

INFORME ANUAL

20

24



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE



www.defensoriasantafe.gob.ar

    @defensoriaSF



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE



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

INDICE

ABREVIATURAS	10
PRÓLOGO	16
INTRODUCCIÓN	18
CAPÍTULO 1 - ACCESO A DERECHOS	21
A. CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS	22
Reclamos con bancos y entidades bancarias	23
Otros temas frecuentes de reclamos	24
Participación en actividades de protección al consumidor	25
B. ASESORAMIENTO GENERAL Y OTROS RECLAMOS	26
Alquileres y conflictos habitacionales	26
Endeudamiento y hostigamiento por parte de financieras	27
Consultas sobre relaciones de familia	27
Conflictos vecinales y problemas edilicios	27
Consultas laborales y violencia en el ámbito de trabajo	28
Régimen Jurídico de Bienes Muebles	28
Modificación del concepto de ámbito privado	28
Regularización dominial para el acceso a la vivienda	28
Infracciones de tránsito y multas en CABA	28
Reclamos ante Vialidad Nacional y Vialidad Provincial	29
Gestiones oficiosas	29
Gestiones por quejas de competencia municipal	29
Gestiones para la obtención de partidas del registro civil en otras jurisdicciones	29
Gestiones ante entidades bancarias y de servicios on line	29
Gestiones ante ANSES	30
C. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS	31
Segmentación Tarifaria	31
Litoral Gas y ENARGAS	31
Empresa Provincial de la Energía (EPE) y cooperativas de servicios públicos domiciliarios en materia de suministro de energía	31
ASSA, ENRESS y cooperativas de servicios públicos domiciliarios en materia de suministro de agua potable	32
Tributos	33
D. SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE	34

D.1. SALUD	34
Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS)	34
Plus médico	37
Ministerio de Salud	38
Enfermedades poco frecuentes (EPOF)	40
Medicina prepaga – Decreto de Necesidad y Urgencia N.º 70/2023	41
PAMI	41
Programa incluir salud	42
Otros reclamos a obras sociales y empresas de medicina prepaga	42
D.2. DISCAPACIDAD	42
Falta de cobertura integral	42
Acceso al a educación	43
Inclusión laboral	43
Obtención del certificado de discapacidad	43
Pensiones no contributivas	44
Incumplimiento con la gratuidad de pasajes de colectivo	44
Discapacidad y derecho a la identidad	44
Gestiones para la accesibilidad y prioridad en la atención	44
Dársenas exclusivas para personas con movilidad reducida	44
Revisión técnica vehicular obligatoria (RTVO)	45
Dificultades para gestionar el certificado médico oficial (CMO)	45
Gestión pasajes gratuitos	45
Pase libre para personas transplantadas	45
Otros asesoramientos	45
Participación en Eventos y Actividades	46
D.3. AMBIENTE	46
Vínculos institucionales	47
Temas de relevancia en cuanto al impacto regional	47
Participación y gestión en el área ambiental	49
Educación ambiental	49
Capacitaciones internas	49
Generación de redes de trabajo	50
Promoción y difusión de derechos	50
Capacitaciones	51
E. DERECHOS SOCIALES	51
Área previsional y seguridad social	51
ANSES	52
Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS)	52
Cajas profesionales	52
Acceso al a educación	52
Vivienda	53

