2	0,5%
Santo Domingo	2	0,5%
Helvecia	1	0,5%
Gaboto	1	0,5%
Santa Clara	1	0,5%
San Javier	1	0,5%
San Carlos Sur	1	0,5%
Recreo	1	0,5%
Nelson	1	0,5%

Proyecto de difusión de herramientas de mediación

Durante el transcurso del año, se continuaron las actividades de capacitación en el interior de la provincia, organizadas por el área de Mediación y Resolución de Conflictos, en el marco del proyecto de difusión de herramientas de mediación aplicables al ámbito laboral. Los delegados de cada localidad fueron los encargados de realizar la difusión y la convocatoria.

La primera actividad se realizó el martes 8 de noviembre de 2016 en el Centro Integrador Comunitario (CIC) de la ciudad de Ceres, ubicado en avenida Presidente Perón 298. Estuvo organizada por el área General de Mediación y Resolución de Conflictos y dictada por personal de la institución. Allí se desarrollaron herramientas de mediación aplicables a los diferentes ámbitos laborales, como la escucha activa, comunicación asertiva, el arte de las preguntas, entre otras. La conclusión fue un taller sobre las emociones. La actividad contó con la participación del Intendente Municipal y participó un público variado, desde representantes de diferentes comunidades educativas, efectores de salud, juzgados, abogados y comunicadores sociales, entre otros.

La segunda jornada se realizó el martes 22 de noviembre en el Centro Cultural de la ciudad de El Trébol. También estuvo organizada y dictada por profesionales del área. Al igual que en la oportunidad anterior también se desarrollaron herramientas de mediación tales como la escucha activa, la comunicación asertiva y el arte de las preguntas. Esta vez se concluyó con un role play donde se invitó a cuatro personas del público a jugar a ser mediadores y partes en un conflicto. También en esta ocasión participó el Intendente Municipal, junto a un público variado, desde representantes de diferentes comunidades educativas, efectores de salud, empleados públicos, abogados, comunicadores sociales, etcétera.

Participación en foros y congresos

Directivos del área participaron el 2 de septiembre de 2016 del tercer encuentro de Red Federal de Mediadores Comunitarios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Personal del Centro de Mediación participó y expuso el 7 de septiembre en el Foro de Mediación *Presente y futuro de la mediación*, en donde se abordaron dos paneles.

Convenios

Se suscribió un convenio de colaboración recíproca entre la Defensoría del Pueblo y el Colegio de Abogados de Rosario, por el cual la institución tiene la posibilidad de usar las instalaciones del Centro de Mediación del Colegio y, como contrapartida, se posibilita a los aspirantes a mediadores formados en el Centro de Altos Estudios del Colegio a que puedan realizar sus prácticas y pasantías junto a los mediadores de la Defensoría, generando un vínculo institucional beneficioso para la comunidad.

Por su parte, la Dirección General de Mediación de Santa Fe suscribió un convenio de cooperación y asistencia técnica con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Objetivos comunes para el período 2017

1- Capacitación del personal de la Defensoría: realización de jornadas informativas y formativas para todo el personal de la Defensoría, involucrándolo en la actividades que se desarrollan en el Centro de Mediación.

2- Actualización y capacitación continua de los mediadores: se apuntará a ofrecerles a) talleres de actualización en herramientas de mediación; b) clínicas de casos complejos; c) talleres de herramientas de negociación utilizadas por las partes en mediación; d)

curso de mediación familiar. La problemática familiar ha sido una constante de atención y trabajo en el Centro. Por tal motivo, la capacitación en herramientas para un mejor abordaje y comprensión de la dicha temática es siempre necesaria. Es importante potenciar especialmente las herramientas brindadas desde el campo de la comunicación y la psicología, teniendo presente que en el campo jurídico se cuenta con instructores abogados a los cuales las partes pueden recurrir; e) curso de mediación penal (la zona norte cuenta con un gran número de mediadores que realizaron la capacitación en mediación penal). La capacitación en esta área tiene su fundamento en la derivación que se realiza hacia este Centro desde el CAV y desde el Ministerio Público de la Acusación dentro del marco del nuevo sistema procesal penal de la provincia y del convenio oportunamente suscripto con el MPA. Respecto de este punto deberá definirse el marco dentro del cual se desarrollará la intervención del Centro de Mediación, dado que en la actualidad se puede observar un déficit en cuanto a cantidad de mediadores y espacios de mediación con los cuales cumplir adecuadamente con cualquier obligación al respecto.

3- Formación de nuevos mediadores: otra propuesta es la de brindar a los agentes de la institución que se sientan atraídos por la mediación la capacitación formal exigida por la Ley de Mediación 13.151 que –aunque no es exigida para la mediación comunitaria desarrollada en este Centro– permitirá tener un estándar básico de capacitación, además de darle un beneficio personal adicional a quienes tengan título universitario, porque les permitirá inscribirse en el Registro de Mediadores y Comediadores de la provincia.

4- Incorporación de mediadores externos: a partir de convenios de cooperación, podrán sumarse mediadores externos en un registro propio de mediadores comunitarios que brinden el servicio ad honorem en la institución, quienes a su vez se beneficiarán con la experiencia y variedad temática que se atiende en nuestra Institución.

5- Creación de centros descentralizados: a partir de la incorporación de un mayor número de mediadores, se proyecta la posibilidad de abrir oficinas dependientes del Centro de Mediación distribuidas en zonas estratégicas de la ciudad y de la provincia, brindando así un servicio más cercano a la ciudadanía. Será importante sostener en el tiempo las oficinas que se abran para evitar la desazón que provoca en la comunidad haber accedido a una práctica de probada utilidad y luego perderla por falta interés o recursos para continuar con ella.

6- Formación de una red provincial de centros de mediación comunitarios: con el objetivo de coordinar los esfuerzos de todas las instituciones en un trabajo armónico y conjunto que evite el desgaste innecesario de repetir programas y proyectos.

7- Unificación de criterios operativos: es de vital importancia para la Defensoría del Pueblo poder brindar el servicio de mediación con la misma eficiencia y con una unidad de criterio en toda la provincia, es decir en los centros de Rosario y Santa Fe, como también en las delegaciones de la institución en los distintos puntos del territorio provincial. Para ello, es de capital importancia el encuentro regular de los mediadores de ambos Centros a fin de trabajar en talleres y clínicas de casos conjuntos, lo que permitirá el mutuo enriquecimiento con las experiencias particulares, que además pueden replicarse en otros lugares. Respecto de las oficinas descentralizadas de atención, el personal actuante en muchas de ellas recibió oportunamente una adecuada capacitación en mediación. La actividad se hace más difícil en aquellas delegaciones que son unipersonales, ya que el delegado debe actuar como instructor-gestor de la queja y, por lo tanto, difícilmente sea visto como imparcial. Por lo que se debe profundizar su capacitación en facilitación de conflictos –tal como se hace en temas como consumidores, salud y EPE–, que básicamente responden a herramientas de mediación. Se reitera la inquietud de la especial capacitación de los delegados, por

encontrarse éstos en situación vulnerable al no tener con quién compartir inquietudes o discutir estrategias de abordaje, con la facilidad e inmediatez que existen en las dos sedes oficiales.

8- Curso de Facilitación: se continuará con la *Formación en Facilitación de Procesos de Consenso y Abordaje Constructivo de Conflictos* que brinda la Dirección de Desjudicialización de Santa Fe, el gremio de Upcn y la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

9- Proyecto de difusión de herramientas de mediación: se continuará brindando en Santa Fe el curso en herramientas de mediación aplicable a los ámbitos laborales.

Mediaciones destacadas

Mediación institucional. Se presentaron varios vecinos de un barrio residencial de la ciudad de Santa Fe requiriendo una mediación por los ruidos molestos, obras inconclusas, falta de accesibilidad de la calles, malezas e insuficiencia de luminarias. Se convocó a las autoridades pertinentes y a los diversos responsables del club de la zona, salones de fiesta, bares, canchas y otros. Se realizaron varias reuniones donde los vecinos hicieron un relato de los inconvenientes que les traía vivir en este barrio nuevo de la ciudad con características muy particulares. En los encuentros tuvieron acceso a dialogar con las autoridades, las cuales plantearon y describieron cómo se llevarían adelante las obras en cada tramo y cuándo estarían terminadas. Se planteó el ordenamiento del tránsito y el estacionamiento. Por su parte, el presidente del club acordó una serie de pautas de funcionamiento del salón de fiestas que allí funciona. Los dueños de los otros salones manifestaron todos los recaudos que tuvieron en la construcción de los mismos y lo propio hicieron los dueños de las canchas. Se acordaron horarios y decibeles apropiados para la música y se logró una gran legitimación entre autoridades, dueños de bares, salones el club y los vecinos, alcanzando entendimiento social y disminución de la conflictividad.

Mediación familiar. El equipo de trabajo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes derivó a mediación un caso que aparentaba abordar una situación familiar. Sin embargo, luego de un análisis detallado, pudo observarse que se trataba de un conflicto entre la madre de una niña de 8 años y los abuelos cuidadores de ella. La madre tenía otra hija de 5 años con un hombre de Santa Fe, del cual decidió separarse por problemas de violencia, para regresar junto a su niña más pequeña a su ciudad de origen en el sur del país, donde comenzó una nueva vida. Sin embargo, los meses transcurrían con el dolor de tener una de sus hijas a la distancia, aunque mantenía comunicaciones telefónicas. Un día recibió un llamado y tomó conocimiento de que el padre de la niña había fallecido en un accidente de tránsito y que los abuelos habían asumido el rol de cuidadores de la niña de 8 años. Esta situación la decidió a recuperar a su hija, dado que quien lo impedía era la persona que acababa de fallecer. Así consultó a la Justicia de su localidad, el fiscal de turno se contactó con la Defensoría antes mencionada para que interviniera y entrevistase a los abuelos y a la niña, que se encontraba viviendo en Santa Fe. De esa intervención se recomendó que se realice una mediación. Se llevó a cabo un trabajo en equipo entre la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, la Fiscalía de esa localidad y el área de Mediación para realizar la convocatoria y se observó la factibilidad de abrir un proceso de diálogo. Durante la primera reunión, la comunicación fue entrecortada y hostil entre las partes y hubo acusaciones recíprocas. El tema central fue el contacto de la madre y las niñas. Los abuelos, sin oponerse a ello, temían que fuera muy doloroso para la niña que ellos cuidaban. Para ello, se contó con la colaboración de una psicóloga que la entrevistó

previamente, a los efectos de que pudiera aportar un panorama objetivo de la situación de la niña y de la posibilidad del encuentro. El acuerdo arribado fue provisorio (según los dichos de las partes) pero productivo. Se estableció un régimen de visitas acotado con posibilidad de ir ampliándolo paulatinamente con el transcurso del tiempo, todo ello en función de las necesidades e intereses de las niñas y la posibilidad de la madre de permanecer más tiempo en Santa Fe, ya que contaba con poco dinero, y se fijó fecha para un nuevo encuentro. Las partes llegaron a la segunda reunión con el acuerdo ya negociado: que la mamá se alojaría en la casa de los abuelos durante los días que estuviese en Santa Fe y para ocasiones futuras, así podía estar con sus hijas y los abuelos con su nieta. Y que todos los adultos iban a facilitar la comunicación vía Skype o WhatsApp para seguir en contacto. Todo ello con vistas a estrechar el vínculo entre madre e hijas y así en un futuro poder convivir. Además, los abuelos dijeron estar felices porque pudieron hacer las paces con quien consideraba una hija. Se realizaron varios seguimientos telefónicos positivos.



El intendente de El Trébol, Fernando Almada, y Liliana Bellone, a cargo del área de Mediación de la Sede Santa Fe de la Defensoría, durante el curso de capacitación *Mediación en la Comunidad*.

CAPÍTULO 2: DERECHOS, TERRITORIOS & AMBIENTE

El área **Derechos, Territorios y Ambiente** fue creada para asistir al Defensor del Pueblo en las cuestiones de derecho a través de la Dirección de Asuntos jurídicos, en la implementación, coordinación y evaluación de las acciones territoriales a través de la Dirección de Descentralización y Delegaciones, en la gestión de las acciones ambientales y la protección de los intereses difusos a través de la Dirección de Asistencia Técnica en Salud y Ambiente. Además, tiene como objetivo promover la presencia efectiva en todo el territorio provincial, en torno a los ejes estratégicos definidos por el Defensor.

ASUNTOS JURÍDICOS

La Dirección de Asuntos Jurídicos interviene en tres cuestiones que hacen a su competencia:

a) estudio, análisis y abordaje de cuestiones jurídicas y formulación de opinión jurídica no vinculante a requerimiento del Defensor del Pueblo o de las direcciones de la institución; b) asesoramiento ante las consultas efectuadas por la ciudadanía vía correo electrónico y c) intervención en expedientes mediante la elaboración de proyectos de resoluciones y disposiciones.

A- Estudio, análisis y abordaje de cuestiones jurídicas y formulación de opinión jurídica no vinculante a requerimiento del Defensor del Pueblo o direcciones de la institución

Durante 2016 el área tuvo una fuerte intervención en todo lo relativo a las tarifas de los servicios públicos nacionales y provinciales. En ese sentido, se efectuaron estudios y análisis de normativas emitidas, jurisprudencias y audiencias públicas.

La importancia de lo acontecido en cuanto a los aumentos de tarifas de servicios públicos y el rol vital que cumplieron los Defensores del Pueblo hizo que esta problemática cuente con un apartado exclusivo en este Informe Anual. No obstante ello, se destacan bajo el presente título las actividades particulares desarrolladas por la Dirección de Asuntos Jurídicos:

- Análisis del fallo del 18/8/16 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, caratulado *Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y Solidaridad y otros contra Ministerio de Energía y Minería sobre amparo colectivo*, que sin dudas es un leading case en materia tarifaria en cuanto a la necesidad de participación ciudadana previa en la discusión de cuadros tarifarios, en la fijación de los requisitos de proporcionalidad, razonabilidad, gradualidad y certeza de las tarifas y los requisitos de las acciones colectivas y legitimidad activa y pasiva.

- Análisis del fallo *Abarca, Walter José y otros c/Estado Nacional-Ministerio de Energía y Minería y otros s/amparo ley 16.986*. Este antecedente fue relevante porque el máximo tribunal reconoció el carácter unipersonal de las Defensorías del Pueblo y puso las facultades consagradas sólo en cabeza del Defensor del Pueblo, rechazando la legitimación de Secretario de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y exhortando a la designación del cargo del Ombudsman que se encontraba vacante.

- Estudio de toda la documentación, informes y normas relativas a cada una de las audiencias públicas de los servicios públicos de gas natural por red, energía eléctrica y agua.

- Análisis de las resoluciones ministeriales y de entes reguladores emitidas posteriormente

a las audiencias públicas que fijaron los nuevos cuadros tarifarios y cuestiones relativas a la tarifa social.

- Participación en audiencias públicas en calidad de oyente y por encomendación del Defensor del Pueblo. En la ciudad de Buenos Aires convocada por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (Enre) para tratar las tarifas de las distribuidoras Edesur y Edenor, y a las audiencias en las ciudades de Rosario y Casilda, convocadas por el Enress para determinar tarifas a aplicar por la empresa Aguas Santafesinas SA.

La intervención de la Dirección de Asuntos Jurídicos en un expediente no siempre se materializa con la formalidad de un dictamen jurídico, sino que muchas veces se efectúa mediante opinión fundada (verbal o escrita) a la autoridad requirente. Hecha la aclaración previa, se informa que desde la Dirección se intervino en expedientes relativos a peticiones de agentes de la Defensoría del Pueblo en el marco del Estatuto del Empleado Legislativo (licencias por adopción, participación en elecciones de colegios profesionales, licencia con goce de haberes por cargos electivos, etc.) y en expedientes iniciados por quejas de ciudadanos donde se dictaminó sobre la necesidad de efectuar determinada gestión en el marco de la instrucción en forma previa a su elevación para recomendación o archivo.

B- Asesoramiento ante las consultas efectuadas por la ciudadanía vía correo electrónico

En cuanto a las funciones de brindar asesoramiento ante las consultas efectuadas por la ciudadanía vía correo electrónico e intervención en expedientes mediante la elaboración de proyectos de resoluciones y disposiciones, las mismas se realizaron hasta 2016 mancomunadamente con la Subdirección de Relatoría y Análisis Normativo, por existir una clara comunión entre las funciones de ambas áreas. Con la creación de la nueva estructura orgánica y funcional, esa interrelación de funciones quedó materializada y plasmada bajo una misma Coordinación denominada Derecho, Territorios y Ambiente, y dentro de una única Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas.

Respecto de las consultas diarias ingresadas por medio de la página web de la Defensoría del Pueblo los temas preponderantes fueron defensa de consumidores y usuarios, actas de infracciones de tránsito labradas mayormente por autoridades de la provincia y de otras vecinas o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuestiones entre particulares y obras sociales.

Si bien la ley de creación de la Defensoría del Pueblo es clara respecto de los requisitos que debe reunir la queja para iniciarse el expediente (firmada por el peticionante y que obren los datos del mismo), se apunta a que las consultas recibidas por correo electrónico que se agotan mediante un simple asesoramiento sean gestionadas en ese sentido, otorgándole a la población la posibilidad de contar con una respuesta a sus interrogantes sin la necesidad de trasladarse en persona hasta la institución, evitando erogaciones económicas y pérdidas de tiempo por parte de la ciudadanía.

Cuando el reclamo merece de acciones específicas se invita al requirente a concurrir a alguna de las sedes o delegaciones de la Defensoría del Pueblo con copia de la documentación que obra en su poder a los fines de iniciarse las gestiones correspondientes.

C- Intervención en expedientes mediante la elaboración de proyectos de resoluciones y disposiciones

Como se expresara anteriormente, el abordaje de los expedientes cuya instrucción fue agotada se efectúa de manera mancomunada entre la Subdirección de Relatoría y Análisis Normativo y la Dirección de Asuntos Jurídicos. Luego del estudio de la queja y considerando la opinión de la Dirección de Gestión e Instrucción, se procede a efectuar el proyecto de resolución con recomendación a la autoridad administrativa, o disposición de archivo por resolución favorable de la queja, derivación del reclamo a la autoridad competente o

desistimiento del presentante.

Objetivos de la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas para el año 2017

Dentro del nuevo esquema de organización funcional, esta área pasa a denominarse Dirección General de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas dentro de la órbita de la Coordinación de Derecho, Territorios y Ambiente.

En el año 2017 y dentro de la nueva estructura donde se consagran cuatro coordinaciones (Comunicación y Cultura; Relaciones con los Ciudadanos; Derecho, Territorios y Ambiente y Gestión y Modernización) con objetivos generales y tratamiento de problemáticas actuales y futuras, se plantean los siguientes objetivos:

- Profundizar la prerrogativa legal de la Defensoría del Pueblo de presentar proyectos de ley a la Legislatura provincial.
- Efectuar un abordaje jurídico/integral de un tema determinado con incidencia en la sociedad y poner las conclusiones arribadas a consideración del Defensor, a los fines de que tome una decisión según su criterio de oportunidad sobre las posibles acciones a realizar.
- Articular relaciones con las direcciones de asuntos jurídicos de las reparticiones provinciales que permitan un contacto dinámico y proporcionen herramientas que tiendan a facilitar el abordaje de las problemáticas llevadas a su conocimiento.
- Avanzar conjuntamente con el área de Fortalecimiento Institucional y Capacitación en el proyecto de sistematización del archivo de la institución.

RELATORÍA

Zona Sur

Resoluciones. Se emitieron 19 resoluciones recomendándose a: Ministerio de Educación, Registro Civil, Ministerio de Medio Ambiente, Secretaría de Medio Ambiente, Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (Iapos), Ministerio de Salud, Secretaría de Estado del Hábitat, Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo; Empresa Provincial de Energía (EPE), derivación a Municipalidad de Rosario y Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Enress).

Todas las resoluciones fueron oportunamente notificadas a ambas Cámaras y, además, están disponibles en el sitio web del organismo (www.defensoriasantafe.gob.ar/normativas/resoluciones), por lo que cual, a los fines de no resultar redundante, en esta sección sólo se hace una breve referencia de cada una.

RESOLUCIONES SEDE ROSARIO

Resolución 032/16: intervención ante el Ministerio de Educación por mora en la resolución de un reclamo administrativo de una docente a quien se adeudaban haberes por reemplazos, Sueldo Anual Complementario (SAC) y otras bonificaciones.

Resolución 033/16: intervención ante el Ministerio de Educación a favor de personal no docente que se siente perjudicada en el otorgamiento presuntamente irregular de reemplazos.

Resolución 034/16: se interviene por trámite de legalización de partidas solicitadas vía web de la provincia. Se recomienda al Director Provincial del Registro Civil de la provincia de Santa Fe que las Partidas de Nacimiento solicitadas por dicha vía y donde se detalle que tienen por finalidad la tramitación de ciudadanía extranjera, puedan ser legalizadas en las sedes de todas las circunscripciones judiciales. Caso contrario, se recomienda que se evite conceder Partidas de Nacimiento con esos fines vía web.

Resolución 053/16: intervención por contaminación producida por aserradero lindero a domicilio emplazado en el centro de la localidad de Coronel Bogado ante el Ministerio de

Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe. Se recomienda al organismo que intente a la empresa a adaptar su actividad a la normativa ambiental prevista por ley 11.717.

Resolución 073/16: intervención ante Iapos para que preste cobertura de audífonos a afiliado discapacitado, dando cumplimiento a la ley 24.901 a la cual adhirió la provincia.

Resolución 074/16: intervención ante Ministerio de Salud Nodo Rosario por falta de respuesta del Hospital Centenario a pedido de informe por presunto cobro irregular de una suma de dinero.

Resolución 075/16: recomendación a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo para que devuelva una suma de dinero cobrado por error, y que proceda a escriturar una unidad habitacional.

Resolución 076/16: recomendación al Secretario de Estado del Hábitat para que imparta instrucciones para resolver un reclamo que databa del año 2014 por regularización de una unidad habitacional, el cual tramitaba ante la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo.

Resolución 077/16: recomienda a Secretaría de Estado del Hábitat utilice herramientas para implementar algún plan o programa de préstamo o adjudicación provisoria de vivienda para familiares en crisis habitacional a favor de las personas con discapacidad, que se encuentren inscriptas en el Registro Único de Inscripción Permanente de la DPVU.

Resolución 083/16: solicitud de intervención por presunta violencia laboral a la Ministra de Educación.

Resolución 102/16: solicitud de intervención al Enress a favor de usuario por corte servicio de agua potable y cloacas por deuda presuntamente prescripta.

Resolución 216/16: recomendaciones dirigidas a la Secretaría de Medio Ambiente de la provincia para que actúe ante una empresa por denuncia de vecinos de San José de la Esquina a causa de contaminación del río por derrame de herbicida 2,4 D (en el apartado Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable se realiza detallada descripción por su relevancia).

Resolución 217/16: se recomienda a Iapos que los criterios de inclusión para los tratamientos de fertilización asistida se ajusten exclusivamente a lo dispuesto por la ley nacional 26.862 y provincial 13.357, y se pide la pronta resolución de un pedido de autorización de la afiliada recurrente.

Resolución 218/16: se recomienda a la EPE la realización de obras necesarias para dar solución al planteo de un usuario del servicio eléctrico que padece inconvenientes en la prestación del servicio por bajas de tensión.

Resolución 219/16: se recomienda al Enress la resolución de un reclamo de una usuaria del servicio de agua potable ante la empresa Aguas Santafesinas SA alegando sobrefacturación en el servicio, el cual no fue resuelto oportunamente.

Resolución 220/16 (DP): ciudadana manifiesta problemas con vivienda adjudicada por la Municipalidad de Rosario. Se derivan actuaciones al Servicio Público de la Vivienda de Rosario.

Resolución 221/16: Se recomienda a la EPE el cumplimiento del deber de colaboración dispuesto por ley 10.396 en reclamo de usuario del servicio eléctrico que alega inconvenientes por la tensión de la energía.

Resolución 222/16: se recomienda a la Dirección Provincial de Viviendas y Urbanismo la resolución de expediente administrativo iniciado por adjudicatario que sufrió perjuicios ocasionados por incendio de vivienda Fonavi.

Resolución 223/16: la peticionante solicita intervención sobre un tema que se encuentra en proceso judicial. Se resuelve suspender actuaciones hasta tanto se resuelva la controversia judicial.

Disposiciones de archivo

A - Usuarios y consumidores (63 disposiciones). En virtud del convenio celebrado con la Secretaría de Comercio, autoridad de aplicación en la provincia de Santa Fe en materia de derechos de usuarios y consumidores, la Defensoría del Pueblo recibe cientos de reclamos mensuales, iniciando actuaciones que son oportunamente cerradas por disposiciones que agrupan a varios expedientes según gestión favorable, desistimiento del reclamo por el presentante o derivación a la autoridad de aplicación. Los temas abordados son garantías de productos, telefonía móvil, telefonía fija, agencias de turismo, usuarios financieros, autoplanes, entre otros.

1. DISPOSICIONES FAVORABLES: 31 (282 expedientes iniciados y concluidos favorablemente).
2. DISPOSICIONES POR DESESTIMIENTO DEL PRESENTANTE: 11 (73 expedientes).
3. DISPOSICIONES POR DERIVACIÓN A SECRETARÍA DE COMERCIO: 21 (184 expedientes).

B.- Reclamos en general (57 disposiciones). En este caso se dispuso el archivo de las actuaciones por resolución favorable en temas relativos a EPE, Assa, Iapos, APSV, DPVU, cuestiones municipales; obras sociales nacionales y Registro de las Personas.

Zona Norte

Resoluciones: 7. Se dictaron mayormente resoluciones recomendatorias sobre los siguientes temas: Ministerio de Salud, Ministerio de Medio Ambiente y Iapos.

Sin perjuicio de que la totalidad de las recomendaciones emitidas durante 2016 fueron oportunamente notificadas a ambas Cámaras y las mismas serán acompañadas de manera adjunta al presente informe, a continuación se hace una breve referencia de cada una, pudiéndose remitir para su lectura al sitio web de la Defensoría del Pueblo.

RESOLUCIONES SEDE SANTA FE

Resolución 18/16: intervención ante Iapos. Se recomienda la resolución de un pedido de una afiliada discapacitada que padece Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (Epoc) de una mochila freelo.

Resolución 19/16: intervención ante Iapos a favor de un reclamo de reintegro de ortodoncias de una joven discapacitada, el cual se encontraba en mora.

Resolución 035/16: se recomienda al Ministerio de Salud la investigación de denuncia contra Hospital Central de Reconquista.

Resolución 040/16: se recomienda a Iapos la agilización de un expediente por reintegro de honorarios profesionales, estudios médicos y sesiones de psicopedagogía, a favor de una afiliada.

Resolución 056/16: intervención ante el Ministerio de Medio Ambiente por estudio de impacto ambiental en obras de gas (en el apartado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable se detalla la presente por ser un tema relevante).

Resolución 143/16: se recomienda a Iapos la provisión de dos audífonos a una afiliada discapacitada, en cumplimiento íntegro de todas las prestaciones establecidas en la ley nacional 24.901 y ley provincial 11.814.

Resolución 153/16: se recomienda a Iapos que analice la eventual modificación de la condición de exclusión de personas sin pareja estable contenida en el Anexo II Normas Generales-Criterios de Exclusión, contenida en la disposición G 69/13, que implementó el Programa de Reproducción Humana Médicamente Asistida, por ser pasible de ser considerada discriminatoria, y que también revela la decisión denegatoria hacia una afiliada soltera sin pareja estable.

Disposiciones de archivo

A - Usuarios y consumidores (96 disposiciones). Los temas abordados fueron autoplanes, bancos, compras domiciliarias, contrataciones, garantías, mutuales, seguros, servicios de cable, subsidios de gas, servicios de internet, servicios de telefonía fija, servicios de telefonía móvil, tarjetas de crédito, turismo, entre otros.

1. DISPOSICIONES CON RESULTADO FAVORABLE: 72
2. DISPOSICIONES SIN RESULTADO FAVORABLE: 24

B - Reclamos en general (95 disposiciones). Los principales temas abordados fueron hábeas data, previsionales, discapacidad, Registro Civil, régimen de vivienda, salud, medicamentos, municipios y comunas, provinciales por exclusión, EPE, violencia laboral, agua y cloacas, ámbito nacional, medio ambiente, multas, trámite interno, entre otros.

C - Derivaciones (28 disposiciones).

SALUD Y DISCAPACIDAD

A partir de la nueva estructura orgánica y funcional de la Defensoría las áreas Medio Ambiente, Salud y Discapacidad quedaron definitivamente interrelacionadas bajo la Dirección General de Asistencia Técnica en Salud y Ambiente, bajo la Coordinación **Derechos, Territorios y Ambiente.**

Estas áreas trabajan en forma coordinada, puesto que se involucran dentro de su competencia temáticas muy relacionadas entre sí. Sobre la salud impactan los efectos de distintos tipos de contaminación, la calidad del agua, las condiciones de salubridad del medio físico de las personas, la gestión de los residuos, los riesgos ambientales aún no del todo comprobados por la ciencia.

Por su parte, en relación a la discapacidad se observa que hay nueva forma de pensar sobre la misma. Actualmente se ve como resultado de la interacción entre la persona y el ambiente en el que vive. La normativa recientemente se ha modernizado notablemente, observando el nuevo Código Civil y Comercial, la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad y, por ende, el modelo social que la misma establece.

SALUD

La Defensoría del Pueblo desarrolla una importante y cada vez más creciente labor en esta materia, la que se traduce en la atención de ciudadanos que a diario concurren a solicitar asesoramiento jurídico y/o intervención de la institución a raíz de padecer inconvenientes al momento de requerir la cobertura de prestaciones médicas tanto por parte del sistema público de salud conformado por hospitales, Samcos, centros de salud y banco de drogas, como así ante el obrar de la obra social provincial Iapos. De igual forma, la actividad del organismo también queda reflejada en la atención de ciudadanos en su carácter de afiliados a obras sociales nacionales y de asociados al sistema privado de salud, esto es el servicio brindado por las entidades de medicina prepagas.

Es de destacar que se sigue obteniendo un alto porcentaje de resolución de los casos planteados, lo que motiva que año a año se multiplique la demanda de consultas y pedidos de intervención por parte de ciudadanos domiciliados en distintas localidades de la provincia de Santa Fe, quienes al pretender acceder a la atención y protección de su salud como Derecho Humano esencial se encuentran con todo tipo de obstáculos.

En la Zona Norte se atendieron un total de 621 casos y en la Zona Sur, 732 casos.

Es pretensión del área continuar desempeñando la tarea antes descripta, cuyo objetivo principal es como mínimo brindar información y herramientas legales a los ciudadanos legitimándolos en la constante búsqueda del respeto de sus derechos en esta temática.

Actuación conforme ley 10.396

Ministerio de Salud

Efectores públicos - hospitales. Se recibieron numerosos reclamos relacionados con distintos nosocomios de la provincia. Y se advirtió una reiteración de las problemáticas en cada uno de los efectores públicos, pudiéndose concluir que la temática más recurrente refirió a las demoras en cirugías programadas.

Hospital JM Cullen. Al respecto se debe destacar que en 2016 el área Salud de la Defensoría de Pueblo Zona Norte mantuvo reuniones periódicas con las nuevas autoridades del Hospital Cullen de la ciudad de Santa Fe, obteniendo como resultado de dicha interacción respuestas rápidas y efectivas ante los distintos planteos efectuados por los ciudadanos relacionados con dicho nosocomio. Se estableció una vía de comunicación directa con la Dirección, evitando en muchos casos el envío de oficios, notas y otros, acortando por lo tanto los plazos de tramitación. Es intención del área replicar esta metodología de trabajo para con la actividad referida de otros efectores públicos, a efectos de armar una red de interlocutores institucionales.

La tarea desarrollada consistió, entre otras cosas, en obtener la agilización en la entrega de historias clínicas a sus titulares conforme lo prescribe la legislación vigente, rapidez en la provisión de medicamentos y la mayoría de los casos trabajados refirieron a reclamos por demoras en la realización de cirugías del servicio de traumatología de pacientes sin cobertura social que hacía tiempo se encontraban a la espera de turnos para ser intervenidos quirúrgicamente. Tales esperas inciertas y prolongadas los perjudicaban en su desempeño social y laboral. Las cirugías fueron finalmente realizadas en plazos considerablemente más breves, sin necesidad de tener que dictarse resolución al respecto (como ejemplo se citan las expedientes 123.234/16; 123.446; 123.636; 124.096; 124.425; 125.180; 125.862; 126.297; 127.937; 128.048; 128.467; 128.703; 129.679; 130.524; 132.029 y 133.372).

Hospital Sayago. La problemática más trabajada en 2016 con este efector refirió a inconvenientes para acceder al retiro de medicamentos debidamente prescriptos para diversos ciudadanos pacientes del mismo.

Hospital Mira y López. A raíz de planteos recibidos por la situación de algunos pacientes de dicho hospital, y a efectos de averiguar sobre el cumplimiento de las leyes provincial y nacional de Salud Mental, el Defensor del Pueblo presentó un pedido de informes a las autoridades del nosocomio y al Ministerio de Salud. Se obtuvo respuesta del hospital y de la cartera ministerial, en función del contenido de las mismas, a la fecha se evalúa la elaboración de recomendación (el caso se tramita en el expediente 130.892/16).

Hospital JB Iturraspe. En relación al período que se informa, si bien no han sido muchos los reclamos recepcionados, pacientes del mismo solicitaron intervención de la Defensoría del Pueblo ante demoras por reprogramación de turnos para la realización de diversas prácticas médicas, principalmente de diagnóstico por imágenes (videoendoscopías, videoendoscopías altas, colonoscopías, entre otras).

En igual sentido se trabajó con el efector para agilizar la provisión de insulina a pacientes diabéticos y por demoras en entrega de medicamentos para hacer frente a otras patologías, efectuándose gestiones ante la farmacia de dicho nosocomio. En algunos casos, debió requerirse la intervención del Nodo de Salud para obtenerse solución a los reclamos.

Asimismo, y ante pedido del efector, la Defensoría del Pueblo intervino a los fines de

agilizar de entrega de medicación de alto costo para pacientes que allí se atienden por parte de la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Hospital de Niños Dr. Orlando Alassia. El área ha trabajado –ante la solicitud de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe– en cuestiones relacionadas con la agilización de turnos para atención médica, principalmente en la especialidad neuroortopedia pediátrica. Dicha problemática, que también se venía reflejando en años anteriores, obedecía a que, según informara oportunamente la dirección del hospital, en dicha especialidad se contaba con un solo profesional que viajaba desde la ciudad de Rosario cada 15 días, lo que se traducía en interminables listas de espera de pacientes. Al respecto, se requirió un informe actualizado sobre la problemática, obteniendo como respuesta que ya se estaba capacitando a más profesionales médicos para hacer frente a la gran demanda en la especialidad médica referida.

También se ha trabajado ante pedidos de aceleración de cirugías y entregas de copias certificadas de historias clínicas ante el pedido expreso de progenitores de pacientes allí atendidos.

En la Sede Sur también se han recibido reclamos respecto de hospitales públicos provinciales, fundamentalmente relativos a la demora en la obtención de turnos, los cuales fueron resueltos exitosamente por gestiones sin necesidad de arribar a una resolución.

Samcos. La Defensoría del Pueblo inició de oficio una investigación relacionada con la falta de profesionales en distintas especialidades médicas en el Hospital Guillermo Rawson de San Javier, lo que se traducía en la falta de atención de quebraduras, partos y otras especialidades. Al respecto se remitieron a comienzos del mes de abril los correspondientes oficios solicitando informes al Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe y al hospital. En abril de 2016 se informó a la Defensoría del nombramiento de un delegado normalizador. Posteriormente, se mantuvo una reunión con la presencia del Coordinador del Nodo de Salud y la Directora Médica del efector. En tal oportunidad brindaron un detallado informe de la planta de personal y de las pacientes mujeres atendidas para control durante la gestación del embarazo, así como de los casos de derivación coordinada a atención de hospitales en la ciudad de Santa Fe (expediente 125.287/16). Otra temática que también se trató en esa ocasión es la relacionada con un anterior pedido de informes efectuado desde el organismo y referido a las obras de ampliación y refacción edilicia del mismo, que diera motivo al inicio también de oficio de actuaciones (expediente 118.835/15).

Programa Provincial de la Visión. En la Zona Norte se ha actuado ante la solicitud de provisión de anteojos recetados a ciudadanos (niños y adultos) que no cuentan con cobertura social, encontrándose manifiesta predisposición en cada uno de los casos planteados desde la Dirección General de Atención, Prevención y Afecciones de los Ojos dependiente de la Dirección de Oftalmología de la provincia.

Banco de drogas de la provincia de Santa Fe. Desde dicho organismo se solicita periódicamente nuestra intervención a los fines de determinar la cobertura social con que cuentan los ciudadanos que hasta allí concurren a solicitar la provisión de drogas, en la mayoría de los casos para abordar patologías crónicas, principalmente oncológicas. La tarea desempeñada consiste, en primer lugar, en determinar si existe afiliación alguna del ciudadano requirente a algún agente de salud o entidad de medicina prepaga y, en caso positivo, se gestiona la correspondiente cobertura ante los mismos. En caso de verificarse que no cuenta con cobertura social, en la misma jornada se coordina con dicho banco para que éste garantice al ciudadano el acceso al tratamiento completo con las drogas indicadas.

Programa Incluir Salud (exProfe). Dicho programa tiene a su cargo la gestión financiera

de la cobertura médica para los beneficiarios de pensiones no contributivas en el orden nacional. La actuación de la Defensoría se refleja ante consultas de afiliados de Incluir Salud, cuya cobertura médica se brinda a través de los distintos efectores públicos y se encuentran ante negativas y/o demoras en tratamientos y entrega de medicamentos por parte de aquéllos. Al respecto, se mantiene una coordinada comunicación con la auditoría médica de dicho programa, en pos de resolver a la mayor brevedad cada uno de los reclamos recibidos. Las problemáticas en las que más se trabajó en 2016 fueron demoras en provisión de prótesis, órtesis y en entrega de medicamentos.

Ejemplo de algunos casos trabajados:

Agilización de cobertura de implante coclear (expediente 122.996/16).

- Se intervino con buen resultado ante el Programa Incluir Salud por planteos derivados al área Salud para su instrucción desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe.

- Se solicitó agilización en la provisión de distractor necesario para cirugía por asimetría facial para niño de 5 años de edad con diagnóstico malformación congénita de oído medio, hipoacusia conductiva unilateral con audición irrestricta contralateral. La urgencia del caso estaba motivada por las dificultades que el niño presentaba para comer debido a que a ese momento ya debía procesarse toda la comida que ingería (expediente 01-0299/16).

- Se solicitó acelerar la provisión de un implante vertebral de titanio a los fines de llevar a cabo cirugía de corrección de escoliosis grave para adolescente discapacitado domiciliado en la localidad de San Javier. En la misma actuación se gestionó en forma positiva la entrega de un sillón de ruedas y cobertura de otros insumos necesarios para mejorar la calidad de vida del adolescente (expediente 01-0140/16).

- Otra queja recurrente en la Sede Sur es respecto de las prestaciones del Programa Incluir Salud, y su demora en la provisión de prestaciones, fundamentalmente cuando exceden a la normal administración del Hospital. Esto se trabajó, por ejemplo, en el expediente ROS-13.451/16.

Reglamentación de la ley 13.397. En relación a la labor desplegada en 2016 y relacionada con la actividad de Ministerio de Salud de la provincia, se destaca el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo a la iniciativa del Centro Único de Donación de Órganos de Villa Constitución al pedido de reglamentación de la ley provincial 13.397, que instituye el Sistema de Protección Integral para Personas Trasplantadas o en Lista de Espera para ser trasplantadas. En el caso la provincia ha dictado recientemente el decreto 5.022/17. (expediente 1004-128.306/16).

Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (Iapos). Con relación a la actividad de la obra social provincial, en la Sede Norte de Defensoría se atendieron 191 personas. El abordaje e instrucción de los reclamos que recibe la institución conlleva implícito una articulación diaria con distintos departamentos del Iapos, debiéndose destacar la constante predisposición para con este organismo por parte de las áreas: Auditoría Farmacéutica, Auditoría Médica Oncológica, Auditoría Médica Cardiológica, Afiliaciones, Secretaría Privada de la Dirección provincial, Asuntos Jurídicos, SubDirección Provincial y de Asistencia Técnica de la Dirección Provincial.

Las temáticas más frecuentes que se presentaron fueron pedidos de reconsideración de cobertura en medicamentos para distintas patologías, como enfermedades oncológicas, hepatitis y diabetes. Se trabajó para dotar de rapidez la provisión de mochilas de oxígeno, entregas de stents y stents liberadores de drogas, de bombas de insulina, entre otros.

También se presentaron casos de negativas y/o demoras en cobertura de tratamientos de reproducción médicamente asistida, que son de cumplimiento obligatorio para todas

las obras sociales, prepagas y sector público, de acuerdo con la ley 26.862 y decretos reglamentarios, que incorporan al Programa Médico Obligatorio la cobertura integral e interdisciplinaria del abordaje de estos procedimientos. Tales prácticas son de cumplimiento obligatorio para el Iapos a partir de la adhesión de la provincia por ley 13.357/13. Desde ese momento, Defensoría del Pueblo viene cuestionando y, por consiguiente, efectuando diversas recomendaciones en relación al mecanismo de cobertura implementado por el Iapos a través de su disposición 069/13, en la que establece requisitos a cumplir por sus afiliados para acceder a su cobertura, algunos de ellos no existentes en la normativa nacional, como ejemplo de ello se menciona la resolución 153/16 (expediente 1004-128.001/16).

En otras oportunidades, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe intervino con buenos resultados a los fines se reconozcan los derechos establecidos por la Ley de Reproducción Médica Asistida, en el caso concreto a personas solas (se puede citar como ejemplo el expediente 13.010/16).

Asimismo, la Defensoría del Pueblo debió intervenir ante la solicitud de un número importante de afiliados a la obra social provincial que se encontraba, desde hacía varios meses, a la espera de cobertura de tratamiento para hepatitis C.

En virtud de los altos costos a que ascienden estos tratamientos, los que resultaban imposibles de ser afrontados por los afiliados, y atento a la urgencia planteada en ese momento, se solicitó al Iapos (a través de la remisión de los correspondientes oficios y posteriormente reforzándose con una reunión con las más altas autoridades de la obra social en la sede de la Defensoría) que se arbitrarán las medidas conducentes para que los mismos pudieran iniciarlos a la mayor brevedad. Como resultado de ello, se brindó la cobertura en coordinación y a través del programa provincial creado para el abordaje de esta patología en los hospitales de la provincia (expediente 124.639/16 y sus glosados).