F. SEGURIDAD VIAL	54
Señalización deficiente en controles	54
Falta de imágenes en el juzgado virtual	54
Ausencia de un juzgado de faltas en Rosario	54
Falta de actualización en el registro de controles habilitados	54
Multas en otros distritos: problemas con el telepase	54
G. DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO	55
Oficinas descentralizadas de atención	55
Oficina Móvil	59
Principales intervenciones y operativos	59
Cobertura en localidades del centro-norte	60
Participación en eventos y capacitaciones	61
Intervenciones en el sur de la provincia	61
Formación y encuentros territoriales	61
H. PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO	63
Relevamiento de estatuaria en el espacio público de Santa Fe	63
Abrazo al edificio del correo	63
Gestiones y consultas	63
Colaboración con la organización de actividades institucionales	64
Reseña actividades de capacitación y vinculación institucional	65
Concurso de ensayos	65
CAPÍTULO 2: ATENCIÓN A VÍCTIMAS	66
A. INTRODUCCIÓN	67
B. 30 AÑOS DE PROMOCIÓN DE DERECHOS Y ASISTENCIA A VÍCTIMAS	67
C. VIOLENCIA POR MOTIVOS DE GÉNERO	69
D. “RETRACTACIÓN” EN LOS CASOS DE ABUSO SEXUAL EN LAS INFANCIAS	70
E. OBSERVATORIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE GÉNERO	71
Programa Nuevos Comienzos	72
Encuentros con los centros de asistencia del interior de la provincia	73
F. MIGRANTES	73
G. PRÁCTICAS RESTAURATIVAS	73
H. VIOLENCIA LABORAL	74
I. ARTICULACIONES	75
J. ACTIVIDADES DESTACADAS	75
K. CONSEJO FEDERAL DE OFICINAS DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA	83
L. ACTIVIDADES 25N	83
M. DOCENCIA. INVESTIGACIÓN. PRODUCCIÓN DE DATOS	85
N. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS POR LOS 30 AÑOS DEL CAV	86
O. EL CAV EN EL TERRITORIO PROVINCIAL	87
Venado Tuerto	87

Reconquista	88
Rafaela	88
Vera	89
CAPÍTULO 3: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	90
A. INTRODUCCIÓN	91
B. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	93
C. CASOS DESTACADOS	94
D. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y ENCUENTROS	95
Capacitaciones dictadas por el centro de mediación	96
Capacitaciones para agentes del área	96
E. OTRAS ACTIVIDADES DESTACADAS	97
Vinculación institucional con el Ministerio Público de la Acusación (MPA)	97
Registros de practicantes mediadores y de mediadores comunitarios	97
Articulación intersectorial	97
Grupo de estudio de conflictos sociales	97
Presentación de la cátedra abierta de las defensorías del pueblo	97
Diálogos en contexto de encierro	98
Entidad formadora en mediación	98
CAPÍTULO 4: SALUD MENTAL	99
A. INTRODUCCIÓN	100
B. ABORDAJE	105
Internaciones prolongadas sin criterio clínico	105
Obstáculos en el abordaje de niñas, niños y adolescentes con padecimientos subjetivos	105
Consumo problemático en Niños, Niñas y Adolescentes	106
Personas usuarias de servicios de salud mental en conflicto	106
Desfinanciamiento del modelo de discapacidad psicosocial	106
C. LABOR DESTACADA	107
Personas con internaciones prolongadas sin criterio clínico	107
Obstáculos en el abordaje de niñas, niños y adolescentes con padecimientos subjetivos	107
Consumo problemático en Niños, Niñas y Adolescentes	108
D. ACTUACIONES	109
Ejercicio de la Presidencia del Consejo Directivo	109
Renovación del mandato del Consejo Directivo	109
Conformación y organización de los equipos técnicos interdisciplinarios	109
Registro Provincial de Instituciones de Salud Mental de la Provincia de Santa Fe (REPISAM)	110
Requerimientos judiciales	110
Sistematización de datos	110
Relevamiento nacional sobre suicidio infantil y adolescente	111
Procesos de restricción de capacidad y redes de apoyo	111
Accesibilidad a los derechos de la seguridad social	111
Articulación con áreas de la defensoría del pueblo	111