También se intervino ante el planteo efectuado por una ciudadana cuya madre, por presentar una patología mental, debió ser internada en una clínica de salud mental de la ciudad de Santa Fe prestadora de Iapos. En ocasión de visitar a la misma observó una serie de irregularidades que perjudicaban a los pacientes allí internados. Se puso en conocimiento de las autoridades de la obra social y, asimismo, se solicitó intervención de auditoría médica de la provincia, la cual efectuó una inspección a los efectos de constatar los extremos denunciados, tras lo cual ordenó una serie de medidas al prestador para subsanar a la brevedad todos los inconvenientes anteriormente verificados (expediente 127.746/16).

La Defensoría también tomó acciones por excesivas demoras en el trámite administrativo para la autorización de tratamientos de rehabilitación a personas discapacitadas conforme ley 24.901, solicitando la agilización en cada uno de los casos. También en provisión de sillas de ruedas.

En materia de cobertura de audífonos, y atento a que la obra social provincial se mantiene en la postura de autorizar a personas mayores de 15 años que presentan hipoacusias bilaterales un solo audífono, esta Defensoría viene emitiendo múltiples resoluciones de recomendación al respecto y el año 2016 no ha sido la excepción, pues según la consideración de la institución 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 norma manda cubrir la prestación médica asistencial en su totalidad, de acuerdo a lo establecido por la ley 24.901 conforme se plasmó en resolución 143/16 (expediente 123003/16).

También se intervino por procedimientos engorrosos y prolongados para los trámites de reintegros de prácticas médicas a afiliados discapacitados. Se siguen advirtiendo demoras de varios meses para finalmente efectuarse el reintegro. Al respecto, la Defensoría viene manifestando al Iapos la necesidad de modificación de dicho procedimiento y solicitando

que se reemplace por un sistema más adecuado y ágil que facilite a los afiliados acceder en tiempo y forma a las prestaciones de salud, evitándose de esta manera interrupciones en aquellos casos en que éstos no poseen los medios para hacer frente a los pagos de las mismas.

Durante la elaboración del presente trabajo se pudo concretar una reunión con autoridades del lapos a los fines e tener un canal más fluido y así poder sortear inconvenientes que se han venido detectando en el trabajo diario

Respecto de la actividad realizada con el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social, en la Sede Sur cabe mencionar que a lo largo de 2016 se ha seguido recibiendo gran cantidad de reclamos por incumplimientos, lo que no sorprende siguiendo la proyección de años anteriores. Si bien muchos se resolvieron con acciones directas de la Defensoría, el área mantuvo la política de intervención indirecta mediante asesoramiento al afiliado para que solicite o reclame correctamente, y sólo en casos que lapos no resuelve directamente con el afiliado, siempre que este reúna todos los requisitos de ley y la problemática aún subsista, se opta por tomar conocimiento directo del caso y gestionarlo ante la obra social. El acceso a la salud de las personas con discapacidad sigue sufriendo vulneraciones conforme se ha indicado anteriormente. Se efectuaron intervenciones directas ante lapos. Si bien hubo respuesta por parte del Instituto, las mismas no cumplimentan cabalmente la Ley Nacional de Discapacidad 24.901, tal es el caso de cuestiones como hogar, transporte o al igual que en la Sede Norte la provisión de dos audífonos.

Algunos casos testigo de esta problemática se cursaron en los expedientes ROS-14.914/16, ROS-14.695/16, ROS-13.715/16, ROS-9.534/16.

Actuación de oficio

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe también actúa en forma oficiosa ante obras sociales nacionales (leyes 23.660 y 23.661) y empresas de medicina prepaga (ley 26.682)

Obras Sociales Nacionales. Pami-INSSJyP

Este organismo viene trabajando oficiosamente a lo largo de sus 25 años en la atención de consultas y gestión de reclamos de beneficiarios del Programa de Asistencia Médica Integral (Pami). El año 2016 no ha sido la excepción en relación a los inconvenientes padecidos por los afiliados al momento de requerir los servicios a la obra social nacional de los jubilados y pensionados.

Al igual que en años anteriores, las problemáticas se repitieron y refirieron principalmente a demoras en la autorización de tratamientos con drogas oncológicas y otros procedimientos especiales. Tales demoras, por lo general, tenían su origen en la sede central y, una vez autorizados, también se advertían demoras en la entrega de la medicación. A los fines de subsanar este problema, desde el área se realizaron sistemáticamente gestiones ante la Subgerencia de Medicamentos y ante el Centro de Autorizaciones de Medicamentos Oncológicos y Tratamientos Especiales (CAMOYTE) a efectos de dar respuesta a estas demandas de afiliados de Pami, obteniéndose en la mayoría de los casos buenos resultados hasta finales del año 2016.

En el mismo sentido, se trabajó ante inconvenientes en provisión de prótesis y endoprótesis, cardiodesfibriladores, órtesis, sillas de ruedas, coberturas de geriátrico y otros insumos. En el período que va de enero a diciembre de 2016 se iniciaron 223 expedientes, lo que hace un incremento del 100 por ciento de casos atendidos en el área Salud de la Zona Norte en relación al mismo período de 2015.

Al solo fin de reflejar la actuación del organismo se citan a continuación, a modo de ejemplo, algunos casos relevantes tramitados por la institución durante el año que importa

a este informe.

Ante la solicitud del Equipo de Fortalecimiento de Salud Mental del Hospital Mira y López se ha gestionado ante Pami, y con buenos resultados, la cobertura de internación en instituciones más adecuadas a la edad y patologías de pacientes beneficiarios de esa obra social que se encontraban en dicho nosocomio (expedientes 125.550/16 y glosados).

Asimismo, se trabajó ante la requisitoria de beneficiarios de Pami domiciliados en la localidad de Ceres, al norte de la provincia de Santa Fe, a raíz de que los afiliados carecen de cobertura en la especialidad traumatología, por lo que se ven obligados a concurrir a Sunchales o Rafaela, ciudades distantes a 128 y 168 kilómetros, respectivamente. Lo mismo sucedía con pacientes oncológicos que eran derivados a Rafaela a realizar sus quimioterapia, con los trastornos que esto provoca por la distancia y las dificultades para quienes carecen de transporte propio. Otro tema importante era la deficiente atención al público de la misma. Por tal motivo, se solicitó oficiosamente a Pami que informe si la medida era transitoria y, en su caso, si se había previsto la movilidad de los afiliados, entendiendo que el traslado a la ciudad de Rafaela presentaba dificultades, además de representar un gasto que muchos no podían afrontar. En su caso, también se consultó si se habían previsto otras alternativas para facilitar el acceso de los afiliados a las especialidades que ya no brindaba el Samco, así como acceder a cirugías y/o a internación en lugares ubicados más cerca de la ciudad de Ceres.

Paralelamente, se tomó contacto con las autoridades de la Unidad de Gestión Local (UGL) XV, quien informó que la medida era transitoria y que, no obstante ello, en las urgencias el Samco debía atender a los afiliados. Asimismo, que la delegación de Pami en Ceres debía tomar intervención en cada caso de que se planteara algún inconveniente, a efectos de arribar a solución de cada situación que se presentara. Posteriormente, se recepcionó una respuesta formal, la cual no satisfizo algunas de las problemáticas que seguían planteando los afiliados, razón por la cual se puso en conocimiento a la Dirección del Pami de dichos planteos. Finalmente, las autoridades se constituyeron personalmente en la localidad el 28 de julio de 2016, donde se brindó conferencia de prensa de parte del Director Ejecutivo de Pami, quien respondió a las inquietudes de los afiliados (expedientes 126.736/16 y glosados).

Otras gestiones realizadas con resultados positivos:

Acceso a cobertura y provisión drogas oncológicas: expedientes 122.479/16; 122.454/16; 122.567/16; 122.626/16; 123.314/16; 123.316/16; 123.611/16; 123.641/16; 123.890/16; 123.971/16; 124.475/16; 124.592/16; 124.752/16; 125.552/16; 126.839/16; 126.982/16; 126.967/16; 127.474/16; 127.064/16; 128.082/16; 128.189/16; 128.499/16; 129.530/16; 129.619/16; 129.664/16; 131.002/16; 131.135/16; 131.091/16; 132.081/16; 132.773/16; 133.790/16; 133.937/16; 134.108/16.

Por demoras en provisión de stent y stents liberadores de drogas a pacientes internados: expedientes 123.469/16; 123.611/16; 124.235/16; 126.451/16; 127.198/16; 127.474/16; 129.507/16; 132.269/16; 133.969/16.

Demoras en procesos de adquisición de prótesis: expedientes 122.433/16; 123.801/16; 124.424/16; 125.226/16; 125.282/16; 125.642/16; 126.399/16; 126.875/16; 127.115/16; 127.581/16; 129.506/16; 129.545/16; 129.575/16; 130.491/16; 1312.27/16; 131.507/16; 133.286/16; 133.680/16; 134.091/16.

Por entrega en forma urgente de cardiodesfibriladores implantables a pacientes internados: expedientes 126.538/16; 129.605/16.

Agilización de entrega de órtesis: expedientes 124.916/16; 128.794/16; 128.796/16; 129.280/16; 131.200/16; 131.628/16; 132.118/16; 132.420/16.

En la Zona Sur se atendieron, durante 2016, 120 casos referidos al Pami. Dado el cambio de autoridades de ese organismo durante el pasado año, se decidió promover varias reuniones principalmente, con las áreas de prestaciones médicas y dirección.

El diálogo alcanzado posibilitó que en casos severos las autoridades de la UGL IX recibieran los requirentes y así canalizaran los reclamos presentados, llegando a una resolución positiva en un 70%.

Convenio Pami-Adpra.

En referencia a la actividad de la obra social de los jubilados y pensionados, cabe destacar que a finales de 2016 se suscribió un convenio marco de cooperación entre el Instituto Nacional de Jubilados y Pensionados (INSSJyP) y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), mediante el cual se procura establecer un soporte para brindar apoyo técnico administrativo y asesoramiento, a través de mecanismos de asistencia y colaboración recíproca que permitan optimizar la gestión de ambos organismos tendientes al desarrollo y difusión de políticas de inclusión y ampliación de derechos de los afiliados al INSSJP, con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

A finales de año el área Salud de la Zona Norte advirtió que las demoras por parte de Pami en las prestaciones descriptas más arriba son cada vez más prolongadas. Ante la imposibilidad de obtener respuesta en forma rápida, adecuada y eficaz a través de los canales de comunicación de la obra social con que contaba este organismo desde hace años (ya sea a través de la UGL o de las distintas agencias Pami correspondientes a la zona de actuación), se decidió remitir oficio al titular a nivel nacional de Pami, a los fines de poner en su conocimiento las distintas problemáticas que se encuentran atravesando todos los beneficiarios del centro norte de la provincia de Santa Fe.

Otras obras sociales nacionales. Ley 23.660

En el período 2016 se continuó brindando asesoramiento jurídico y se efectuaron gestiones de carácter oficioso ante obras sociales que componen el Sistema Nacional de Seguro de Salud, instruyéndose reclamos relacionados con la actuación de los siguientes agentes de servicios de salud: Obra Social del Personal Jerárquicos Salud; Osecac; Ospecon; Osiad; Obra Social de la Unión Personal Civil de la Nación; Obra Social Trabajadores de Luz y Fuerza; Unión Obrera Metalúrgica; Obra Social del Personal Auxiliar de Casas Particulares; Obra Social Serenos de Buques; Obra Social del Personal de la Industria del Hielo; Obra Social del Personal de la Industria Fideera; Obra Social del Personal Rural y Estibadores de la República Argentina; Obra Social del Personal de la Industria Molinera (Ospim); Obra Social del Personal de la Actividad del Turf (Ospat); Obra Social del Personal de la Industria Lechera; Obra Social del Personal Asociado a Asociación Mutual Sancor (Ospersams); Obra Social del Personal de Edificios de Renta y Horizontal de la República Argentina (OSPERYHRA); Obra Social de Docentes Privados (Osdop); Obra Social de los Docentes (Ospiad), entre otras. En total 203 fueron los casos atendidos en el período 2016 en la Zona Norte.

Empresas de medicina prepaga (ley 26.682)

Se observa una disminución en el período en análisis en la recepción de reclamos referidos a la actuación de este tipo de empresas. No obstante ello, se han realizado gestiones ante las prepagas: Amur, SM Salud, Jerárquicos Salud, Sancor Salud, Mutual Asio, entre otras. Una temática que en forma reiterada se recibió en consulta en 2016 refirió a la pretensión de cambio de modo unilateral por parte de estas empresas de los planes de cobertura brindados a sus asociados, con aumentos de cuotas en algunos casos sin motivación alguna y, en otros, causados por la mayor edad de sus asociados. En igual sentido, se recibieron consultas en relación a los alcances de cobertura de los llamados planes superadores de programa médico obligatorio y cómo solicitar la baja en los mismos. También hubo presentaciones de ciudadanos que

solicitaban información sobre los valores diferenciales permitidos ante enfermedades preexistentes y causales de rescisión contractual.

En cada uno de los casos se brindó el asesoramiento jurídico pertinente conforme lo normado en la legislación vigente.

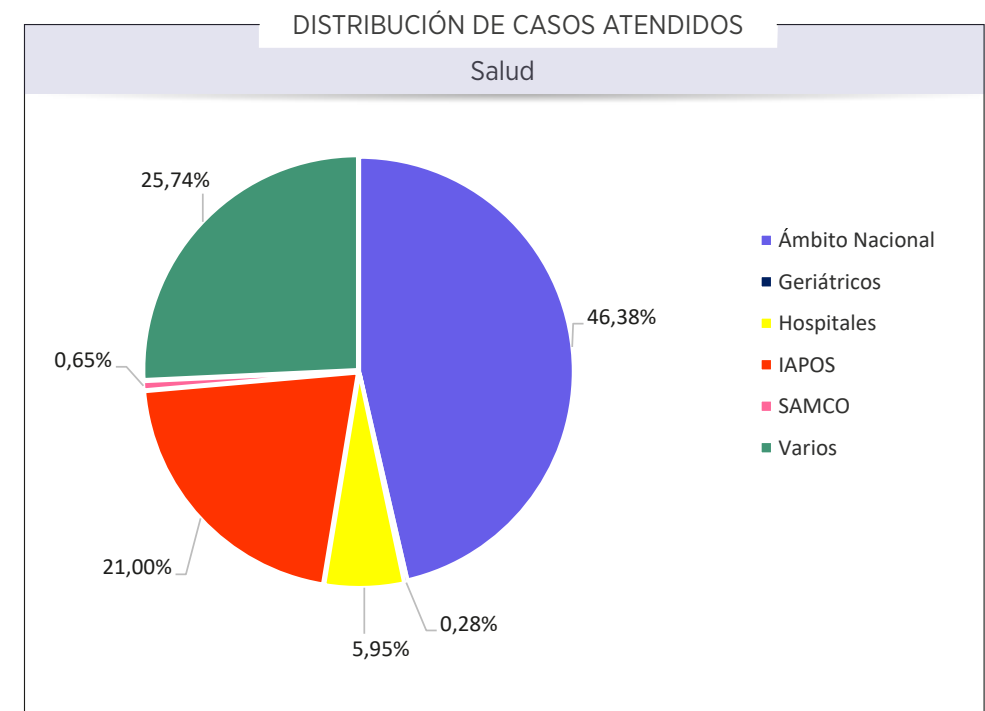
Cobertura de aceite de cannabis

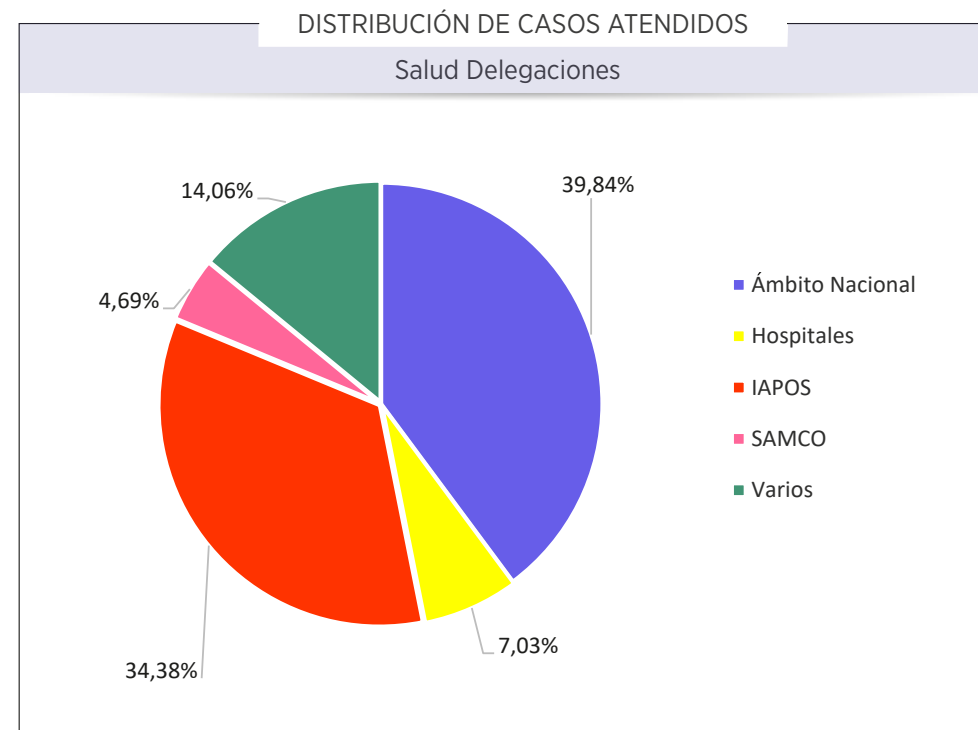
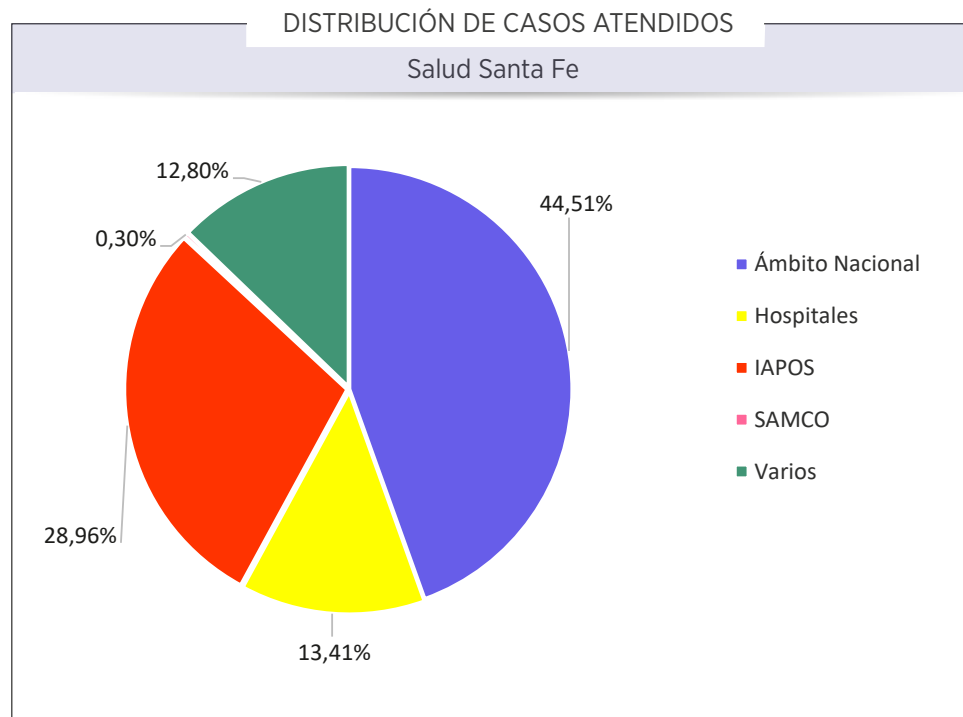
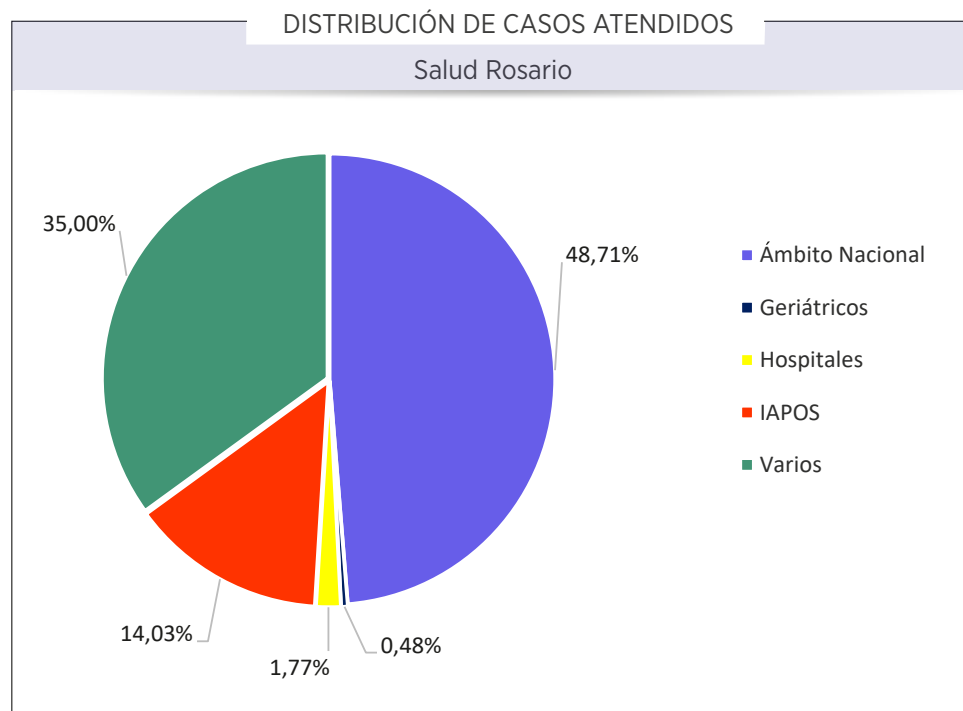
A partir del reclamo presentado por parte de los padres de niños con diagnóstico de epilepsia refractaria, se iniciaron actuaciones en conjunto con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes solicitando a una entidad de medicina prepaga el reconocimiento total del tratamiento con la sustancia Aceite de Charlotte de CWBotaniclas. Si bien dicha medicación no está contemplada en el Programa Médico Obligatorio (PMO), la provincia de Santa Fe aprobó el 30 de noviembre la Ley de Uso Medicinal de Cannabis, razón que fundamentó la intervención. La entidad respondió favorablemente al pedido (expediente 01-723/16).

Asistencia a jornadas y cursos

- Personal del área Salud de Zona Norte brindó capacitación ante el requerimiento de ciudadanos de Laguna Paiva. En tal oportunidad, se asesoró sobre el *Sistema de Salud Público y Privado. Alcances en materia de salud brindados por la ley nacional 24.901 que instituye el Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a favor de Personas con Discapacidad. Cobertura del lapos.*

- Se asistió a la jornada de salud organizada por la Superintendencia de Servicios de Salud, órgano de fiscalización de obras sociales nacionales y de entidades de medicina prepaga, en la ciudad de Santa Fe, durante la cual se trató la actualidad de la Superintendencia de Servicios de Salud, judicialización de la salud y hospitales de autogestión.





Objetivos de gestión 2017

- Participación de los integrantes del área en jornadas de actualización en salud.
- Continuar en la promoción y difusión del derecho a la salud dirigido a la comunidad.
- Armar una red de interlocutores interinstitucionales a los efectos de disminuir el tiempo de respuesta a los pedidos de informe.
- Realizar encuentros de capacitación interna sobre abordaje en la temática salud dirigidos a delegaciones.



Charla sobre salud y discapacidad en el Centro de Día Burburigno, de Santa Fe, con profesionales del área de Discapacidad y Salud de la Defensoría, y de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

DISCAPACIDAD

Durante 2016 el área desarrolló doble tarea, por un lado la gestión de casos particulares y, por otro, la defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, para lo cual se realizaron gestiones, reuniones y actividades con diferentes instituciones públicas y privadas. Por lo que el trabajo del área se puede dividir básicamente en dos tareas principales.

1. Fortalecimiento institucional: con el objeto de fortalecer y visibilizar la temática desde un enfoque transversal de diversidad y Derechos Humanos, favoreciendo un cambio cultural, se realizaron proyectos asociativos como un modo de mantener y acrecentar los vínculos con los actores sociales involucrados, para afianzar la confianza recíproca y llevar a cabo acciones colectivas orientadas a garantizar los derechos individuales y sociales de esta población.

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

En ese marco, el área dio charlas informativas a pedido del centro de día El Mirador de Santo Tomé y el centro de día Burburiños, de la ciudad de Santa Fe.

En el mismo sentido, el Defensor del Pueblo apenas asumió su función manifestó su voluntad de que la institución trabaje comprometidamente con el tema de la discapacidad y, por ello, a efectos de fortalecer el trabajo conjunto y articulado con el organismo provincial competente se reunió con la Directora de Discapacidad de la Zona Norte. Tras ello, se colaboró con la Dirección Provincial de Discapacidad de la Zona Norte en la organización del Baile de Primavera y con la Feria Navideña de Organizaciones Sociales.

En el mes de noviembre se organizó, conjuntamente con la Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad y la Secretaría de Desarrollo Deportivo, un agasajo a los jóvenes santafesinos que participaron en los Juegos Paralímpicos de Río 2016. Esta actividad se desarrolló en el predio de ATE, donde también se presentó una gigantografía itinerante alusiva a los mismos, la cual se utiliza para fines educativos y de promoción de valores.

2. Atención de casos particulares: con diferentes modalidades, principalmente de manera presencial, en la sede y delegaciones. También por los correos electrónicos en las sede Sur y Norte (discapacidadros@defensoriasantafe.gob.ar y consultoriasfe@defensoriasantafe.gob.ar, respectivamente) y a través de consultas telefónicas.

Se ha asesorado e intervenido en reclamos formulados por personas con discapacidad ante numerosos organismos nacionales, trabajando de manera conjunta con la Defensoría del Pueblo de la Nación. Algunas de las dependencias con las que se trabajó son el Ministerio del Interior de la Nación, Ministerio de Desarrollo Social, Secretaría de Transporte (CNRT), Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (Conadis), Anses y Pami.

Sin embargo, la intervención fundamental, motivada por la competencia específica de la Defensoría, fue ante organismos provinciales, principalmente ante el Ministerio de Salud, Secretaría de Salud, Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, Iapos, hospitales provinciales y Centro Único de Donación, Ablación e Implante de Órganos (Cudaio). Sin embargo, también se han gestionado casos ante el Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Transporte (Subsecretaría de Transporte), y se han mantenido interconsultas y derivaciones con el Poder Judicial (Defensorías Generales).

Debido a la gran cantidad de casos que corresponden a la ciudad de Rosario, en el sur

de la provincia se ha mantenido diálogo constante con el Concejo Municipal, hospitales municipales y la Subsecretaría Municipal de Inclusión para Personas con Discapacidad. Se realiza también trabajo coordinado con el Centro de Asistencia a la Víctima, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y el Centro de Mediación, para el mejor abordaje multidisciplinario de casos concretos.

En la Sede Sur se ha intervenido en 557 nuevos casos durante 2016. Analizando cuantitativamente los nuevos casos 222 se refieren a reclamos en general, es decir que a diferencia de años anteriores, las personas con discapacidad se han presentado fundamentalmente para conocer sus derechos o por labores relativas a su accesibilidad. En este período ha perdido protagonismo el reclamo a obras sociales y empresas de medicina prepaga, que ocupa el segundo lugar con 182 nuevos reclamos, entendiendo que esta merma no se debe al mejor trabajo por parte de esas entidades sino a que la gente también recurre a la delegación de la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación en Rosario, organismo de contralor de obras sociales y empresas de medicina prepaga.

A continuación, se ubican las consultas por pensiones no contributivas, pensiones derivadas, jubilación por invalidez y asignaciones familiares o universales por hijo con discapacidad que ascendieron a 111. También se han iniciado quejas por vivienda (15), transporte (13), Educación (9) y exenciones impositivas (5).

En la Sede Norte las temáticas recurrentes son problemas con la tramitación del Certificado Único de Discapacidad (CUD) y la obtención de pasajes gratuitos (37). También consultas por pensiones no contributivas y vivienda (22).

En temas de salud en la Sede Sur en un alto porcentaje los casos fueron resueltos por medio de gestiones informales. Otros casos, que versan sobre cuestiones significativas en el reclamo de los ciudadanos, necesitaron formalidad de respuesta por parte de distintos organismos del Estado. Asimismo, se continuó implementando el diligenciamiento de gestión de buenos oficios con el afán de solicitar respuesta escrita a organismos que, si bien no se encuentran bajo la órbita de control de esta Defensoría, tienen un accionar u omisión que afecta al bien común o pone en riesgo derechos fundamentales de los ciudadanos.

Como en años anteriores, se intentó enfocar el trabajo en afianzar la relación con los organismos provinciales, para garantizar a los ciudadanos de Santa Fe la respuesta de los mismos. Si bien no se descuidaron las demás actividades, como son el asesoramiento y la atención a reclamos por falta de cobertura de obras sociales nacionales o empresas de medicina prepaga o cuestiones relativas a jubilaciones y pensiones nacionales (que representan un porcentaje cuantitativamente importante de las consultas aunque no hacen al objeto principal de esta Defensoría provincial), se procura alcanzar el objetivo de la ley de creación de esta Institución, que es la aspiración de que Santa Fe sea una provincia modelo en la inclusión de personas con discapacidad.

Por ello, la meta sobre la base del nuevo organigrama no es otro que fortalecer las relaciones con instituciones provinciales, especialmente con el Ministerio de Salud, Iapos, la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo y Secretaría de Transporte.

Secretaría de Transporte

En relación al derecho al pasaje gratuito para las personas con discapacidad en el ámbito nacional, provincial y municipal, el área recibió reclamos de todos los niveles. En la Sede Sur el mayor porcentaje de las consultas se motivó en irregularidades en la obtención de pasajes gratuitos para viajes interprovinciales (ámbito nacional), los cuales fueron trabajados con la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) en colaboración con la Defensoría del Pueblo de la Nación. Asimismo, los reclamos por el pase libre municipal fueron pocos y, generalmente, de personas domiciliadas fuera de Rosario, que necesitaban el transporte urbano para acceder a sus terapias, razón por la cual se gestionaron excepciones con

intervención de la Secretaría Municipal de Inclusión.

Lo más relevante fueron los reclamos realizados a la Secretaría provincial de Transporte, ya que se han recibido numerosos reclamos por irregularidades en la implementación de del artículo 19 de la ley 9.325, modificado por ley 12.335.

En informes anteriores se mencionaba que se habían recibido numerosas quejas respecto de la exigencia –por parte de los choferes de las empresas de transporte público de pasajeros interurbano provincial– de la presencia de acompañante, para las personas con discapacidad cuyo certificado indicaba *acompañante sí* en la leyenda referida al transporte. El problema era que del artículo 2 del anexo del decreto reglamentario 1.969/09 de la ley 12.335 emanaba la obligación de viajar con acompañante cuando el certificado de discapacidad establecía la necesidad del mismo, lo que fue objeto de reclamos de parte de las personas con discapacidad. Durante 2015 se trabajó en esa resolución, recibiendo informes de la Subsecretaría de Transporte y de la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, respecto de la modificación de la legislación vigente. Finalmente, con satisfacción se verificó que se dio solución al problema con la sanción del decreto provincial 2.303/16, que modificó dicha exigencia, siendo facultad de las personas con discapacidad viajar con acompañante si el certificado lo establece.

Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo

La problemática de vivienda para discapacitados sigue movilizando al área, siendo muy dificultoso que las personas con discapacidad puedan acceder a una vivienda digna ya que si logran cumplir los requisitos impuestos por la ley, deben esperar a que la Dirección Provincial de Vivienda disponga sorteo de viviendas, cuya publicidad no es óptima. Se destaca que DPVU comenzó a responder los oficios que se le remiten. Sin embargo, se limita a informar en general que los casos son derivados al área social o que quedarán a la espera de nuevos sorteos, no solucionando los problemas habitacionales de personas con discapacidad, que en muchos de los casos tratados en la Defensoría del Pueblo representan verdaderas emergencias.

Casos testigo: ROS-8.414/16, ROS-9.190/16 y ROS-10.544/16

Inclusión educativa. Se iniciaron actuaciones conjuntamente con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes ante el pedido de padres de jóvenes hipoacúsicos residentes en la ciudad de Gálvez que desde hace años deben viajar hasta la ciudad de Santo Tomé para cursar sus estudios secundarios en la Escuela Especial N° 577, a efectos de que puedan seguir los mismos en la Escuela Secundaria Orientada N° 44 de su ciudad. Para ello era necesario incorporar un maestro integrador. Se destaca también que esto redundaría en beneficio de otros jóvenes residentes en la zona del departamento San Jerónimo.

El área se reunió con funcionarios de la Región IV, los cuales tras la presentación formal efectuada por la Defensoría iniciaron actuaciones tendientes a dar respuesta favorable al pedido. Intervino la supervisión de educación especial, la cual articuló acciones con la escuela de Gálvez que recibirá a los estudiantes. El expediente fue derivado al Ministerio de Educación, donde también se efectuaron gestiones de agilización tendientes a la creación del cargo de maestro integrador con manejo de lengua de señas a efectos de que pueda hacerse efectivo para el año lectivo 2017.

MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

Esta área reúne, a diferencia de otras, muchas temáticas que están en primera plana por ser globales. Por tanto, con la convicción de que existe la imperiosa necesidad de actuar e intervenir para lograr un cambio radical de aquellas prácticas que ponen en peligro al

medio ambiente, es que se elaboran estrategias de acción entorno a los planteos que año a año se suceden.

Existe un compromiso con los temas ambientales, ya que las gestiones no pasan sólo por la atención, información, asesoramiento y resolución.

Problemática abordada

La cantidad de casos nuevos iniciado en la Sede Sur (80) ha sido menor que otros años, aunque muchas de las problemáticas planteadas son de un alto impacto por las consecuencias que generan en las poblaciones afectadas. Muchos expedientes de años anteriores siguen en curso, dada su complejidad.

Las temáticas centrales en Sede Sur siguen siendo ruidos molestos, emisiones, particulado, humo y olores, escamonda, poda o corte de raíces de especies arbóreas y mantenimiento de veredas, problemas con plantas de acopio en zonas urbanas o periurbanas, fumigaciones que no respetan la normativa provincial, falta de delimitación de plantas urbanas, higiene urbana (saneamiento de zanjas, anegamiento, basurales, falta de desmalezamiento, roedores y demás vectores), obstrucción, endicamiento o cambio de cursos de agua con consecuencias en el anegamiento de caminos, convivencia entre vecinos y proyectos industriales emplazados en zonas suburbanas o que han sido modificadas con el tiempo, emplazamientos de antenas de telefonía celular y consultas por generación de campos electromagnéticos.

En la Sede Sur se ha recurrido como metodología de trabajo a otras áreas de la institución. Por ejemplo, con frecuencia al Centro de Mediación. Gracias a la intervención interdisciplinaria se lograron descomprimir situaciones en las que participan muchos actores y, por lo tanto, se tornan muy complejas.

Aunque no son los casos mayoritarios, el análisis revela que un elevado porcentaje está dado por consultas ante omisiones, falta de respuesta y negligencias de organismos municipales. Dada esta situación, donde la Defensoría carece de competencia para intervenir, se realiza un acompañamiento de gestiones, una resultante necesaria en el manejo y transformación de conflictos cotidianos. Se entablan relaciones interinstitucionales con las diferentes dependencias municipales competentes para intervenir, haciendo un seguimiento de los casos que iniciaron los peticionantes individualmente o por recomendación de la institución.

Como los años anteriores, y por la cantidad de casos presentados respecto de la Dirección General de Parques y Paseos de la Municipalidad de Rosario, se siguió aplicando la metodología de gestión conjunta. Este mecanismo ha reportado mayores beneficios que la reiteración de oficios y pronto despachos.

En la Sede Norte se registraron 22 casos que involucraron casi en su totalidad problemáticas que afectan a poblados barrios o poblaciones enteras, lo que se detallará en el punto siguiente. Los temas ambientales principales fueron basurales a cielo abierto, tratamiento de efluentes cloacales, fumigaciones cerca de poblaciones y/o falta de delimitación de plantas urbanas (ordenamiento territorial) y problemas con silos emplazados en áreas urbanas.

Casos representativos

El expediente SJE- 1/2014, letra S, iniciado en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ante la queja presentada por vecinos de la localidad de San José de la Esquina que solicitaron intervención ante la contaminación producida por derrame sobre una ruta provincial del herbicida 2,4 D en virtud de accidente de tránsito.

Se procedió a instruir el expediente requiriendo información mediante oficios a todas las reparticiones competentes de la provincia. El Ministerio de Medio Ambiente informó que procedió a la toma de muestras por parte de personal de la Dirección de Laboratorio, con resultados procesados por el Instituto de Desarrollo Tecnológico para la Industria Química el 14 de abril de 2014, y refirió la toma de muestras del personal de Control Ambiental, con resultados procesados por el Laboratorio JLA Argentina el 21 de marzo de 2016. Señaló que en virtud de los resultados obtenidos se evaluaba la ampliación de la remediación en el canal paralelo a la ruta N° 92, a la altura de zona del accidente.

Conforme a los informes recibidos y luego de una vasta instrucción del expediente, se recomendó a la Secretaría de Medio Ambiente exigir a las empresas responsables una nueva y urgente remediación del sitio afectado e inmediato tratamiento del canal de desagüe que desemboca en el río Carcarañá, tomando todas las acciones que fuesen necesarias a los fines de evitar la contaminación de sus aguas y efectuar monitoreos permanentes tanto del río como del suelo, que permitan tener certeza de la ausencia de sustancias tóxicas contaminantes, solicitando que los resultados fueran informados a esta Defensoría del Pueblo. Asimismo, se recomendó que se reconsiderara el protocolo de acción en estos casos, diagramando un plan sistemático de actuación con controles estrictos que permitan a la autoridad de aplicación cerciorarse respecto de la contención de daños presentes y futuros. También se recomendó al Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe que efectúe nuevos estudios epidemiológicos en la zona, realice un mapeo respecto de la posible incidencia de algunas enfermedades a posteriori del derrame y un relevamiento de casos afectados, pudiéndose a esos efectos celebrar convenios de cooperación con instituciones académicas.

En virtud de las actuaciones realizadas y de la recomendación 216/16 de la Defensoría del Pueblo, se recibió respuesta del Ministerio de Medio Ambiente provincial informando que destinará un Aporte No Reintegrable (ANR) de 300.000 pesos a la comuna de San José de la Esquina, departamento Caseros, para atender los efectos ocasionados por el derrame de herbicida sobre la ruta provincial N° 92. Se informó que la medida se adoptó teniendo en cuenta los informes de los cuales surge la recomendación de llevar a cabo acciones de remediación en forma inmediata atento a la gravedad de la situación, fijándose el monto referido en atención a los presupuestos recabados de dos empresas habilitadas para el tratamiento de este tipo de residuo.

Derrames en cursos de ríos: se realizaron intervenciones de oficio debido a derrames de sustancias en el río Paraná o por solicitudes de Defensores de otras provincias. Se obtuvo informe de la autoridad ambiental, que en su caso fue remitido a la Defensoría que lo petitionó (expediente 1004-125.139/16). Actualmente otros pedidos se encuentran en espera de respuesta de los organismos ambientales consultados.

Residuos sólidos urbanos - basurales a cielo abierto: vecinos de las localidades de Rincón (basural sobre defensas), Reconquista, Zenón Pereyra y Laguna Paiva denunciaron contaminación por basurales a cielo abierto. Se estableció contacto y se dio intervención formal en cada caso a la Dirección Provincial de Residuos Sólidos Urbanos. Ésta dispuso inspecciones en las cuales se labraron las actas correspondientes, y remitió copia de cada actuación efectuada, siguiéndose desde el área las actuaciones administrativas iniciadas por la autoridad ambiental, a los fines que se subsanen irregularidades detectadas. (expedientes 122.509; 122.670 y 127.907).

Ministerio de Medio Ambiente (Res. 056/16 - expte. 01004-121.754/15):

El peticionante denunció estar afectado por la ejecución de las obras de tendido de una cañería de media presión de gas natural y una subestación de reducción de la cañería de alta a media presión, ambas de la ciudad de Santa Fe.

No obstante que la queja comprende la actuación de la empresa Litoral Gas, el Ente Nacional Regulador del Gas (Enargás) y la Municipalidad de Santa Fe, empresa y organismos

que se encuentran fuera del ámbito de competencia material de la Defensoría del Pueblo, la envergadura de la cuestión ambiental que implica la ejecución de obras como las citadas y la denuncia de la falta del estudio de impacto ambiental de la misma, hicieron pertinente ordenar la instrucción de la queja, ante las autoridades del Ministerio de Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe, Litoral Gas y el Enargás.

La recomendación efectuada por la Defensoría del Pueblo tuvo respuesta satisfactoria por parte de Litoral Gas y el Ente Nacional Regulador del Gas.

Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (resolución 153/16 - expediente 1004-128.001/16).

Las actuaciones refieren a la presentación efectuada por la peticionante, quien en su condición de afiliada al lapos solicitó la cobertura de tratamiento de reproducción medicamente asistida de baja complejidad: inseminación intrauterina con utilización de semen de donante anónimo.

La Defensoría del Pueblo recomendó al lapos la modificación de la condición de exclusión personas sin pareja estable contenida en la disposición 69/13 anexo II (Normas Generales - Criterios de Exclusión), por ser pasible de ser considerada discriminatoria. Si bien la obra social no respondió en forma favorable a la recomendación, en casos posteriores lapos dio coberturas en tratamientos similares al denunciado, sin haberse modificado la normativa tal como fuera recomendado.

Refugio de perros: se prosiguió intervención en relación a problemática denunciada en el año 2015 por las molestias que representaba para algunos vecinos el emplazamiento de un refugio de gran cantidad de perros sito en la localidad de Sauce Viejo. Desde la Dirección de Gestión e Instrucción se habían realizado diligencias solicitando informe a la Dirección de Zoonosis del Ministerio de Salud y, luego, derivado el tema al Juzgado de Circuito de Santo Tomé. En virtud de que este último organismo contestó en 2016 que no correspondía su intervención, en el entendimiento de que la problemática afecta tanto a los animales como a los vecinos linderos y atento a la misión establecida por ley 10.396 de velar por los intereses difusos de la comunidad, el área solicitó reunión a la Comuna. En la misma se estableció el compromiso de realización de obras tendientes a la construcción del nuevo refugio, se visitó el lugar destinado a la construcción de los caniles y se obtuvo copia de los planos. Actualmente, las obras están próximas a concluirse.