Posicionamiento ante nuevos lineamientos en salud mental	112
Actuaciones de oficio	112
Promoción de derechos	112
Acciones y actividades para la implementación de la ley de salud mental	112
E. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y ENCUENTROS FORMATIVOS	113
Capacitaciones y encuentros sobre salud mental	113
CAPÍTULO 5: GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN	114
A. RESOLUCIONES, RECOMENDACIONES Y DISPOSICIONES	115
B. RESOLUCIONES DE RECOMENDACIÓN	115
Acceso a derechos educativos y laborales	115
Salud pública y seguridad sanitaria	116
Servicios públicos y acceso a infraestructura	116
Medio ambiente y urbanismo	117
Bienes del Estado y asistencia social	117
C. RESOLUCIONES CON INICIATIVA LEGISLATIVA	118
D. RESOLUCIONES DE RELEVANCIA INSTITUCIONAL Y/O ADHESIONES	118
E. RESOLUCIONES ESPECÍFICAS DE LA DEFENSORÍA DE NNYA	119
F. RESOLUCIONES SOBRE CONVENIOS	119
Convenios con instituciones académicas y de formación	119
Convenios con entidades gubernamentales y del sector público	120
Convenios con municipios para la creación de oficinas de atención	120
Convenios con el sistema penitenciario y de justicia	120
Convenios con asociaciones civiles y de la Sociedad Civil	120
Actuaciones destacadas	121
Actuaciones administrativas y dictámenes	121
G. COMUNICACIÓN DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	122
Cobertura Mediática	122
Sitio web	123
Redes Sociales Digitales	123
Newsletter	123
Apoyo a las Oficinas Móviles	123
Reporte Diario de Noticias	124
Conferencias de prensa	124
H. RELACIONES INSTITUCIONALES	124
Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)	125
Vinculación con la Academia	127
Feria de Organizaciones Sociales	127
Foro permanente con la mesa de diálogo santafesino y la comunidad venezolana en la ciudad de Santa Fe	128
I. RELACIONES INTERNACIONALES	129
Instituto Internacional del Ombudsman (IOI)	129
Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO)	131
Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO)	133

J. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	134
Programa "Riesgo digital y protección de derechos en el ámbito público"	135
Capacitación en "Ley Yolanda"	137
Justicia y prácticas restaurativas	138
Otras actividades de formación y capacitación destacadas	138
Otras instancias de capacitación, formación y sensibilizaciones	139
K. EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS	140
L. AUDITORÍA Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	140
M. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA	141
Compras y contrataciones	143
Planta de personal permanente y temporario	144
Contratos de locación de inmuebles	145
N. MODERNIZACIÓN DIGITAL	145
Soporte informático	147
CAPÍTULO 6: DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	148
PRESENTACIÓN	149
A. ASUNTOS JURÍDICOS E INICIATIVAS LEGISLATIVAS	149
Articulación con el Poder Judicial	149
Registro de notificaciones	149
A.1. ACCIONES DE ARTICULACIÓN, APOYO Y SEGUIMIENTO DE OTRAS ÁREAS DE LA DNNYA	153
A.2. ACTUACIONES EN RELACIÓN A RECOPIACIÓN, SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN Y RELATORÍA	154
A.3. HERRAMIENTAS DEFENSORIALES	154
A.4. REFLEXIONES SOBRE EL TRABAJO DEL AÑO 2024	155
B. ATENCIÓN INTEGRAL	157
B.1. POBLACIÓN ATENDIDA. TOTALES PROVINCIALES	157
B.2. ATENCIÓN INTEGRAL ZONA SUR	163
Población atendida	163
Situaciones e intervenciones	164
Sobre la atención de situaciones en el 2024	172
Adolescencia y justicia penal	173
Pabellón de mujeres madres de niñas y niños menores de 4 años en la Unidad Penitenciaria N° 5	173
Formación y prácticas pre profesionales	173
B.3. ATENCIÓN INTEGRAL ZONA NORTE	175
Población atendida	175
Situaciones e intervenciones	175
Sobre la atención de situaciones en el 2024	184
C. INVESTIGACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	186
C.1. INVESTIGACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS - ZONA SUR	186
Principales actividades realizadas durante el 2024	186
Oficios	187