Contaminación de cerealeras - plantas de silos: 1) se solicitó intervención al Ministerio de Medio Ambiente en relación a una planta de silos emplazada en el pueblo de Emilia, a raíz de denuncia por molestias generadas por el polvillo permanente que se emite, así como falta de cumplimiento de normativas ambientales. El organismo informó posteriormente que se realizaron dos inspecciones, instándose al cumplimiento de un plan de mejoras en plazos determinados, que se remitió para conocimiento de la Defensoría y de los vecinos.

2) Vecinos autoconvocados de la localidad de Suardi denunciaron que vienen padeciendo hace años la contaminación efectuada por el polvillo con pesticidas proveniente de tres cerealeras instaladas en el predio del ferrocarril, en pleno centro de esa localidad. Se agravaron del impacto que dicha actividad está produciéndoles en la salud de toda la comunidad, la circulación de los mosquitos fumigadores dentro del ejido urbano como, asimismo, de la privación de un paso público por parte de una de las cerealeras que estaría demarcando su perímetro y habría tomado tramos de las vías del ferrocarril. Agregaron que la situación se complicó aún más por la existencia de un basural a cielo abierto a no más de 200 metros de la zona urbana en el que se producen quemaduras diarias. Afirmaban haber denunciado ante el Ministerio de Medio Ambiente, sin obtener respuestas.

Se procedió a dar intervención a la Dirección Provincial de Políticas Agropecuarias y al Ministerio de Medio Ambiente. La primera realizó una inmediata inspección enviando los resultados y el segundo detalló numerosas actuaciones realizadas en relación a la

firma en cuestión en los meses anteriores a la presentación. Actualmente se prosiguen actuaciones.

Tratamiento de efluentes cloacales: vecinos del barrio General Paz de Santo Tomé denunciaron contaminación, falta de obras y otras irregularidades en relación a la planta de tratamiento de efluentes cloacales de esa poblada ciudad. Se comunicó la denuncia a la Municipalidad de Santo Tomé, se realizó verificación in situ y se mantuvo reunión con los vecinos. Asimismo, se solicitó inmediatamente intervención al Enress y al Ministerio de Medio Ambiente. Atento a los informes emitidos por dichos organismos en las primeras inspecciones realizadas, que constataron falta de funcionamiento de máquinas y contaminación del agua a la salida de los efluentes, se llevó a cabo una reunión con autoridades municipales para conocer las obras pendientes a realizar para regularizar definitivamente el funcionamiento de la planta, sin perjuicio del seguimiento de las gestiones llevadas a cabo por los organismos competentes. Se prosigue a la fecha con las actuaciones hasta que se subsanen las deficiencias.

Fumigaciones (falta de delimitación de planta urbana): un tema significativo fue la presentación de un vecino de la localidad de Arroyo Leyes. La queja radica en las fumigaciones que se realizarían sin el debido control, incumplimiento de la ley 11.273 de parte de las empresas proveedoras de servicios, por lo que se dio inmediata intervención a la Dirección Provincial de Políticas Agropecuarias (ex Sanidad Vegetal). Luego de constituirse en la misma, se informó que la Comuna no cuenta con ordenanza de uso de fitosanitarios, por lo cual no hay controles por su uso y las empresas proveedoras de servicios incumplen el artículo 53 del decreto 552/97, reglamentario de la ley 11.273.

Posteriormente se recibió ampliación de la queja por vecinos autoconvocados que motivó nuevas actuaciones de la Defensoría, como reuniones con el Ministerio de Ambiente y pedidos de informe al Ministerio de Salud. Finalmente, el 20 de febrero de 2017 el Ministerio de Ambiente convocó a reunión participativa en la misma localidad de Arroyo Leyes, donde se dio a conocer el proyecto de ordenamiento territorial para la localidad elaborado por la Universidad Católica de Rosario para Arroyo Leyes. También los vecinos pudieron exponer sus preocupaciones y posturas. Actualmente, el compromiso de la autoridad comunal es el de sancionar una ordenanza que tenga en cuenta los estudios realizados.

Cotos de caza: en el marco de actuaciones que obran en el área, el Defensor del Pueblo realizó un pedido de informes al Ministerio de Medio Ambiente para conocer cuál es la política en materia de caza en sus diversas variantes y si existe en el territorio provincial una reglamentación relacionada con los cotos y el turismo cinegético (caza deportiva controlada). El requerimiento se fundó en denuncias públicas realizadas por ONG ambientales, así como en los preceptos estipulados en la reciente Conferencia Mundial Hábitat III, convocada por ONU en Quito, donde el Defensor participó.

Participación en la audiencia pública de pesca: a través del abogado de la Delegación Reconquista, la institución estuvo presente junto con diferentes actores de la actividad ictícola que expresaron sus posturas, consideraciones y reclamos. Dicha audiencia se desarrolló en el marco de la ley 12.212 y resolución 331/16 del Ministerio de Medio Ambiente.

Capacitación: el área participó en los siguientes encuentros.

- Coloquio sobre Derecho y Transición Ecológica organizado por la Universidad Nacional del Litoral.

- Cuartas Jornadas de Derecho Ambiental, Patrimonio Cultural y Urbanismo del Litoral - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNL.

Objetivos de gestión 2017

- Actualizar permanentemente en materia ambiental.
- Elaborar un plan de buenas prácticas ambientales para cumplimiento de las sedes de la Defensoría del Pueblo.
- Profundizar en la promoción y difusión de derechos ambientales, principalmente en

los ejes de mayor conflicto: agroquímicos, residuos sólidos urbanos y agua. Difundir los problemas ambientales y sus consecuencias como política institucional.

- Seguir trabajando como durante 2016 en la formación de una red de interlocutores interinstitucionales a efectos disminuir el tiempo de respuesta a los pedidos de informes enviados desde la Defensoría del Pueblo en el marco de los expedientes iniciados, ya sea por requerimiento de ciudadanos o de manera oficiosa.

- Fomentar la interacción con instituciones académicas que puedan aportar estudios científicos de interés del área.

DEFENSORÍA EN EL TERRITORIO

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe cuenta con dos sedes centrales en la ciudades de Santa Fe y Rosario, y con 27 oficinas de atención y mesa de entradas en distintas localidades del interior y una subdelegación en la zona sur de la ciudad de Rosario, que llevan adelante la tarea de acercar la institución al vecino del interior provincial, evacuando sus consultas y tratando de resolver institucionalmente los problemas que allí se originen, sean en forma particular o institucional.

Más de 17.000 ciudadanos santafesinos del interior de la provincia se acercaron a las oficinas de atención del interior, generando la apertura de 7.634 expedientes. Se puede observar que los reclamos más frecuentes fueron los inconvenientes con la falta de servicios en la telefonía fija y un gran aumento de los reclamos con la telefonía móvil (cambio de planes, facturación, inconvenientes con servicios), también las multas de tránsito en el interior de la provincia y en jurisdicciones vecinas, las presentaciones por los aumentos en las tarifas de gas y de electricidad (EPE). También los reclamos atendidos por la Ley 24.240 de Defensa de Usuarios y Consumidores con comercios y obras sociales particulares, Pami y lapos fueron algunas de las temáticas abordadas durante el período 2016. Asimismo, se realizaron gestiones y asistencia trabajando conjuntamente con los profesionales de la Defensoría del Niños, Niñas y Adolescentes.

A continuación se exponen las cifras de las gestiones realizadas en cada una de las oficinas de atención descentralizada que la Defensoría del Pueblo tiene en localidades de la provincia de Santa Fe.

Expedientes abiertos en oficinas de Zona Sur

DELEGACIÓN	Total de expedientes abiertos en 2016
CARCARAÑÁ	265
CASILDA	55
CAÑADA DE GÓMEZ	998
CHABÁS	44
FUNES	180
GRANADERO BAIGORRIA	61
ROLDÁN	65
RUFINO	64
SAN JOSÉ DE LA ESQUINA	56
SAN JERÓNIMO SUD	27
SAN LORENZO	983
TOTORAS	354
VILLA CONSTITUCIÓN	263
VENADO TUERTO	336
DELEG. ZONA SUR (ROSARIO)	253
TOTAL	3.776

El total general de expedientes abiertos en las oficinas del Interior correspondiente a la Zona Sur fue de 3.776, lo que derivó en la confección de 40 oficios que fueron remitidos a diferentes organismos públicos. Esto corresponde a gestión e instrucción de los reclamos y a más de 9.000 ciudadanos que se acercaron a las oficinas.

Expedientes abiertos en oficinas de Zona Norte

DELEGACIÓN Total de expedientes abiertos en 2016

ARROYO LEYES	119
CERES	197
CORONDA	522
EL TRÉBOL	230
GÁLVEZ	57
LAGUNA PAIVA	177
RAFAELA	693
RECONQUISTA	257
SAN JAVIER	936
SAN JORGE	237
SAN JUSTO	429
SANTO TOMÉ	4
TOTAL	3.858

En el caso de las oficinas del interior correspondiente a la Zona Norte fueron 3.858 expedientes abiertos para la gestión, lo que derivó en la confección de 50 oficios enviados a diferentes organismos públicos. En total fueron más de 8.000 los ciudadanos atendidos en la región norte de la provincia.

Casos emblemáticos

- Resarcimiento a la Comuna de San José de la Esquina para realizar una nueva remoción y movimiento de tierras afectadas por derrame de herbicida sobre ruta provincial N° 92, hecho ocurrido en febrero de 2014. Después de casi tres largos años de gestiones de la institución, que comenzaron apenas ocurrido el siniestro vial, se logró que el Ministerio de Medio Ambiente de la provincia destine un importante monto a subsanar la situación.

- Reunión con el responsable del Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) y los responsables de atención de la Zona Sur provincial.

- Se logró en la localidad de Coronda, después de recibir numerosos reclamos, gestionar en forma conjunta con la gerencia del Nuevo Banco de Santa Fe, que éste realice obras para ampliar la red de cajeros y atención al público en dicha localidad.

- Se consiguió la resolución definitiva de los problemas con vecinos domiciliados sobre ruta nacional N° 11, kilómetro 424, que sufrían permanentes bajas de tensión en el suministro del servicio de energía eléctrica. En tal la situación no podían utilizar ningún artefacto (aire acondicionado, ventilador, lavarropas). Desde la oficina se trabajó en conjunto con la EPE. Luego de varias gestiones, se logró la restauración del servicio, con el tendido de cable preensamblado, solucionándole el problema a todo un barrio de la ciudad de Coronda.

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

- Se llevó a cabo en las ciudades de Rosario, Santa fe, Venado Tuerto, Rafaela y

Reconquista una campaña para fomentar la compra de productos locales, a través de acciones que involucraban la información y difusión de actividades conjuntamente con vecinos de esas localidades.

- Se trabajó en conjunto con Anses con referencia a los requerimientos al ciudadano para presentaciones por los aumentos en las tarifas de gas, en las diferentes localidades del interior, convirtiéndose la Defensoría del Pueblo en boca de recepción de reclamos.

Objetivos específicos de gestión 2017

- Abrir nuevas oficinas de atención y mesa de entradas en las localidades importantes de nuestra provincia, que actualmente no cuentan con los servicios de la Defensoría del Pueblo, y como se expresa en el Plan de Descentralización Territorial de la Defensoría del Pueblo (ROS-10.346/16). Se evalúa que las localidades que prioritariamente deben contar con delegaciones de la Defensoría del Pueblo son Villa Gobernador Gálvez y Firmat, en sur; y Sunchales, Vera, Tostado, Villa Ocampo y Helvecia, en el norte provincial. Además, se espera establecer políticas de descentralización en las principales ciudades.

- Retomar los programas de capacitación del personal en el interior provincial y reuniones de trabajo implementadas en las oficinas o sedes centrales.

- Implementar la sistematización funcional mediante la informatización de las oficinas del interior interconectadas con el sistema de las sedes centrales para la carga directa de expedientes y gestión de los mismos.

CAPÍTULO 3: COMUNICACIÓN & CULTURA

El área **Comunicación y Cultura** fue creada para asistir al Defensor del Pueblo en el diseño, implementación, coordinación y evaluación de las acciones vinculadas a las comunicaciones internas y aquellas vinculadas a los organismos del estado, organizaciones sociales y con la ciudadanía en particular, sobre promoción y protección de derechos culturales y del patrimonio urbano. Forman parte de ésta las direcciones generales de Comunicación y Relaciones Institucionales, de Prensa y de Derechos Patrimoniales y Urbanísticos.

PRENSA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Zona Norte

En los últimos años, se ha trabajado en el posicionamiento de la Defensoría del Pueblo como la institución provincial y de referencia nacional en materia de defensa de Derechos Humanos, consiguiendo buenos resultados con los medios de comunicación y con la ciudadanía; tanto como con las defensorías provinciales y municipales. No obstante, es necesario reforzar el conocimiento de la población acerca del trabajo y las competencias específicas que tiene la Defensoría del Pueblo.

La instauración de la mediación prejudicial obligatoria en el sistema judicial santafesino coadyuvó a esas confusiones, a pesar de que el primer centro de mediación de la provincia fue creado en el 2004 en el seno de la Defensoría del Pueblo y sigue funcionando, habiendo resuelto miles de conflictos de diversa índole y actuado sus mediadores como capacitadores de quienes hoy desarrollan esa actividad en otras áreas públicas y privadas.

Además de informar a la ciudadanía acerca de la competencia de la Defensoría del Pueblo, se ha asumido un trabajo importante de servicio que es el dar asesoría, informando a las personas que acuden a sus oficinas qué hacer y dónde acudir en el caso que la queja presentada no sea competencia propia.

El trabajo de comunicación externa debe apuntar a aumentar la confianza de la ciudadanía acerca del trabajo que hace la Defensoría del Pueblo y del servicio que brinda y esto, sin duda, conlleva una tarea transversal de incidencia en los medios de comunicación a nivel provincial y, de ser posible, también fuera de sus límites.

De allí que año a año se busca afianzar un trabajo de promoción intenso para clarificar cuáles son las facultades de la Defensoría del Pueblo ante la ciudadanía y los medios de comunicación, tarea encarada desde variados soportes e insumos y otras tantas aristas aunque parezcan siempre insuficientes.

La Defensoría del Pueblo ha posicionado fuertemente en los últimos años su nombre, y se trabaja cotidianamente para mantener el lugar alcanzado y profundizar el conocimiento de su logotipo y estética gráfica.

Desde el inicio de la actual administración, la Defensoría del Pueblo está trabajando para difundir sus líneas de trabajo ante los medios de comunicación y la ciudadanía: cuatro ejes centrales y que van de la mano. El primero es jerarquizar la descentralización, esto es, seguir yendo a los barrios y empezar a hacerlo en las ciudades donde no se lo está haciendo, creando nuevas delegaciones para tener una presencia más extendida territorialmente en la provincia, además de potenciar las delegaciones del interior que ya existen.

Sobre el particular se continuó con el desarrollo y profundización de uno de los

programas de la extensión de la Defensoría, a cargo de la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales, que es la atención regular anual en los barrios de la ciudad de Santa Fe (la experiencia del mismo en el período que se detalla más abajo) y que la actual gestión, buscará extender a barrios de Rosario y, probablemente, a otras ciudades.

El segundo es consolidar la mediación comunitaria como herramienta de pacificación y lucha contra con los flagelos de todas las violencias. Con la actual gestión la mediación también se ha convertido en un eje central. No sólo en la habitual tarea del Centro que posee la institución, sino mediante el desarrollo de facilitadores barriales que serán capacitados al efecto por especialistas del Ministerio de Justicia de la Nación y, para ello, contribuye otro programa de extensión de la Defensoría que viene desarrollándose desde hace siete años desde la Dirección de Prensa y RRH, como es la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) –de la que se informa en detalle más adelante–. Sucede que de las organizaciones que participan de esta se seleccionarán los líderes que recibirán la capacitación para poder actuar con calidad de mediadores en sus respectivos territorios.

Un tercero es atender el medio ambiente, la salud y discapacidad de la comunidad. Y, por último, dotar de la mayor visibilidad posible a la repartición mediante la jerarquización de una comunicación estratégica que persiga ese objetivo.

Si bien se ha trabajado para posicionar tales ítems como los ejes fundamentales de la actual administración, este es un trabajo que la institución debe realizar todos los días con su quehacer provincial. Esto amerita un empeño comunicacional continuo. Es decir, requiere estrategias para ser desarrolladas, dependiendo de las coyunturas mediáticas para encarar un abordaje comunicacional transversal a esta labor, puesto que justamente busca posicionar estas acciones a nivel mediático y ante la ciudadanía.

Se busca instalar los ejes de trabajo principales, pero también dar a conocer a los medios de comunicación y a la ciudadanía que, al existir estas líneas de trabajo, la institución no va a descuidar la labor relacionada con la protección y promoción de derechos humanos en todas las demás temáticas que se ocupa desde hace 25 años: cualquier vulneración de la que el ciudadano se sienta víctima por parte del gobierno, los entes descentralizados, las empresas públicas o que estén a cargo de la concesión de servicios públicos o tercerizados por el Estado, los colegios profesionales y todo otro ente paraestatal en el que Estado haya delegado su poder de contralor y ordenamiento. Además, claro está, el derecho individual a acceder a servicios básicos y su defensa en las relaciones de consumo en la que un ciudadano se haya visto perjudicado,

La confluencia de la tarea de prensa, difusión y comunicación con la de relaciones institucionales en un mismo espacio de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe (como se ejemplificó más arriba con los programas de extensión en curso) facilita que a los soportes tradicionales mediante los que se canaliza la información que se quiere comunicar –gacetillas de prensa, reportajes concedidos a los medios de prensa, publicación en web propia y otras asociadas, presencia institucional en las redes sociales (lo que se ha venido desarrollando con mayor conciencia y para lo cual existe elaborado por esta Dirección de Prensa y RRH en 2016 un protocolo de lineamientos básicos para actuar en ellas)– se sumen programas de extensión en cuyo marco, o no necesariamente contenidos en ellos, se puedan plasmar alianzas estratégicas con otros actores civiles de la vida santafesina que, compartiendo objetivos, permiten complementar esfuerzos.

El arribo del nuevo Defensor del Pueblo importó una multiplicación aritmética de las tareas institucionales a difundir: en Adpra fue elegido su representante ante la Federación Iberoamericana, mantuvo reuniones con actores sociales a un promedio de cinco diarias, asistió a asambleas públicas por temas de interés, visitó delegaciones,

recibió a vecinos, estuvo invitado en Quito la Cumbre Hábitat III de ONU, entra otras muchas de las que se da cuenta en otra parte de este informe, que multiplicaron las tareas de cobertura periodística de su actividad.

Celebración del 25º Aniversario de la Defensoría

Apenas asumió su gestión, el Defensor del Pueblo declaró públicamente su anhelo de recuperar la visibilidad pública de la institución para el ciudadano común y, habiendo comunicado ese objetivo a los directores y empleados, encomendó a la Dirección de Prensa y RRH los festejos celebratorios de las bodas de plata de la Defensoría en la ciudad de Santa Fe. Para ello se elaboró y llevó adelante un programa que se extendió entre el 27 de octubre y el 27 de diciembre de ese año.

Presencia en Adpra, FIO e ILO

Además de haberse contado entre las fundadoras de la Adpra, desde Santa Fe se ideó y creó una de las dos redes temáticas originarias: la de Prensa y RRH, que Santa Fe presidiera durante más de diez años. Para 2017, nuevamente la Presidencia de Adpra ha pedido a esta dirección de Santa Fe, trabajar en recrear y fortalecer esa red con un programa comunicacional nacional para desarrollar a lo largo del año, lo que al momento de este informe se encuentra en análisis.

La Red de Prensa y RRH, junto a la Red de Mujeres de Adpra, sirvió de base y ejemplo para la conformación interna en el funcionamiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en la que la representación de los Defensores provinciales de Argentina viene siendo ejercida por Santa Fe alternativamente en los últimos diez años.

Hacia el interior de la FIO, funciona la ComFIO, red de comunicadores que bajo una coordinación general, a su vez, está dividida en coordinaciones regionales, siendo la Coordinación del Cono Sur, que comprende a los países de Argentina (esto es la Defensoría nacional más las 40 Defensorías provinciales y municipales que hay en el país), Uruguay, Paraguay y Brasil, ejercida desde 2012 a la fecha por un representante de la Dirección de Prensa y RRH de la Defensoría de Santa Fe.

Finalmente, también desde hace más de un lustro la Dirección de Comunicaciones del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) es ejercida por la Dirección de Prensa y RRH de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, habiendo participado en sus asambleas y la reunión regional preparatoria de la asamblea mundial Hábitat III de ONU para los países de Latinoamérica y el Caribe, que se realizara en abril pasado de 2016 en la ciudad de Toluca, México.

Tareas cotidianas y específicas

La garantía de una buena comunicación institucional está basada en una eficaz y eficiente comunicación doméstica. Ese es el objetivo que se buscó al tomar la decisión, hace ya muchos años, de elaborar un reporte de medios diario, que reciben todos los empleados de la Defensoría, de las sedes Santa Fe y Rosario y de las delegaciones.

El dossier se elabora en base a las informaciones sobre la Defensoría del Pueblo de Santa Fe que aparecen en los medios de comunicación, sean éstos escritos, orales, televisivos y electrónicos. También incluye las noticias que genera la propia Defensoría y que son colocadas en su página web (www.defensoriasantafe.gob.ar) de forma tal que los agentes del organismo estén informados diariamente de lo que pasa.

El Reporte de Medios, como se denomina, incluye novedades de otras Defensorías del país, de la asociación que agrupa a los defensores del Pueblo de todo el país (Adpra) y de organismos supranacionales de la que es parte la Defensoría santafesina, tales como el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO); Federación Iberoamericana

del Ombudsman (FIO) y el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI).

Diariamente se dispone el despacho del Reporte con el contenido descripto, sumado a los envíos de la auditoría de medios que realizan las empresas Auditar SRL, de la ciudad de Santa Fe, y APN Comunicación y Noticias, de la ciudad de Rosario.

Documentación gráfica, oral y televisiva de las actividades de la Defensoría

Las actividades que desarrollan las autoridades de la Defensoría del Pueblo o alguno de sus agentes son documentadas a través de coberturas fotográficas y grabación de audios. Cuando lo amerita o lo deciden las autoridades se dispone el registro filmico pertinente.

Adicionalmente, en años anteriores se han realizado producciones especiales en video para Iberoamérica habla, bajo el formato de falso vivo, directo, a fin de ser incluidos en el programa de noticias DHNet sobre las Defensorías de Iberoamérica. Fueron filmadas en dependencias de la Defensoría del Pueblo, Sede Santa Fe, y forman parte de las actividades de la Red de Comunicadores de la FIO, ComFIO, que esta Dirección integra teniendo a cargo la Coordinación de la Región del Cono Sur como ya se mencionara más arriba.

Producción gráfica y diseño

Mucho del material gráfico institucional que se destina a difusión, comunicación y prensa, o para asistir a otras áreas, es elaborado íntegramente en la Dirección de Prensa y RRH. Ello incluye su impresión también cuando así lo permite el equipamiento del que se dispone.

El listado de trabajos gráficos realizados durante 2016 incluye certificados de Artefe, afiche A4 y volante para el programa Defensor del Pueblo visita tu Barrio, volante para curso de organizaciones sociales, volante y certificado para la jornada *Psoriasis asociada a Diabetes, Obesidad y ACV*, volante y afiche A4 por aumento de tarifas de gas, volante y afiche A4 sobre reforma de Ley de Defensa del Consumidor, volante para escuelas del programa de atención en barrios, volante sobre temática de discapacidad para entregar en el baile organizado por la Subsecretaría de Inclusión, certificados del taller *Violencia de Género y Vulneración de Derechos*, volante, *banner* y revista, afiche A4 para curso de capacitación de mediación en la comunidad.

Diseños gráficos especiales vinculados con los actos conmemorativos del 25º aniversario de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe que se llevaron a cabo en 2016 y más arriba fueran mencionados.

Asimismo, la séptima edición de la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) reunida, como también ya se ha explicitado, en adhesión al aniversario requirió el diseño gráfico de afiches, *banners* y las revistas guía del evento que cada participantes y asistente se lleva consigo.

Atención en los barrios de la ciudad de Santa Fe

Los principales objetivos de la descentralización son mejorar la prestación de servicios por parte de la Defensoría del Pueblo y acercarse a los ciudadanos, ya en su discurso de asunción el día en que juró el cargo el Defensor del Pueblo mencionó tales metas.

La experiencia de más de una década de trabajo del organismo asistiendo a los barrios de la ciudad capital de la provincia indica que el ejercicio de la competencia que se le atribuye a esta institución es cada vez más amplia y sus intervenciones cada vez más diversas. Tanto así que la Defensoría buscará extender la experiencia a otras ciudades.

En ese sentido, es importante destacar la intervención que desde lo comunicacional se realiza en la barriada en la que se hará presente la Defensoría para escuchar a los vecinos que no pueden llegar a su sede central en la ciudad capital.

Feria de Organizaciones Sociales (FOS)

La Feria de Organizaciones Sociales es un espacio de carácter solidario –articulado por la Defensoría del Pueblo, desde su Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales– que se realiza con el fin de mostrar a la población el trabajo de las instituciones, públicas y privadas, grupos de ayuda mutua y programas de inversión social.

En 2016 se llevó a cabo su séptima edición, evento que fue montado en un lugar emblemático y anhelado por todos los integrantes de la FOS, La Redonda Arte y Vida Cotidiana. También, otro avance muy significativo, fue la intervención del nuevo Defensor del Pueblo, que incorporó la exposición al programa de actividades de celebración del 25° Aniversario de la Defensoría del Pueblo y, mediante un convenio con el Ministerio de Educación, posibilitó por primera vez que las escuelas visiten la Feria, dando mayor visibilidad.

Se congregaron casi un centenar de instituciones de Santa Fe, Rosario, Buenos Aires y alrededores. Hubo muestras, espectáculos, conferencias, capacitaciones de Cruz Roja en primeros auxilios y RCP y campañas de concientización.

Durante el año se realizaron 6 plenarios de intercambio, planeamiento y seguimiento de agenda común, 22 actividades públicas y dos ciclos de capacitación.

Se destacan, entre sus logros importantes, un espacio público donde la FOS guarda testimonio en la ciudad, la creación de *La arboleda de los sueños* en el Parque Federal; allí, el Defensor junto a la asociación Parque Federal y 80 instituciones, cada uno, plantaron un árbol.

También se organizó un taller sobre obesidad y alimentación saludable, con la disertación de Edith Barinaga, de la Fundación Alberto Cormillot, en un trabajo conjunto con la Asociación de Lucha contra la Obesidad (Alco), Defensoría del Pueblo y FOS, con el auspicio de la Cámara de Diputados y la Cámara de Senadores.

Se exploró una experiencia muy exitosa integrando varias organizaciones: Aepso, Asdi, Fucac, Alco, Defensoría del Pueblo, Cámara de Diputados y Cámara de Senadores con el fin de desarrollar una jornada de salud: *Psoriasis asociada a diabetes, obesidad y ACV*. Ésta contó con la presencia del Defensor del Pueblo y más de cien concurrentes.

Se impulsó un torneo de fútbol femenino solidario, para colaborar con la Asociación Casa de Francisco de Santo Tomé, en la reposición de máquinas y computadoras para que puedan continuar con los talleres de capacitación en oficios para jóvenes en situación de vulnerabilidad.

Para 2017 se proyecta continuar con los plenarios mensuales, para seguimiento y puesta en agenda de temas comunes, brindar apoyo en la difusión y logística de eventos de las organizaciones de sociedad civil que integran la FOS.

En comunicación: producción de boletín electrónico, con información interinstitucional –editado por la coordinación de la FOS y la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo– con envío semanal a los correos de las instituciones, periodistas especializados y medios de difusión suscriptos y puesta en funcionamiento de la web.

Trabajo junto a las escuelas, desde principio de año, para confluir en la expo anual. Y capacitación para la profesionalización de las organizaciones.

Mesas de diálogos sobre temas comunes: el objetivo es que con estas comisiones de distintas disciplinas (salud, educación, discapacidad, derechos) se puedan hacer aportes, debates y campañas de concientización en diferentes ámbitos.

Más interacción: instaurar la interacción con colegios de profesionales, universidades, Estado, empresas y comunidad, entendiendo que todos los actores son importantes para transformar y construir una sociedad humanitaria, inclusiva, responsable y comprometida.



El Defensor del Pueblo recorre puestos de la Séptima FOS.

Zona Sur

La Dirección General de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo Zona Sur, que tiene sede en la ciudad de Rosario, realiza de manera cotidiana tareas que consisten en recabar información sobre acciones, actividades y resoluciones del Defensor del Pueblo y los funcionarios, la confección de comunicados de prensa y su difusión a través de diferentes medios de comunicación. También se encarga de mantener un contacto fluido con los medios de comunicación y periodistas de toda la provincia y de responder a sus requerimientos de información desde la institución, que es sin duda una fuente de consulta permanente por parte de periodistas y comunicadores.

Estas tareas no se vieron afectadas por ser el 2016 un año de transición, con la asunción de un nuevo Defensor del Pueblo, a pesar de que estas situaciones siempre plantean nuevos desafíos a la hora de planificar las acciones y nuevas actividades.

Más allá de las cuestiones diarias, existen puntos específicos que vale la pena resaltar en este informe.

Coberturas destacadas

Como se mencionó anteriormente, el 2016 fue un año de transición. Y la llegada del nuevo Defensor del Pueblo coincidió con la celebración de múltiples audiencias públicas para fijar las nuevas tarifas de servicios públicos esenciales, que se celebraron tanto en ciudades de la provincia de Santa Fe como en la Capital Federal. Como otras Defensorías del país, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe tuvo durante las diferentes audiencias un rol preponderante, lo que motivó una cobertura intensa por parte de la oficina de Prensa y Relaciones Institucionales, que generó comunicados, fotografías e imágenes de las diferentes reuniones y lo comunicó a través de los diferentes canales con que cuenta.

Durante 2016 también se celebró el 25° Aniversario de la Defensoría del Pueblo. Éste fue conmemorado con actividades de promoción, concientización, prevención, deportivas y culturales. Las mismas contaron con una activa participación de la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales, que estuvo involucrada en cuestiones organizativas y también

tuvo a su cargo la tarea de difundir previamente las actividades, tomar registros, difundir toda la información recabada a través de la web, el correo electrónico y las redes sociales. Estas últimas tuvieron un importante papel durante la concreción de las actividades, ya que a través de ellas se realizó la cobertura en tiempo real.

A continuación, y sólo a modo enumerativo, se informan las actividades y acciones más importantes que ameritaron la participación del área durante el año 2016:

- *Jornada Herramientas con enfoque de derechos humanos para la labor de las Defensorías del Pueblo.* Actividad organizada por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, junto con el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) y la Queen Margaret University, los días 9 y 10 de junio en la ciudad de Rosario.

- *Capacitación sobre el Nuevo Reglamento para el Trámite de Actuaciones Administrativas.* Dictada por Diego Echen en el Nodo Rosario el 5 de octubre.

- *Jornada sobre promoción y defensa de los derechos previsionales de adultos mayores.* Se realizó el 17 de noviembre en el Centro de Jubilados Ferroviarios de Rosario, con funcionarios de Pami Rosario.

- *Feria de Salud y Seguridad Vial.* Realizada en la plaza Montenegro de la ciudad de Rosario el 3 de diciembre. Allí se asesoró a los ciudadanos respecto de sus derechos, se realizaron exámenes gratuitos para VIH, Sífilis y Hepatitis, y se llevó a cabo una campaña de vacunación. También hubo acciones de concientización y prevención en seguridad vial y capacitación en procedimientos de cardiopreservación.

- *Velada cultural en Plataforma Lavardén.* En el marco de las celebraciones por el 25º Aniversario de la Defensoría del Pueblo, el conjunto Gabriel de Pedro Quinteto ofreció Afrotango, un repertorio de tango contemporáneo con una gran puesta en escena.



Gabriel De Pedro Quinteto fue el acto principal de la velada cultural por los 25 años realizada en la Plataforma Lavardén.

- *La Defensoría en la calle.* Agentes de la Defensoría del Pueblo estuvieron respondiendo consultas, entregando material informativo y plantines el viernes 16 y sábado 17 de diciembre de 2016 en distintos puntos de las ciudades de Rosario, Santa Fe, Venado Tuerto, Rafaela y Reconquista.

- *Campaña de seguridad vial.* Se entregaron volantes informativos sobre seguridad y normas de tránsito en diferentes peajes de la provincia de Santa Fe.

Las actividades detalladas arriba contaron con organización, producción (estas dos en colaboración con Fortalecimiento Institucional), cobertura y difusión a cargo del área

de Prensa Zona Norte. Se generaron comunicados, fotografías, videos y otras piezas que fueron volcadas a la página web, las diferentes redes sociales y enviados a los medios de comunicación para su difusión.

No obstante, como se mencionó anteriormente, y a los fines de dar una idea cabal del alcance de la tarea de la Dirección es necesario mencionar que también se realizó la cobertura fotografía y filmica, y la redacción de los partes de la firma de convenios y de las reuniones institucionales de las que se da cuenta en este informe y que ocurrieron en la zona sur. Y la misma cobertura merecieron las resoluciones, pedidos de informes y otras acciones llevadas adelante por el Defensor del Pueblo.

Finalmente, en la oficina también se generaron textos e imágenes alusivas a efemérides y conmemoraciones que importan a la competencia de la Defensoría del Pueblo.



Personal de la Defensoría entrega folletería y responde consultas en la plaza Montenegro de Rosario.

Nuevo sistema de envío masivo

Durante el año 2016 se implementó en la oficina (cumplimentando lo planteado en el Informe Anual de 2015) un nuevo sistema de envío masivo para distribuir las gacetillas de prensa entre los periodistas y medios de comunicación de toda la provincia de Santa Fe, solucionando de esta manera los problemas que habían surgido a raíz del endurecimiento de las políticas *antis spam* y permitiendo llegar de manera más rápida y eficiente a más comunicadores. Para ello se diseñó, en conjunto con el área de Informática, una plantilla personalizada para adaptar el correo a la estética gráfica de la institución y los agentes de la Dirección se capacitaron en las herramientas digitales para su utilización. También se debió realizar una depuración y actualización de las bases de datos a los fines de adaptarlas a la nueva plataforma. Actualmente el sistema ya está en pleno funcionamiento, y constantemente se están analizando formas de mejorarlo.

Centralización de envíos y carga de información

Junto con la puesta en práctica del nuevo sistema de envíos, se implementó un nuevo mecanismo centralizado para mandar las gacetillas de prensa, la carga de los materiales en la web y en las redes sociales. Este trabajo, desde fines de 2016, es realizado íntegramente por parte de los agentes de la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales Zona Sur.

Objetivos para 2017

Es necesario resaltar que, como consecuencia de los cambios en el organigrama de funcionamiento dispuestos por el Defensor del Pueblo a los fines de adaptar la institución a los tiempos que corren, a partir de 2017 la oficina de Rosario pasará a ser la Dirección General de Prensa de la Defensoría del Pueblo.

Rediseño del portal web: en 2016 se comenzaron a trabajar algunos bosquejos, que serán el puntapié inicial para que en 2017 se desarrolle un profundo rediseño tanto estético como funcional de la página de internet de la Defensoría del Pueblo. Se procura actualizar un sitio que, si bien cuando fue concebido cumplía con las expectativas, actualmente ha quedado relegado ante los cambios tecnológicos y de plataformas, que cada día ofrecen nuevas posibilidades. Se realizará un rediseño de la interfaz, de modo de hacer más amigable con el usuario y ofrecer de manera más fácil toda la información disponible. Así como de los contenidos, planteando el nuevo sitio como un portal de gestión, en el que los ciudadanos puedan hallar de manera rápida y fácil información para resolver sus problemas, en algunos casos sin necesidad de acercarse a la institución. Todo esto incorporando nuevas herramientas multimediales e interactivas, y sumando a esta actualización a las áreas de atención al público, fundamentales a la hora de incluir toda la información vinculada a la defensa de los derechos ciudadanos.

Micros de tv: se propone la producción y realización de emisiones de televisión con contenidos de difusión de la Defensoría del Pueblo, vinculándonos en lo posible con el nuevo canal del Estado santafesino, 5RTV. Para aprovechar de esta forma los recursos técnicos y humanos que ofrece Radio y Televisión Santafesina para llegar a toda la población con una programación, de emisión diaria, donde distintos directores y encargados de área expliquen las funciones y misiones de la Defensoría del Pueblo y trabajen en la promoción de derechos. La Dirección de Prensa se encargará de la producción general de contenidos, además de la coordinación con 5RTV para la realización de los programas. La intención es difundir estos programas en otros medios televisivos, y en las redes sociales de la Defensoría del Pueblo, de manera de alcanzar a un público aún mayor y lograr una fuerte interacción con la ciudadanía.

Vínculos con los medios del interior: durante el año 2016 se comenzó a trabajar en el fortalecimiento del vínculo de la Dirección de Prensa con los medios de la zona sur de la provincia y, especialmente, en aquellas que cuentan con oficinas de atención de la Defensoría del Pueblo. En las ciudades cabecera y principales centros urbanos de los seis departamentos de la zona sur de la provincia existen medios de comunicación de gran trayectoria que conviven con emprendimientos periodísticos emergentes. Un vínculo bien consolidado con el sistema de medios de una región es indispensable para informar y difundir las actividades que desarrolla la institución, y también es una herramienta clave para poder dar respuestas rápidas y brindar información correcta y veraz respecto de la Defensoría o sus representantes. Se proyecta durante 2017 la confección de un mapa de medios del interior provincial, a los fines de lograr una amplia penetración, para poder comunicar de manera efectiva los actos y resoluciones del Defensor del Pueblo.

PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

El Museo Virtual de Arte Santafesino (Artefe) nace sustentado por la idea de la preservación visual del patrimonio pictórico e histórico santafesino, que se reproduce y se difunde en un formato virtual dinámico e interactivo.

Bajo un perfil absolutamente local, provincial, santafesino, Artefe globaliza sus contenidos, es decir, los eleva a una instancia de penetración global, traspasando fronteras y sumando la propia identidad a un universo multicultural incalculable y potenciado a través del uso de las redes sociales.

Esta trascendencia obliga, como Defensoría del Pueblo que protege el ejercicio pleno de los derechos culturales del hombre, a trabajar con un hilo conductor que no cesa en sus alcances ni en sus resultados. La cultura es dinámica, es evolutiva, es sorprendente y lo abarca todo en todos los tiempos. Y este compromiso que se ha asumido como institución obliga a jerarquizar la labor, pretendiendo la excelencia.

Es así que el mayor capital de Artefe es su equipo humano, dotado no sólo de perfil profesional en las artes plásticas, en fotografía, edición de videos, informática y ciencias de la comunicación, sino fundamentalmente de una enorme vocación social al servicio tanto de los efectores culturales como de la comunidad artístico-plástica provincial y, en definitiva, de todos aquellos ciudadanos que día a día deciden investigar, conocer, divulgar o tan solo disfrutar de un verdadero delivery de las expresiones artísticas y sus contenidos con sólo hacer un clic en sus ordenadores.

En virtud de un esfuerzo sin pausa, en el año 2016 se priorizó el trabajo orientado hacia la captación de nuevos reservorios y artistas, apostando a nuevas tecnologías que aporten una marcada apertura interactiva. Este planteamiento aspira a un nuevo período, a la reconfiguración de un sitio que represente una especie de enciclopedia virtual del arte santafesino. Artefe una base de datos de artistas de todos los puntos de la provincia, los cuales ceden libremente sus trabajos, asumiendo, conjuntamente con este servicio, su posición de formadores de cultura.

Es por esto mismo que se insiste en la necesidad de elevar la calidad y funcionamiento del sitio web, para que éste sea parte constitutiva del crecimiento, una reestructuración que sea comparable a la calidad del contenido allí alojado, para poder lograr así también un avance exponencial sobre los visitantes y artistas que interactúan con el sitio, de manera de facilitar una rapidez y versatilidad en la navegación y conectividad, equiparable a las redes y tecnologías actuales.

De la misma manera, se cumplen tareas de relevamiento en museos provinciales y municipales, trabajando con el acervo pictórico y objetual de dichas instituciones a fin de incluirlo en el sitio, acortando las distancias geográficas entre las personas y el acceso al patrimonio cultural público.

Como se ha mencionado con anterioridad, parte de la tarea como creadores de contenidos artísticos, 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 en los depósitos mediante previo diagnóstico de su estado para ser fotografiada o expuesta al público, armado de la correspondiente ficha informativa e histórica de cada pieza a inventariar, toma de fotografía artística en el espacio adecuado y bajo las condiciones ambientales necesarias y edición de imágenes, para luego poder exhibirlas tal como se observaría en un escenario real.

Cada museo que se incluye en la plataforma representa una temática y una tipología única y particular, por lo que los requerimientos de la carga de su patrimonio son absolutamente específicos, necesitando del tiempo y la dedicación del equipo (hoy extendido a cuatro especialistas, dos en la ciudad de Santa Fe y recientemente dos en Rosario), para la consulta

y resolución de todos aquellos imprevistos que se van presentando en el terreno.

Paralelamente a la tarea de gestión de galerías virtuales, se ha afianzado la documentación de lo que se podría denominar patrimonio vivo, el cual hace referencia al registro de aquellos eventos en que los artistas participan de salones o muestras y presentan todo lo referido a su quehacer artístico actual. Se considera que el asistir a estas inauguraciones constituye una acción fundamental para dar a conocer el servicio de la Dirección. En una constante comunicación cara a cara con los artistas, con gestores culturales y museos, los mismos son invitados a conocer y sumarse al sitio, siendo asesorados y acompañándolos en la gestión de sus galerías virtuales y también visitando sus talleres, para poder así registrar y difundir en imagen y video sus procesos, técnicas y secretos, todo aquello que forme parte de su mundo íntimo dentro del atelier.

La extensa lista de artistas, junto con sus obras, es visitada diariamente por múltiples usuarios, desde las más variadas profesiones, utilizando la información organizada en el sitio de manera educativa por alumnos, profesores y gestores culturales. Asimismo, la plataforma dispone de ciertos filtros para que la búsqueda resulte más provechosa: se pueden buscar las obras de artistas santafesinos por disciplina, por nombre de la obra o por su descripción.

Asimismo, con la idea de ir mejorando y desarrollando una nueva plataforma se procura que quien acceda a la misma se encuentre con un modelo de avanzada en lo que respecta a la estética y funcionamiento, una web que se muestre y perciba como precursora del arte provincial, donde lo fundamental sea el gran listado de artistas y museos que constituyen el sitio y su patrimonio, donde se pueda apreciar, estudiar y trabajar con una imagen en calidad, accesible a todos. El progreso debe extenderse, por la importancia que presenta este servicio a la sociedad, a todas las secciones internas de la web, siendo primordial en el corto plazo poder brindar la posibilidad de acceder y gestionar contenidos a través de dispositivos móviles.



Muestra patrimonial *100 miradas al arte santafesino. Tradición y Modernidad*, curada por Jorge Taverna Irigoyen y Raquel Garigliano, en el marco del 80° aniversario del Museo Municipal de Artes Visuales Sor Josefa Díaz y Clucellas, y como parte de *La noche de los 200 años*, en vísperas de los festejos del Bicentenario de la Independencia.

Patrimonio Público

A la fecha la página cuenta con un total de 3.781 obras, objetos históricos, objetos decorativos y etnográficos de colecciones permanentes del sector público, de 1.081 artistas (de los casos de obras solamente). Éstas pertenecientes a 20 museos registrados, entre los que se pueden mencionar:

De Santa Fe capital: Museo Provincial de Bellas Artes Rosa Galisteo de Rodríguez, Museo Municipal Sor Josefa Díaz y Clucellas (ambos con un amplio patrimonio en proceso de catalogación y documentación constante), Museo Etnográfico y Colonial Juan de Garay, Museo Histórico Provincial de Santa Fe Brigadier Estanislao López y Museo Judío de Santa Fe Hinenu. Se planea incorporar entre otros al Museo/Casa del Artista César Lopez Claro, del cual también debe realizarse previamente un trabajo de registro y digitalización de sus dibujos y pinturas, junto al nuevo personal recién ingresado al museo para tal fin.

Dentro de las localidades cercanas se pueden mencionar el Parque Arqueológico "Santa Fe La Vieja" de Cayastá, el Museo Histórico Municipal "Rosa Giussani de Piva", de la Ciudad de San Justo, el Museo Municipal Artes Visuales Orlando Ruffinengo, el Museo de la Colonización de Esperanza y el Museo de la Ciudad de Carcarañá, entre otros.

Mientras tanto en la zona de Rosario se continúan sumando obras al Museo de Arte Contemporáneo de Rosario Macro, Museo Histórico Provincial de Rosario Dr. Julio Marc y al Museo Municipal de Arte Decorativo Firma y Odilo Estevez, entre otros.

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 correos recordatorios para actualizar datos y convocando a nuevos artistas, respondiendo las consultas de todos ellos, guiando en el proceso, asesorando y solucionando los problemas que se les presentan, para luego activar los mismos. Luego de ello se les da la bienvenida al sitio, públicamente en la red de Facebook, en la cual se muestra parte de su obra y se adjunta el enlace a su galería personal en la web, logrando así que su obra sea apreciada por el público y que otros artistas se animen a mostrar sus producciones también.

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 Artefé pone a disposición de los mismos su tiempo y propios equipos técnicos para visitar sus talleres y tomar las respectivas fotografías que les permitan tener su espacio en la página web e incluso gestionar sus galerías mediante el debido procedimiento de carga.

Estos casos son el ejemplo de lo interesante que resulta mostrar el lugar desde donde producen los artistas, recibiendo por parte de ellos el agradecimiento por la presencia y acompañamiento, resaltando la importancia que tiene para ellos que Artefé 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 santafesina, se ha establecido una fuerte conexión con el equipo de la galería AG Arte de Santa Fe capital, 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 4.230 obras de 423 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 de Artefé y dar a conocer así su trabajo de una manera mucho más accesible y dinámica.

Recorridos virtuales

Se está apuntando intensivamente, y podría decirse que con la mayor presencia, al relevamiento de todas las muestras que se suceden dentro de la región, tanto para la creación de los respectivos recorridos 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, Facebook y la página principal. Esto implica extender casi a diario las jornadas laborales, relevando los eventos de arte en las ciudades de Santa Fe, Rosario y localidades vecinas. Buscando mantener presencia activa y relevar los testimonios que luego se incluyen en el Museo Virtual.

Se pueden visitar 214 recorridos virtuales, algunos de ellos con imágenes en 360° de muestras temporales presentadas en distintos espacios culturales de la provincia, con 6.186 obras registradas bajo la modalidad de *Tour virtual*, lo que demuestra un incremento exponencial dentro del trabajo de esta área que ofrece el sitio.

Galería de videos

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

Al momento el sitio cuenta con 45 videos. La sección se encuentra junto al *Tour virtual*, en lo que pasó a formar parte del área multimedia.

Convocatoria Obras de arte para exhibición

Dentro del área de la capital provincial, se continúa a la par con la convocatoria *Obras de arte para exhibición*, un proyecto que propone difundir las obras de los artistas santafesinos, permitiéndoles a los mismos realizar una exposición individual en la oficina central de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, la misma se viene llevando a cabo con éxito cada mes con un artista distinto desde mayo 2015 y que se renovó en 2016 con una alta expectativa de crecimiento y una gran cantidad de solicitantes que se han registrado para poder participar de la misma, compartiendo con el público obras de variada índole, dentro de las disciplinas de pintura, dibujo, acuarela, fotografía, grabado y textiles.

Este proyecto tiene como objetivo despertar el interés de quien asiste a la Defensoría, enfrentándolo a algo más que un mero espacio institucional, generando un ámbito de enriquecimiento mutuo entre el artista que expresa su visión del mundo y el espectador que encuentra lugar allí, casi sin esperarlo, para reflexionar sobre lo observado e involucrarse más profundamente con aspectos de su vida interior.

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, y la artista nacida en Brasil y residente en Santa Fe capital Adriana Da Rocha.

En el año 2016 participaron con sus muestras, con una duración de dos meses cada uno, los artistas Cristina de Miguel, Juan Müller (ambos de la capital provincial), la artista estadounidense/santafesina Evelin Quain, Marcela Serra (de Rafaela), Roxana Biaggini y Camila Sánchez (de Santa Fe) y, siguiendo con esta convocatoria, al momento de la redacción del presente informe se puede visitar la muestra de Luis Dona.

Esto implica, por supuesto, una serie de tareas relacionadas a la gestión de las mismas, y de todo lo relevante a la muestra, lo que incluye el contacto con el artista, diseño de folletería y volante digital, montaje, fotos, recorrido virtual, entrevistas y difusión.

Se espera para este nuevo período poder contar con el apoyo económico para realizar las mejoras necesarias en cuanto al espacio, iluminación y método de montaje, tanto para el cuidado de las obras como para la cómoda circulación de los transeúntes. Mejorando así la experiencia del espectador y obteniendo una mejora en el nivel del evento, que pueda ir de la mano y equipararse a la positiva repercusión que está teniendo dentro del ámbito artístico y social.

Asimismo, se encuentra proyectado y en gestión la posibilidad de llevar el mismo formato y ampliar el programa con otra sala radicada en la ciudad de Rosario, para de esta forma poder dar lugar a la gran cantidad de artistas interesados y poder generar además un intercambio cultural entre ambas ciudades y localidades aledañas. De este modo, el artista tiene la oportunidad y los medios para llevar su trabajo físicamente a un campo más amplio y poder llegar a más espectadores, haciéndole posible el crecimiento y reconocimiento como artista mas allá de los límites de su ciudad natal.



Muestra que se expone al momento de la redacción del informe en la sala de la Defensoría del Pueblo: dibujos del artista Luis Dona, oriundo de la ciudad de San Carlos Centro.

Información adicional del sitio

Al momento se cuenta con 2.250 elementos dentro de las áreas informativas de agenda cultural y noticias del acontecer artístico local e internacional.

Artefe en las redes: Facebook, YouTube, Twitter y correo electrónico

La creación de una página en la red social Facebook, específica de Artefe (*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 web mismo, y con la posibilidad que presta el servicio de estar en contacto más directo e interacción continua con los visitantes del sitio.

Es tarea del equipo de la Sede Santa Fe, además, la actualización periódica de las imágenes representativas del sitio, tanto de perfil como de portada del sitio, renovando

de este modo la imagen del mismo, para ir a la par con el estilo actual de la Defensoría del Pueblo y los logos actualizados de la Fundación Nuevo Banco de Santa Fe y Defensoría del Pueblo. Además, se incluyó un sistema de calificaciones para que los visitantes expresen su conformidad, sugerencias y opiniones acerca del sitio, junto al ya establecido 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 3.124. Con una interacción de alrededor de 4.500 personas por semana en las publicaciones del sitio.

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 reciben gran cantidad de mensajes de agradecimiento por la buena predisposición, el interés demostrado en difundir las obras y la colaboración brindada.

Por otro lado, el canal Artefé tiene la finalidad de compartir videos propios desde la página de Artefé en Youtube. Para ello se dispuso la incorporación en página principal de los logos y enlaces para un ingreso directo tanto a Facebook como a Youtube y Twitter.

Y así se presenta Artefé a través de cuatro formatos dentro de la web: sitio oficial, fanpage de Facebook, Twitter y videos en Youtube. En ellos se publica todo lo referido a eventos, charlas, inauguraciones, testimonios y visitas a los artistas en sus ateliers. Al momento, existen 38 videos de autoría y edición de esta Dirección.

A su vez, el perfil en la red social Twitter se encuentra en funcionamiento y propagación, enlazado a Facebook, el canal de Youtube y el sitio de internet, permitiendo de esta manera compartir los contenidos entre las cuatro plataformas simultáneamente, ampliando considerablemente la llegada de la información a los usuarios y visitantes, a través de la interacción entre las diferentes redes sociales.

El total de seguidores a la fecha al momento de la confección de presente informe asciende a 479, con un adicional de 545 *Me gusta*.

Por último, contactoartefe@gmail.com es el correo de asistencia al igual que la cuenta adonde se envía el formulario de contacto de la página, a fin de facilitar el uso de todas y cada una de las herramientas ofrecidas.

Objetivos a cumplir en 2017

Siguiendo la orientación que el Defensor del Pueblo fijó en función de una mayor apertura regional dentro del extenso mapa provincial, se establecerán relevamientos museológicos y de artistas, tomando como cabeceras cada nodo provincial, de manera de poder difundir y poner en valor social sus patrimonios culturales, comprometiendo los esfuerzos de intendentes y secretarios de cultura.

De esta manera, se intentará trascender como provincia hacia el resto del país y el mundo todo, con un mensaje claro acerca de la defensa del ejercicio de los derechos culturales del ciudadano, a través de una herramienta tecnológica inclusiva, participativa y evolutiva, tanto por sus contenidos como por sus redes comunicacionales y su interdisciplinariedad cultural.

En tal sentido, otro objetivo a cumplir será incluir a Artefé como herramienta curricular tanto en el ámbito escolar provincial como también en el nivel universitario, para aportar conocimiento desde los valores culturales propios y de pertenencia colectiva.

CAPÍTULO 4: GESTIÓN & MODERNIZACIÓN

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA

La administración y la gestión presupuestaria de la institución corresponden a la Dirección General de Administración. En este apartado se presentan las planillas de ejecución presupuestaria de la Defensoría del Pueblo para el período 2016, acorde a la normativa vigente.

Entre ellas, se encuentra la ejecución de gastos clasificados por categoría, por naturaleza económica (clasificados por fuente) y la comparación de ejecución de gastos y recursos por fuente.

En el gráfico correspondiente a la ejecución de gastos puede observarse la discriminación respecto de los gastos correspondientes al funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, la de Niñas, Niños y Adolescentes y, además, a la obra de remodelación y puesta en valor de la Sede Rosario de la institución.

Posteriormente, en la planilla de composición de recursos por naturaleza económica, puede observarse la clasificación por fuente de financiamiento. Allí, las transferencias del sector externo reflejan los fondos transferidos por Unicef en virtud del convenio de cooperación suscripto con la Defensoría del Pueblo. Estos aportes también están plasmados en la comparación de ejecución de gastos y recursos por fuente.

La información expuesta es suministrada a través del Sistema Informático Provincial de Administración Financiera (Sipaf), lo que avala los datos suministrados.

Créditos Presupuestarios 2016			
Partida Presupuestaria	Presupuesto	Modificaciones Aprobadas	Presupuesto Vigente
01-Personal	\$188.671.000,00	\$36.515.895,33	\$225.186.895,33
02-03 Gastos de Funcionamiento	\$12.239.000,00	\$4.076.504,67	\$16.315.504,67
04-Bienes de Usos	\$9.402.000,00	\$2.043.064,71	\$11.445.064,71
Total Presupuesto 2016	\$210.312.000,00	\$42.635.464,71	\$252.947.464,71

EJECUCION PRESUPUESTARIA 2016					
PROGRAMA 16		PROGRAMA 17		PROGRAMA 18	TOTAL GRAL
	Defensoría del Pueblo Defensa Derechos Quejosos	Def. Prov.Niñas, Niños y Adolescentes	Apor. UNICEF	Obras en Defensoría	
INC. 01 - Personal	\$203.393.117,86	\$21.560.386,49	\$0,00	\$0,00	\$224.953.504,35
INC. 02 - Bienes de Consumo	\$845.000,00	\$506.758,81	\$97.667,08	\$0,00	\$1.449.425,89
INC 03 - Serv. No Personales	\$10.373.927,37	\$2.295.273,91	\$488.090,92	\$335.642,40	\$13.492.934,60
INC 04 - Bienes de Capital	\$452.000,00	\$169.188,62	\$0,00	\$6.280.744,97	\$6.901.933,59
TOTAL EJECUCION	\$215.064.045,23	\$24.531.607,83	\$585.758,00	\$6.616.387,37	\$246.797.798,43

Ejecución de Gastos – Clasificación por Objeto					
Ejercicio 2016					
Institución: 86 Defensoría del Pueblo					
Concepto	Presupuesto Vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado
TOTAL GENERAL	\$ 252.947.464,71	\$ 246.797.798,43	97,57%	\$ 224.965.492,03	88,94%
1 Gastos en Personal	\$ 225.186.895,33	\$ 224.953.504,35	99,90%	\$ 203.397.625,68	90,32%
1.1 Personal Permanente	\$ 217.338.288,00	\$ 217.219.305,84	99,95%	\$ 196.563.960,14	90,44%
1.2 Personal Temporario	\$ 2.268.478,00	\$ 2.232.766,28	98,43%	\$ 1.850.940,99	81,59%
1.4 Asignaciones Familiares	\$ 577.978,33	\$ 500.072,50	86,52%	\$ 463.379,50	80,17%
1.5 Asistencia Social al Personal	\$ 5.002.151,00	\$ 5.001.359,73	99,98%	\$ 4.519.345,05	90,35%
2 Bienes de Consumo	\$ 1.612.000,00	\$ 1.449.425,89	89,91%	\$ 1.486.339,21	92,20%
3 Servicios No Personales	\$ 14.703.504,67	\$ 13.492.934,60	91,77%	\$ 13.101.591,55	89,11%
4 Bienes de Uso	\$ 11.445.064,71	\$ 6.901.933,59	60,30%	\$ 6.979.935,59	60,99%

Ejecución de Gastos – Clasificación por Categoría Programática					
Ejercicio 2016					
Institución: 86 Defensoría del Pueblo					
Concepto	Presupuesto Vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado
TOTAL GENERAL	\$ 252.947.464,71	\$ 246.797.798,43	96,96%	\$ 224.965.492,03	86,01%
16 Defensa Derechos Quejosos	\$ 215.545.539,33	\$ 215.064.045,23	99,78%	\$ 195.137.799,95	90,53%
17 Defensoría Pcial. de Niños, Niñas y Adolescentes	\$ 26.068.460,67	\$ 25.117.365,83	96,35%	\$ 23.249.267,43	89,19%
18 Obras en Defensoría del Pueblo	\$ 11.333.464,71	\$ 6.616.387,37	58,38%	\$ 6.578.424,65	58,04%

Composición de Recursos por Naturaleza Económica – Clasificación por Fuente			
Ejercicio 2016			
Institución: 86 Defensoría del Pueblo			
Concepto	Tesoro provincial	Recursos Propios	Transferencias Externas
INGRESOS CORRIENTES			
Ingresos No Tributarios	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Transferencias Corrientes. del Sector Externo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.202.000,00
RECURSOS DE CAPITAL			
Recursos Propios de Capital	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Transferencias de Capital	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.202.000,00

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL

La Dirección General de Despacho tiene a su cargo la administración y la gestión documental de la Defensoría del Pueblo. Su objetivo es centralizar el control de una correcta, oportuna y eficiente resolución, normalización y coordinación de la documentación administrativa de la institución, llevando el registro de todos los actos administrativos – resoluciones y disposiciones– emanadas de las autoridades, resguardando el archivo de sus originales.

Las resoluciones son el instrumento formal de expresión de voluntad superior del organismo y su firma corresponde al Defensor del Pueblo, excepto si el cargo se encuentre vacante.

La Dirección General asiste a las autoridades superiores en la resolución del despacho y aporta 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 así las referidas a cuestiones internas administrativas, presupuestarias y del personal de la institución.

El área 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, a los peticionantes y a los órganos de control (Tribunal de Cuentas y Comisiones Legislativas) en cumplimiento de lo establecido mediante la resolución 132/14 de la Defensoría del Pueblo, la ley 10.396 y sus modificatorias, y en la Ley 12.510 de Administración, Eficiencia y Control del Estado.

A los efectos de agilizar las tramitaciones, desde 2008 se implementó un archivo digital de todas las resoluciones protocolizadas, que se mantiene bajo esa forma, a los fines de permitir un rápido acceso a los documentos para quien así lo requiera. La digitalización permite que puedan publicarse en el sitio de internet 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 la ciudadanía, lo que favorece la consulta de la población ante casos similares.

Durante 2016 desde la Dirección se protocolizaron un total de 26 resoluciones de recomendación y 339 disposiciones, según el siguiente detalle:

- 7 resoluciones de recomendación de la Zona Norte.
- 19 resoluciones de recomendación de la Zona Sur.
- 219 disposiciones de la Zona Norte.
- 120 Disposiciones de la Zona Sur.

Además, se protocolizaron diversas resoluciones referidas a trámites administrativos internos, tales como autorización de partidas para gastos e inversiones del organismo, modificaciones y ampliaciones presupuestarias, contratos de alquiler de inmuebles y trámites correspondientes al personal de la institución.

Convenios suscriptos durante 2016

Durante el período se suscribieron 8 convenios con otras instituciones.

Desde la Sede Rosario de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se gestionó la suscripción de distintos convenios con otras instituciones, los cuales se detallan más abajo.

Defensoría del Pueblo de (resolución 169/16). El documento rubricado con el Ombudsman colombiano tiene por objetivo establecer canales de colaboración mediante el intercambio de conocimientos y experiencias de interés común, en el ámbito de las competencias de ambas partes, que permitan optimizar la gestión de ambas instituciones en la protección de los derechos de la ciudadanía, con especial énfasis en temas relacionados a la resolución pacífica de conflictos, la mediación comunitaria, la atención a las víctimas y la protección de la niñez y la adolescencia. El convenio ratifica específicamente el compromiso común de las instituciones firmantes con los postulados esenciales del Estado de Derecho y con los Derechos Humanos, concordando además en considerar como fundamentales para el desarrollo de políticas públicas acordes a dichos postulados la transparencia institucional y la participación ciudadana.

Colegio de Abogados de la Segunda Circunscripción Judicial (resolución 170/16). El convenio suscripto con el titular del Colegio tiene por objetivo que las instituciones favorezcan la concertación de programas de cooperación y asistencia recíproca para

la ejecución conjunta y coordinada de proyectos de investigación, asistencia técnica, asesoramiento, capacitación o servicios en las áreas de interés común, con especial interés en el campo de la mediación.



Firma del convenio suscrito con el Colegio de Abogados de la Segunda Circunscripción Judicial.

Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (resolución 173/16). Este convenio marco de cooperación suscrito con el Decano de esa casa de altos estudios tiene por meta promover acciones de cooperación entre las dos instituciones mediante la concreción de proyectos de interés común, dentro de los intereses específicos de cada una de ellas.



Firma Convenio con la Facultad Derecho de la Universidad Nacional de Rosario.

Registro General de la Propiedad (resolución 209/16). Firmado con el Subsecretario de Asuntos Registrales a cargo del Registro General de la Propiedad, este convenio reviste particular importancia dado que renovó el vínculo institucional que permite continuar la

realización en la Defensoría del Pueblo de afectación de la vivienda única (antes llamado bien de familia), para lo cual se suministraron desde el Registro los nuevos formularios con los cuales realizar dicho trámite en todas las sedes de la institución en la provincia.



Los Defensores del Pueblo de Colombia y Santa Fe, tras la firma del convenio.



El Intendente de Laguna Paiva y el Defensor del Pueblo, mostrando el nuevo convenio.

En la Sede Santa Fe se suscribieron los siguientes:

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (resolución 159/16). Firmado con el Ministro de Trabajo de la provincia de Santa Fe, estableció que esa cartera provincial y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe desarrollarán de acuerdo a mutuas necesidades e intereses, la cooperación en cuanto a la asistencia técnica, articulación y colaboración entre los equipos interdisciplinarios para el seguimiento de los casos vinculados a la violencia laboral y que se presenten en ambos organismos.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Unión Personal Civil de la Nación (resolución 168/16). Firmado con los Ministros de Justicia y Derechos Humanos, Ministro de Trabajo y Seguridad Social y el Secretario de Upcn, el convenio tiene por objeto entablar acciones coordinadas que permitan el intercambio, la difusión y la promoción de actividades de interés común, tendientes a la investigación en prevención y transformación de conflictos, capacitación y desarrollo de los métodos alternativos de resolución de conflictos, conforme al Programa de Entrenamiento para Facilitadores de Proceso de Consenso en Situaciones Problemáticas y Conflictivas en el Ámbito Público, aprobado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, destinado principalmente a los agentes estatales provinciales y personal de la Defensoría del Pueblo.

Maratonistas Santafecinos (resolución 206/2016). Firmado con representante de Maratonistas Santafecinos, el mismo tuvo como objetivo la realización de una maratón de 8 y 4 kilómetros en conmemoración del 25° Aniversario de la Defensoría del Pueblo. Además, ambas partes expresaron su común voluntad de desarrollar una estrecha relación de intercambio de conocimientos, experiencias y recursos, así como a través de sus respectivos equipos instrumentar el programa de trabajo para la verificación del alcance, desarrollo y resultados esperados de las actividades.

Municipalidad de Laguna Paiva (resolución 213/2016). Firmado con el Intendente, las partes acordaron implementar un sistema de cooperación y asistencia mutua en la ciudad de Laguna Paiva disponiéndose de una oficina especial que operará como Delegación Laguna Paiva de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, para la atención y mesa de entradas de aquellas quejas o reclamos de ciudadanos que puedan elevarse a la Defensoría.

INFORMÁTICA

La Dirección General de Informática y Estadística tiene como función primaria montar, mantener y administrar toda la infraestructura tecnológica necesaria para el trabajo de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo.

Dentro de estas responsabilidades están incluidas las siguientes actividades:

- Trámites de renovación anual de los dominios web de todas las direcciones 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 (CAV).
- Elaboración de estudios estadísticos frente a pedidos especiales.
- Soporte técnico a todos los dispositivos de red y estaciones de trabajo de la Defensoría del Pueblo y las delegaciones en todo el territorio provincial.
- Asesoramiento referente a temas tecnológicos, diseño de sistemas y optimización de procesos de trabajo.

Actividades específicas relevantes realizadas en el período 2016:

- Planificación, tramitación y puesta en marcha del plan de migración del dominio web, incluyendo el servicio de correos electrónicos.
- Implementación y puesta en funcionamiento del nuevo sistema del CAV.
- Desarrollo del sistema del CAV para las delegaciones de acuerdo al nuevo organigrama.
- Instalación de puesto de digitalización e impresión central en el área de instructores.
- Contratación y puesta en funcionamiento de un sistema de newsletter para ser utilizado por el área de Prensa.

Plan de trabajo programado para el período 2017:

- Puesta en funcionamiento y control del sistema del CAV en las delegaciones.
- Planificación de la estructura interna de datos para la nueva sede de la Defensoría del Pueblo en Rosario y su puesta en funcionamiento para brindar los servicios a todos los usuarios de dicha oficina.
- Proyecto de interconexión de las distintas sedes de la institución por medio de una red WAN.
- Anteproyecto de actualización del sistema de mesa de entradas unificado de la Defensoría del Pueblo, que consistirá en la etapa de recolección y análisis de las necesidades de la institución y los agentes involucrados.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y CAPACITACIÓN

El área Fortalecimiento Institucional y Capacitación tiene por objetivos desarrollar 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), y alcanzar una Defensoría del Pueblo comunicada, capacitada y comprometida en torno a una visión compartida por sus integrantes, respecto de la protección y la defensa de los derechos humanos y ciudadanos de los habitantes de la provincia (capacitación).

Particularidades del período 2016

El período de referencia estuvo signado por cambios sustanciales. Por un lado, la designación del nuevo Defensor del Pueblo que sitúa a la institución ante la sociedad con una actitud proactiva, con una nueva impronta en el proceso de toma de decisiones centralizado en su titular que expresa claramente la intención de visibilizar al organismo ante la ciudadanía para que cada persona sepa que dispone de la atención y la contención que ofrece la Defensoría del Pueblo. Por otro, la decisión de renovar la estructura orgánica y funcional de la institución, a los fines de avanzar en el cumplimiento de la misión y los objetivos del organismo de una manera más acorde a los tiempos que corren y a las necesidades actuales de la población de la provincia. Acorde a esos cambios, la Dirección General de Fortalecimiento Institucional y Capacitación, se convertirá en 2017 en Dirección General de Estrategia y Gestión, en virtud de la resolución 203/16, funcionando en el ámbito de la Coordinación de Gestión y Modernización, con el objetivo de asistir al Defensor del Pueblo en el diseño y la ejecución de políticas de gestión estratégica. Es desde este nuevo espacio y con esta nueva mirada que se ha elaborado el informe de esta Dirección General.

Acciones destacadas

Las principales acciones desplegadas desde el área en virtud de los objetivos previamente planteados, se articularon en torno a tres ejes de trabajo.

El primero se orientó a la optimización de las condiciones de atención y respuesta a la ciudadanía. En tal sentido se elaboró un proyecto (que no se agota en un solo período) tendiente a alcanzar información cierta y actualizada, a contribuir a una comunicación fluida entre las distintas áreas de la institución que atienden a la ciudadanía, y al desarrollo de pautas de trabajo claras y sencillas que faciliten la labor cotidiana de los agentes que atienden al público.

Para alcanzar este objetivo se propusieron grupos de acciones concretas, a saber: sistematización normativa, actualización de las pautas de la gestión de la queja y generación de una biblioteca virtual y una biblioteca física.

En este sentido, se articularon los medios para la contratación de la empresa Juris, que desde 2016 provee el servicio de Jurisprudencia Rosarina online, al cual pueden acceder los abogados de la Defensoría con el fin de consultar de manera inmediata la jurisprudencia local, insumo indispensable para la labor jurídica de la institución y que permite optimizar las respuestas que se brindan a la ciudadanía.

Durante los meses de marzo y abril se prosiguió con la labor iniciada en 2015 de coordinación de 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 al curso de actualización sobre el Código Civil y Comercial en la Facultad de Derecho de la UNR, realizado durante 2015. Esta actividad interna coordinada desde el área reunió semanalmente a los agentes interesados en la lectura, comprensión y análisis del nuevo texto, en aquellos aspectos que inciden cotidianamente en la labor de la institución y en el deber de respuesta a la ciudadanía.

En el marco de este eje temático también se realizó la capacitación acerca del Nuevo

Reglamento para el Trámite de Actuaciones Administrativas, decreto 4174/15, especialmente dirigida a abogados e instructores. El encuentro estuvo a cargo de Diego Echen, quien fue redactor del reglamento, y se llevó a cabo el 4 de octubre de 2016 en el Nodo Rosario.



Capacitación acerca del Nuevo Reglamento para el Trámite de Actuaciones Administrativas realizado en la Facultad Derecho UNR, con Diego Echen.

El segundo eje de trabajo estuvo orientado a la aproximación estratégica a la comunidad. En este sentido, la Defensoría actuó de dos maneras, mediante el acercamiento directo a los habitantes y mediante la coordinación de actores sociales.

En este último sentido, se destaca la jornada Promoción y defensa de los derechos previsionales de los adultos mayores realizada en el mes de noviembre. De acuerdo con su función de organismo protección y defensa de derechos y garantías, la Defensoría del Pueblo tiene un rol ineludible como formadora en materia de apropiación de derechos. En este caso, la población objetivo de la actividad fueron los adultos mayores, en atención al Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados. La jornada se orientó a brindar información y explicaciones relativas a los alcances de éste, y también a concientizar sobre la función de los centros de jubilados como organismos de contención de los adultos mayores y propagadores de mejoras generales. Para ello, la Defensoría del Pueblo coordinó la actividad con personal de Ansés y Pami, actores indispensables en la vida de los jubilados y los pensionados. La actividad se realizó en el Centro de Jubilados Ferroviario, sito en calle Alvear 165 de la ciudad de Rosario.

Respecto del acercamiento directo de la Defensoría a los habitantes, desde la Dirección se trabajó conjuntamente con otras áreas de la institución en campañas de visibilización **La Defensoría en la calle**. Ésta fue realizada durante la semana previa a las fiestas de fin de año y consistió en transmitir a la población una serie de consejos prácticos dirigidos a consumidores y usuarios para realizar compras seguras. El folleto con los consejos estaba acompañado por un plantín de obsequio a cada familia, producto de la labor realizada por personas con discapacidad en huertas inclusivas de la provincia, con la finalidad de sensibilizar a la población acerca de la discapacidad y la inclusión. La actividad se desplegó en los cinco nodos de la provincia con un alto impacto en la sociedad, incremento de las consultas y solicitudes de mayor presencia del organismo en los barrios.



El Defensor presente en la campaña de visibilización *La Defensoría en la calle*, en la ciudad de Rosario.



La campaña de visibilización *La Defensoría en la calle* también tuvo lugar en la ciudad de Santa Fe.

Un hito particular estuvo constituido por la celebración del 25° Aniversario de la Defensoría del Pueblo. La decisión del titular del organismo fue la de acercar la institución a la ciudadanía a partir de una serie de actividades cuyo sentido último fue devolverle a la población parte del apoyo brindado a la Defensoría durante sus 25 años de existencia. En este contexto, se realizaron diversas actividades tanto en la ciudad de Santa Fe como en la ciudad de Rosario, con participación activa de esta Dirección.

La **Campaña de Seguridad Vial** tuvo como objetivo brindar una serie de recomendaciones destinadas a los habitantes de la provincia que viajaban con destinos turísticos en época de vacaciones estivales. La actividad cobra especial relevancia teniendo en cuenta que la siniestralidad vial es la principal causa de muerte no natural en Argentina y en la provincia de Santa Fe. Desde la Dirección se trabajó activamente en el operativo logístico de distribución de la folletería que se realizó en diversas estaciones de peaje del territorio provincial, desde donde se entregaron 110 mil folletos.

El tercer eje de trabajo apuntó al fortalecimiento de la institución en su vinculación estratégica con otros organismos que comparten sus intereses, integrando con ellos redes sociales que le permitan alcanzar un mayor impacto sobre la comunidad en su conjunto.

En tal sentido, la Dirección 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 enfoques creativos y novedosos de las problemáticas planteadas por la ciudadanía santafesina.

Durante el período de referencia, la Defensoría suscribió convenios de cooperación con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, con el Colegio de Abogados de la Segunda Circunscripción Judicial, con la Facultad de Derecho de la UNR, con la Defensoría del Pueblo de Colombia y con el Registro General de la Propiedad.

Se mantuvo la actualización del registro de convenios de cooperación suscriptos con otras instituciones correspondientes a la zona sur de la provincia de manera pormenorizada, ordenada, completa y unificada como en períodos precedentes, sosteniendo el mismo criterio institucional en la manera de relacionarse con otros actores estatales o privados, individuales o colectivos. Se continuó con la metodología de trabajo de ordenar los convenios de cooperación rubricados por la Defensoría del Pueblo que tienen incidencia en la zona sur de la provincia de acuerdo a su número de resolución de protocolización.

Respecto del archivo físico de las actividades de aproximación a la comunidad también se mantuvo como se lo venía haciendo, con la finalidad de permitir el retrabajo de aquellas estrategias que se presentan como más efectivas al momento de producir actividades orientadas a la comunidad.

Asimismo, la actualización y el ordenamiento de las bases de datos de individuos e instituciones relacionadas con la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe es una labor constante de la Dirección que facilita la comunicación e interacción en tiempo y forma con cada uno de ellos.

En el marco de la vinculación institucional con otros organismos dedicados a la protección y a la defensa de derechos humanos y ciudadanos en el mundo –y especialmente en la región–, es menester destacar el trabajo cooperativo con instituciones afines que permiten aumentar el alcance e incidencia del Defensor del Pueblo y de su poder entendido como magisterio de la persuasión.

La institución mantuvo en los ámbitos local y nacional estrechos vínculos institucionales con distintos organismos públicos y privados, tales como sindicatos, gremios, organizaciones no gubernamentales, áreas del Estado municipal, provincial y nacional. Desempeña un rol activo permanente en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), el Instituto Internacional del

Ombudsman (IIO) y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensor del Pueblo (ILO).

Debe destacarse la participación del Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe en el marco de Adpra respecto de las audiencias públicas realizadas durante 2016 para definir los aumentos tarifarios de los servicios públicos. Además, el Defensor del Pueblo de Santa Fe fue designado por los integrantes de Adpra como representante de la organización ante la FIO.

Con relación a ese organismo, es menester resaltar la participación del Defensor del Pueblo santafesino en la *Tercera Conferencia de las Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible Hábitat III – Quito*, que se desarrolló en Quito, Ecuador, del 17 al 20 de octubre de 2016. Se trató de la tercera de una serie de conferencias convocadas por las Naciones Unidas que comenzaron en 1976 y que se realizan cada veinte años, teniendo como principal objetivo fortalecer el compromiso político global en favor del desarrollo sostenible de pueblos, ciudades y otros asentamientos humanos, tanto rurales como urbanos.

El producto de ese fortalecimiento, mediante nuevos compromisos y obligaciones, es la Nueva Agenda Urbana, que establece una estrategia global en torno a la urbanización para las próximas dos décadas. La FIO logró la inclusión y participación de las Defensorías del Pueblo iberoamericanas en este encuentro, y en ese marco el Defensor del Pueblo santafesino disertó sobre *El Defensor del Pueblo y su rol en el acceso a los servicios públicos*, en el área temática *La tutela de los derechos en materia de servicios públicos*.

En el mes de noviembre, se realizó en las Islas Canarias, España, el XXI Congreso de la FIO *Pobreza, Dignidad y Derechos Humanos*, en el cual se retrabajaron varios de los temas abordados en Hábitat III, tales como extrema pobreza, hambre y subnutrición, derecho a la vivienda y a los servicios básicos adecuados, educación inclusiva y acceso a formación profesional de alta calidad.

Respecto del ILO, la relación cooperativa en pos del objetivo de promover la figura del Ombudsman en los países de Latinoamérica y el Caribe, se tradujo en la continuidad de la asistencia técnica de la Dirección en relación con la gestión de las cuentas oficiales del ILO en las redes sociales. Este espacio de colaboración responde a la necesidad de fortalecer los vínculos interinstitucionales con otros organismos dedicados a la protección y la defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos tanto en la región como en otros lugares del planeta. Apunta a colaborar y, al mismo tiempo, requiere la colaboración en la comunicación y promoción de derechos, para hacer pública la vulneración de los mismos y aportar o nutrirse de experiencias novedosas.

El resultado de esta labor es que en un año, el ILO ha llegado a más de 3.000 usuarios de Facebook y más de 290 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.

Respecto del IIO, además de mantener su membresía institucional desde 2012, la Defensoría santafesina ocupa en la persona de Analía Colombo, la Dirección Regional Caribe y América Latina. De esta manera, la Defensoría del Pueblo cuenta con un destacado espacio de decisión en el mayor organismo global representativo del Ombudsman. La importancia de integrar el IIO radica en que se trata del máximo organismo global para la cooperación que reúne a más de 170 instituciones del Ombudsman de más de 90 países en los cinco continentes y es fuente de consulta en materia de defensa de los Derechos Humanos por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

En ese marco, se destaca la responsabilidad y la confianza que la junta directiva de ese organismo depositó en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y en la Dirección de Fortalecimiento Institucional y Capacitación para la coordinación de la primera capacitación en español organizada conjuntamente con el IIO y la Queen Margaret University de Escocia, durante los días 9 y 10 de junio, denominada *Herramientas con enfoque de derechos para la labor de las Defensorías del Pueblo*, que reunió a más de treinta funcionarios y titulares de oficinas del Ombudsman de Latinoamérica. Además de prestigiar a la institución en toda la región, la actividad supuso para la ciudad de Rosario –en la que se realizara el encuentro– un modo de mostrarse a Latinoamérica como una ciudad comprometida con la promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos.



Capacitación *Herramientas con enfoque de derechos para la labor de las Defensorías del Pueblo*.

El curso estuvo dirigido a Defensores del Pueblo de habla hispana y se centró en el rol del Defensor y la investigación como herramienta fundamental para el control defensorial. La capacitación comenzó con una reflexión sobre el papel del Defensor del Pueblo y los principios que sustentan su trabajo como organismo de control. El desarrollo planteó la relevancia de la investigación y desarrollo paso a paso de cada una de sus fases. El curso culminó identificando estrategias posibles para resolver los problemas y retos que el rol del Ombudsman implica. Los docentes a cargo de la capacitación fueron el Presidente del ILO, Carlos Constenla, y María Jesús Aranda Lasheras, ex Defensora del Pueblo de Navarra, España. La actividad tuvo una destacada recepción por parte de las instituciones latinoamericanas del Ombudsman y situó una vez más a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe a la vanguardia de los organismos de protección y defensa de derechos y garantías en el mapa global.

Resultados, propuestas y objetivos

El primer eje de trabajo referido a la optimización de las condiciones de atención y respuesta a la ciudadanía evidenció progresos visibles, y se redoblarán esfuerzos para profundizar en materia de sistematización normativa y actualización de las pautas de la gestión de la queja.

También fue evidente el progreso respecto de la dinámica de trabajo y la comunicación entre las áreas, la comunicación interna circula de mejor manera. Los procesos de formación

del personal demuestran ser una contribución insoslayable a la circulación de la información y a la evolución de las relaciones entre los agentes. Se seguirá trabajando en pos de lograr mayor fluidez en las comunicaciones internas y en la interacción cooperativa de todas las áreas.

Las dificultades respecto del espacio de trabajo, concretamente la readecuación edilicia 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 no contar el personal con infraestructura y las dimensiones necesarias para un funcionamiento adecuado. Sin embargo, el personal comprende 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.

Respecto de este punto en particular, la Dirección realizó un aporte que se traducirá en una mejor atención a la ciudadanía al proponer la incorporación de salitas de espera para niñas/os con materiales lúdicos y didácticos. Las personas que concurren a la Defensoría, frecuentemente lo hacen acompañadas por niñas/os de diversas edades, que deben compartir la espera y a veces la entrevista con los equipos de atención de la institución, situación que puede resultar inadecuada, poco conveniente y potencialmente perjudicial para ellos. La implementación estará a cargo del Centro de Asistencia a la Víctima y consiste en el establecimiento en las sedes Rosario y Santa Fe de un espacio especial y diferenciado para niñas/os, con materiales didácticos y lúdicos (como por ejemplo plastilinas, papeles, lápices o crayones de colores, rompecabezas, bloques para armar, libros de cuentos, entre otros). Las propuestas lúdicas y didácticas se orientarán a la consolidación de la igualdad de género, evitando los estereotipos y al fomento de actitudes y valores positivos (convivencia, solidaridad, respeto). Asimismo, se apuntará al uso de materiales reciclados, para que el espacio tienda a la concientización sobre la importancia del cuidado del ambiente.

Finalmente, se considera necesario reforzar una visión institucional compartida. A lo cual la implementación de la nueva estructura orgánica y funcional podría contribuir decididamente a la fluidez de la comunicación y el diálogo intrainstitucionales, al simplificar algunos procesos internos y fortalecer mecánicas de trabajo en redes y no compartimentadas en las direcciones.

Con relación al segundo eje de trabajo, orientado a la aproximación estratégica a la comunidad, vale decir que los resultados fueron superadores de lo esperado.

En su acercamiento a la ciudadanía, ya fuera de manera directa, como a través del trabajo en redes o en coordinación con distintos actores sociales, pudo advertirse la avidez de la ciudadanía por recurrir a organismos como la Defensoría del Pueblo que, independientemente de su misión y objetivos, son también un ámbito de escucha activa, de comprensión y también de prevención.

Respecto del tercer eje de trabajo y la labor de fortalecimiento de la institución en su vinculación estratégica con otros organismos que comparten sus intereses, integrando con ellos redes sociales que le permitan alcanzar un mayor impacto sobre la comunidad en su conjunto, la labor se ha profundizado tal como se preveía. En el ámbito del IIO, la Defensoría del Pueblo mantiene un espacio de decisión relevante para la cooperación regional. La presencia del organismo 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. A modo de ejemplo, cabe recordar la organización del curso de capacitación en el ámbito local dictado por la Queen Margaret University de Escocia y financiado por el IIO.

La cooperación permanente con el IIO acerca a la Defensoría del Pueblo con 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 propias experiencias al ámbito

regional. Todo ello en la búsqueda de promover la figura del Ombudsman en la región y contribuir a la consolidación de los procesos democráticos y el respeto, la promoción y la defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos.

Debe destacarse la estrecha e ineludible cooperación con las siguientes áreas funcionales del organismo: Secretaría Privada, Centro de Asistencia a la Víctima, Gestión e Instrucción, Administración, Informática, Prensa, Preservación del Patrimonio Histórico y Cultural, Relatoría y el Gabinete de Asesores. Es producto 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. En ese sentido, la Dirección presentó propuestas para el período 2017:

- Creación de un centro de contacto para brindar atención integral por medios alternativos a la entrevista personal con los instructores.
- Realización de actividades dirigidas a la administración pública de manera tal de incidir en la formulación de políticas públicas y en cambios en la administración a partir de mecanismos propositivos y preventivos.
- Aprovechamiento de la oportunidad que brinda el Reglamento para el Trámite de Actuaciones Administrativas (decreto 4.174/15) al regular el procedimiento participativo para la elaboración de disposiciones de alcance general, como una herramienta a la cual puede recurrir la Defensoría del Pueblo para cumplir con su función institucional.
- Coordinación de trabajo en redes con actores sociales y la comunidad, especialmente orientados a adultos mayores.
- Coordinación de actividades de formación integral para el personal del organismo.
- Desarrollo de un proyecto integral de promoción de la igualdad de género.
- Actividades de acercamiento a la ciudadanía de manera directa a través de variantes de la campaña *La Defensoría en la calle*, enfocada en la preservación del ambiente.

Como perspectivas a futuro, la Dirección General de Fortalecimiento Institucional reconvertida en Dirección General de Estrategia y Gestión apunta al diseño estratégico y la conducción técnica de procesos que redunden en una mejora sensible de las condiciones de trabajo del personal, sin perder nunca de vista que el objetivo último y la razón de ser del organismo es mejorar la calidad de vida de quienes habitan la provincia, a través de la promoción, protección y garantía de derechos.