Visitas y seguimientos institucionales	187
Aspectos principales relevados en los dispositivos	187
Relevamiento en los juzgados de menores de Rosario y Santa Fe	188
Traslado de jóvenes de más de 18 años detenidos	188
C.2. NIÑAS Y NIÑOS ALOJADOS EN UNIDADES PENITENCIARIAS JUNTO A SUS MADRES PRIVADAS DE LA LIBERTAD	189
Principales actividades realizadas durante el 2024	189
Aspectos críticos relevados durante las visitas realizadas	190
Pabellón 1D denominado “Alto Perfil”	190
C.3. SISTEMA DE PROTECCIÓN	192
Acogimiento institucional	192
Servicios locales	193
C.4. INVERSIÓN SOCIAL	193
C.5. ESTADÍSTICA	194
C.6. DERECHO A LA SALUD MENTAL DE NNYA	196
C.7. INVESTIGACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS - ZONA NORTE	198
Sistema de protección	198
Estadística	199
Acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes	199
D. INVESTIGACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS - ZONA NORTE	200
Formación y capacitaciones	200
Asistencia técnica y fortalecimiento institucional	204
Prácticas preprofesionales	205
Promoción de derechos y trabajo en red	206
Comunicación, gestión de medios y asesoría de prensa	209
Agenda de defensores	210
E. INCIDENCIA Y TERRITORIALIDAD	212
Herramientas defensoriales	212
E.1. ZONA SUR	213
E.2. ZONA NORTE	217
F. CONCLUSIONES	220

ABREVIATURAS

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AADI	Asociación Argentina de Intérpretes
AEPSO	Asociación Civil para el Enfermo de Psoriasis
ACARA	Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina
ACRIS	Asociación Cultural Recreativa Invidentes Santafesinos
ADPRA	Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina
AFIP	Administración Federal de Ingresos Públicos
AMIA	Asociación Mutual Israelita Argentina
AMRA	Asociación Médica de la República Argentina
ANAC	Administración Nacional de Aviación Civil
ANDIS	Agencia Nacional de Discapacidad
ANSES	Administración Nacional de Seguridad Social
AOM	Asociación de Ombudsman del Mediterráneo
AOMF	Asociación de los Ombudsman de la Francofonía
AOMA	Asociación Africana de Defensores del Pueblo y Mediadores
AORC	Centro de Investigación del Ombudsman Africano
APAC	Asociación para la Protección y el Acompañamiento del Condenado
APEL	Asociación del Personal Legislativo
API	Administración Provincial de Impuestos
APSV	Agencia Provincial de Seguridad Vial
APRECOD	Agencia de Prevención del Consumo de Drogas y Tratamiento Integral de las Adicciones
AREDA	Asociación Rosarina de Entidades Deportivas Amateurs
ARTEFE	Museo Virtual de Arte Santafesino
ASDI	Asociación Santafesina de Diabéticos
ASEF	Asociación Santafesina de Fibromialgia

ASORSAFE	Asociación de Sordos de Santa Fe
ASSA	Aguas Santafesinas Sociedad Anónima
ATE	Asociación de Trabajadores del Estado
BCRA	Banco Central de la República Argentina
CAME	Confederación Argentina de la Mediana Empresa
CAPA	Cámara de Ahorro Previo de Automotores
CAPIF	Cámara Argentina de Productores de Fonogramas y Videogramas
CAROA	Asociación de Ombudsman del Caribe
CAV	Centro de Asistencia a la Víctima
CEI	Centro de Estudios Interdisciplinarios
CEMAFE	Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias
CEMAR	Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias de Rosario
CERPEJ	Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil
CIAPOT	Congreso Iberoamericano de Psicología de las Organizaciones del Trabajo
CILSA	Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina
CIOT	Comité Interministerial de Ordenamiento Territorial
CIPRESS	Centro Interdisciplinario de Prevención de Enfermedades Sexuales y Sida
CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte
CODA	Hijos de padres sordos
COFESAMA	Consejo Federal de Salud Mental y Adicciones
ComFIO	Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson
CONICET	Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas
COPI SMA	Comisión Provincial Interministerial de Políticas en Salud Mental y Adicciones
COPROSA	Comisión Provincial de Sanidad Animal
DCAF	Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de Seguridad
DIPART	Dirección Provincial de Autoseguros de Riesgo de Trabajo
DDHH	Derechos Humanos