APARTADOS ESPECIALES

25° ANIVERSARIO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Este año estuvo caracterizado por un acontecimiento especial: la celebración del 25° Aniversario de la Defensoría del Pueblo. La decisión del Defensor del Pueblo fue acercar la institución a la ciudadanía a partir de una serie de actividades cuyo sentido último fue devolverle a los habitantes de la provincia parte del apoyo brindado a la Defensoría durante sus 25 años de existencia. En este contexto, se realizaron diversas actividades tanto en la ciudad de Santa Fe como en la ciudad de Rosario.

Los festejos comenzaron con la séptima edición de la Feria de Organizaciones Sociales (FOS/7) en La Redonda, Arte y Vida Cotidiana, que estuvo dedicada a homenajear a la Defensoría en tanto institución del Estado que articula a lo largo de año actividades comunes (como se explica más abajo) pero también brindar asistencia, ayuda y respaldo a más de un centenar de instituciones de la sociedad civil de la capital provincial y zona de influencia. Poco menos de 100 fueron las que asistieron a la séptima edición que fuera inaugurada por el Ombudsman santafesino, quien en su discurso resaltó: “No existe en ningún lugar del país otra Feria como ésta. En la que se viene a mostrar el esfuerzo solidario por el prójimo. Debemos replicar esta Feria en otras ciudades a lo largo y ancho de la provincia”.

En rigor, la primera actividad pública del nuevo Defensor del Pueblo, acompañado de organizaciones sociales (en este caso unas ochenta), aconteció a no más de una semana de haber asumido y en el marco de una actividad de FOS, también dedicada a la conmemoración de la celebración del aniversario, como el mismo funcionario resalta en sus palabras introductorias en la guía impresa que acompañó la FOS/7. Fue la creación de *La arboleda de los sueños*, en el Parque Federal. Más adelante se menciona puntualmente.

El 30 de noviembre, el Gobernador de la provincia y el Ejecutivo que encabeza se sumaron a los festejos ofreciendo una cena de camaradería a los Defensores del Pueblo de distintos puntos del país que vinieron para acompañar a su par santafesino y al personal de la Defensoría en el acto institucional que tendría lugar al día siguiente. Entre los asistentes se contó el presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) y Defensor del Pueblo de CABA, Alejandro Amor, y el Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman, Carlos Constenla.

El 1° de diciembre, en el recinto de la Cámara de Diputados de la provincia, se llevó a cabo un acto institucional en el que disertaron el reconocido catedrático Andrés Gil Domínguez y el presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensor del Pueblo (ILO), Carlos Constenla, presentados por Alejandro Amor. En la misma ceremonia se reconoció a los ex Defensores del Pueblo santafesinos Norberto Nicotra, María Angélica Gastaldi y Carlos Bermúdez, así como a familiares de Edgardo Bistoletti y al personal que se desempeñó en la institución en los últimos 25 años.

El 2 de diciembre se realizó en la Plataforma Lavardén de la ciudad de Rosario una velada cultural con la presentación de Gabriel de Pedro Quinteto y el Ensemble Inés Zemp, de la Escuela de Música de la UNR, con entradas gratuitas. El 3 de diciembre se llevó a cabo la *Feria de Salud y Seguridad Vial* en la plaza Montenegro, donde se asesoró a la ciudadanía respecto de sus derechos, se realizaron exámenes gratuitos para la detección de VIH, Sífilis y Hepatitis y se desplegó una campaña de vacunación. También se realizaron actividades de concientización y

prevención en materia de seguridad vial y capacitación en procedimientos de cardiopresuscitación. En todas estas actividades de celebración del 25° Aniversario de la institución.

El 8 de diciembre en el Centro Cultural Municipal Estación Belgrano (con cuya facilitación adhirió al festejo el Municipio santafesino) tuvo lugar un acontecimiento artístico de alta jerarquía, también integrando el programa celebratorio: la reunión del 82° Salón Anual y 11° Salón de Pintura Salvador Massa, organizados por la Asociación de Artistas Plásticos de Santa Fe (APPS).

En ellos el jurado otorgó, entre otros, el premio especial *25° Aniversario de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe* a Susana Rossi, por su obra *Instalación Pictórica* (óleo). Las exposiciones, que fueron inauguradas por el Defensor del Pueblo de Santa Fe, la Ministra de Innovación y Cultura, María de los Angeles González, el presidente de la AAPS, José Bastías, y el representante de Cultura municipal, Eduardo Bavorovsky, estuvieron abiertas con entrada libre y gratuita hasta fin de año.

El 18 de diciembre con 600 participantes inscriptos (límite fijado de antemano por cuestiones de organización aunque los interesados en anotarse superaron las 1.000 personas) se corrió la *Maratón 25° Aniversario Defensoría del Pueblo*, que con dos recorridos, de 8 y 4 kilómetros, unió las costaneras de la ciudad de Santa Fe. Fue un acontecimiento deportivo de real impacto y repercusión, la primera maratón santafesina filmada desde el aire con un dron, y transmitida en vivo por internet desde sitio www.encarrera.com.ar/defensoria.

Finalmente, los actos celebratorios culminaron con un homenaje oficial del Defensor del Pueblo a todos y cada uno de los empleados de las dos sedes centrales y cada una de las 30 delegaciones a quienes les hizo entrega en sendas ceremonias cargadas de emotividad de un diploma de reconocimiento que fuera enteramente diseñado e impreso en la Dirección de Prensa y RRH.



Acto en la Legislatura por el 25° Aniversario de la Defensoría.



Maratón por el 25° Aniversario de la Defensoría.



Cena oficial por el 25° Aniversario de la Defensoría realizada en la ciudad de Santa Fe.



Gabriel De Pedro Quinteto, en la Plataforma Lavardén, en Rosario.

SERVICIOS PÚBLICOS (TARIFAS)

Sin dudas el año 2016 estuvo signado por la actualización de los cuadros tarifarios de los servicios públicos esenciales: gas natural por red, energía eléctrica y agua potable y cloacas. En febrero y marzo de ese año, el Ministerio de Energía y Minería de la Nación dictó una serie de normas que consagraron un nuevo cuadro tarifario para los servicios públicos de gas natural por red y electricidad, proponiéndose como meta la eliminación de subsidios y produciéndose, por ende, un traslado de los costos a los usuarios.

Las Defensorías del Pueblo provinciales y municipales fueron receptoras de los reclamos de los usuarios ante la notificación de las facturas con los aumentos establecidos, llegándose a observar para el servicio de gas natural aumentos de hasta 800 por ciento y en la energía eléctrica de hasta 350 por ciento en el valor de generación que fue trasladado a la tarifa, sumándose al aumento que había sido aprobado oportunamente por la Empresa Provincial de la Energía (EPE).

Ante los reclamos de la población, dado que muchos afirmaban no poder afrontar el pago de las facturas, y la ausencia de Defensor del Pueblo de la Nación como legitimado constitucional para representar a los usuarios ante perjuicios derivados de resoluciones del gobierno nacional, las Defensorías del Pueblo de todo el país mediante la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina tomaron un rol preponderante y vital en la defensa de los derechos de la ciudadanía.

En ese sentido, y en audiencia con el Ministro de Energía y Minería de la Nación, expusieron su preocupación por el significativo impacto que generaron los aumentos en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios (energía eléctrica, aguas y saneamiento y gas natural), que afectaron no sólo a los hogares y a los usuarios residenciales, sino también a los clubes de barrio, entidades de bien público en general, medianas y pequeñas empresas y pequeños comercios.

En esa oportunidad, las Defensorías del Pueblo de todo el país entregaron al Ministro nacional petitorio donde se requería:

- Adoptar las medidas necesarias tendientes a una profunda revisión de los cuadros tarifarios aplicados, convocando a una audiencia pública de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Constitución Nacional, readaptándolos a criterios de razonabilidad y justicia, para que la adecuación tarifaria que se pregonaba sea verdaderamente gradual y progresiva, sin que ello afecte los derechos fundamentales de los usuarios a recibir servicios públicos indispensables para el desarrollo de una vida digna.
- Ampliar los requisitos para el acceso a la tarifa social en cada uno de los servicios públicos, procurando criterios de admisión flexibles y no taxativos, que les permitan ser incluidos a todos aquellos que lo necesitan.
- Implementar mecanismos ágiles, eficientes y accesibles, tanto en las empresas prestatarias como en los entes reguladores respectivos, que faciliten las peticiones de los usuarios dirigidas a acceder a los beneficios de la tarifa social.
- Instruir a las empresas prestatarias y a los entes respectivos a adoptar medidas dirigidas a evitar el corte o interrupción total del suministro de los servicios por falta de pago, debiéndose contemplar otras medidas alternativas para todos aquellos usuarios/as que no puedan afrontar los incrementos establecidos en los nuevos cuadros tarifarios.
- Implementar de manera urgente el régimen tarifario específico para las entidades de bien público, previsto en la ley nacional 27.218, para que todas las entidades comprendidas puedan acceder a dicho beneficio, debiéndose adoptar medidas urgentes para evitar el

corte o interrupción del suministro de los servicios públicos en dichas entidades, hasta tanto no se aplique la mencionada ley.

Las acciones de los Defensores del Pueblo de todo el país y de las asociaciones de defensa a los usuarios y consumidores determinaron el pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia de Nación en los autos *Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y Solidaridad y otros contra Ministerio de Energía y Minería sobre amparo colectivo*.

En dicho pronunciamiento el máximo tribunal anuló parcialmente –sólo respecto a los usuarios residenciales– las resoluciones que habían dispuesto los aumentos en las tarifas de gas natural y sentó las bases sobre los requisitos que deben cumplirse en la modificación del cuadro tarifario de un servicio público:

1. Participación ciudadana en materia tarifaria. Este aspecto había sido incumplido y reemplazado por la mera notificación de una tarifa ya establecida. La participación de los usuarios con carácter previo constituye un factor de previsibilidad integrativo del derecho constitucional a una información adecuada y veraz (conforme lo ordena el artículo 42 del texto constitucional argentino).
2. Definió a los servicios públicos esenciales como aquellas prestaciones vitales e indispensables para el conjunto de los ciudadanos, y fijó los criterios rectores a observar en la fijación de las tarifas, a saber: certeza, previsibilidad, gradualidad y razonabilidad.
3. Mantenimiento de una tarifa social.
4. Evaluación de la gradualidad y razonabilidad de los aumentos de las tarifas desde la óptica de la realidad socioeconómica de los usuarios.
5. Estableció que el Defensor del Pueblo de la Nación era la figura consagrada por la Constitución Nacional para ejercer las acciones colectivas en los temas tarifarios, y al encontrarse vacante dicho cargo desde un largo tiempo, exhortó al Congreso Nacional que inicie el procedimiento para su nombramiento.

Este pronunciamiento de la Corte Suprema resaltando el valor de la figura del Defensor del Pueblo nacional como legitimado para interponer acciones colectivas ante el reclamo por tarifas de servicios públicos de alcance nacional, junto a la sentencia inmediatamente posterior mediante la cual desestima la acción interpuesta por el Secretario de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires –por tarifas de energía eléctrica de alcance provincial– alegando que es el Ombudsman quien posee dichas atribuciones, permite vislumbrar con claridad meridiana dos cuestiones inestimables para la figura del Ombudsman o Defensor del Pueblo. La primera es que la figura del Defensor del Pueblo es la institución pensada por los constituyentes para proteger y garantizar los derechos de usuarios y consumidores mediante el ejercicio de acciones colectivas. La segunda es que el máximo tribunal reconoce el carácter unipersonal de estas instituciones y pone las facultades consagradas sólo en cabeza del Defensor del Pueblo.

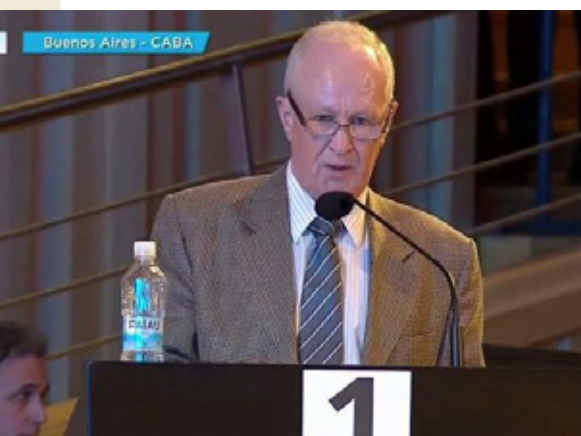
Como consecuencia directa del fallo de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, toda modificación tarifaria de los servicios públicos esenciales fue sometida a consideración previa de la ciudadanía mediante convocatorias a audiencias públicas según lo prescripto por la Constitución Nacional en su artículo 42.

Servicio público de gas natural por red.

La tarifa de gas natural por red que paga el usuario del servicio se compone básicamente

de tres elementos: valor del gas en el punto de ingreso al sistema de transporte (Pist, determinado por el Ministerio de Energía y Minería y en virtud de fallo de la Corte citado precedentemente previo audiencia pública), valor de transporte y distribución siendo estos últimos considerados servicios públicos por el marco regulatorio vigente y sus precios deben ser aprobados por el Enargás como autoridad de aplicación previa realización de audiencia pública.

En ese contexto, el gobierno nacional convocó a audiencia pública donde los Defensores del Pueblo tuvieron un rol central en la defensa de los derechos de usuarios de servicios públicos.



Audiencia pública 083:

Traslado a tarifas de los precios de gas en el punto de ingreso al sistema de transporte y tarifas transitorias de transporte y distribución, vigentes hasta la aprobación de los cuadros tarifarios resultantes de la revisión tarifaria integral

La mencionada audiencia tuvo lugar en la Usina del Arte en la ciudad de Buenos Aires y el Defensor del Pueblo de Santa Fe participó como orador, siendo los puntos centrales de su exposición:

- Se cuente con una auditoria externa que en forma objetiva y como tercero imparcial, informe, suficiente y fundadamente, sobre los reales costos del gas en la boca de pozo y, con ello, tener bases ciertas para establecer tarifas a los usuarios.
- Se remarcó que el alcance de los involucrado en dicha audiencia pública sólo alcanzaba al 23,5 por ciento de los usuarios, discriminando a comercios y pequeñas y medianas empresas.
- Señaló que el criterio de proporcionalidad y gradualidad exige un análisis particular para cada categoría de usuarios y las tarifas a determinar para los mismos, ya que los mayores consumos no necesariamente se pueden presentar en los sectores económicamente más pudientes.
- Solicitó que se instauren mecanismos ágiles para impugnar la categorización y/o recategorización de un usuario determinado, pudiendo alegar que la tarifa determinada según la categorización efectuada le resulta desproporcionada y dificulta el acceso al servicio.
- Expresó que consideraba inadecuado que el sector de usuarios a los que más se proponía incrementar las tarifas sea precisamente a los que menos consumen, si dentro de los objetivos planteados por el gobierno nacional se encuentran los de conseguir un suministro sostenible en el tiempo y fomentar el ahorro y consumo eficiente.
- Respecto de la tarifa social, el Defensor del Pueblo afirmó como indispensable pedir una interpretación amplia, inclusiva y flexibles de las normas que estipulan el acceso a la misma, debiéndose reformular los requisitos fijados, especialmente a considerar jubilados de ingresos reducidos, discapacitados convivientes con titulares del servicio, desocupados, titulares de vehículos de escaso valor, entre otros, adecuando los mecanismos para dotar de real automaticidad al sistema.
- El Ombudsman pidió que se tenga en cuenta en el nuevo régimen tarifario la situación de

las subdistribuidoras en la provincia de Santa Fe, integradas por cooperativas y/o empresas con participación estatal, en virtud que debían afrontar las mismas obligaciones que las distribuidoras pero sin ningún tipo de asistencia financiera. En virtud de ello, se propuso que el Ente Regulador tome algunas decisiones tendientes a facilitar el servicio prestado por las subdistribuidoras sin que ello implique un costo mayor en las tarifas de los usuarios de éstas.

Posteriormente, en diciembre tuvo lugar en la Universidad Nacional del Litoral de Santa Fe la audiencia pública donde se puso a consideración la Revisión Tarifaria Integral de la Distribuidora Litoral Gas SA y la empresa Transportadora Gas del Norte SA que prestan servicios en Santa Fe.

Audiencia Pública 86:

Convocada por el Enargás por resolución 1/4.124: *Revisión Tarifaria Integral de Transportadora de Gas del Norte SA, Litoral Gas SA, Gasnea SA y Redengas SA; propuestas de modificaciones, elaboradas por la autoridad regulatoria, en los reglamentos de servicio de transporte y Ddistribución aprobados por decreto 2.255/92 y la metodología de ajustes semestrales.*

El Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó como orador.



- Expuso una postura crítica y requirió llanamente al Enargás que rechace el aumento requerido por las empresas por considerar que los valores no serán accesibles, ni razonables, ni proporcionados.
- Afirmó que el aumento requerido tenía un plan muy reducido de obras dentro del área con servicio, comprometiéndose la distribuidora sólo a realizar obras con la condición de que se acepte todo lo que la empresa exige, como por ejemplo, la financiación mediante cargo fijo de 19 pesos para todos los usuarios para obras dentro de la zona concesionada y, sólo si se incrementaba ese cargo a 40 pesos, se realizarían tareas de ampliación del área servida.
- El Defensor del Pueblo también se opuso a que las actualizaciones se realicen cada 3 meses y no cada 6 meses como propuso el Enargás.
- Insistió en una de las propuestas que se efectuó en la anterior audiencia pública y que consistía en que las Defensorías puedan actuar como auditores externos en materia de determinación tarifaria, solicitándose al respecto que fuera dotada con recursos humanos y técnicos que permitan evaluar las propuestas y documentaciones presentadas por las empresas y poder expedirse respecto de cuál sería una tarifa justa y razonable.
- Respecto de la empresa Transportadora de Gas del Norte SA y su propuesta tarifaria se hicieron extensivas las consideraciones generales efectuadas para la distribuidora Litoral Gas SA, con el agravante que la misma empresa Transportadora del Norte SA reconoció en el informe presentado que en los últimos 3 años Enargás aprobó subas del 380 por ciento aproximadamente y en un marco de emergencia económica y de fuerte intervención estatal

mediante subsidios.

En cuanto a las modificaciones al Reglamento de Distribución el Defensor del Pueblo de Santa Fe efectuó las siguientes observaciones:

- Respecto de la indemnización tasada de 10 cargos fijos a favor de los usuarios por cortes imputables a la empresa sin aviso previo, se entendió que debe determinarse si la penalidad es por cada hora o día de servicio interrumpido, creyendo que para el caso de días la indemnización debe ser mayor.

- En caso de cortes de suministro por causales imputables al usuario, se propuso que una vez efectuadas las acciones que se le exigen para la restitución (pagos o mejoras), la distribuidora debe realizar las inspecciones, habilitaciones y cualquier otra acción que le corresponda en un plazo mínimo e inmediato. Esto se condice con la situación de muchos usuarios de la provincia (en particular de Rosario, desde la explosión de calle Salta 2141, y la ciudad de Santa Fe) a los cuales se les interrumpieron el servicio por deficiencias en las instalaciones y la empresa le impone un plan de obras y modificaciones sujetas a su control. La reconexión muchas veces se demora porque la distribuidora no efectúa las inspecciones en tiempo y no procede a habilitar y conectar cuando se cumple con los planos de obras exigidas.

- En relación a la facturación, la propuesta expresa fue que para los usuarios residenciales la lectura del medidor sea bimestral y la facturación por ese periodo equivalente. Se pidió que se considere incorporar al reglamento el pago de las facturas dividido en cuotas mensuales para los usuarios residenciales en todas sus categorías.

- El proyecto sigue permitiendo la estimación de consumo hasta de 3 períodos anuales por medidor. Expresó que la estimación sólo debe permitirse para el caso de fuerza mayor y ser debidamente notificado al usuario.

Servicio público de energía eléctrica

En cuanto al servicio de energía eléctrica, los Defensores del Pueblo advirtieron que al igual que el gas y el agua potable son derechos humanos a los que deben acceder todas las personas, independientemente de su condición social.

La tarifa pagada por el usuario del servicio está compuesta del valor de la energía adquirida en el Mercado Eléctrico Mayorista operado por Cammesa y fijado por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, el valor agregado de distribución (es la suma determinada por la EPE y tiende a cubrir costos operativos, inversiones, etc) y transporte.

En 2016 los aumentos del valor de distribución fueron determinados por resolución 525 que consagró un ajuste del 26,9 por ciento respecto del cuadro tarifario vigente desde el 1º de enero de 2016. Luego el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, a través de la resolución 6/2016, sancionó un precio estacional único a nivel nacional para el MEM, aplicable a la demanda de energía eléctrica de los agentes prestadores que tienen demandas menores a los 300 kilovatios, tomando como referencia el precio sin subsidio. Este aumento del precio de la energía fue trasladado automáticamente a los usuarios del servicio, acumulando un incremento del 80 por ciento anual.

Ante este fuerte incremento tarifario la Defensoría del Pueblo realizó una serie de acciones.

- Mantuvo reuniones con autoridades de la Empresa Provincial de la Energía, manifestándole las necesidades frente a estos incrementos: 1) garantizar el derecho al servicio; 2) advertir el impacto que podía producir sobre el sector productivo y

el empleo que ellas generan; 3) informar a la población sobre las características de la tarifa y de la tarifa social y toda información que resulte útil para que el usuario pueda contemplar su consumo y su presupuesto; 4) poner en práctica el mecanismo de audiencia pública para determinar los incrementos de tarifas, tal como lo dispone la ley; 5) continuar aplicando las tarifas sociales provinciales, además de la prevista por resolución nacional respectiva.

- En el mes de noviembre se cursó una nota al Presidente del Directorio de la EPE solicitando que informe si la Empresa Provincial de Energía tenía proyectado aplicar en los próximos meses aumentos de tarifas y, de ser así, le requirió que acompañe propuesta a formular y los fundamentos que justifiquen el incremento tarifario.

En cuanto a la fijación del valor de generación en el mercado eléctrico mayorista a cargo de Cammesa (competencia nacional) el Defensor del Pueblo realizó las siguientes acciones:

- Mediante una nota al Ministro de Energía y Minería de la Nación se requirió que informe si iba a convocar a audiencia pública o cualquier otro mecanismo de participación ciudadana a los fines de determinar los precios del Mercado Eléctrico Mayorista.

- Luego de desarrollada audiencia pública informativa respecto del precio de la energía eléctrica en el mercado mayorista y tendiente a establecer la revisión tarifaria integral de las transportistas, el Ombudsman provincial, mediante una misiva al Presidente del Ente Regulador de la Electricidad, manifestó el malestar por no haber sido notificada la Defensoría de Santa Fe en tiempo y forma de la realización de la audiencia, tal como lo requería la normativa que la convocaba. Luego, como ampliación de lo anterior, se le requirió expresamente que se considere la situación de los usuarios de Santa Fe en la determinación del valor de la energía mayorista.

- Se cursó nota a Jueza Federal de San Martín a los fines de que informe si se encontraba vigente la medida cautelar dispuesta por ella que suspendió el aumento de los costos de la energía eléctrica que implicaron la aplicación de las resoluciones 6/2016 y 7/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación y 1/2016 del Enre..

- Se envió una nota a la Empresa Provincial de la Energía para que informe sobre la situación de la distribuidora en relación con el fallo de la Jueza Federal de San Martín que suspendió el tarifazo. Se remarcó la necesidad de conocer qué conducta debían seguir los usuarios que tenían pendiente el pago de facturas ya emitidas. Asimismo, se pidió saber qué disposiciones se habían tomado por parte de la EPE con relación a la aplicación de ese fallo judicial sobre el cuadro tarifario de esa empresa, fundamentalmente sobre la conducta que debían seguir para los usuarios que tenían pendiente el pago de facturas ya emitidas, y sobre las facturaciones futuras.

Con posterioridad al dictado del fallo de la CSJN en el fallo Cepis, el gobierno provincial



implementó el *Régimen de audiencias públicas para el sector de la energía eléctrica*, de carácter no vinculante siendo la autoridad de aplicación la Secretaría de Estado de Energía de la provincia de Santa Fe. Cabe destacar que en el artículo 3 se exceptúa el deber de llamar a audiencia pública en aquellos casos que impliquen sólo el traslado de las modificaciones en los precios estacionales que fije Cammesa.

Como consecuencia de lo dicho, por resolución 96/16 de la Secretaría de Estado de la Energía se convocó a audiencia pública del día 25 de noviembre de 2016 en la UNL, con el objeto de “escuchar y recabar las opiniones de los interesados sobre la solicitud de adecuación en el cuadro tarifario”.

En esa oportunidad la Defensoría del Pueblo, a través del Defensor Adjunto Zona Norte, en representación del Ombudsman provincial, participó del acto y requirió:

- Contemplar los principios señalados por la Corte Suprema de Justicia de la Nación para estas discusiones tarifarias respecto de la gradualidad, razonabilidad y proporcionalidad de la tarifa, considerándose que no parecería razonable ni oportuno establecer el aumento en la forma propuesta.

- La Defensoría advirtió, asimismo, que para evaluar la gradualidad, razonabilidad y proporcionalidad se debían incluir en el análisis todos los aumentos tarifarios vigentes y programados en el futuro inmediato y la realidad socioeconómica de los usuarios, observándose los altos aumentos en los servicios en el curso del año anterior y los nuevos valores de transporte y generación de energía eléctrica.

- También se pidió por la creación de un ente provincial de control del servicio de energía eléctrica con capacidad técnica, autonomía funcional, autarquía y con representación de los usuarios y que, previo a convenios con universidades y colegios, la Defensoría del Pueblo participe y colabore con recursos humanos y técnicos idóneos que permitan evaluar los costos presentados por la empresa y opinar sobre si los ajustes tarifarios se condicen con aquéllos y en que medida son necesarios.

- Finalmente, se recordó que el acceso a la energía eléctrica es un derecho humano fundamental para un desarrollo digno de la persona.

Servicio público de agua y saneamiento

Respecto del servicio público de agua potable y cloacas se debe aclarar que, a diferencia de la energía eléctrica y el gas por red, este es un servicio enteramente provincial (extracción, transporte y distribución) sujeto a normativas y controles provinciales.

En ese sentido, el Enress convocó a audiencias públicas para tratar el cuadro tarifario propuesto por la empresa Aguas Santafesinas SA para el año 2017.

La Defensoría del Pueblo participó en las audiencias realizadas en las ciudades de Rosario y Casilda, y el día 29 de noviembre de 2016 el Defensor del Pueblo fue uno de los principales oradores en la audiencia que tuvo lugar en la ciudad de Santa Fe.

En esa oportunidad se expresó que la Asamblea General de Naciones Unidas creó la *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* dentro de la cual se señalan los *Objetivos de desarrollo sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo*, siendo uno de ellos garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. Una de las metas propuesta por Naciones Unidas para cumplir con el objetivo señalado es lograr el acceso universal y equitativo al agua potable, a un precio asequible para todos.

En esa audiencia, el Ombudsman provincial expresó con contundencia que:

- El incremento propuesto no reunía los requisitos de gradualidad y proporcionalidad que deben observarse en esos casos, pidiendo que la situación se revea y la suba sea disminuida.

- Compartía la necesidad de una modificación de la estructura tarifaria tendiente a que los usuarios paguen según sus consumos aumentando las micromediciones.

- Entendía como razonable y necesario adaptar el marco regulatorio vigente.

- Insistía y bregaba por la implementación de un sistema de tarifa social acorde al existente para los servicios de gas natural por red y energía eléctrica, de modo tal que aquellos usuarios que se encuentren dentro de ciertos criterios objetivos de inclusión accedan al servicio mediante el pago de una tarifa diferencial que resulte accesible.

Conclusión

Las tarifas de los servicios públicos van a continuar siendo materia de consultas permanentes de los usuarios en el año 2017, en virtud de que la mayoría de los aumentos aprobados –y los que se aprobarán– tanto para el gas natural por red, agua potable y saneamiento y energía eléctrica (luego de celebradas las audiencias públicas exigidas por la Corte Suprema) entrarán en plena vigencia a partir del año en curso.

Ante esa situación, las Defensorías del Pueblo deben continuar con la tarea realizada en el año 2016 tendiente a la protección de los usuarios recordando los mandamientos de la Corte Nacional en el fallo Cepis, no pudiéndose soslayar que los servicios públicos esenciales son indispensables para el desarrollo de una vida digna de las personas y considerando su acceso un verdadero derecho humano.

A esos fines resultarán esenciales las acciones que se puedan articular desde la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, más aún teniendo en cuenta que muchos de los servicios públicos son de alcance nacional (o al menos lo relativo a su generación y transporte) y que se encuentra vacante el cargo de Defensor del Pueblo de la Nación, único legitimado según la Corte Suprema para interponer acciones colectivas.

Como corolario de todo lo expuesto desde la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se continuará velando por:

- Razonabilidad, proporcionalidad, gradualidad y certeza de las tarifas de los servicios públicos esenciales.

- Servicios públicos accesibles.

- Unificación, ampliación y flexibilización de la tarifa social.

- Promoción del ahorro.

- Evaluar la proporcionalidad, razonabilidad y gradualidad no en forma aislada para cada servicio, sino en consideración de todos ellos en virtud que el usuario es un único sujeto que debe afrontar con sus ingresos el costo final de todos.

- Proporcionar información adecuada y veraz a los usuarios.



- Garantizar mecanismos de participación de los usuarios previos a toda modificación tarifaria, no como una mera formalidad, sino considerando lo expuesto en ellos por los ciudadanos y entidades en la resolución final.

- Representación de las Defensorías del Pueblo y de los usuarios en los entes de control.

- Dotar de recursos humanos y financieros a las Defensorías del Pueblo a los fines de que puedan actuar como auditores externos de las empresas prestadoras de un servicio público.

TRABAJO EN RED DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO DE ARGENTINA (Adpra)

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe forma parte de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), organismo cuyo objetivo es alcanzar la cooperación recíproca entre las Defensorías de todo el país, a través de una labor mancomunada, del intercambio de información, investigaciones, actualización y desarrollo de las instituciones que defienden derechos y garantías, promoviendo su progreso continuo y perfeccionamiento profesional.

En referencia al tema anterior, merece una mención particular la capacidad de las Defensorías del Pueblo para incidir en las políticas públicas a partir del trabajo en red. Resulta necesario subrayar en concreto el trabajo conjunto de los Ombudsmen de todo el país reunidos en Adpra, ante los desproporcionados aumentos de las tarifas de gas, originalmente del 800 por ciento y luego modificadas a topes de 400 y 500 por ciento.

Las Defensorías del Pueblo de todo el país, tanto de manera individual como reunidas en Adpra, desplegaron las siguientes acciones:

- Recibieron los reclamos de los usuarios, más allá de sus competencias, intentando suplir la falta del Defensor del Pueblo Nacional.
- Celebraron audiencias con el Ministro de Energía y Minería, trasladando los reclamos.
- Participaron en audiencias públicas como oradores 30 defensores titulares de todo el país.
- Participaron en el plenario de Adpra posterior a la audiencia. En esta oportunidad el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe elevó la propuesta de instar a las autoridades del Ministerio a implementar auditorías externas, que permitan determinar los costos de producción, transporte y distribución del gas. Asimismo, expresó la necesidad de que las Defensorías cuenten con los recursos necesarios para efectuar auditorías externas de este tipo, a fin de poder brindar información adecuada y veraz a los usuarios.

Sólo el trabajo en red entre las Defensorías del Pueblo pudo representar a los usuarios de servicios públicos ante el aumento de tarifas, atento la vacancia del Defensor del Pueblo de la Nación.

En definitiva, puede destacarse que el accionar mancomunado de los Defensores del Pueblo argentinos, aun con competencias limitadas, tuvo un impacto relevante en la protección de los Derechos Humanos, de los derechos de tercera generación y, especialmente, de los derechos de los consumidores y usuarios, contribuyendo a garantizar con su decidida y adecuada participación para el desarrollo de una vida digna de la persona humana.



Luciano Leiva, Raúl Lamberto y Analía Colombo.

Participación de la Defensoría del Pueblo en Adpra

I Plenario Anual - Villa Carlos Paz

El encuentro tuvo lugar los días 8 y 9 de abril, y contó con la participación de más de veinte Defensores del Pueblo de todo el país que abordaron los temas de los aumentos de tarifas y la protección del empleo.

También se trataron diversos temas vinculados a los incrementos que afectan la economía de los ciudadanos: la suba de precios en los alimentos de la canasta básica, la decisión del Pami de recortar la cobertura total del 100 por ciento de los medicamentos y la suba de tarifas en servicios elementales como transporte, energía eléctrica, gas y agua.

Sobre el incremento en el valor de los boletos de transporte, los Defensores acordaron un plan de acción cuyo objetivo es poner en conocimiento de los usuarios alcances y formas de acceder a las tarifas sociales. Asimismo, se convino solicitar la ampliación del alcance del beneficio a usuarios que actualmente no están contemplados en la medida.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe presentó también su plan de trabajo 2016, que realizara junto a Unicef, y tiene que ver con la problemática del embarazo adolescente y las políticas públicas de salud sexual y reproductiva, y fue apoyado por todos los Defensores del país.

Además, se firmaron convenios marco entre el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (Inadi) y cada una de las Defensorías del Pueblo presentes, mediante el cual los organismos se comprometieron a colaborar en el desarrollo de políticas que permitan disminuir las conductas y situaciones que atenten contra la convivencia social.

II Plenario Anual - Corrientes

Reunidos en la ciudad de Corrientes los días 11 y 12 de agosto y, en el marco del incremento tarifario de los servicios públicos, los Defensores del Pueblo evaluaron las consecuencias que esta situación genera en cada región del país, con el objetivo de detectar los lugares que requieren con mayor urgencia la implementación de la tarifa social.

La conclusión a la que arribaron fue que “la aplicación del nuevo cuadro tarifario adolece y adolece de deficiencias en cuanto a lo normativo y en cuanto al reconocimiento de realidades regionales y sociales” y por eso exigieron “la realización de las audiencias públicas donde el gobierno nacional detalle el cuadro de situación energético actual, la propuesta de inversión y desarrollo como política de Estado de cara al futuro, la definición de las tarifas, la definición de la tarifa social ampliada, incluso con la posibilidad del acceso automático a la misma, la consideración de las economías regionales, la situación de las pymes, generadoras del 70 por ciento del empleo en la Argentina, la progresividad y la razonabilidad en los aumentos”.

Respecto de los dichos del Presidente de la Nación, quien se había referido al terrorismo de Estado como una “guerra sucia” y había cuestionado el número de desaparecidos, los Defensores repudiaron esas palabras y reivindicaron el trabajo de los organismos de Derechos Humanos en pos de obtener verdad y justicia.

Otro de los temas abordados fue la transferencia de datos de la Ansés a la Secretaría de Comunicación de la Nación, tema sobre el cual los Defensores del Pueblo decidieron realizar un pronunciamiento conjunto en el que se reclamó la derogación de la medida y que el gobierno se abstuviera de utilizar esos datos personales, con fines distintos a los que motivaron su recolección.

Respecto del Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados, desde la Defensoría del Pueblo de la Caba se detallaron los alcances y las limitaciones de esta iniciativa del gobierno nacional, y se resaltaron los puntos sobre los cuales los Defensores del Pueblo deben prestar mayor atención y pronunciarse en beneficio de aquellos jubilados y pensionados que no están alcanzados por la medida.

También se debatió el tema de la reforma política que pretendía incorporar el voto electrónico y se decidió crear una comisión especial que realice un seguimiento del proyecto del gobierno nacional. Los Defensores del Pueblo coincidieron en la importancia de capacitar con tiempo al electorado, y en que es más importante la seguridad del voto que la celeridad de los resultados. Además, se invitó a las autoridades del Tribunal Electoral de Salta para que participen de la próxima reunión plenaria de Adpra y relaten cómo fue la experiencia en su provincia, donde desde

hace más de cinco años implementa el sistema de boleta única electrónica.

Se abordó, además, el límite que el Banco Hipotecario le impuso a los créditos del Procrear. Se resolvió hacer una evaluación de la situación, realizar un seguimiento sobre este tema y solicitar una reunión con el titular de Ansés.

Por otro lado, los Defensores del Pueblo elaboraron un comunicado en conjunto en repudio por los polémicos dichos del artista Gustavo Cordera vinculados con la violencia de género y se evaluó la posibilidad de impulsar una denuncia penal contra del músico.



III Plenario Anual - San Miguel de Tucumán

En esta oportunidad se debatió, entre otros temas, la problemática de las altas comisiones que cobran las tarjetas de crédito y se resolvió aceptar la propuesta de la Defensoría del Pueblo de Córdoba de solicitarle a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia que amplíe la investigación sobre la totalidad de las empresas operadoras del Sistema de Pagos Electrónicos.

Respecto de esta situación, se decidió solicitar a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia que se investigue a las empresas Prisma Medios de Pago SA, perteneciente al grupo Visa, y a la firma First Data Cono Sur SRL, perteneciente al grupo Mastercard, por conductas que perjudican a los comercios que contratan sus servicios, pedir al Banco Central de la República Argentina (BCRA) que instrumente de manera urgente las recomendaciones de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia para que cualquier terminal pueda usarse para procesar transacciones con todas las tarjetas y así evitar que se termine duplicando los costos por el mismo servicio, instar a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo a que determine las responsabilidades por incumplimiento y aplique las sanciones que correspondieren a las empresas antes citadas.

También se planteó la necesidad de realizar un seguimiento sobre el proyecto de ley de reforma política y la supervisión de la hipotética implementación de la boleta única electrónica en todo el país, como ya sucedió en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Asimismo, se avaló la creación de nuevas Defensorías del Pueblo en la región patagónica, una de las más afectadas por los incrementos en las tarifas de los servicios públicos.



IV Plenario Anual – San Carlos de Bariloche

Realizado en la ciudad de San Carlos de Bariloche los días 3 y 4 de noviembre de 2016, en el encuentro los Defensores debatieron una agenda de temas entre los que figuraron el peligro de la extranjerización de la tierra y recursos naturales, créditos Procrear, consumos problemáticos y políticas integrales para Niñas, Niños y Adolescentes, Ley de Acceso a la Información Pública, convenio entre Adpra y Ansés en relación a la Reparación Histórica a jubilados, nueva ley electoral, acciones vinculadas a prevenir las violencias de género, entre los principales.

Se proyectó para el plenario de Defensores argentinos un mensaje de Ghilherme Canel Godoi, Consejero de Comunicación de la oficina Unesco ante Mercosur, para articular un trabajo mancomunado entre ambos organismos.

Finalmente, se resolvió que el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe represente a Adpra en la Reunión Anual de la FIO, que se realizaría en la ciudad de Santa Cruz de Tenerife, España, los días 22, 23 y 24 de noviembre de 2016.



Convenio de Cooperación entre Adpra y Pami

En diciembre de 2016, las autoridades de Adpra y Pami se comprometieron a colaborar recíprocamente y participar en forma conjunta en iniciativas, proyectos, programas y acciones que tiendan al desarrollo y difusión de políticas de inclusión y ampliación de derechos de los afiliados, con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

En tal sentido, el documento apunta a que las unidades de Pami cooperen con las Defensorías de todo el país.

El convenio también fue rubricado por el Defensor del Pueblo de Santa Fe, Raúl Lamberto.



Los Defensores, tras la firma del convenio de cooperación entre Adpra y Pami.

HÁBITAT III

El Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe tuvo una destacada participación en la Tercera Conferencia de las Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible *Hábitat III – Quito*, que se desarrolló en Quito, Ecuador, entre el 17 y el 20 de octubre de 2016.

Se trató de la tercera de una serie de conferencias convocadas por las Naciones Unidas que, comenzaron en 1976, y que se realizan cada veinte años, teniendo como principal objetivo fortalecer el compromiso político global en favor del desarrollo sostenible de pueblos, ciudades y otros asentamientos humanos, tanto rurales como urbanos.

El producto de ese fortalecimiento, mediante nuevos compromisos y obligaciones, es la *Nueva Agenda Urbana*, que establece una estrategia global en torno a la urbanización para las próximas dos décadas.

La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) gestionó la inclusión y participación de las Defensorías del Pueblo iberoamericanas en este encuentro y, en ese marco, el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó como expositor, mediante el abordaje de la ponencia *El Defensor del Pueblo y su rol en el acceso a los servicios públicos*, en el marco del área temática *La tutela de los derechos en materia de servicios públicos*.

Con el objetivo puesto en la protección del derecho a la vivienda y a una infraestructura urbana adecuada, la disertación hizo énfasis en el acceso a los servicios públicos, partiendo de la convicción de que la prestación de estos servicios debe garantizar condiciones de atención, en especial para los sectores más vulnerables, con equidad y calidad, a precios y tarifas equitativas, razonables y asequibles.

Los servicios públicos esenciales aparecen como prestaciones vitales e indispensables para el conjunto de la población. El acceso a ellos es determinante para el desarrollo sustentable de pueblos, ciudades y otros asentamientos humanos, tanto rurales como urbanos.

En tal sentido, el aporte del Defensor del Pueblo santafesino tuvo por objetivo principal arrojar luz sobre la necesidad de que las Defensorías de Pueblo incidan no solamente sobre el control de los prestadores de servicios públicos, sino también al momento de garantizar que la población pueda acceder a ellos en condiciones dignas, lo cual incluye tarifas accesibles. Para que ello ocurra, son necesarias Defensorías del Pueblo fortalecidas y en claro cumplimiento del mandato que le es encomendado.

A partir de la experiencia recabada en esta actividad, el Defensor del Pueblo impulsó la creación de un observatorio de hábitat en la provincia de Santa Fe, orientado a analizar distintas variables que permitan conocer el estado de situación en la provincia y evaluar el cumplimiento de los postulados de la *Nueva Agenda Urbana* en el ámbito provincial.



El Defensor del Pueblo durante su exposición en la cumbre Hábitat III.



La cumbre Hábitat III fue celebrada en la ciudad de Quito.

CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL

La siniestralidad vial es la principal causa de muerte no natural en Argentina y en la provincia de Santa Fe. Con el objetivo brindar una serie de recomendaciones destinadas a los habitantes de la provincia que viajaban con destinos turísticos en época de vacaciones estivales, la Defensoría del Pueblo implementó sobre fin de año una *Campaña de seguridad vial*.



Personal de la Defensoría entrega folletería sobre seguridad vial en el puente Rosario-Victoria.

Mediante un operativo logístico que incluyó al personal de la Defensoría del Pueblo y conto con el apoyo del Órgano de Control de Concesiones Viales (Occovi) y Autopista Rosario Santa Fe Sociedad Anónima (Arssa), además de personal de las concesionarias viales, se distribuyeron 110 mil folletos en diversas estaciones de peaje del territorio provincial, apuntando como público objetivo a las familias santafesinas que egresaban de la provincia con destino a las localidades turísticas.

El folleto incluyó recomendaciones para viajar, algunas previas al momento de salir y otras para tener en cuenta durante el transcurso del viaje en un formato accesible y didáctico.



Folleto entregado en la Campaña de Seguridad Vial.

OBRA DE REMODELACIÓN DE LA SEDE ROSARIO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

El 5 de febrero de 2016 se firmó el acta de inicio de la obra de remodelación y puesta en valor de la sede Rosario de la institución, dando comienzo formalmente a los trabajos de refuncionalización del edificio ubicado en pasaje Álvarez 1516 que fuera declarado patrimonio histórico de la provincia. Dicha obra contempla la accesibilidad al edificio de la ciudadanía y garantizará la seguridad y comodidad también de los empleados del organismo.

Dicho documento fue rubricado por José Carlos Rabasedas, en representación de la Dirección Provincial de Arquitectura e Ingeniería Zona Sur, y Gonzalo de la Horra, representante técnico de la Empresa Dyscon SA, adjudicataria de los trabajos.



La remodelación y refuncionalización de la Sede Rosario de la Defensoría del Pueblo fue concebida en el marco de los festejos por los 25 años de la institución. Se previó un plazo aproximado para la ejecución de la obra de 360 días. Hasta que la obra se finalice se dispuso la atención al público de la Defensoría del Pueblo en Rosario en la sede provisoria de Tucumán 1681.



ANEXO : INICIATIVA LEGISLATIVA – MODIFICACIÓN LEY 10.396

Iniciativa legislativa de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Proyecto de ley tendiente a modificar Ley 10.396 de Creación de Defensoría del Pueblo. Y conceder legitimación procesal para el ejercicio de acciones colectivas en el marco de su competencia.

Fundamentos:

Dentro de las facultades consagradas por la Ley de Creación de la Defensoría del Pueblo se encuentra aquélla atinente a presentar iniciativas legislativas en el informe anual y referidas a la ley 10.396.

En tal sentido, su artículo 75 consagra: “En el Informe Anual el Defensor del Pueblo podrá proponer a la Legislatura las modificaciones a la presente ley que resulten de su aplicación para un mejor cumplimiento de sus funciones.”

La prerrogativa legal señalada es una importante herramienta que permite al Defensor del Pueblo proponer modificaciones a la propia norma de creación, de forma tal que se propenda a una mejor protección de los derechos e intereses confiados.

En esta oportunidad la propuesta de modificación refiere, específicamente, a los artículos relativos a la competencia del Defensor del Pueblo, entendiéndose necesario dotar al Ombudsman de legitimación procesal a los fines de poder representar en sede judicial intereses colectivos de los individuos, en el sentido que más abajo se precisan.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe es una de las primeras de la Argentina, precediendo incluso a la propia Defensoría del Pueblo de la Nación creada primero por ley 24.284 y luego incorporada expresamente en la Constitución Nacional en su artículo 86 en la reforma del año 1994.

Esta situación sin dudas es motivo de orgullo para todos los santafesinos, pero también implica algunas desventajas respecto de Defensorías creadas más recientemente, las cuales fueron dotadas de competencias más amplias en virtud de los derechos y garantías reconocidos por la reforma constitucional de 1994 (por ejemplo los artículos 41, 42 y 43) y de las atribuciones concedidas al Defensor del Pueblo de la Nación.

Actualmente, y a pesar de varios proyectos legislativos, el Ombudsman provincial no cuenta con legitimación procesal a excepción del recurso previsto en la ley provincial 10.000.

Si bien resulta relevante tal facultad procesal del Defensor del Pueblo en el marco de la ley provincial 10.000 conocida como de Intereses Difusos, entendemos que la misma es actualmente insuficiente.

Esa limitación deja fuera de la competencia procesal la tutela de los derechos de incidencia colectiva referente a intereses individuales homogéneos, según la distinción realizada por la Suprema Corte en el precedente Halabi.

Conocido resulta que allí nuestro máximo tribunal diferenció claramente en el ámbito de los intereses el llamado interés subjetivos y el interés difuso, y subclasificó este último entre aquellos que tienen por objeto bienes colectivos y aquellos que refieren a intereses individuales homogéneos.

En el citado fallo, el máximo tribunal de Justicia especificó que las acciones colectivas tendientes a proteger bienes colectivos se caracterizan por que éstos pertenecen a toda la comunidad, siendo indivisibles. Entendemos que estos bienes son

los amparados por la ley provincial 10.000 (salud pública, conservar la fauna, la flora, el paisaje, el medio ambiente, preservar el patrimonio histórico, cultural y artístico, la correcta comercialización de mercaderías a la población y, en general, defender valores similares).

Ahora bien, como adelantáramos más arriba, en Halabi la Suprema Corte expresó que el artículo 43 de la Constitución Nacional contemplaba una tercera categoría, consistente en los derechos de incidencias colectivas referentes a intereses individuales homogéneos, que se caracterizan por ser enteramente divisibles, pero que son afectados por un hecho único o continuado que provoca la lesión de todos ellos, siendo identificable una causa fáctica homogénea.

En ese sentido expresó: “No hay un bien colectivo, ya que se afectan derechos individuales enteramente divisibles. Sin embargo, hay un hecho, único o continuado, que provoca la lesión a todos ellos y, por lo tanto, es identificable una causa fáctica homogénea. Ese dato tiene relevancia jurídica porque en tales casos la demostración de los presupuestos de la pretensión es común a todos esos intereses, excepto en lo que concierne al daño que individualmente se sufre. Hay una homogeneidad fáctica y normativa que lleva a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte, salvo en lo que hace a la prueba del daño”.

Dentro de esta clase de derechos de incidencia colectiva, que tienen por objeto intereses individuales homogéneos, hay casos de correspondencia con materias que involucran a la competencia propia de la Defensoría del Pueblo y de allí que se pretenda esta modificación.

Cabe finalmente precisar que ya se ha concedido legitimación procesal más amplia a distintas Defensorías del Pueblo del país.

En tal sentido, el Defensor del Pueblo de la Nación, incorporado en la reforma constitucional del año 1994, ya había motivado la ley nacional 24.284 y su modificatoria 24.379 del año 1993, y en esta normativa nada se contemplaba respecto de su legitimación procesal.

Con la reforma constitucional del año 1994 se incorpora la figura del Defensor del Pueblo de la Nación en el artículo 86 donde en el segundo párrafo se establece: “El Defensor del Pueblo tiene legitimación procesal...”.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires consagra en su Constitución en el artículo 137: “La Defensoría del Pueblo es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad... Tiene iniciativa legislativa y legitimación procesal...”.

La Constitución de la provincia de Buenos Aires consagra la figura del Defensor del Pueblo en su artículo 55 y expresa: “El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la administración pública, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones...”.

Su legitimación procesal es otorgada por su ley de creación 13.834 (y su modificatoria ley 14.331) en el artículo 12 donde expresa: “El Defensor del Pueblo desempeñará sus funciones con plena autonomía funcional y política, y autarquía financiera, encontrándose legitimado activamente para promover acciones administrativas y judiciales para el cumplimiento de su cometido...”. Asimismo, en el artículo 14 inciso f lo autoriza a promover acciones administrativas y judiciales.

Finalmente, se indica que la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en esta provincia (artículos 38 y subsiguientes de la ley 12.967), que forma parte de esta Defensoría del Pueblo, conforme surge de la interpretación de esa ley, realizada por la por decreto 619 del año 2010, tendría legitimación procesal.

Luce inadecuado por tanto que la Defensoría del Pueblo aún no tenga esa facultad procesal.

En resumen, de lo expuesto con relación a la legitimación procesal de los Defensores del Pueblo, se puede afirmar que en muchos casos ya cuentan con las facultades que aquí se están solicitando para la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Por todo lo señalado anteriormente, entendemos que urge una modificación de la ley 10.396 en lo relativo a la competencia y atribuciones del Defensor del Pueblo, de modo tal que permita una protección integral de los derechos de las personas mediante legitimación procesal para ejercer acciones colectivas en defensa de intereses difusos e intereses individuales homogéneos, garantizándose el acceso a la Justicia dentro del marco de su competencia.

La propuesta concreta de modificación se transcribe a continuación:

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

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

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

ARTICULO 24º: El Defensor del Pueblo podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes mencionados en el artículo 1. Asimismo, en defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad, podrá, cuando lo considere conveniente, interponer el recurso previsto en la Ley 10.000. También tendrá legitimación procesal dentro de su competencia para ejercer toda otra acción de carácter colectiva que estime procedente. En estos casos, dicho recurso y acciones estarán exentos de tasas y sellados judiciales, siendo las costas a cargo del Estado Provincial si el mismo fuera desestimado por resultar manifiestamente improcedente. En ningún caso, ni el Defensor del Pueblo, ni sus adjuntos, percibirán honorarios por la actuación.

NUEVOS DESAFÍOS

El Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe delineó una serie de temas puntuales en los que pretende trabajar durante 2017, el que será su primer año completo de gestión al frente del organismo.

En primer lugar, continuar con una política que otorgue mayor visibilidad a la Defensoría del Pueblo y refuerce la importancia social de su rol como protectora de Derechos Humanos y civiles. Robustecer la presencia de la institución en la agenda pública se hace imperativo, luego de años en que el puesto de Defensor del Pueblo santafesino estuvo vacante.

Una de las maneras de otorgar mayor visibilidad a la Defensoría del Pueblo es continuar y ampliar la salida de la institución a los barrios. Esta política ya se viene implementando hace años en la ciudad de Santa Fe y también tuvo lugar durante 2016 en Rosario. El actual Ombudsman procura profundizar este tipo de acciones en las dos principales ciudades de la provincia, así como extenderla a otras localidades santafesinas, de manera de estar cada vez más cerca de los santafesinos.

Otra política íntimamente relacionada y que se espera comenzar a aplicar en 2017 es que la Defensoría del Pueblo tenga presencia en hospitales y efectores de salud de la provincia. De esa manera se espera profundizar el rol de la institución como garante del sistema de salud público, además de ofrecer un espacio de escucha y asesoramiento en organismos que día a día reciben a cientos de santafesinos.

Como se expresó en el presente informe, durante 2016 los adultos mayores representaron un importante porcentaje de los temas trabajados en la Defensoría, en parte por el Programa de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados y también por problemas con las prestaciones del Pami. El Defensor del Pueblo fijó como prioritario para 2017 el resguardo de los derechos de los adultos mayores, en los temas mencionados y en otros cotidianos. En ese sentido, cabe destacar el convenio suscripto entre Adpra y Pami, que aporta una importante herramienta para resoluciones de problemas en este aspecto. Y también el caso de los beneficiarios de rentas vitalicias (muchos de ellos pertenecientes a esta franja etaria), cuestión sobre la cual el Defensor del Pueblo ya envió una nota al Presidente de la Nación pidiendo subsanar lo que considera una violación de los derechos consagrados por la Constitución Nacional hacia estas personas.

La emergencia hídrica también ocupa un lugar importante en la agenda para 2017. El Ombudsman provincial dio demostración de ello el año anterior, cuando convocó a sus pares de la Región Centro y provincias vecinas a debatir en la ciudad de Santa Fe mecanismos para prevenir los desbordes e inundaciones y sus consiguientes consecuencias para los ciudadanos. Esto ante el hecho de que muchas veces las cuencas pertenecen a más de una jurisdicción, por lo que se hace necesaria la coordinación entre los diferentes gobiernos provinciales y la creación de un ente conjunto para controlar los recursos hídricos, de manera de evitar cualquier tipo de crisis.

Por otra parte, en 2016 la Defensoría del Pueblo comenzó a gestionar convenios de colaboración con la Universidad Nacional de Rosario (UNR, que se concretó al momento de la redacción del presente) y la Universidad Nacional del Litoral (UNL), con el objetivo de establecer grupos de estudios vinculados al avance de las políticas públicas sociales desde el enfoque de Derechos Humanos. Los datos aportados por estos monitoreos que se esperan implementar durante 2017 están íntimamente vinculados con el cumplimiento de los 17 puntos fijados en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, expuesta en la Cumbre Hábitat III de Naciones Unidas, que fue realizada en 2016 en Quito y contó con el Defensor del Pueblo de Santa Fe entre sus expositores. Entre los puntos fijados en la Agenda de

ONU se encuentran la pobreza, alimentación, acceso a servicios públicos básicos (servicios sanitarios, electricidad, transporte), ciudades sostenibles, violencia de género, salud, inclusión social, entre otros.

Finalmente, es intención del Ombudsman provincial retomar durante el presente año el rol de la Defensoría del Pueblo como propulsora de iniciativas legislativas. La institución, como receptora constante de reclamos y solicitudes, cuenta con información de vital importancia para optimizar el funcionamiento de las instituciones del Estado. De igual manera, el constante trabajo de los profesionales de la institución en el marco de sus acciones y de su conocimiento técnico es un importante conocimiento que debe trascender el ámbito de la Defensoría y volcarse en leyes provinciales que aporten a mejorar la vida de todos los santafesinos.

Todos los objetivos mencionados anteriormente se perseguirán sin descuidar el trabajo cotidiano que realiza la Defensoría del Pueblo, atendiendo diariamente a cientos de santafesinos que se acercan a para recibir asesoramiento y escucha y presentar quejas sobre temas tan variados como los que están volcados en el presente informe.

PARTE II: LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

INTRODUCCIÓN

Aprender, luchar y transmitir el camino adquirido. Con reflexión y participación, porque no hay modo de hacer algo nuevo imitando. Habitar la experiencia, registrarla. Alcanzar los objetivos con voluntad, seguridad y dignidad. Llevar generosidad a la tarea, escuchar, saber comprender, tener entusiasmo. Reunir fuerzas para inspirar, crear, sostener. Ser con otros, entre lazos sencillos y respetuosos. Transitar con dinamismo, para poder transformar.

Porque los años andan. Y el tiempo puede ser circular, o un laberinto, o imágenes que se intercalan, o cubos con espacios vacíos, o un refugio, una ventana.

Para que los tiempos de la niñez sean siempre, sean primero, sean plenos.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe cumple el ciclo de su primera gestión. Una etapa que da paso a continuar innovando, en una institución constituida.

Desde estos cinco años de trabajo podemos sostener con total certeza que las políticas económicas, las que generan oportunidades de empleo, las que redistribuyen la riqueza, las que brindan el acceso al derecho a la vivienda y a vivir con dignidad, son fundamentales para el efectivo cumplimiento de los Derechos Humanos de la niñez y la adolescencia. Porque es generando un contexto de justicia social para sus familias, que ellas y ellos pueden ser y crecer con plenitud. Cuando el Sistema de Protección Social falla, cuando se vulneran derechos básicos como la salud, el trabajo, la educación, la vivienda, la alimentación para gran parte de la comunidad; cuando crece la pobreza multidimensional y la brecha de la desigualdad, empiezan a quebrarse las posibilidades y garantías para su cuidado y protección. Sin esta mirada más amplia, no podemos ver, analizar y reflexionar sobre el Sistema de Protección Integral y la centralidad de su funcionamiento en las medidas de protección excepcional, que son aquellas que determinan el alejamiento (temporario) de una niña, niño o adolescente de su familia, su comunidad, su centro de vida.

La interpelación a transformar estas realidades es ahora. No queremos hablar del futuro, aunque soñamos despiertos con un futuro mejor. Queremos hacernos el llamado de atención como adultos, como trabajadores del Estado, como funcionarios, que estamos presentes en este presente. Con memoria y con la utopía por delante, porque siempre continúa.

Dra. Analía Colombo

Rosario, marzo de 2017

SÍNTESIS DE LOS CINCO AÑOS DE LA PRIMERA GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES: 2012-2017

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe se conformó el 8 de marzo de 2012 en el marco de la Ley Provincial 12.967 de Promoción y Protección Integral. Una nueva institución con competencia específica en los Derechos Humanos de la niñez y la adolescencia, que busca desde su origen trabajar por la libertad, la justicia y la paz, en defensa de la dignidad de las y los niños y jóvenes. Principios que han definido el hacer de este organismo.

Se contó con una ventaja, y es que se pudo empezar de cero. Con fuerza instituyente, con innovación, con creatividad, aun sabiendo que el viejo paradigma tutelar tuvo muchos años de vida –muchísimos más que los casi 30 que lleva la Convención de los Derechos del Niño- y que se sigue manifestando en prácticas, imaginarios y representaciones.

Fue la primera Defensoría del país, no se tenían muchas experiencias donde reflejarse pero sí mucho por hacer y más camino por andar. Hoy, y por la sola razón del trabajo institucional sostenido, es tomada en cuenta como ejemplo o referencia para otras Defensorías del Pueblo provinciales y en el reclamo porque se efectivice la conformación de la Defensoría Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes.

El comienzo y el eje de trabajo estaban más que claros: lo marcaron las niñas, niños y adolescentes y su interés superior. Esto quiere decir que en todas las intervenciones las chicas, chicos y jóvenes estén siempre en el centro. Ahora bien, ¿cómo se logra plasmarlo? Si bien es la ley la que marca las competencias y funciones, esta institución considera que los cambios pueden generarse a partir de cómo se ponen en práctica las leyes.

Y fue la puesta en práctica de la Ley Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes lo que fue dando forma a esta nueva institución.

Para trabajar las situaciones y casos de vulneraciones, se implementó el **Área de Atención Integral**. Se definió abordar las quejas y consultas a partir de la escucha cálida, la ob-

servación atenta, la actuación rápida. Con procesos amigables y transparentes, un registro por temas y el seguimiento de cada caso.

Como la mayoría de las Defensorías, si bien se cumple un rol de atención y seguimiento a los derechos individuales y colectivos de toda la población de niñas, niños y adolescentes santafesinos, se prioriza, focaliza y profundiza el trabajo con quienes se encuentran en contextos de vulnerabilidad. Se trata de las infancias y juventudes que más requieren de la protección del Estado.

En este sentido, las vulneraciones de derechos ligadas al centro de vida y a la convivencia familiar y comunitaria de las niñas, niños y adolescentes se corresponden con la mayoría de las situaciones abordadas por el Área de Atención Integral. **Los casos atendidos** se registran con **mención** al o **los temas** que están asociados a la **vulneración de derechos**. Y **los principales temas que recibió la institución están relacionados con el centro de vida/situación familiar y violencia, que alcanzan más del 70 por ciento de las menciones**. Entre 2012 y 2016 el tema por el cual la Defensoría registró más presentaciones es centro de vida/situación familiar, el cual pasó de un 38 por ciento en el primer año a un 45% del total de menciones a octubre de 2016. Vinculados al tema de la violencia se han registrado, desde 2012 a octubre 2016, del 36 al 24 por ciento de las menciones.

Las violencias son multicausales y, además de dar respuesta a la situación puntual que llega a la institución, se deben analizar los contextos, la historia, el conjunto de vulneraciones, desigualdades, e inequidad de oportunidades. Por eso, también se comprendió que era necesario poder ir de los casos a los temas, de relevar información y monitorear al sistema, y luego poder trabajar los contenidos de lo relevado en diversos formatos y lenguajes que posibiliten generar cambios e incidencias. En este sentido, desde un principio se conformó el **Área de Promoción y Monitoreo de Derechos**. Y en 2013, junto a **Unicef Argentina**, se **dio inicio al Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la provincia de Santa Fe**. El eje para el Área es profundizar un cambio cultural bajo el sustento de las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derecho.





Se definieron cuatro líneas de monitoreo. A la inversión social en niñez y adolescencia, porque conocer cuánto y cómo se destina a las políticas públicas orientadas a las chicas y chicos es saber qué prioridad tienen las mismas para el Estado. A los medios de comunicación, porque son formadores de opinión, porque tienen la fuerza de poner temas en agenda, porque pueden reproducir o transformar estereotipos y representaciones, y porque fundamentalmente la comunicación no es mercancía sino un derecho humano y es deber exigir que se cumpla como tal. Al Sistema de Justicia Penal Juvenil, para garantizar los Derechos Humanos, la equidad de oportunidades y el desarrollo de perspectivas que contemplen la responsabilidad y el acceso a la Justicia de las y los jóvenes en conflicto con la ley penal. Al Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes sin cuidados parentales, porque las chicas y chicos que son apartados de sus centros de vida son para quienes más debe trabajarse como Defensoría, y si es el Estado quien decide que ellas y ellos deben vivir temporalmente en otro lugar, es obligación del Estado conocer cómo son los espacios a donde van esas chicas y chicos, garantizar que se cumplan sus condiciones y plazos acordes.

El **monitoreo sobre inversión social** consiste en analizar las asignaciones presupuestarias que el gobierno de la provincia de Santa Fe destina al cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Se observa para todo el período analizado una tendencia creciente del gasto en niñez y adolescencia. En relación con el destino de los gastos, más del 80 por ciento se asigna en forma específica a la niñez y adolescencia y el área con mayor participación es el sector educativo, seguido por el sector salud y obras sociales que concentran aproximadamente un 90% del total. La categoría *protección* con incidencia específica en las niñas, niños y adolescentes más vulnerables alcanza para todos los años bajo análisis una participación en el total del gasto a niñez próxima al 2 por ciento. Esto motivó en 2015 profundizar el análisis sobre la inversión realizada en la categoría protección y a partir del mismo surge no sólo la necesidad de asignar mayores recursos a esta categoría, sino también lograr una mayor eficacia en sus destinos tomando en consideración los desafíos que surgen en el marco del Sistema Provincial de Promoción y Protección Integral.

Desde el **monitoreo de medios de comunicación** se analizaron cuánto aparecen niñas, niños y adolescentes en las noticias y cómo son mencionados. Es así que no importa sólo la cantidad sino la calidad de las coberturas.

El tratamiento informativo cuando se habla de niñas, niños y sobre todo de jóvenes está lleno de calificaciones y estigmatizaciones que fomentan una opinión pública que tiende a justificar el clima de violencia institucional y de constantes violaciones a los Derechos Humanos.

Es así que de acuerdo al relevamiento de las noticias publicadas en los principales diarios de Rosario y Santa Fe se ha detectado que sigue apareciendo con frecuencia la presencia de términos estigmatizantes, peyorativos, que son naturalizados.

Es habitual que en los medios se identifique como *menores* a quienes se encuentran en conflicto con la ley penal, marcando así una diferencia con el resto de las chicas y chicos.

En las 294 noticias monitoreadas en 2013 se registra que **la mención que aparece con más frecuencia y que es la más difícil de desterrar sigue siendo la palabra menor. Este término tuvo una presencia del 78 por ciento y en segundo y tercer lugar aparecen términos como malviviente (10%) y delincuente (8%).**

Y en un 15 por ciento vulneraban sus derechos comunicacionales de imagen e identidad.

En el monitoreo realizado sobre noticieros de televisión de canales de aire de Rosario y Santa Fe se observó durante 2014-2015 que, de las **1.612 noticias relevadas, al menos un 68 por ciento referían a un derecho vulnerado.**

Pero en un 23 por ciento las coberturas propiciaban una revictimización de niñas y niños que, además de tener ya sus derechos vulnerados, a partir del tratamiento de los medios eran vulnerados en sus derechos 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.

En relación a **Justicia penal juvenil**, el propósito es relevar y construir información de calidad tanto sobre las condiciones de alojamiento de los jóvenes en conflicto con la ley penal como sobre sus trayectorias de circulación a niveles institucionales, ingresos y egresos de los distintos dispositivos (cerrados, semiabiertos y programas en libertad), aspectos que, en su conjunto, pueden dar cuenta del funcionamiento integral de un sistema que exige un alto grado de especialización. Se pretende que este conocimiento generado constituya un aporte concreto para la formulación de propuestas de transformación institucional orientadas a garantizar derechos a esta población adolescente que requiere de protección, en un marco apropiado.

Es necesario indicar que, en materia legislativa, está aún pendiente la adecuación de la normativa de Justicia juvenil al paradigma de protección integral. Todavía permanece vigente el decreto/ley 22.278 -impuesto en 1980 por la última dictadura cívico militar- llamado *Régimen Penal de la Minoridad*, cuyas disposiciones tutelares no se adecúan a la Convención de los Derechos del Niño, ni a las Reglas de Beijing de las Naciones Unidas, ni tampoco a las leyes nacional y provincial de protección y promoción de los derechos de la niñez y la adolescencia.



Es por ello que la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes insiste en la necesidad de avanzar en una reforma legislativa y hacia la unificación de tipos de gestión, criterios, condiciones y abordajes en la faz ejecutiva del sistema de Justicia penal juvenil a nivel provincial, abordando la infracción penal juvenil en consonancia con el paradigma de la protección integral y las leyes vigentes que lo sustentan a nivel nacional y provincial.

Los principales esfuerzos institucionales realizados en los últimos años desde la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (DPJPJ) han estado dirigidos a abordar la situación institucional del Instituto de Recuperación del Adolescente de Rosario (Irar). Es, por lo tanto, una materia pendiente el abordaje de los dispositivos de régimen cerrado del centro y norte provincial, así como los dispositivos cerrados de alojamiento de jóvenes mujeres, en lo que refiere al principio de especialidad requerido por la Justicia penal juvenil, de acuerdo con los que sostiene el bagaje normativo de aplicación a nivel provincial, nacional e internacional sobre la materia.

Se pondera el avance significativo que se ha registrado en Irar a nivel de infraestructura (sectores nuevos), proyección de nuevos espacios (obra de reforma total de los espacios existentes, mejoras en sectores antiguos), así como el diseño de un nuevo proyecto institucional centrado en la responsabilización y el eje socioeducativo (CERPJ) para la intervención con los jóvenes infractores o presuntos infractores alojados en la institución. De todas maneras, las restantes transformaciones edilicias y la reformulación del proyecto institucional están aún pendientes, **dilación que preocupa a la Defensoría por sus implicancias en la vida institucional en su conjunto y en la garantía de derechos a los jóvenes alojados.**

Estas iniciativas registradas para el Irar no se ven replicados hasta el presente en las instituciones de régimen cerrado dispuestas para el centro-norte provincial: Pabellón Juvenil Las Flores y División de Asuntos Juveniles (DAJ), ambos emplazados en la ciudad de Santa Fe. Se registran **condiciones edilicias inadecuadas** para garantizar una habitabilidad acorde a los estándares mínimos que requiere la Justicia penal juvenil para el alojamiento de adolescentes, **proyectos institucionales diferentes** al implementado en Irar, y una **asignación presupuestaria significativamente menor**, entre otras diferencias.

Las iniciativas de transformación, fortalecimiento y **especialización de los dispositivos de régimen cerrado de la región centro-norte** exigirían, asimismo, una mayor presencia de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil a nivel del funcionamiento cotidiano en los establecimientos y en todo lo referido a la regulación de la vida institucional. Un ejemplo de ello es la **necesidad de formalización de la gestión conjunta** o gestión mixta entre el Minis-

terio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio de Seguridad para ambos dispositivos (DAJ y Pabellón Juvenil), que hasta hoy funcionan compartiendo dependencias, personal y recursos materiales o de logística con la Policía provincial y el Servicio Penitenciario provincial, respectivamente.

En el caso específico del Pabellón Juvenil de Las Flores, aspectos vinculados a la seguridad y la ausencia de personal especializado son realmente importantes de señalar, en tanto **se requiere de perfiles específicos y capacitados para tratar con adolescentes, para garantizar su integridad y prevenir episodios de violencia institucional.** Hay registros de situaciones de este tipo que han requerido en algunas ocasiones poner en marcha el protocolo de actuación frente a apremios y malos tratos elaborado por la DPJPJ.

Las adolescentes mujeres en el sistema penal juvenil santafesino representan menos del 5 por ciento de la población total de jóvenes infractores o presuntos infractores de entre 16 y 18 años de edad ingresados en el sistema. Existen, sin embargo, serias diferencias en el abordaje de las mujeres adolescentes en ámbito penal juvenil, aspecto crítico que evidencia la necesidad de fortalecer la especialización de dicho abordaje en un doble sentido. Por un lado, incorporando **el enfoque de género** al análisis de la trayectoria de las jóvenes por el Sistema de Protección y las características de su ingreso al sistema penal juvenil y, por otro, **imprimiendo un carácter socioeducativo al trabajo** con las mismas, especialmente en un contexto de privación de libertad.

En el Servicio de Asuntos Juveniles Femeninos, establecimiento cerrado destinado a alojar jóvenes mujeres infractoras o presuntas infractoras de la ley penal en la ciudad de Rosario y cogestionado con la Policía provincial, se registran importantes **dificultades para garantizar el acceso a la Justicia** de las jóvenes alojadas, así como los **derechos a la educación, la salud y la recreación** con carácter permanente. El dispositivo cuenta con recursos insuficientes para abordar las situaciones singulares de las adolescentes en las dos instituciones cerradas, tanto a nivel de equipo profesional como de acompañamiento socioeducativo de las jóvenes.

La ausencia de establecimientos socioeducativos semiabiertos destinados a la población femenina tanto en la zona sur como norte de la provincia resulta en una **grave limitación para abordar con carácter integral una problemática singular: la de mujeres jóvenes**, algunas de ellas madres, que han transitado de manera prolongada por el Sistema de Protección a través de múltiples dispositivos institucionales y cuya trayectoria de vulnerabilidad hoy las sitúa dentro del sistema penal juvenil sin un abordaje integral ni articulado entre actores institucionales de referencia para las mismas.





Se propone desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes avanzar hacia **la unificación de tipos de gestión, criterios, condiciones de alojamiento y abordajes socioeducativos en la faz ejecutiva del sistema de Justicia penal juvenil a nivel provincial**, abordando la infracción penal juvenil en consonancia con el paradigma de la protección integral y las leyes vigentes que lo sustentan a nivel nacional y provincial.

Sobre el Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales, en 2015 se realizó una primera etapa. Se relevaron 8 centros residenciales de Rosario y Santa Fe -a modo de muestra y para conocer más en profundidad sus realidades- con una metodología cualitativa que contempló entrevistas, observaciones participantes y grupos focales.

En 2016 el objetivo fue relevar los 44 centros residenciales de toda la provincia de Santa Fe. En esta segunda etapa, se aplicó una metodología que permite obtener datos sobre las condiciones de infraestructura, el acceso a derechos de las niñas, niños y adolescentes alojados, así como el modo de trabajo de la Dirección Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia sobre los procesos de vinculación, los ingresos y egresos, entre otras variables.

Algunos resultados parciales de este relevamiento permiten inferir:

- De casi el 50 por ciento de los centros residenciales relevados el estado general del edificio es malo o regular.
- Más del 60 por ciento presenta condiciones de hacinamiento.
- Más del 80 por ciento expresó que las articulaciones con la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia son malas o regulares.
- El 85 por ciento manifestó que el contacto de los trabajadores de la Dirección Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia con las niñas, niños y adolescentes alojados en el centro residencial sólo se da en pocos casos.
- Alrededor del 50 por ciento manifiesta que logran el acceso de las niñas, niños y adolescentes a su derecho a la salud, pero con ciertas dificultades de articulación con los dispositivos específicos, sobre todo los destinados a salud mental.
- El 88 por ciento confirma la escolarización de las niñas, niños y adolescentes alojados.

También se observaron dificultades para gestionar los procesos de decisión que implican llevar adelante una definición tan delicada como es separar temporalmente a niñas, niños y adolescentes de su centro de vida, decisión que luego puede llegar a convertirse en defini-

tiva. Por ello, teniendo en cuenta que la vida y el tiempo de esas niñas y niños queda bajo el cuidado del Estado, se considera necesario revisar todos los procesos de trabajo: sea en el nivel de diseño de medidas de protección integral, medidas de protección excepcional, la duración de dichas medidas así como las modalidades de acogimiento alternativo.

La territorialidad del Sistema de Protección continúa pendiente, la puesta en marcha de los servicios locales es fundamental. Sobre todo en ciudades como Rosario y Santa Fe.

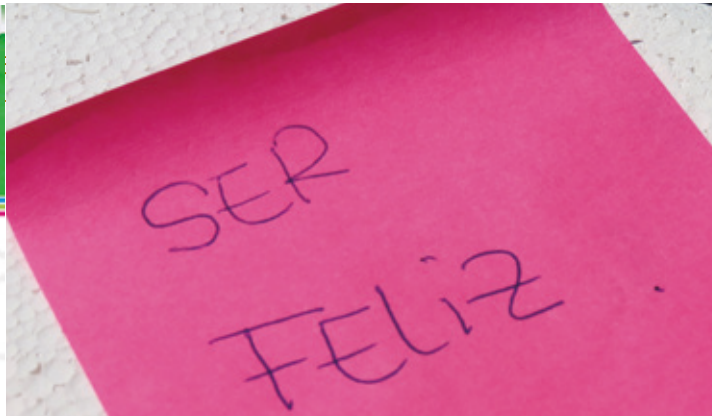
Sigue siendo muy difícil poder decir cuántas niñas y niños se encuentran sin cuidados parentales en la provincia de Santa Fe. A través del relevamiento realizado en los centros residenciales y del trabajo del Área de Atención Integral, es posible proyectar que se trataría de 800 a 1.000 niñas, niños y adolescentes aproximadamente. No conocer la cifra exacta da cuenta de dificultades históricas sobre el registro y seguimiento de las situaciones de cada niña o niño. La importancia de contar con un sistema informativo de gestión no es solamente una cuestión inherente a un necesario proceso de modernización del Estado. Es la expresión de un trabajo articulado que permitiría tener conocimiento cercano de las historias de vida de las niñas, niños y adolescentes, sus trayectorias por las instituciones, sus tiempos y plazos, y qué tipo de actuaciones requieren. Por ello, se destaca el convenio que se ha firmado entre el gobierno provincial y Unicef Argentina para el análisis y acompañamiento para la implementación del sistema de gestión, el cual requiere el máximo impulso y definición política para su efectiva implementación.

Las y los niños y adolescentes con medidas excepcionales pueden ser alojados en centros residenciales, en ámbitos de su familia ampliada o bajo la órbita del programa Familia Solidaria. Desde los monitoreos y a través de los casos particulares atendidos, la Defensoría toma conocimiento de las limitaciones que existen a la hora de definir posibles alojamientos alternativos. Los centros residenciales no cuentan con disponibilidad de alojar más niñas o niños, al igual que familias solidarias. También desde el monitoreo es posible dar cuenta de la existencia de alojamientos que no son adecuados para cobijar especialmente a adolescentes.

Resulta prioritario avanzar hacia una gestión de las situaciones en donde la urgencia no implique la imposibilidad de trabajar los ingresos y los egresos, que aun a pesar de las medidas tomadas de un momento a otro, los alojamientos y las instituciones encargadas de ello sean adecuados para acompañar las situaciones por las que están transitando estas niñas, niños y jóvenes.

La Defensoría considera que la opción de alojamiento transitorio en un programa como el Familias Solidarias debería verse reforzada, sobre todo en los casos que refieren a niñas y niños más pequeños. Se tiene conocimiento de que el alojamiento se extiende más tiempo del acordado y se desdibuja el carácter de transitorio. Estas situaciones han impactado en la escasa cantidad de familias inscriptas. Por lo tanto, resulta necesario reevaluar este programa construyendo vías comunicacionales más claras, coherentes y accesibles, limitando los tiempos de estadía de las niñas y niños con las familias solidarias y fortaleciendo el acompañamiento hacia las mismas.

Al analizar desde distintos puntos de vistas los procesos de vinculación de niñas, niños y adolescentes, ya sean revinculaciones o procesos de adopción, se registran dificultades en la evaluación y el seguimiento de estos procesos. Se ven problemas de comunicación entre actores involucrados, revinculaciones y adopciones fallidas. ¿De qué manera se garantiza que el niño o la niña tenga derecho a vivir su tiempo? Las dificultades en las evaluaciones, los *cortocircuitos* comunicacionales, las vinculaciones fallidas terminan alargando o también



eternizando los tiempos de alojamiento en estos dispositivos. Esta prolongación de los tiempos afecta las posibilidades de avanzar con agilidad en los procesos de adopción.

Sin embargo, no debe perderse de vista que muchas veces los deseos de adopción de las familias no coinciden con los perfiles y situaciones particulares de las y los niños que están en condiciones de ser adoptados. No siempre existen evaluaciones adecuadas de las familias aspirantes en función de las niñas, niños y adolescentes en estado de adoptabilidad. Es necesario reforzar y consolidar el acompañamiento que las distintas instituciones involucradas con los procesos de adopción realizan a las familias, pero especialmente a las niñas, niños y adolescentes involucrados.

Es necesario que el Registro Único Provincial de Aspirantes a Guarda con Fines Adoptivos (Ruaga) trabaje de manera conjunta con la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia y el Poder Judicial para lograr tiempos más acotados, de forma tal que las definiciones se tomen poniendo en el centro a la niña, niño y/o adolescente.

Las y los adolescentes y jóvenes vinculados a las medidas excepcionales son un tema de gran preocupación para esta Defensoría. ¿Cómo alojar, contener y garantizar los derechos de estas y estos jóvenes que han sido separados de sus centros de vida? Las estrategias y los espacios de alojamiento que trabajan la autonomía progresiva son pocos. Además, no es mucho lo que pueden hacer si efectivamente otros organismos del Estado no participan en posibilitar concretamente el desarrollo de proyectos de vida que permitan a estas y estos jóvenes gestar y pensar un futuro material y simbólico.

Con toda esta información relevada lo que se busca es darle una vuelta más a las clásicas herramientas defensoriales, y trazar con ellas estrategias de incidencia a través de recomendaciones, opiniones consultivas, propuestas, informes, publicaciones, materiales de promoción de derechos.

Resumidamente se puede mencionar que a través de estos instrumentos se han abordado la garantía del derecho a la educación para niñas y niños sin DNI, el derecho al transporte escolar para niñas y niños con discapacidad; se propuso la creación de una Agencia Provincial contra la Trata de niñas, niños y adolescentes vinculada a economías delictivas, delimitar una zona de resguardo no menor a los mil metros libre de agrotóxicos para las escuelas rurales y que se lleve adelante un protocolo de actuación en desalojos a familias con niñas, niños y adolescentes. También se trabajó sobre estrategias de prevención, reparación de derechos y protocolo de actuación con niñas, niños y adolescentes involucrados en emergencias hídricas y riesgos similares, junto a la Defensoría del Pueblo se propuso que se cumpla el *Derecho de Jarras*, que es el acceso al agua pública, segura y sana en bares y edificios del Estado. A su vez, se han emitido dos opiniones consultivas referidas a la ampliación del reconocimiento legal de niñas y niños provenientes de familias formadas por

parejas del mismo sexo no casadas y sobre procesos legales que involucran a niñas, niños y adolescentes víctimas de delitos contra la integridad sexual.

Todo está disponible en el sitio web de la Defensoría: www.defensorianna.gob.ar. Allí además se publican los materiales de promoción de derechos, algunos de los cuales también se ponen a disposición impresos para distintas instituciones que trabajan con chicas y chicos en toda la provincia. Se han realizado piezas digitales sobre el calendario de derechos, diversos videos -muchos de ellos con la participación de chicas y chicos-, materiales sobre los derechos, folletos de buenas prácticas periodísticas, una cartilla para prevenir el ciberacoso en las redes sociales, otro sobre alimentación saludable, figuritas para chicas y chicos con enfoque de derechos, un juego de mesa para inventar y contar cuentos creado con la colaboración de chicas y chicos de los centros residenciales, una publicación con ideas y propuestas para garantizar el derecho al juego y la expresión en espacios dedicados a la niñez y la adolescencia, una publicación con aportes para una política pública integral destinada a niñas, niños y adolescentes con consumo problemático de sustancias, dos informes del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, el portal DevInfo, donde se carga toda la información oficial por indicadores de derechos, de libre acceso y donde todo usuario puede obtener gráficos, mapas, cruzar indicadores.

Se busca que el trabajo de promoción pueda obtener relevancia articulando con otras redes, con otros actores del Sistema, con otras estrategias de difusión, para poder llegar a más personas, aunar esfuerzos, potenciarse. En este sentido, durante 2016 se han iniciado articulaciones con el canal de la provincia para que las producciones audiovisuales puedan ser más conocidas. Y también a lo largo de este año se han publicado algunos materiales en el campus virtual para docentes desarrollado por el Ministerio de Educación de la provincia.

Las redes son fundamentales para que mucho de lo realizado siga transformándose, sobre otros usos posibles, circule. Por eso la Defensoría ha organizado, desde sus inicios, espacios de capacitaciones entre los distintos actores del Sistema: sobre el uso del DevInfo, sobre comunicación y derechos humanos, sobre diversidad sexual, sobre violencias y territorios, sobre víctimas contra las violencias de género.

Por supuesto que muchas veces se percibe institucionalmente que las intervenciones no son suficientes, que no se reciben respuestas, que sería deseable hacer más encuentros y talleres con niñas, niños y jóvenes, que -aunque sean muchos actores abordando la situación- no se logra transformar la vida de algunas chicas y chicos. En el día a día los equipos sienten impotencia, que su trabajo pierde sentido, y es necesario repensar, redefinir, las actuaciones. Principalmente porque todas las vulneraciones de derechos son previsibles. Es necesario un Estado donde la atención de la urgencia y la planificación a largo plazo sean claras, definidas, articuladas. Los tiempos de la niñez y la adolescencia nada tienen que ver con los compartimentos estancos. Es el devenir de sus historias, sus contextos, los que

atravesan a todas las áreas, organismos y poderes.

Las niñas, niños y adolescentes son un tercio de la población total santafesina. Una pequeña proporción de ellas y ellos tiene la mayoría de sus derechos vulnerados. Cuando requieren de una medida de protección excepcional, o cuando ingresan al Sistema de Justicia Penal Juvenil es porque las medidas de protección integral, porque el Sistema de Protección social fallaron o nunca llegaron. La mayoría de las veces sus historias de vida son el relato de desigualdades y vulneraciones que van pasando y reproduciéndose de generación en generación; porque en todas las infancias de esas familias –las de ayer, las de hoy– el Estado no actuó.

A cinco años de la conformación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe se reconocen muchos esfuerzos por parte del gobierno provincial en la gestión de políticas públicas integrales para la niñez y la adolescencia. Así como se registran los múltiples desafíos expresados. Esta institución, en su función de incidencia en las políticas y en la agenda pública, pone a disposición de los decisores y de todos los actores del Estado en sus tres poderes este relevamiento sobre el funcionamiento e implementación del Sistema Provincial de Infancias. Y apela a que este trabajo pueda ser insumo, sea tenido en cuenta, para el mejoramiento del mismo.

Queda mucho por proteger. Las niñas, niños y adolescentes son hoy.