DNM	Dirección Nacional de Migraciones
DNNyA	Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes
DPSF	Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe
ECOSOC	Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas
ENACOM	Ente Nacional de Comunicaciones
ENARGAS	Ente Nacional Regulador del Gas
ENRESS	Ente Regulador de Servicios Sanitarios
EPE	Empresa Provincial de la Energía
ESI	Educación Sexual Integral
ETI	Equipo Técnico Interdisciplinario
FADU	Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo
FCJS	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
FFF	Fridays For Future
FOS	Feria de Organizaciones Sociales
FIO	Federación Iberoamericana del Ombudsperson
GANHRI	Alianza Global de instituciones Nacionales de Derechos Humanos
IAPOS	Instituto Autárquico Provincial de Obra Social
IGPJ	Inspección General de Personas Jurídicas
ILO	Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo
INADI	Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo
INAP	Instituto Nacional de la Administración Pública
INDH	Institución Nacional de Derechos Humanos
INTA	Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria
IOI	International Ombudsman Institute (Instituto Internacional del Ombudsman)
IPC	Índice de Precios al Consumidor
LSA	Lengua de Señas Argentina
MAC	Museo de Arte Contemporáneo

MAyCC	Ministerio de Ambiente y Cambio Climático de la Provincia de Santa Fe
MPA	Ministerio Público de la Acusación
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSDE	Organización de Servicios Directos Empresarios
ORSMSFE	Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Mental de Santa Fe
PAMI	Programa de Asistencia Médica Integral
PRNU	Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos
PROCREAR	Programa de Crédito Argentino
PUIO	Programa Único Integral de Obesidad
RENAPER	Registro Nacional de las Personas
REPISAM	Registro Provincial de Instituciones de Salud Mental de la Provincia de Santa Fe
RIPTE	Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estable
SADAIC	Sociedad Argentina de Autores y Compositores
SADOP	Sindicato Argentino de Docentes Privados
SAMCo	Sistema de Atención Médica para la Comunidad
SAVA	Sindicato de Artistas Visuales Argentinos
SENASA	Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria
SICAP	Sistema de Información de los Centros de Atención Primaria
SIES	Sistema Integrado de Emergencias Sanitarias
SIRCRESB	Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias
SITRATTEL	Sindicato de Trabajadores de las Telecomunicaciones
SNAF	Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia
SPOS	Sindicato del Personal de Obras Sanitarias

SPPDP	Servicio Público Provincial de Defensa Penal
SSS	Superintendencia de Servicios de Salud
SUTRACOVI	Sindicato Único de Trabajadores de Concesionarias Viales
UBA	Universidad de Buenos Aires
UCES	Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales
UENDISFE	Unión de Entidades de y para personas con discapacidad
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación
UNITAR	Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional e Investigaciones
UNL	Universidad Nacional del Litoral
UNR	Universidad Nacional de Rosario
USO	Unión de Obras Sociales
UTHGRA	Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina
UTN	Universidad Tecnológica Nacional
CDN	Convención sobre los Derechos del Niño
NNyA	Niñas, Niños y Adolescentes
DNNyA	Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes
FIO	Federación Iberoamericana del Ombudsperson
IOI	Instituto Internacional del Ombudsman
ADPRA	Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina
ILO	Instituto Latinoamericano del Ombudsman
COMJIB	Confederación de Ministros de Justicia de Iberoamérica
CCC	Código Civil y Comercial
SIG 2.0	Sistema Integral de Gestión
IPEC	Instituto Provincial de Estadística y Censo
DAJF	División de Asuntos Juveniles Femeninos
CERPJ	Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil
MPI	Medida de Protección Integral

MPE	Medida de Protección Excepcional
MPA	Ministerio Público de la Acusación
OGJ	Oficina de Gestión Judicial
SDNAyF	Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia
DPPDNAyF	Dirección Provincial de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia
EARS	Equipos de Acompañamiento para la Reintegración Social
UP	Unidad Penitenciaria
CAF	Centro de Acción Familiar
DAPPL	Dispositivo de Adscripción para Personas Privadas de la Libertad
DPPDP	Dirección Provincial de Prevención de Violencia Institucional del Servicio Público Provincial de la Defensa Pública
SPPDP	Servicio Público Provincial de Defensa Penal
SISFE	Sistema de Autoconsulta de Expedientes del Poder Judicial de Santa Fe
TCF	Tribunal Colegiado de Familia
CTD	Centro Territorial de Denuncia

PRÓLOGO

Presentamos el Informe Anual 2024 de la Defensoría del Pueblo y de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe, conforme lo establecido en las Leyes N° 10.396 y N° 12.976. Lo hacemos en un contexto atravesado por transformaciones sociales, económicas e institucionales, que nos impulsan a redoblar los esfuerzos en defensa de los derechos humanos y la promoción activa de la justicia social.