EL TRABAJO DE LA DEFENSORÍA DURANTE 2016

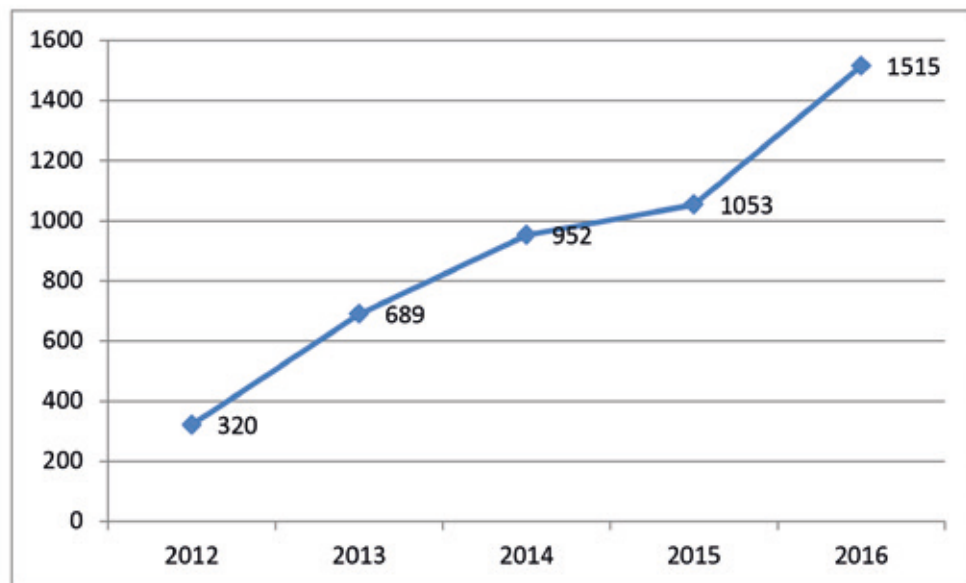
ATENCIÓN INTEGRAL DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

El Área de Atención Integral es la encargada de recibir las quejas, brindar asesoramiento o actuar de oficio. Las presentaciones pueden ser por parte de la ciudadanía, instituciones y equipos de trabajo, niñas, niños y adolescentes. Como todo organismo público de Derechos Humanos, las consultas y quejas son gratuitas, no requieren patrocinador y pueden realizarse de forma personal, telefónica o por correo electrónico. Es el equipo interdisciplinario el que recibe la consulta, evalúa el tipo de actuación y le da seguimiento. En las dos delegaciones de Rosario y Santa Fe se dispone de un espacio cálido para la escucha atenta de las personas que se acercan a la Defensoría, porque se entiende que el ámbito amigable también habla del modo en que la institución busca cumplir su rol. Las actuaciones son registradas en un sistema de información de uso interno que permite clasificarlas por tipo, por temas y por derechos vulnerados, y de este modo poder dar cuenta a las autoridades del Sistema de Protección Integral, así como a la comunidad en general los temas más recurrentes que interpelan a la Defensoría. Los cuales, como podrá observarse más adelante en el desarrollo del presente informe, vienen teniendo una misma tendencia y, por lo tanto, es considerado por esta institución una prioridad ya que involucra a las niñas, niños y adolescentes con mayor vulneración de derechos.

• La atención integral de situaciones

Desde el comienzo de la Defensoría en 2012 y hasta 2016 el número de casos atendidos creció un 373,4 por ciento, pasando de atender 320 casos en el año 2012 a 1.515 en 2016. Incremento que señala el lugar que ha ido construyendo la Defensoría en su actuación como espacio de referencia en torno a vulneraciones de los derechos de las niñas, niños y adolescentes de la provincia.

Gráfico. Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. 2012-2016



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

Con respecto al **tipo de actuación** llevada adelante por la Defensoría, en el período analizado, los principales son la *atención de quejas* y luego *el asesoramiento*, ambos vienen representando más del 90 por ciento de los casos. Las *de oficio* son aquellas intervenciones que realiza la Defensoría sin que sea requisito la presentación de una denuncia o queja. Este tipo de actuaciones se da en el marco de sus competencias –en tanto organismo público–, cuando toma conocimiento de alguna posible vulneración de derechos de una persona o grupo de personas. En 2016 han representado el 6,7 por ciento del total de las actuaciones.

Que la atención de quejas y los asesoramientos sean los tipos de actuaciones que en mayor medida lleva adelante la Defensoría amerita como reflexión no sólo que ha crecido la institución como referencia dentro del Sistema de Protección, sino también una mayor apropiación de la cultura de derechos por parte de la comunidad que se involucra, parti-

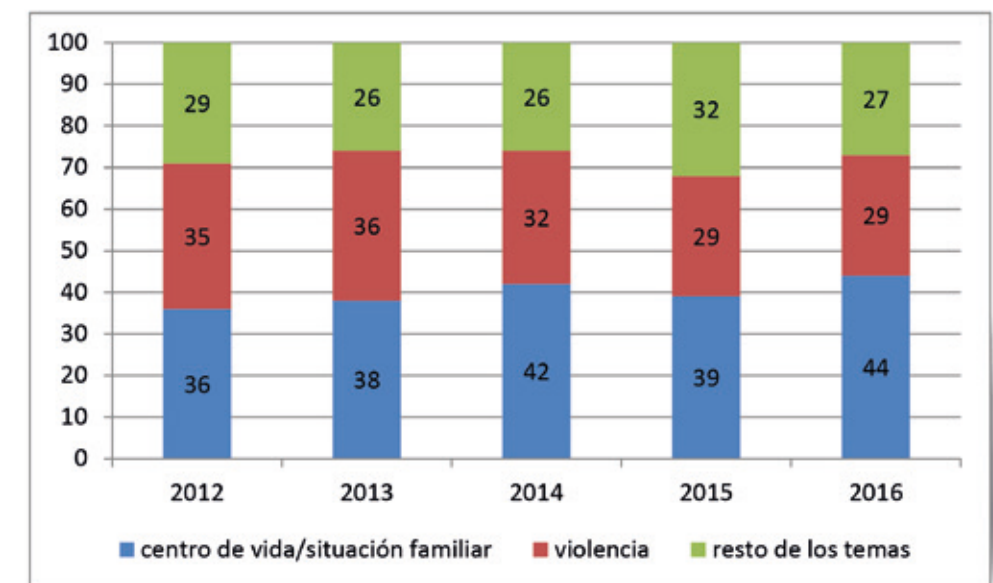
cipa, busca respuestas ante situaciones de vulneraciones a los derechos de la niñez y la adolescencia.

En 2016 se incorpora un cuarto tipo de actuación denominado *monitoreo*. Refiere a casos que se detectan en una actuación conjunta con el Área de Promoción y Monitoreo en los monitoreos que realiza la Defensoría en Justicia penal juvenil y niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales. Esta instancia de generación de oficios en el marco de los monitoreos da cuenta de una creciente institucionalización en estas líneas de trabajo y su intrínseca relación con las intervenciones del Área de Atención.

Los casos recibidos se registran según el o los temas sobre los que está asociada la vulneración, y atendiendo a la complejidad se establecen hasta tres menciones de los mismos. Por lo tanto, al analizar las menciones de los temas se cuenta con un número mayor al total de los casos atendidos.

Los **principales temas de vulneración** de derechos que recibió la institución están relacionados con el centro de vida/situación familiar, que condensan aproximadamente el 40 por ciento de los casos y violencia, que reúne más del 30. Alcanzando entre ambos a más del 70 por ciento de las menciones.

Gráfico. Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes según tema (en porcentaje de menciones). 2012-2016



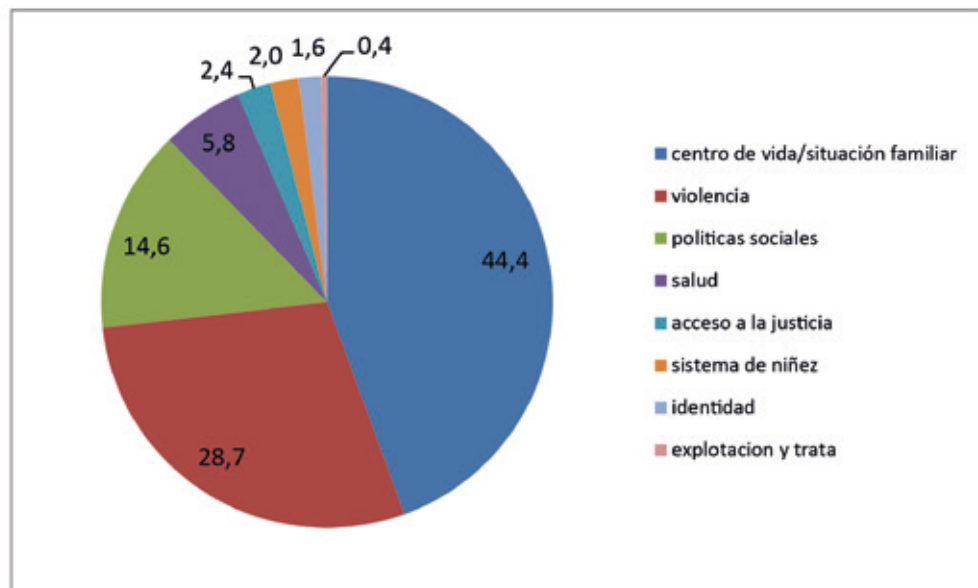
Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

En relación con el tema centro de vida/situación familiar, su participación en el total de menciones creció, pasando de un 36 a un 44 por ciento y el tema violencia descendió levemente su participación pasando de un 35 a casi un 29 por ciento entre 2012 y 2016.



Durante 2016 se mantiene la tendencia en los casos tratados, siendo los más preminentes, centro de vida/situación familiar y violencia sobre el total de temas, que se han distribuido de la siguiente manera.

Gráfico. Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes según tema (en porcentaje de menciones). 2016

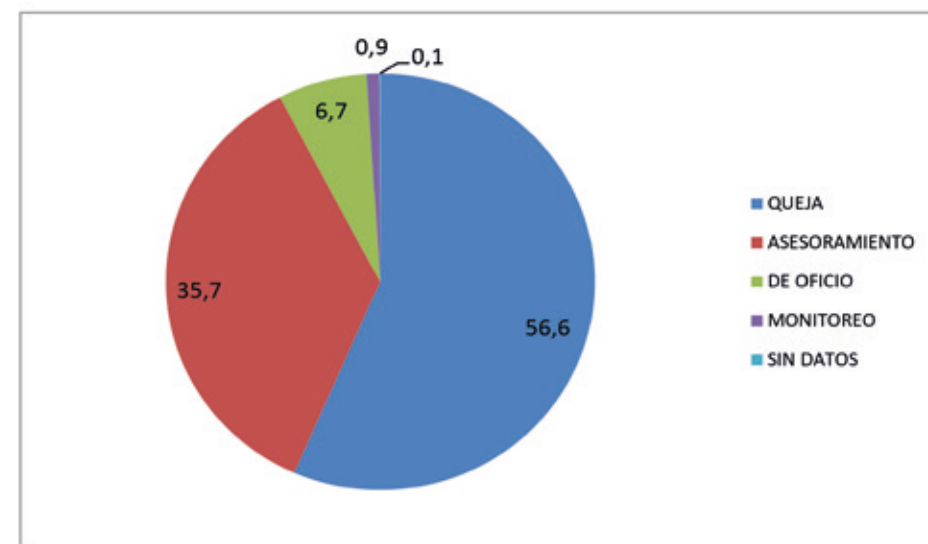


Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

Como se visualiza del gráfico anterior, en 2016 los tres temas que refieren a la vulneración de derechos detectada con mayor participación han sido centro de vida/situación familiar; violencia y políticas sociales, alcanzando casi el 88 por ciento de las menciones. El porcentaje restante está comprendido por los temas salud, sistema de niñez, acceso a la Justicia, identidad, explotación y trata.

En cuanto al tipo de actuación de la Defensoría en torno a los casos, más de la mitad responde a recepción y seguimiento de quejas ciudadanas vinculadas a violaciones de derechos en niñas, niños y adolescentes, tal como se presenta la desagregación de los casos según el tipo de actuación.

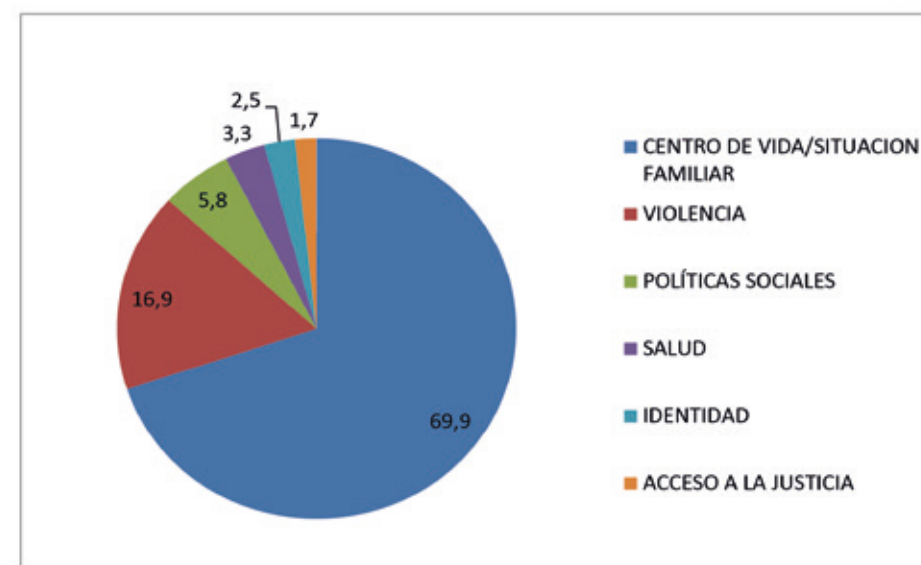
Gráfico. Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes según tipo de actuación (en porcentaje). 2016



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

Por su parte, los referidos a asesoramiento se distribuyen entre los siguientes temas que se visualizan en el siguiente gráfico.

Gráfico. Casos que recibieron asesoramiento por la Defensoría según tema consultado. Provincia de Santa Fe. Año 2016.



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

Como se observa en el gráfico anterior los principales temas por los que se pide asesoramiento son centro de vida/situación familiar con aproximadamente el 70 por ciento de los casos y en segundo lugar violencia con casi el 17 por ciento.

Se mantiene la tendencia registrada a lo largo de los cinco años de trabajo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe: el derecho a la convivencia familiar y comunitaria 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, niños y adolescentes, determinando para ellas y ellos un ambiente que en lugar de ser saludable intensifica vulnerabilidades.

Estos indicadores remiten a los efectos de las mutaciones que han tenido lugar en las instituciones productoras de subjetividad infantil, como lo son la familia y la escuela. A partir de la economía neoliberal, la declinación de estas instituciones se traduce en la ausencia de vínculos posibilitantes de relaciones de pertenencia (*soy parte de...*) e identitarios (*soy*). Borran las asimetrías entre las edades, las diferencias entre ser niño o adulto, afectando las lógicas y prácticas de cuidado y las responsabilidades que caracterizan a los lazos familiares.

Es por ello que se considera fundamental que las leyes capten la realidad social sobre la cual legislan, e incidir en nuevas lógicas de protección y cuidado. Porque de lo que se trata es de proteger niñas, niños y adolescentes.

Como la mayoría de las Defensorías, se mantiene un doble enfoque sobre su rol en la defensa de los Derechos Humanos. Por un lado, atiende situaciones individuales y colectivas, pero por otro –y principalmente– brinda ayuda a grupos específicos de población, los que se encuentran en contextos de vulnerabilidad.

En el desarrollo de este enfoque de trabajo sostenido, es que pueden identificarse puntos y temas críticos en las actuaciones dentro del Sistema Provincial de Protección Integral. La comunicación de los mismos se centra en ser un aporte para el mejoramiento del Sistema, el cual debe poner siempre en el centro el interés superior del niño.

• La producción de información sobre las prácticas institucionales

El modo en que se produce, gestiona y comparte información es base para la integralidad de políticas, atributo fundamental para diseñar, implementar y evaluar políticas públicas con enfoque de derechos.

En este sentido, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes desde sus inicios, en sintonía con los artículos 27, 28, 54 y 55 de la Ley Provincial 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.

Desde 2015 se ha avanzado en este camino desarrollando el SIU, Sistema Único de Información, en su módulo de *seguimiento de situaciones*.

El módulo permite la carga, seguimiento y gestión de las situaciones recibidas, adoptando una nueva forma de clasificación de las mismas. Se trata de un sistema diseñado como herramienta de producción y consulta de información sobre niñas, niños y adolescentes 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.

Como se mencionó previamente, con el desarrollo de este sistema se comienza a emplear una nueva forma de clasificación de las problemáticas. La tipificación en torno a *temas de atención*, se construyó a partir del análisis de los casos recibidos y trabajados en la Defensoría desde sus inicios, en un proceso nominado *De los casos a los temas*, esta parametrización permite identificar temas de actuación, líneas de promoción y monitoreo a partir de la información producida en las prácticas. **Los temas definidos para el procesamiento de la información son centro de vida/situación familiar, identidad, violencia, explotación y trata, acceso a la Justicia, políticas sociales, sistema de niñez y salud.** Cada uno de ellos se compone de diferentes subtemas, factores y contextos que permiten identificar aspectos relevantes de situaciones con un alto nivel de complejidad (ver tabla al final del capítulo).

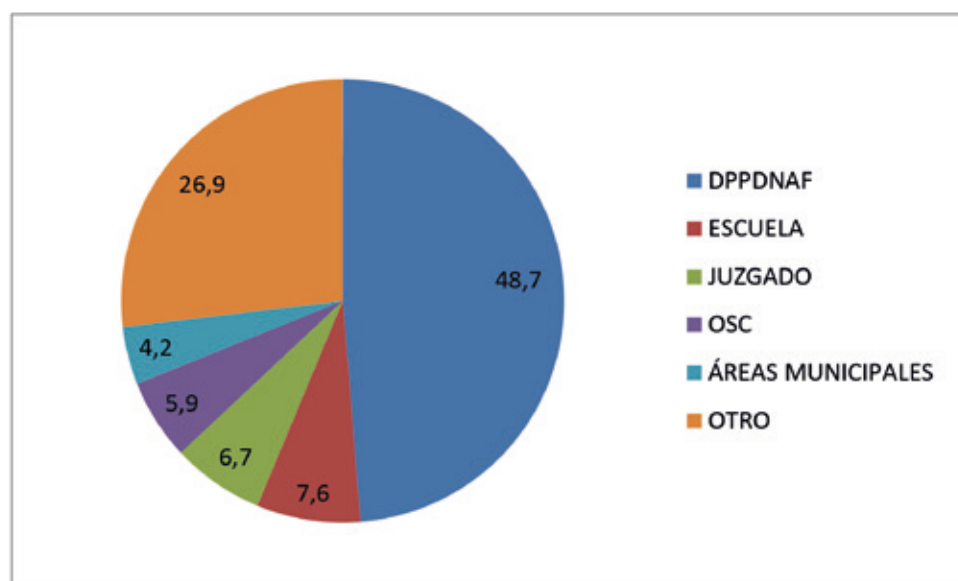


A partir del trabajo cotidiano, del contacto con las situaciones, con las instituciones con las que se articula, con los temas de las vulneraciones, los equipos de atención integral han podido identificar una serie de puntos críticos, tanto en el funcionamiento del Sistema de Protección como en los temas más complejos que involucran a niñas, niños y adolescentes.

1. Sobre el funcionamiento del Sistema de Protección

Un aspecto relevante es conocer las instituciones del Sistema Provincial de Protección Integral sobre las que se concentran las quejas presentadas.

Gráfico. Casos recibidos por la Defensoría según institución a la que refiere la queja. Provincia de Santa Fe. Año 2016.



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

Se evidencia que casi el 50 por ciento de las mismas corresponde a la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, de la cual dependen las direcciones Provinciales de Protección de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia (DPPDNAF) de Rosario y Santa Fe, y quien –según el artículo 32 de la ley 12.967– es la autoridad de aplicación del Sistema Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Durante el período 2016, al cual corresponde este informe, se evidenció un incremento del nivel de conflictividad hacia el interior de la Subsecretaría, principalmente a partir de octubre, lo cual desencadenó un cambio de autoridades y dejó en evidencia las dificultades estructurales que se vienen manifestando desde la Defensoría en relación a los desafíos que presenta el Sistema Provincial de Infancias. Estos son: la importancia de una direccionalidad y coordinación clara del área y la dotación de una mayor institucionalidad de la misma que involucre la formalización de una estructura, la consolidación de procesos de trabajo y formación de los equipos, una mayor claridad en la direccionalidad de las intervenciones, acompañadas de espacios y condiciones laborales adecuadas y acordes a las tareas desempeñadas.

Por otra parte, la conformación y consolidación del servicio local continúa siendo una deuda de la puesta en marcha del Sistema, tal como lo viene expresando la Defensoría y su Observatorio en sus informes anteriores. Ante este escenario, durante 2016 los equipos del Área de Atención Integral han derivado situaciones a la Dirección de Infancias y Familias de la Municipalidad de Rosario, no obteniendo como respuestas intervenciones adecuadas, principalmente en aquellas que involucran a adolescentes en situación de calle.

En relación a la cantidad de plazas y alojamientos disponibles para las niñas, niños y adolescentes con quienes debe tomarse una medida de protección excepcional –y alojarlos de su centro de vida temporalmente– para resguardar su derecho a la integridad, también se han registrado dificultades en la coordinación por parte de la Subsecretaría en los procesos de trabajo llevados adelante por el área. Estas, principalmente, se han visto en casos de:

- El alojamiento de adolescentes (12 a 17 años), en crisis a través de la utilización de hostel, y la fuga de niñas, niños y adolescentes que quedan en situación de calle o vuelven al medio familiar sin ningún acompañamiento o superación de la situación de vulneración de derechos.
- La internación de niñas, niños y adolescentes en el marco de medidas excepcionales en hospitales públicos provinciales o municipales que se transforman en instituciones de alojamiento, siendo una muestra más de la crisis en los lugares de alojamiento.
- La internación de jóvenes fuera de la provincia en clínicas privadas o comunidades terapéuticas sin criterios claros de alojamiento. Por otra parte, se observó una falta de control por el lado de la Dirección de Salud Mental como organismo de aplicación conforme a la Ley de Salud Mental 26.657. Ante las falencias en la salud pública, se suple su falta de centros residenciales con clínicas privadas.

Es por todo ello que la Defensoría ha decidido realizar un monitoreo a las instituciones de alojamiento de las y los niñas con medidas de protección excepcional, y los avances y reflexiones del mismo se profundizarán más adelante al detallar la labor del Área de Promoción y Monitoreo de Derechos.

A lo largo del año que se da cuenta en el presente informe, las medidas de protección excepcional representan el 14,4 por ciento de los casos vinculados al tema centro de vida/situación familiar. De este total un 95 por ciento fueron quejas de ciudadanos e instituciones y el 5 por ciento restante actuaciones de oficio y derivaciones desde monitoreo llevadas adelante por la misma Defensoría.

Las situaciones atendidas en Sede Rosario correspondieron a las localidades de Venado Tuerto, Cañada de Gómez, Casilda, Granadero Baigorria, Oliveros, Rosario y San Lorenzo. En sede Santa Fe se recibieron situaciones de las localidades de Esperanza, Helvecia, Laguna Paiva, Reconquista, San Javier y Santa Clara de Buena Vista Santa Fe.

En torno a estas situaciones un aspecto crítico identificado es que no se despliega adecuadamente el plan de acción en pos de la revinculación familiar. Por otro lado, se advirtió que no hay un trabajo de vinculación entre hermanos como una política de trabajo garantizada en todas las situaciones. Al tiempo de establecer el cese de la medida de protección excepcional, la Dirección Provincial de Protección de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia dejó de intervenir pudiendo derivar la situación al servicio local en el marco de una medida de protección integral.

Si bien la revinculación representa menos del 1 por ciento dentro de la temática *centro de vida/situación familiar* es un tema crítico por sus características. Las situaciones atendidas en Sede Rosario correspondían a la misma localidad y en Sede Santa Fe se trató de situaciones en las localidades de Sauce Viejo y Santa Fe.

Por todo lo expresado al inicio de este apartado se ha visto afectado durante este año el tratamiento de las situaciones de las niñas, niños y adolescentes. Ante este contexto, la Defensoría, en su rol proactivo de supervisión del Sistema Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, **ha desplegado, además de las actuaciones vinculadas al seguimiento directo de los casos, un abanico de actuaciones**

institucionales: mesas de diálogo con las autoridades, los gremios y trabajadores autoconvocados y participación en las convocatorias efectuadas por el Consejo de Infancia de Rosario.

Fruto de estas reuniones se elaboró un temario y plan de acción compartido en torno a la cuestión gremial, edilicia y las cuestiones de plazas de alojamiento, para su seguimiento a fin de resolver las situaciones planteadas.

Por otra parte, han logrado identificarse aspectos positivos en el funcionamiento del Sistema. Entre ellos, la valoración de una mayor flexibilidad y adaptación de la Dirección Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia al tiempo de intervenir en las situaciones que requerían de un trabajo enmarcado en una medida de protección integral. Así como dentro de las actuaciones formales que realiza la Dirección de Niñez para la toma de medida de protección excepcional, la escucha de las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos conforme a su autonomía progresiva. A su vez, se reconoce el seguimiento de situaciones de adolescentes mayores de 18 años de edad a través del equipo de fortalecimiento de autonomía progresiva. Y en relación a la actuación del Poder Judicial se destaca la labor de ciertos jueces al momento de exigir a la Dirección y de informar a la Defensoría el vencimiento de las medidas de protección excepcional.

2. Sobre los temas más críticos

2.1 Abuso sexual infantil

Con respecto al subtema *abuso sexual*, en 2016 representó el 22,6 por ciento de las menciones correspondientes al tema *violencia*, de este total, un 74 por ciento fueron quejas atendidas, un 14,7 asesoramiento y casi un 12 por ciento actuaciones de oficio.

Las situaciones recibidas en Sede Rosario correspondían a las localidades de Casilda, Granadero Baigorria, San Lorenzo, Villa Gobernador Gálvez y Rosario. En Sede Santa Fe las situaciones provenían de las localidades de Avellaneda, Reconquista, Santa Fe, Gálvez, Rafaela, San Jorge, San José del Rincón, Santo Tomé y Sauce Viejo.

En torno a estos casos, un denominador común son las dificultades para correr el velo y que se formule la denuncia, asimismo que la *escucha* de las niñas y niños tenga efectos reales y sea un medio de prueba valorado diferencialmente por los jueces y fiscales, profundizando o complejizando el relato de las niñas, niños y adolescentes y evitando siempre la revictimización.

En la provincia el Poder Ejecutivo y el Ministerio Público de la Acusación han diseñado un protocolo de abordaje específico para los casos donde las niñas, niños y adolescentes son víctimas de delitos contra la integridad sexual. Dicho protocolo –si bien debe ser mejorado en ciertos aspectos– es una herramienta importante para comprender que estos casos deben ser afrontados de modo diferenciado y específico.

No obstante ello, los abusos sexuales infantiles deben ser abordados no solo desde el sistema de Justicia penal, sino de modo coordinado integralmente con el Sistema de Protección Integral, en su caso, y con las agencias del Estado que transiten la historia de la niña, niño o joven (hospitales, escuelas, centros de asistencia a las víctimas y acceso a la Justicia).

2.2 Problemática habitacional

Respecto de la problemática habitacional primaron los desalojos de familias por conflictos derivados de incumplimientos contractuales. A diferencia de 2015, donde hubo más consultas sobre desalojos por toma de terrenos.

2.3 Salud mental

Se han detectado dificultades en las estrategias de intervención tanto de la Dirección Provincial de Protección de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia como de la Dirección de Salud Mental, así como en las articulaciones entre ambas direcciones. Asimismo, en muchas intervenciones se han pedido evaluaciones de las juntas de salud mental, que entre otras funciones delinean estrategias de intervención pero que, en la mayoría de los casos, no pueden ser concretadas por diversas razones. Paralelamente, se constataron deficiencias en el sistema de acompañamientos terapéuticos en salud mental y situaciones críticas en la red del primer nivel de salud integral.

2.4 Consumo problemático de sustancias

Durante el último año, desde el trabajo desarrollado por esta Área, se ha encontrado un incremento de consultas y –fundamentalmente– demandas de ayuda por parte de madres y/o familiares de preadolescentes y adolescentes que se encuentran relacionados con situaciones de consumo de sustancias.

Ante estas situaciones, las intervenciones que se impulsan generalmente desde el Área (siempre dependiendo de lo escuchado en el relato de las personas que se acercan) tienen que ver con una derivación al primer nivel de intervención dentro del Sistema de Protección Integral, en otros casos ya directamente a la Dirección Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia. Muchas de estas derivaciones se han visto signadas por la falta de respuestas de parte de los organismos estatales y/o privados. En casos extremos, ha sido necesario orientar a las personas sobre posibles intervenciones judiciales.

Cabe destacar que la mayoría de las situaciones relacionadas al consumo de sustancias que han arribado a la institución se encuentran atravesadas por un abanico de vulnerabilidades y carencias. Muchos de los jóvenes por los cuales sus familias solicitan ayuda revisten un alejamiento respecto de las instituciones educativas y no solo de las escuelas sino también denotan la ausencia de instituciones, proyectos y programas estatales que



realmente puedan contener y alojar a estas y estos jóvenes. Desde el trabajo del Área de Atención Integral es posible inferir que muchas veces las instituciones concebidas para abordar situaciones relacionadas al consumo esperan a un ideal de sujeto muy distinto al que efectivamente llega. Siempre ocurrió que lo esperado difiere de lo que se presenta, pero hubo un tiempo histórico en que la distancia entre la suposición y la presencia era tolerable. Hoy, la distancia entre lo imaginario y lo que se presenta es abismal. Esto puede observarse en el modo en que muchos de los dispositivos terapéuticos diseñados para el tratamiento del *adicto*. Estas instituciones se basan en pautas que distan de ser habilitadoras para los sujetos que buscan apoyo en estas circunstancias. Por ejemplo, se imponen largas entrevistas para admitir el ingreso a la institución, así como una serie de normas que obligatoriamente deberán ser cumplidas. Estas imposiciones que dificultan la admisión en los casos de aquellas personas que logran cumplimentarlas terminan coincidiendo temporalmente con el fin del tratamiento en cuestión. En los casos que han llegado a la Defensoría con este tipo de situaciones se ha podido evidenciar que el efecto producido ha sido más bien el contrario, es decir un retorno casi inmediato al consumo. En igual sentido, otras de las dificultades advertidas con el modo de accionar de estas instituciones tiene que ver con las situaciones relativas a que, luego de que los *pacientes* no pueden sostener las actividades pautada o las series de entrevistas, se da por finalizada la intervención, dejando muchas veces desorientados y sin contención tanto a la o el adolescente como a su entorno familiar.

Cabe señalar otro componente complejo en las situaciones de escucha. No sólo arriban niñas, niños, adolescentes y jóvenes sumidos en una fuerte fragilidad, sino también una comunidad de adultos en iguales condiciones de fragilidad. En esta trama de fragilidades hay que realizar intervenciones con consistencia y determinación, las cuales pueden ser difíciles de plasmar cuando se advierte el solapamiento y la superposición de equipos intervinientes –equipos provinciales, municipales, ONG– sin articulación entre los mismos, donde cada uno de éstos se acercan al caso desde sólo una pequeña arista pero sin una mirada anclada y contextualizada como el abordaje desde el paradigma de la complejidad requiere.

En este sentido, se remarca la necesidad de políticas integrales que permitan abordar la complejidad y, a su vez, univocidad de la situación de un modo integral y correctamente articulado. Por ello, se reconoce al Estado Provincial y a la Municipalidad de Rosario por asumir desde sus distintos ministerios y secretarías el abordaje integral del consumo problemático de sustancias psicoactivas.

2.5 Educación - equipos socioeducativos

Se advirtió una merma de derivaciones de situaciones por los equipos socioeducativos en este último año y hubo más presentaciones de casos de parte de las escuelas, que cuestionaron la burocratización del procedimiento que tienen que llevar a cabo para disponer de la intervención de los socioeducativos. Por otra parte, también se observa la falta de estrategias en los trabajos de inclusión y/o integración de las niñas, niños y adolescentes en el sistema escolar.

2.6 Identidad - documentación

En este punto es necesario señalar la dificultad para garantizar derechos cuando una niña, niño o adolescente requiere acceder a su documentación personal, Partida de Nacimiento y programa de Asignación Universal por Hijo.

Tabla. Temas y subtemas definidos para la clasificación de las situaciones.

Tema	Subtema	Factores
1. CENTRO DE VIDA/SITUACION FAMILIAR	Abandono	
	Adopción	Guarda preadoptiva Irregularidad Entrega directa
	Cuota alimentaria	
	Extravío	
	Guarda	
	Impedimento de Contacto	
	Medida de Protección excepcional	Vencimiento Control de legalidad Prorroga Vinculación definitiva
	Reconocimiento	Impugnación de paternidad Doble reconocimiento
	Régimen de visita	Incumplido No acordado
	Restitución Internacional	
	Revinculación	
	Situación de calle	Consumo de sustancias Armas Venta de sustancias
	Alojamiento en Hogar	
	Tenencia	
2. IDENTIDAD	Documentación	Extravío No inscripto Indocumentado
	Género	
3. VIOLENCIA	Resguardo de la propia imagen	Usurpación de datos Exposición en medios y redes
	TIPO	ÁMBITO
	abuso sexual	Centro de detención
	acoso sexual	Centro de salud hospital
	Discriminación	Centro educativo
	falta de cuidados parentales	Centro residencial
	hostigamiento - amenazas	comisaría
	maltrato físico	familia
	maltrato psicológico o emocional	Juzgado
	violencia de género	Pares
	entre pares	Vía pública
		Redes sociales/virtual
		otros
4. EXPLOTACIÓN Y TRATA	SUBTEMA	FACTORES
	prostitución	Consumo de sustancias Armas Venta de sustancias
	pornografía infantil	Consumo de sustancias Armas Venta de sustancias
	Redes delictivas	Consumo de sustancias Armas Venta de sustancias
	Trabajo infantil	Consumo de sustancias Armas Venta de sustancias
5. ACCESO A LA JUSTICIA	Justicia penal juvenil - niñas y niños no punibles	Actividades recreativas Condiciones de alojamiento Educación Malos tratos Proceso salud
	Imposibilidad del ejercicio del Derecho	Auto presentación Escucha Representación Conocimiento y seguimiento de la causa

6. POLITICAS SOCIALES	vivienda	Desalojo Hacinamiento Precaria
	educación	Abandono Asistencia irregular Dificultad en el pase Falta de vacantes
	Salud	CUD u otros Dificultad en el acceso Falta de insumos Salud Mental
	AUH	Dificultades para el cobro No otorgamiento
	Ambiente	
	Transporte	Boleto Estudiantil Traslados Becas
	Subsidios Provinciales	Dificultades en el cobro No otorgamiento
7. SISTEMA DE NIÑEZ	1º nivel	Dilaciones en intervenciones Ausencia de intervenciones Dificultad legal MPE Dificultades de Articulación Limitación de RRHH
	2º Nivel	Dilaciones en intervenciones Ausencia de intervenciones Dificultad legal MPE Dificultades de Articulación Limitación de RRHH
8. SALUD	Adicciones	
	Salud Mental	
	Discapacidad	
	Embarazo adolescente	

Fuente: Defensoría de Niñas, niños y adolescentes. 2016

ÁREA PROMOCIÓN Y MONITOREO - OBSERVATORIO DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA

En mayo de 2016 se renovó el convenio con Unicef Argentina. Este convenio, firmado inicialmente en 2013, apoya al trabajo realizado desde el Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia en el marco del Área de Promoción y Monitoreo de la Defensoría. El Observatorio se ha constituido en la herramienta mediante la cual se recopila, se analiza y se sistematiza información y conocimiento para el desarrollo de distintas estrategias orientadas a incidir en las políticas públicas sobre niñez y adolescencia de la provincia de Santa Fe.

- El trabajo del Observatorio se plasma a través de las siguientes líneas de trabajo:
- Monitoreo del presupuesto público. Inversión social en niñez y adolescencia.
 - Monitoreo de medios de comunicación.
 - Monitoreo de derechos de niñas, niños y adolescentes - sistema de información Devinfo.
 - Monitoreo de Justicia penal juvenil
 - Monitoreo de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales
 - La voz de niñas, niños y adolescentes

Transversalmente a estas líneas de monitoreo, se trabaja desde la perspectiva de promoción de derechos para generar estrategias de incidencia política sobre decisores. Asimismo, se gestan estrategias de incidencia sobre medios de comunicación y sobre distintas audiencias, con el objetivo de generar cambios culturales y sociales sobre la concepción de las infancias y juventudes.



- MONITOREO DEL PRESUPUESTO PÚBLICO - INVERSIÓN SOCIAL

Durante 2016 se continuó el trabajo de análisis de datos para avanzar con la serie de indicadores que se vienen desarrollando desde 2013. Una vez obtenidos los presupuestos devengados –los cuales son facilitados por el Ministerio de Economía provincial– se esta-

blece una serie de comunicaciones con cada ministerio para poder diferenciar si los gastos devengados corresponden a gastos específicos, indirectos, ampliados o de bienes públicos o con qué categoría de tema se corresponde (educación, salud, protección)¹.

Asimismo, se continúa el trabajo para profundizar el conocimiento y el análisis respecto de la inversión social en la categoría protección. El interés de desarrollar este trabajo radica en conocer efectivamente cuánto y cómo se desarrollan las inversiones por parte del Estado en las situaciones de mayor vulnerabilidad sobre niñas, niños y adolescentes.

Como se ha manifestado, si bien la tendencia de inversión es siempre creciente, es importante remarcar la necesidad de fortalecer los presupuestos y la eficiencia de los mismos, sobre todo en lo que refiere al abordaje de las situaciones de mayor vulnerabilidad de niñas, niños y adolescentes.

- MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

Continuando la serie iniciada en el año 2013, se definió realizar nuevamente un monitoreo sobre los medios gráficos de la provincia utilizando la metodología de la semana compuesta. Se ha aplicado la mencionada metodología sobre los diarios La Capital, El Ciudadano y Rosario 12, de la ciudad de Rosario y sobre El Litoral y UNO de la ciudad de Santa Fe correspondientes al año 2015.

Asimismo, durante 2016 se ha desarrollado una herramienta que permite el registro del trabajo que realiza el monitoreo de medios diariamente. Esta herramienta registra todas aquellas noticias detectadas en portales web de información referidas a niñas, niños y adolescentes y cómo dicha información es derivada e informada a las distintas áreas de la Defensoría en caso de requerir una actuación de las mismas.



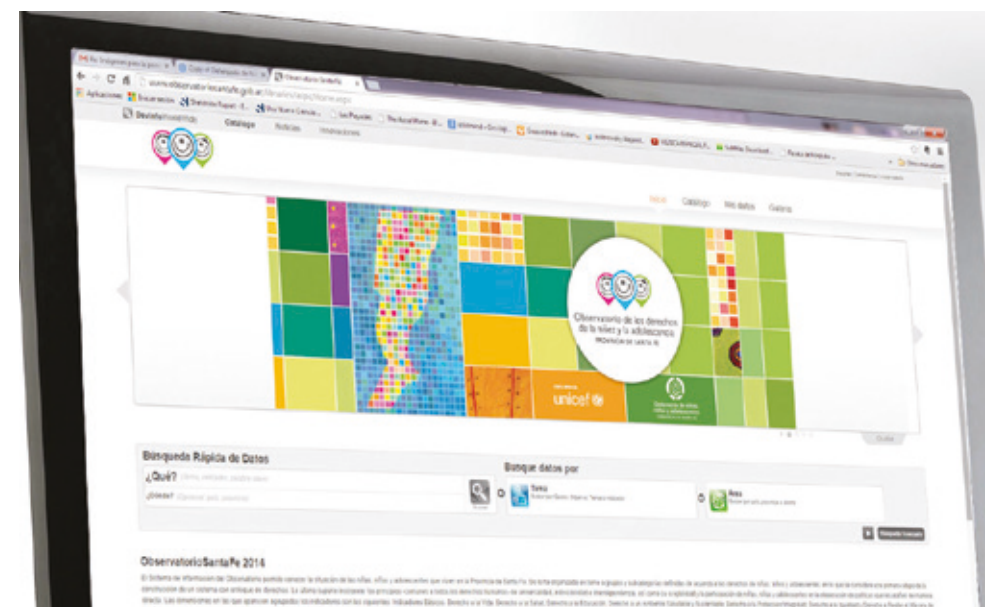
En el marco del trabajo que se realiza desde el monitoreo de medios, durante julio de 2016 se llevó adelante una jornada de capacitación y reflexión dirigida a comunicadores de distintas áreas del Estado provincial y de la Municipalidad de Rosario. La mencionada jornada se denominó *COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS PARA LA GESTIÓN PÚBLICA: La agenda de la niñez y la adolescencia en la provincia de Santa Fe*. El objetivo del encuentro fue reflexionar y brindar herramientas para informar adecuada y respetuosamente sobre niñez y adolescencia desde los organismos de gobierno.

- MONITOREO DE DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES - SISTEMA DE INFORMACIÓN DEVINFO.

El Observatorio desarrolla un componente asentando en la construcción de un sistema de información en base al software Devinfo (un sistema de carga y consulta virtual brindado por Unicef), recopilando información estadística generada por fuentes oficiales, que pueda dar cuenta del estado de situación de los derechos de la niñez y la adolescencia: www.observatoriosantafe.gob.ar.

Esta base de datos está 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 web del Observatorio 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.

A lo largo de todo 2016 se continuó la línea mediante la cual se intenta la actualización de la información disponible. Para ello se producen intercambios y se recibe asesoramiento de parte del equipo de evaluación y monitoreo de Unicef, quienes aportan nuevos datos que pueden sumarse a la base del Observatorio.



Conjuntamente con ello, el equipo del Observatorio va realizando un constante seguimiento de información oficial que van publicando Indec, Ipec y los distintos ministerios que funcionan como fuente.

Cabe destacar que las fuentes empleadas suman más de 30 entre las que se encuentra la misma Defensoría de Niñas, niños y Adolescentes, a través de los indicadores elaborados respecto de los casos abordados desde el Área de Atención Integral. Además, se resalta que los resultados de los monitoreos de medios y de inversión social en niñez y adolescencia que lleva adelante el Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia también se incorporan como fuente.

Actualmente se cuenta con 275 indicadores cargados hasta el momento en la Base de Datos.

En vistas a poder comunicar y difundir la información que cuenta esta base de datos, con la mirada puesta en incidir y promover una conciencia sobre el acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes de Santa Fe, durante todo 2016 se desarrolló la estrategia de utilización de información estadística, tanto de Devinfo como de inversión social, para en las efemérides difundir imágenes alusivas en redes sociales. La idea es generar distintas estrategias de comunicación que permitan dar a conocer el estado de situación de niñas, niños y adolescentes de Santa Fe.

A partir de la pregunta *¿Sabías qué?* se produjeron piezas visuales con el objetivo de difundir los datos relevados en materia de inversión social así como también la base de datos generada en el DevInfo. Las mismas están disponibles en <http://www.defensorianna.gob.ar/fotogalerias/sabias-que.html>

- MONITOREO SOBRE JUSTICIA PENAL JUVENIL.

Durante 2016 se modificaron las herramientas de relevamiento de información desarrolladas por el equipo estableciendo el siguiente plan de monitoreo:

- Irar. Desarrollo de visitas mensuales durante tres días. Aplicación de formularios para relevar acceso a derechos, condiciones de infraestructura y servicios y acceso a la Justicia.
- DAJ y Las Flores. Visitas semestrales. Aplicación formulario acceso a derechos, infraestructura y servicios, acceso a la Justicia, así como instancias de entrevistas a referentes de las instituciones.
- Sección Femenina de Asuntos Juveniles Rosario. Aplicación formulario acceso a derechos, infraestructura y servicios, acceso a la Justicia, así como instancias de entrevistas a referentes de las instituciones.
- Semiabierto Rafaela. Aplicación formulario acceso a derechos, infraestructura y servicios, acceso a la Justicia, así como instancias de entrevistas a referentes de las instituciones.

Sobre esta planificación de visitas se produjeron modificaciones dada las condiciones relevadas sobre todo en los dispositivos de DAJ, Las Flores y Sección de Asuntos Femeninos, requiriendo visitas más sistemáticas de parte de los equipos a estos espacios.

Asimismo, se definió sumar una nueva herramienta de relevamiento para detectar situaciones de violencia institucional, torturas o malos tratos al interior de los dispositivos de la faz ejecutiva de Justicia penal juvenil.

A su vez, en mayo de 2016, teniendo en cuenta la reformulación institucional que fuera presentada a esta institución respecto de Irar, orientada a su refuncionalización hacia la conformación de un Centro de Responsabilidad Penal Juvenil (CERPJ), desde el Área de Monitoreo se desarrolló un documento analizando el mencionado proyecto, dando aportes y críticas a la propuesta institucional presentada. Actualmente, el seguimiento desarrollado por esta línea intenta dar cuenta de los avances en la materialización de este nuevo proyecto institucional para Irar.

Asimismo, como síntesis del trabajo desarrollado el año anterior, el equipo de Monitoreo elaboró un informe sobre los dispositivos de Justicia penal juvenil de la zona centro-norte de la provincia (Las Flores y DAJ) en el cual se describe la situación de estas instituciones, remarcando la clara diferencia que existe entre los dispositivos del centro-norte y los dispositivos del sur.

A su vez, desde el Área se comenzó a trabajar activamente en la situación de las jóvenes infractoras o presuntas infractoras de la ley penal, remarcando ausencia de perspectiva de género y la discriminación que sufren las mismas.

Al respecto, desde el trabajo de monitoreo a Justicia penal juvenil, se ha remarcado que los principales esfuerzos institucionales realizados en los últimos años desde la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil han estado dirigidos a abordar la situación institucional del Instituto de Recuperación del Adolescente de Rosario. Por lo tanto, una materia pendiente es el abordaje de los dispositivos de régimen cerrado del centro y norte provincial, así como los dispositivos cerrados de alojamiento de jóvenes mujeres, en lo que refiere al principio de especialidad requerido por la Justicia penal juvenil, de acuerdo con los que sostiene el bagaje normativo de aplicación a nivel provincial, nacional e internacional sobre la materia.

Se sigue ponderando el avance significativo que se ha registrado en Irar a nivel de infraestructura (sectores nuevos), proyección de nuevos espacios (obra de reforma total de los espacios existentes, mejoras en sectores antiguos), así como el diseño de un nuevo proyecto institucional centrado en la responsabilización y el eje socioeducativo (CERPJ) para la intervención con los jóvenes infractores o presuntos infractores alojados en la institución. De todas maneras, las restantes transformaciones edilicias y la reformulación del proyecto institucional están aún pendientes, **dilación que preocupa a la Defensoría por sus implicancias en la garantía de derechos a los jóvenes alojados y la vida institucional en su conjunto.**

Estas iniciativas registradas para el Irar no se ven replicados hasta el presente en las ins-



tuciones de régimen cerrado dispuestas para el centro-norte provincial: Pabellón Juvenil Las Flores y División de Asuntos Juveniles, ambos emplazados en la ciudad de Santa Fe. Se registran **condiciones edilicias inadecuadas** para garantizar una habitabilidad acorde a los estándares mínimos que requiere la Justicia penal juvenil para el alojamiento de adolescentes, **proyectos institucionales diferentes** al implementado en Irar, y una **asignación presupuestaria significativamente menor**, entre otras diferencias.

Las iniciativas de transformación, fortalecimiento y **especialización de los dispositivos de régimen cerrado de la región centro-norte** exigirían, asimismo, una mayor presencia de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil a nivel del funcionamiento cotidiano en los establecimientos y en todo lo referido a la regulación de la vida institucional. Un ejemplo de ello es la **necesidad de formalización de la gestión conjunta** o gestión mixta entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio de Seguridad para ambos dispositivos (DAJ y Pabellón Juvenil), que hasta hoy funcionan compartiendo dependencias, personal y recursos materiales o de logística con la Policía provincial y el Servicio Penitenciario provincial, respectivamente.

En el caso específico del Pabellón Juvenil de las Flores, aspectos vinculados a la seguridad y la ausencia de personal especializado son realmente importantes de señalar, en tanto **se requiere de perfiles específicos y capacitados para tratar con adolescentes, para garantizar su integridad y prevenir episodios de violencia institucional**. Hay registros de situaciones de este tipo que han requerido en algunas ocasiones poner en marcha el protocolo de actuación frente a apremios y malos tratos elaborado por la DPJPJ.

Las adolescentes mujeres en el sistema penal juvenil santafesino representan menos del 5 por ciento de la población total de jóvenes infractores o presuntos infractores de entre 16 y 18 años de edad ingresados en el sistema. Existen, sin embargo, serias diferencias en el abordaje de las mujeres adolescentes en ámbito penal juvenil, aspecto crítico que evidencia la necesidad de fortalecer la especialización de dicho abordaje en un doble sentido. Por un lado, incorporando el **enfoque de género** al análisis de la trayectoria de las jóvenes por el Sistema de Protección y las características de su ingreso al sistema penal juvenil y, por otro, **imprimiendo un carácter socioeducativo al trabajo** con las mismas, especialmente en un contexto de privación de libertad².

En el Servicio de Asuntos Juveniles Femeninos, establecimiento cerrado destinado a alojar jóvenes mujeres infractoras o presuntas infractoras de la ley penal en la ciudad de Rosario y cogestionado con la Policía provincial, se registran importantes **dificultades para garantizar el acceso a la Justicia** de las jóvenes alojadas, así como los **derechos a la educación, la salud y la recreación con carácter permanente**. El dispositivo cuenta con recursos insuficientes para abordar las situaciones singulares de las adolescentes en las dos instituciones cerradas, tanto a nivel de equipo profesional como de acompañamiento socioeducativo de las jóvenes.

La ausencia de establecimientos socioeducativos semiabiertos destinados a la población femenina tanto en la zona sur como norte de la provincia resulta en una **grave limitación para abordar con carácter integral una problemática singular: la de mujeres jóvenes**, algunas de ellas madres, que han transitado de manera prolongada por el Sistema de Protección a través de múltiples dispositivos institucionales y cuya trayectoria de vulnerabilidad hoy

las sitúa dentro del sistema penal juvenil sin un abordaje integral ni articulado entre actores institucionales de referencia para las mismas.

Se propone desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes avanzar hacia **la unificación de tipos de gestión, criterios, condiciones de alojamiento y abordajes socioeducativos en la faz ejecutiva del sistema de Justicia penal juvenil a nivel provincial**, abordando la infracción penal juvenil en consonancia con el paradigma de la protección integral y las leyes vigentes que lo sustentan a nivel nacional y provincial.

En el marco del trabajo de relevamiento bajo el cual se ha detectado una gran dificultad en el acceso a la recreación, educación y cultura, la Defensoría a través del Observatorio ha apoyado una serie de actividades para promover el acceso a derechos de las y los jóvenes alojados en estos dispositivos. Entre ellos se pueden mencionar:

- Apoyo al ciclo de cuentos y narración oral en Irar
- Funciones de títeres en Irar y Sección Asuntos Femeninos Juveniles
- Apoyo a la edición e impresión de las publicaciones literarias producidas por jóvenes en Irar, Pabellón Juvenil Las Flores y Sección de Asuntos Juveniles Femeninos.
- Apoyo a edición de materiales audiovisuales creados en el marco del taller de cine de Irar.

- MONITOREO NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SIN CUIDADOS PARENTALES.

Sobre la base del trabajo desarrollado en 2015, bajo el cual se llevó a cabo una labor de profundidad sobre 8 centros residenciales se elaboró una publicación denominada *Abrir las Puertas para ir a jugar*. La misma se constituye en documento de propuestas, una guía abierta para ser utilizada por todas aquellas instituciones que trabajan con niñas y niños. A su vez, teniendo en cuenta la importancia que tiene para la Defensoría gestar canales de participación para conocer las voces de las infancias y juventudes, se desarrollaron talleres lúdicos mediante los cuales se logró gestar el *EnCajaCuentos*, un juego de mesa para contar historias.

En cada encuentro se tomaron cajas, botones, papeles, pinceles y se le dio vida a este juego. Las y los niños crearon personajes, paisajes, escenarios, modos y formas de ser para estos personajes dejando entrever sus mundos imaginarios. Fruto de su mirada, su imaginación y creatividad colaborativa nació el juego *EnCajaCuentos*. El mismo fue presentado en dos actos realizados en Rosario y Santa Fe a los centros residenciales. A los 44, el total de la provincia, llegaron a través del monitoreo en dichas instituciones. A su vez, este material para el trabajo de los derechos con niñas y niños ha sido entregado a centros de día y centros de acción Familiar y centros de cuidado infantil.



Durante 2016 se definió realizar una recorrida por todos los dispositivos de alojamiento institucional de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia. Se visitaron en el transcurso de dicho año e inicios de 2017, 44 centros residenciales entre conveniados y oficiales.

A lo largo de año se fueron afinando las herramientas de relevamiento de información aplicadas en las visitas a los centros residenciales. En el marco de estos encuentros se les facilitaba a las instituciones materiales institucionales y materiales de promoción del derecho al juego.

En marzo de 2017 se ha terminado la recorrida de todos los centros residenciales contando con información comparable sobre:

- Condiciones de infraestructura y acceso a servicios
- Acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes alojados
- Aspectos institucionales y funcionamiento del Sistema de Protección Excepcional

Entre algunos aspectos que se pueden mencionar sobre el estado de situación de los mismos se puede mencionar:

- Problemas infraestructurales
- Deficiencia en el acceso a servicios
- Espacios poco adecuados para que vivan niñas y niños pequeños
- Capacidad de alojamiento excedida
- Perfiles institucionales indefinidos, sujetos a la necesidad de solucionar el alojamiento inmediato
- Presupuestos escasos para poder brindar contención y acompañamientos adecuados a niñas, niños y adolescentes
- Ausencia de especialización y formación de los equipos de trabajo.

Al respecto de la otra modalidad de alojamiento alternativo - acogimiento familiar (familia ampliada, familia solidaria, hogar familia), los inconvenientes más frecuentes se presentan en torno a la extensión temporal del alojamiento de las niñas y niños. Esto genera que se desdibuje el carácter transitorio, suscitándose confusiones respecto de los objetivos del programa -transitoriedad versus adopción-. Otra de las dificultades se relaciona con que actualmente no existen muchas familias inscriptas. Se plantea la necesidad de revisar y reforzar esta opción de alojamiento transitorio, construyendo vías comunicacionales claras, coherentes y accesibles, limitando los tiempos de estadía de las niñas y niños con las familias solidarias y fortaleciendo el acompañamiento hacia las mismas.



Otro aspecto crítico relevado desde el Área tiene que ver con los procesos de vinculación de niñas, niños y adolescentes. Tanto desde los casos particulares como desde el relevamiento en centros residenciales hemos evidenciado dificultades en la evaluación y el acompañamiento de los procesos de revinculación de



niñas, niños y adolescentes con sus familias de origen. Se registran frecuentes regresos de las y los niños a los espacios de alojamiento alternativo. A su vez, los tiempos de permanencia en ámbitos de cuidado alternativo se prolongan en una situación indefinida.

Por su parte, respecto de los procesos de adopción, se ha registrado que no siempre existen evaluaciones adecuadas de las familias pretensas adoptantes en función de las niñas, niños y adolescentes en estado de adoptabilidad. También en estas situaciones se han registrado acompañamientos inadecuados para los niños en situación de adopción. Estas dificultades propician adopciones fallidas y regresos de niñas, niños y adolescentes a las instituciones de alojamiento.

En ese contexto, desde la Defensoría ha planteado la necesidad de lograr tiempos más acotados y mejorar la articulación entre los actores intervinientes. Se vuelve necesario fortalecer al Ruaga para trabajar sobre los imaginarios sociales y culturales para garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes en estado de adoptabilidad por sobre las expectativas y deseos de las familias adoptantes.

Otro aspecto relevado tiene que ver con los procesos de autonomía progresiva. Para las y los adolescentes que viven en centros residenciales que no se estima la posibilidad de una adopción, se requiere generar instancias de articulación con ámbitos educativos, laborales, sociales y culturales que ayuden a generar procesos de autonomía. Las estrategias y los espacios de alojamiento que trabajan la autonomía progresiva son pocos. Además, no es mucho lo que pueden hacer si efectivamente otros organismos del Estado no participan en posibilitar concretamente el desarrollo de proyectos de vida que permitan a estas y estos jóvenes gestar y pensar un futuro en los planos material y simbólico.

Sobre la base de este relevamiento se trabajó durante 2016 dándole seguimiento a las condiciones más críticas relevadas en los centros residenciales. Éstas se constituyen en el núcleo de dispositivos que desde el Área de Monitoreo se continuará visitando. La estrategia desarrollada desde esta línea ha implicado un trabajo conjunto con el Área de Atención Integral de la Defensoría. En el marco de las recorridas se han realizado derivaciones de situaciones particulares de niñas, niños y jóvenes, así como a través de casos particulares recibidos por Atención Integral, se han generado nuevas estrategias de intervención desde el Área de Monitoreo.

Para desarrollar esta línea de monitoreo es esencial la articulación con el Área de Atención

Integral, ya que la misma brinda información clave sobre otros dispositivos de alojamiento alternativo de niñas, niños y adolescentes con una medida excepcional, así como el funcionamiento del primer nivel de intervención.

Al respecto y sobre lo relevado en estos años de trabajo desde el Área se puede realizar un balance sobre el funcionamiento tanto del Sistema de Protección Integral como fundamentalmente del Sistema de Protección Excepcional.

En estos cinco años se han evidenciado diferentes grados de presencia institucional de la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia a nivel territorial. Se requieren articulaciones con gobiernos locales para la puesta en funcionamiento de los servicios locales. Esto implicaría mejorar el canal y los vínculos entre el primer nivel y segundo nivel de intervención respecto de la toma de medidas excepcionales.

Se desconoce la cantidad de medidas excepcionales, el número de niñas, niños y adolescentes separados de su centro de vida, la temporalidad de las medidas, dónde se encuentran alojados los mismos, las causas de por qué se han tomado las medidas y el estado de legalidad de dichas medidas excepcionales. El funcionamiento de un sistema de gestión implicaría mejorar la articulación entre los actores dentro de la misma Subsecretaría, pero también podría significar avanzar hacia un sistema que incluya actores de otros poderes que intervienen en todo el proceso (Ruaga, Poder Judicial, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes).

• LA VOZ DE QUIENES TIENEN VOZ: PROMOCIÓN DE DERECHOS

Además de todas las estrategias de promoción desarrolladas ancladas en las líneas de monitoreo antes mencionadas desde el Área de Promoción, también se desarrollaron a lo largo del 2016 otras acciones y estrategias.

ENCUESTA DE BIENESTAR

La Defensoría realizó la Primera Encuesta Provincial de Bienestar Subjetivo en Niñas, Niños y Adolescentes junto al Instituto Provincial de Estadística y Censos (Ipec) y el Ministerio de Educación de Santa Fe, con el apoyo de Unicef Argentina.

El propósito de la encuesta fue incluir la voz de chicas y chicos para generar conocimiento que contribuya al debate público sobre el bienestar en la niñez y adolescencia desde una perspectiva subjetiva y posibilite la elaboración de las políticas públicas específicas.

Sobre la Encuesta Provincial de Bienestar Subjetivo en Niñas, Niños y Adolescentes "Niñas y Niños Cuentan" es el nombre de la publicación que surge de la Primera Encuesta Provincial de Bienestar Subjetivo en Niñas, Niños y Adolescentes.

Fue realizada a más de 3.200 niñas, niños y adolescentes para conocer sus opiniones, percepciones y

niveles de satisfacción sobre diferentes aspectos y ámbitos de su vida.

Chicas y chicos de tercero, quinto y séptimo grado (de 8, 10 y 12 años) respondieron un cuestionario acorde a su edad. Se les preguntó por los sentimientos que tienen sobre sí mismos, sus relaciones interpersonales, sus valores y aspiraciones, las cosas que les gustan, las zonas en las que viven, con quiénes viven, qué opinan de la escuela, qué hacen en su tiempo libre.

Participaron 64 escuelas primarias de las cinco regiones determinadas por el Plan Estratégico de la provincia de Santa Fe, del ámbito rural y urbano y de gestión pública y privada. También se tuvieron en cuenta escuelas bilingües, permitiendo de esta manera arribar a percepciones sobre bienestar desde la diversidad.

LAS NIÑAS Y NIÑOS CONTARON QUE:

- El 85,3 por ciento vive con su familia y el 14,3 con una familia que lo cuida. El 0,4 por ciento expresó vivir en un centro residencial o en otro tipo de hogar. Este porcentaje pequeño de chicas y chicos que viven en centros residenciales se encuentran con medidas de protección excepcional, que quiere decir que se los han apartado de su familia o centro de vida por un tiempo, porque su derecho a la integridad ha sido vulnerado. En la provincia de Santa Fe casi mil niñas, niños y adolescentes se encuentran en esta situación.
 - El 56,3 por ciento de las niñas y niños reconoció dormir siempre en la misma casa. El 35,3 expresó dormir en la misma casa pero que a veces duermen en otros lugares. Y el 8,4 por ciento dijo dormir frecuentemente en dos casas y con diferentes adultos.
 - Quienes viven en una familia tipo, conformada por mamá, papá y hermanos, representa un poco más de la mitad para todos los grados: 52,8 por ciento en tercero, 60,9 en quinto y 58,7 en séptimo. Las familias con una mamá sola o un papá solo constituyen un poco menos del 30 por ciento (27,9 en tercero, 24,6 en quinto y 29,2 en séptimo). En tercero las familias ampliadas o extendidas son el 15,8 por ciento, en quinto el 11,5 y en séptimo el 8,3 por ciento. Otros tipos de familia también están presentes con un poco más del 3 por ciento (3,5% en 3º; 3,1% en 5º y 3,8% en 7º).
 - El 40 por ciento contó que no le agrada mucho ir a la escuela. Pero sí dijeron que ahí se sienten protegidos, conformes con la relación con sus maestros, las notas que se sacan, la vida como estudiantes, sus compañeras y compañeros de grado. Lo que menos les gusta es que haya que ir todos los días. Y lo que más aprecian de la escolarización es lo que aprenden.
 - En cuanto a las actividades que realizan en su tiempo libre manifestaron mirar televisión todos los días un 82 por ciento y un 28 también dedica su tiempo a realizar actividades artísticas como música, danza, pintura, teatro.
 - El 30,5 por ciento de las chicas y chicos contaron que han sido al menos una vez maltratados por otras niñas o niños en su escuela. Casi un 40 por ciento han sido dejados de lado en su grado y casi la mitad (44,5%) ha sido víctima de burlas por parte de otras chicas y chicos. A su vez, ser dejados de lado es algo que les pasa más a las chicas y el ser burlados sucede más entre chicos.
 - Las niñas y niños observaron algunos problemas que vulneran su derecho a un ambiente sano, tanto en el ámbito rural como en el urbano. Casi el 50 por ciento de chicas y chicos de 7º grado reconocieron que la basura es un problema central al momento de habitar el espacio público.
- Con todas estas opiniones de las y los niños, se produjo una publicación impresa que está llegando a la base de datos de instituciones con las que articula la Defensoría, un





audiovisual, el calendario institucional 2017 y piezas gráficas sueltas en relación a las efemérides de derechos que serán publicadas a lo largo de 2017.

Todos estos productos han buscado innovar en la forma de contar y dar a conocer los resultados de una encuesta, y están disponibles en:

<http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/publicacion-2016-web.pdf>

<http://www.defensorianna.gob.ar/videos/ninas-y-ninos-cuentan.html>

<http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/jugar-en-casa.html>



PUBLICACIÓN *APORTES SOBRE CONSUMO PROBLEMÁTICO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS PARA UNA POLÍTICA PÚBLICA INTEGRAL DESTINADA A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES*

En relación a una de las preocupaciones registradas por el Área de Atención Integral, en referencia al consumo problemático de sustancias en niñas, niños y adolescentes, se elaboró una publicación que tiene como objetivo acercar aportes y enfoques a las instituciones que trabajan sobre el tema en la provincia. La misma ha sido dispuesta en mesas de trabajo intersectoriales convocadas por la Municipalidad de Rosario, así como también por la Agencia Provincial de Prevención del Consumo de Drogas y Tratamiento Integral de las Adicciones.

TALLER DE DERECHOS EN EL CC EL OBRADOR

También en relación al trabajo realizado por el Área de Atención en el barrio Toba por diversas situaciones de vulneraciones a los derechos de las niñas, niños y adolescentes; desde el Área de Promoción y Monitoreo se acompañó en la realización de talleres con las y los chicos. También se apoyó allí un encuentro de cuentos y narración oral para toda la familia.

MATERIALES INSTITUCIONALES

Como demanda para las jornadas, encuentros y capacitaciones que se desarrollan desde el Área se diseñaron bolsas y bolígrafos con la identidad de la institución. Asimismo, se reimprimieron folletos de derechos que, si bien fueron diseñados en años anteriores, se encontraban agotados por la demanda que generan las diversas instituciones con las que se articula.

AGENDA HUERTERA

Se apoyó la edición y la impresión de 80 agendas huerteras 2017, las mismas fueron distribuidas en las escuelas rurales y en las escuelas con orientación agraria de la provincia. También se tuvieron en cuenta espacios comunitarios en los que jóvenes participan del trabajo en huerta, como Irar, el Programa Nueva Oportunidad, La Estación. Esta distribución fue acompañada de la propuesta defensorial sobre la limitación de zonas libres de agrotóxicos alrededor de las escuelas rurales.

EFEMÉRIDES

Como todos los años, se desarrollaron piezas digitales visuales en relación al calendario de derechos-efemérides. Las mismas posibilitan tener una presencia de la Defensoría en las redes sociales y hacer visible su mirada sobre los diversos temas.

Están disponibles en:

<http://www.defensorianna.gob.ar/fotogalerias/efemerides-2016.html>

PROPUESTA N° 5

En enero de 2016, y ante las inundaciones en diversas partes del territorio provincial, se elaboró la herramienta defensorial Propuesta 5: *Estrategias de prevención, mitigación y Protocolo de intervención con niñas, niños y adolescentes en situaciones de evacuación del hogar por emergencias hídricas o riesgos similares*. La misma fue elevada al Poder Ejecutivo provincial, compartida y requerida por otras provincias con riesgos similares en el marco de la Red de Defensorías-Adpra. Puede consultarse ingresando a:

<http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/dnna-propuesta-n5-2016-01-11.pdf>

LA DEFENSORÍA Y SU TRABAJO EN REDES

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes lleva adelante una activa participación en redes de organismos de Derechos Humanos, a fin de promover la perspectiva de niñez en las mismas. Asimismo, dirige la Red Nacional de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Adpra.

RED NACIONAL DE DEFENSORÍAS POR LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE LA ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA - ADPRA

La Red Nacional de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Adpra nació en 2012 con el objetivo de intercambiar experiencias entre las Defensorías del Pueblo del país en relación a esta población, entre las más vulneradas y que requiere una atención y una formación especial. Y, además, poner en agenda en las distintas provincias la necesidad de crear Defensorías que contemplen un enfoque de derechos en sintonía con la Convención de los Derechos del Niño y la Ley Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes 26.061. A su vez, dentro de los objetivos, se propone impulsar la creación de la Defensoría Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes, deuda pendiente desde la sanción de la mencionada norma en el año 2005.

El impulso de esta red nacional ha sido asumido como un compromiso de todas y todos los Defensores para reafirmar el rol de garantes de los Derechos Humanos de toda la ciudadanía, y en este caso como defensores de los derechos de una de las poblaciones más vulnerables: la niñez y la adolescencia.

Por ello, la Red por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes se propuso en su plan de trabajo 2016 dos objetivos principales:

1- Posicionar en las agendas defensoriales los temas vinculados al estado de situación de derechos de la niñez y la adolescencia, con énfasis en la población más vulnerable.

2-Promover capacidades institucionales hacia el interior de cada Defensoría, tanto en el abordaje de los temas de niñez, como en el fortalecimiento de las redes locales y en la generación de evidencia para la elaboración de herramientas defensoriales que incidan en la garantía y restitución de derechos.

En este marco y como metodología para cumplir con los objetivos fijados, la Red de Niñez y Adolescencia de Adpra, coordinada por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes



de Santa Fe, con el apoyo de Unicef Argentina y la participación activa de las Defensorías anfitrionas de los plenarios 2016, llevaron a cabo el *Ciclo de Intercambio y Reflexión sobre temáticas de niñez*.

Durante los plenarios, Defensores y equipos de las Defensorías del Pueblo de diversas provincias, junto con referentes y profesionales locales, compartieron en talleres participativos y mesas redondas experiencias sobre los temas que afectan a la población más joven del país con el objetivo de construir una mirada común a nivel local de cada Defensoría.

El **primer encuentro** fue en el mes de agosto en la ciudad de Corrientes. Se denominó *Jornada Taller: Embarazo y maternidad adolescente: abordaje desde las políticas públicas*. La disertación y conducción del taller estuvieron a cargo de una especialista en la temática Mónica Gogna. Se contó con la participación del Inadi Delegación Corrientes.

El objetivo de esta actividad fue generar un espacio de diálogo y reflexión entre los distintos actores involucrados, para la formulación de una visión compartida sobre la temática. En base a la misma se diagramaron estrategias para abordar y contener a las adolescentes que estén cursando un embarazo. Se presentó como una instancia para construir información y producir conocimiento que posibilite visibilizar el problema en la agenda pública.



El **segundo encuentro** fue en el mes de septiembre en la ciudad de San Miguel de Tucumán, donde se eligió la misma temática y se denominó *Jornada Taller: Embarazo y maternidad en la adolescencia: aportes desde las Defensorías para políticas públicas integrales*. La misma fue organizada por la Defensoría del Pueblo de Tucumán y la Red de Defensorías del Pueblo por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Adpra, con el apoyo de Unicef Argentina y la Universidad Nacional de Tucumán. Estuvieron presentes actores de los diferentes niveles de gobierno y de los poderes Ejecutivo y Judicial.

De la apertura participaron la Rectora de la Universidad Nacional de Tucumán, Alicia Bardón, el Ministro de Educación, Juan Pablo Lichtmajer, Sebastián Waisgrais, en representa-

ción de Unicef Argentina, la Coordinadora de la Red Nacional de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Analía Colombo, y Fernando Said Juri, Defensor del Pueblo de Tucumán.

Del trabajo realizado en grupo, se propusieron diferentes estrategias de fortalecimiento en el abordaje de la temática, tales como:

- . Articular acciones de visibilización.
- . Fortalecer y transversalizar el enfoque de género a través de un plan de formación a los actores del sistema.
- . Conformar observatorios para la construcción de información oficial.
- . Capacitar a profesionales sobre el marco legal.
- . Políticas públicas integrales que sean abordadas por los tres poderes del Estado.
- . Articulación interinstitucional.
- . Adherir a la legislación nacional existente a la que la provincia aún no adhirió.
- . Empoderar a las y los adolescentes como protagonistas activos en las políticas públicas.
- . Compromiso gubernamental y no gubernamental de darle voz a este sector poblacional.
- . Derecho a la autonomía progresiva.
- . Construcción de miradas comunes en los agentes del Estado para un mayor y mejor impacto.
- . Sensibilizar a la comunidad, familia, medios de comunicación.
- . Trabajar con los medios de comunicación en prácticas respetuosas de los Derechos Humanos de niñas, niños y adolescentes.
- . Coordinar con universidades y centros de estudio para la elaboración de diagnósticos.
- . Incorporar las dimensiones subjetivas de los adolescentes en las construcciones de sus proyectos de vida.

Es un desafío el trabajo articulado y participativo por parte de los diferentes actores participantes del taller. Las estrategias de fortalecimiento planteadas requieren una participación de los diferentes ámbitos de gobierno y asumir el compromiso de trabajar en espacios conjuntos a fin de enriquecer las políticas públicas integrales.

El **tercer encuentro** se realizó en el mes de noviembre en la ciudad de San Carlos de Bariloche. El mismo se denominó *Jornada Taller Juventudes y Derechos en conflicto: abordajes desde las Políticas Públicas*, fue organizado por la Defensoría del Pueblo de Bariloche en conjunto con la Red de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Adpra, el apoyo de Unicef Argentina y la participación de la Universidad del Comahue.

Participaron de su apertura la Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes de Santa Fe, Andrea Galaverna, Defensora del Pueblo de Bariloche, el decano de la Universidad del Comahue de Bariloche, Víctor Báez, y Martín de Paula, en representación de Unicef.

Galaverna destacó este espacio que se plantea como un “espacio de trabajo para abordar una serie de preguntas en relación a las juventudes y que implican un aprender y un desaprender sobre este actor social”.

Por su parte, Víctor Báez, Decano del Centro Regional Universitario Bariloche (Unco)



agradeció la posibilidad de participar de la jornada, decisión avalada por el Consejo Directivo del Crub en vista a que la institución trabaja con jóvenes, con temáticas y preocupaciones comunes vinculadas a esta franja etaria.

Martín de Paula, de Unicef, destacó que “las Defensorías deben asumir un rol central para completar el sistema de protección de infancia”.

La jornada contó con la disertación de dos expertos, Ulf Christian Nordenstahl, Director Provincial de Mediación del Ministerio Público Fiscal de la provincia de Neuquén, área que se creó como herramienta complementaria de la reforma procesal penal y que apunta a resolver los conflictos de las personas sin la intervención directa de los jueces y fiscales, y Pablo Vommaro, doctor en Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, investigador de Conicet, co-coordinador del grupo de trabajo Juventud y Prácticas políticas en América Latina, del Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (Clacso).

FEDERACIÓN IBEROAMÉRICA DEL OMBUDSMAN - FIO

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes forma parte de la Red de Niñez y Adolescencia de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). En el mes de septiembre de 2016 fue convocada a exponer sus experiencias en el marco del *Taller sobre los Derechos de los Niños, Niñas y Jóvenes – Métodos y Orientaciones para su aplicación en la práctica*, llevado a cabo en la ciudad de Lima.

El objetivo de esta actividad fue desarrollar capacidades en los integrantes de la Red de Niñez y Adolescencia para aplicar la metodología y los diferentes instrumentos didácticos desarrollados por la Agencia de Cooperación Alemana GIZ, Unicef y la Unión Europea para promover y respetar los derechos de la niñez garantizados en la Convención sobre los Derechos del Niño en los diferentes ámbitos públicos.

Tal seminario se realizó con la asistencia de la Agencia de Cooperación Alemana GIZ en el marco del Proyecto de Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, el Instituto Alemán de Derechos Humanos, Unicef y la Unión Europea.

En dicha ocasión estuvieron presentes los/as representantes de las Defensorías de Portugal, Brasil, Argentina, Uruguay, Paraguay, Bolivia, Perú, Ecuador, Venezuela, Panamá,



Red de Niñez y Adolescencia

FEDERACIÓN IBEROAMERICANA
DEL OMBUDSMAN

INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN - ILO

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes participó de la VIIª Asamblea General del ILO: *Los Nuevos desafíos para las instituciones defensoras de los derechos humanos*, realizada los días 19 y 20 de mayo de 2016 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el panel sobre *Derechos Humanos y Vulnerabilidad* a través del tema: *¿Por qué hace falta proteger?*, abordando la situación de vulnerabilidad social que afecta a niñas, niños y adolescentes y los escenarios y contextos donde se enmarca.



INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN - IIO

En el mes de mayo de 2016 se recibió la visita de Peter Tyndall, Presidente del IOI, quien se reunió con la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes y miembros de su equipo.

La reunión se llevó a cabo en Sede Rosario y versó sobre las experiencias de trabajo en sus respectivas instituciones, el fortalecimiento del papel del IIO en América latina.

En la reunión se abordaron las diferencias y similitudes en el funcionamiento y las com-

Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Honduras, Puerto Rico, México y del Estado de Jalisco.

Asimismo, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe fue destacada por los miembros de la Red por sus buenas prácticas y elegida para coordinar diversas líneas del plan de trabajo 2017, vinculadas a promoción de derechos y la investigación sobre Justicia penal juvenil para la región iberoamericana.



petencias de ambos organismos, con especial atención en la importancia de avanzar en un intercambio de experiencias en materia de protección y defensa de derechos de la ciudadanía y derechos humanos, modos de atención de los reclamos, abordaje de reclamos en protección de intereses difusos, e incidencia en las políticas públicas por parte de la institución del ombudsman.

Ambos Defensores mantuvieron coincidencias respecto de la evolución de la institución, especialmente durante los últimos años, y en la necesidad de desarrollar nuevas estrategias que permitan proteger los derechos de las personas sin esperar a que hayan sido vulnerados, sino adoptando una actitud proactiva que permita trabajar preventivamente.

Por último, acordaron detalles sobre la capacitación organizada en forma conjunta entre la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Queen Margaret University en la ciudad de Rosario prevista en el mes de Junio.

CAPACITACIÓN INTERNACIONAL HERRAMIENTAS CON ENFOQUE DE DERECHOS PARA LA LABOR DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

Los días 9 y 10 de junio de 2016 se realizó en la ciudad de Rosario la capacitación internacional *Herramientas con enfoque de Derechos para la labor de las Defensorías del Pueblo*, organizada conjuntamente por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, el IIO y la Queen Margaret University del Reino Unido. Esta actividad fue la primera que se realizó en español desde esta universidad.

El encuentro se centró en el rol del Defensor y la investigación como herramienta fundamental para el control defensorial. La actividad académica y práctica, coordinada por especialistas de la Queen Margaret University, estuvo a cargo de los prestigiosos docentes y conocedores de las prácticas del Ombudsman Carlos Constenla y María Jesús Aranda Lasheras.

El curso contó con la participación de Defensores del Pueblo y representantes de Panamá, Brasil y varias provincias argentinas como Buenos Aires, Córdoba, Jujuy, Corrientes, Neuquén, Chaco, entre otras.



Resumen de actividades durante 2016:

Red	Fecha	Actividad	Localización
IOI	4 de mayo	Visita de su vicepresidente Peter Tyndall a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes	Rosario
IOI	9 y 10 de junio	Seminario Internacional: Herramientas con enfoque de derechos para la labor de las Defensorías del Pueblo	Rosario
ILO	19 y 20 de mayo	VIIª Asamblea General	Buenos Aires
ADPRA	8 y 9 de abril	I Plenario	Villa Carlos Paz
ADPRA	10 de agosto	Jornada Taller: "Embarazo y maternidad adolescente: abordaje desde las políticas públicas"	Ciudad de Corrientes
ADPRA	11 y 12 de agosto	II Plenario	Ciudad de Corrientes
ADPRA	21 de septiembre	Jornada Taller: "Embarazo y maternidad en la adolescencia: abordaje desde las políticas públicas"	San Miguel de Tucumán
ADPRA	22 y 23 de septiembre	III Plenario	San Miguel de Tucumán
FIO	26, 27 Y 28 de septiembre	Seminario Taller sobre los Derechos de los Niños, Niñas y Jóvenes – Métodos y Orientaciones para su aplicación en la práctica.	Lima, Perú
ADPRA	2 de noviembre	Jornada Taller: "Juventudes y Derechos en conflicto: abordaje desde las políticas públicas"	San Carlos de Bariloche
ADPRA	3 y 4 de noviembre	IV Plenario	San Carlos de Bariloche

A MODO DE CIERRE

El 2016 ha sido especial para la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Un año en el que se cerró un ciclo, que ha sido la primera gestión de la Defensoría. Y, gracias al trabajo sostenido desde las distintas áreas y líneas de desarrollo, en esta culminación de etapa se pudo dar cuenta detalladamente del funcionamiento del Sistema Provincial de Infancias. Con mirada crítica, con registro de lo que falta, y con aportes constructivos para su mejoramiento.

El esfuerzo que caracteriza todo inicio, toda gestación, ha dado sus resultados. Equipos consolidados en una institución de referencia en la provincia y el país.

Lamentablemente, mientras sigan existiendo las vulneraciones de los Derechos Humanos de la niñez y la adolescencia, queda mucho por hacer. Sobre todo, el desafío de la transformación real, material y simbólica, de la vida de una pequeña parte de la población de niñas, niños y adolescentes. Porque son a quienes se les vulnera la mayoría de los derechos. Para ellas y ellos debe continuar trabajándose, y es el Estado el que debe asumir su cuidado integral, mucho antes de alojarlo en una institución de su órbita. Cuidar y proteger con políticas integrales a las infancias, juventudes y sus familias.

PALABRAS FINALES

Este informe condensa, de la forma sucinta que un trabajo de esta magnitud requiere, lo actuado por la Defensoría del Pueblo durante 2016; tanto lo realizado por sus agentes durante el transcurso del año como la gestión que como Defensor del Pueblo comencé a recorrer desde el 28 de julio pasado.

La información cuantitativa y cualitativa apunta a ser clara y abarcar lo realizado haciendo énfasis en los casos más representativos o importantes, pero por cuestiones obvias no representa en toda su dimensión lo que la Defensoría del Pueblo importa para la ciudadanía santafesina. Ni tampoco los anhelos y objetivos de sus trabajadores, que día a día ponen todo su empeño por escuchar, asesorar y ayudar a los numerosos ciudadanos que se acercan a las sedes y delegaciones de la institución.

Dicho esto, es también necesario mencionar que el esfuerzo por dar cuenta de lo actuado por la Defensoría del Pueblo no se agota en las páginas precedentes. Por ser una institución eminentemente democrática, sus actos son comunicados y expuestos en la agenda pública continuamente y pueden consultarse a través de los variados canales de comunicación de que dispone la institución.

Asimismo, como Defensor del Pueblo estoy siempre dispuesto a responder las preguntas de la ciudadanía y de sus representantes en las cámaras de Diputados y Senadores, por lo que quedo a disposición en caso de que los legisladores crean necesaria mi comparecencia en la Legislatura para aclarar cualquier duda o ampliar las cuestiones que crean convenientes.

Tras contar lo que hicimos en 2016, es momento de pensar en el futuro. De enfocarnos en los objetivos, plasmados también en las páginas anteriores, para continuar construyendo una institución cada vez más sólida, al servicio de la ciudadanía y con capacidad de incidencia en las políticas públicas, colaborando con los poderes del Estado en la construcción de organismos públicos capaces de dar respuestas a las cada vez más numerosas demandas de la ciudadanía.



RAÚL LAMBERTO
Defensor del Pueblo, Provincia de Santa Fe

SEDES

ROSARIO: Tucumán 1681
(0341) 4721112/13
inforos@defensoriasantafe.gob.ar

SANTA FE: Eva Perón 2726
(0342) 4573904/4573374
infosfe@defensoriasantafe.gob.ar

DELEGACIONES

ARROYO LEYES: Ruta provincial N° 1 km 12,5
(0342) 4972084
arroyoleyes@defensoriasantafe.gob.ar

GRANADERO BAIGORRIA: Rivadavia 278
(0341) 4715592
baigorria@defensoriasantafe.gob.ar

CASILDA: Moreno 1470
(03464) 426327-428874-423082

CAÑADA DE GÓMEZ: Sarmiento 153
(03471) 422132-422138 Interno 217
canadadegomez@defensoriasantafe.gob.ar

CARCARAÑÁ: Sarmiento 929
(0341) 153196057
carcarana@defensorsantafe.gov.ar

CERES: San Lorenzo 239
(03491) 423020
ceres@defensoriasantafe.gob.ar

CHABÁS: España 1654
(03464) 481311
acech@dat1.net.ar

CORONDA: Juan de Garay 1828
(0342) 4912417
coronda@defensoriasantafe.gob.ar

EL TRÉBOL: Bv. América 1061
(03401) 422181-422271 interno 155
eltrebol@defensoriasantafe.gob.ar

ESPERANZA: Planta Baja Municipalidad de Esperanza
(03496) 420009/40500 Interno 196
esperanza@defensoriasantafe.gob.ar

FUNES: Centro Cívico Paseo de la Estación
(0341) 156154268

GÁLVEZ: Lisandro de la Torre y Belgrano
(034049) 481717
galvez@defensoriasantafe.gob.ar

LAGUNA PAIVA: Av. San Martín 1173
(0342) 154679638
lagunapaiva@defensoriasantafe.gob.ar

OLIVEROS: Ruta 11 entre Mitre y Sarmiento
(03476) 498008

RAFAELA: Almirante Brown 73
(03492) 453101
rafaela@defensoriasantafe.gob.ar

RECONQUISTA: Patricio Diez 985
(03482) 438849
reconquista@defensoriasantafe.gob.ar

ROSARIO ZONA SUR: Arijón 631
(0341) 153674181

RUFINO: Santa Fe 159
(03382) 15411523/15456871
rufino@defensoriasantafe.gob.ar

SAN JERÓNIMO SUD: Antigua Estación de Ferrocarril - Estrasburgo 450
(0341) 153345266

SAN JAVIER: J.J. Cámara esquina Gral. López
(03405) 15403591
sanjavier@defensoriasantafe.gob.ar

SAN JORGE: Av. Alberdi 1181
(03406) 440405
sanjorge@defensoriasantafe.gob.ar

SAN JOSÉ DE LA ESQUINA: Rivadavia 301
(03467) 460444
sanjosedelaesquina@defensorsantafe.gov.ar

SAN JUSTO: Nicolás Figueredo 2637
(03498) 15415314
sanjusto@defensoriasantafe.gob.ar

SAN LORENZO: Av. San Martín 1685
(03476) 421446
sanlorenzo@defensorsantafe.gov.ar

SANTO TOMÉ: 25 de Mayo 1948
(0342) 4753370
santotome@defensoriasantafe.gob.ar

ROLDÁN: San Martín 75
(0341) 4960688 / interno 14

VILLA CONSTITUCIÓN: San Martín 1272
(09336) 154355275

TOTORAS: Centro Municipal de Cultura. Mariano Moreno 1002

VENADO TUERTO: 9 de Julio 1040
(03462) 408868
venadotuerto@defensorsantafe.gov.ar