Durante el año que pasó, el organismo tramitó **45.714 expedientes**, lo que refleja una ciudadanía cada vez más comprometida con el ejercicio de sus derechos y una institución que continúa fortaleciendo su capacidad de respuesta. La multiplicación de intervenciones en todo el territorio da cuenta de una Defensoría cada vez más cerca de las personas.

En ese marco, se destacan los avances en **la territorialización de la atención**, especialmente a través de las Oficinas Móviles, que duplicaron los reclamos respecto al año anterior (2.745 en 2024 frente a 1.516 en 2023), y de las 47 oficinas descentralizadas, que gestionaron 19.106 reclamos, superando también la marca del año anterior. Estos datos revelan no solo un crecimiento en volumen, sino una mejora en la accesibilidad y el conocimiento de la institución por parte de la comunidad.

2024 también marcó el **30° aniversario del Centro de Asistencia a la Víctima y el Testigo del Delito**, un espacio con historia y una labor reconocida en todo el país, que se ha consolidado como referente en la atención integral de personas afectadas por situaciones de violencia, con un abordaje interdisciplinario y humano que lo distingue dentro del Estado provincial.

En materia de salud mental, el **Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud Mental (ORS-MSFE)** alcanzó una consolidación institucional notable. Con **1.204 situaciones abordadas en 2024**, triplicó las registradas el año anterior, y se ha constituido en un actor clave para garantizar los derechos de una población históricamente vulnerable, reafirmando la necesidad de avanzar en políticas públicas integrales y con enfoque de derechos.

En cuanto a la **Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes**, reafirmamos nuestro compromiso con una intervención activa, respetuosa de los derechos y centrada en el interés superior de la infancia. Sabemos que el abordaje integral de niñas,

niños y adolescentes requiere de estrategias complejas y una articulación efectiva entre distintos niveles y actores del Estado, por lo que impulsamos constantemente espacios de trabajo interinstitucional que prioricen una respuesta ágil, especializada y sensible a las problemáticas actuales.

A lo largo de este año, también se creó el **Programa de Justicia y Prácticas Restaurativas** (Resolución N° 284/2024), una iniciativa que se implementará transversalmente en toda la institución y que apunta a promover nuevas formas de intervención que privilegien el diálogo, la reparación y la reconstrucción del lazo social, especialmente en contextos de conflicto.

Cabe destacar que nuestra institución ha tenido una creciente participación en ámbitos nacionales e internacionales, consolidándose como un organismo de referencia en materia de control, gestión y protección de derechos ciudadanos. A nivel global, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe es reconocida por la complejidad de sus abordajes, la innovación de sus intervenciones y su capacidad de incidir en la agenda pública más allá de las fronteras provinciales.

En esa misma línea de proyección institucional, durante 2024 nuestra Defensoría propuso abiertamente la necesidad de actualizar la Constitución Provincial, logrando que el proyecto de necesidad de reforma incluyera expresamente el reconocimiento de la Defensoría del Pueblo con **rango constitucional**, como parte de un Estado moderno, transparente y con instituciones fortalecidas al servicio de la comunidad.

Finalmente, queremos dejar constancia del cierre de ciclo de los defensores adjuntos **Gabriel Savino y Jorge Henn**, cuyas gestiones culminaron durante el año. Su compromiso ha sido un pilar fundamental para el fortalecimiento institucional y el crecimiento de la Defensoría del Pueblo y de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, la creación de valor público en la gestión y la mejora en la calidad de vida de la ciudadanía.

Este informe refleja lo hecho y lo que queda por hacer. Es un llamado a seguir construyendo una Defensoría al servicio de las personas, más cercana, más presente y más comprometida con el respeto y la ampliación de los derechos en cada rincón de la provincia.



DEFENSORÍA
DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

INTRODUCCIÓN

Durante el año 2024, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe dio inicio a un total de 45.714 expedientes. De esta cifra, 39.888 corresponden a reclamos presentados por la ciudadanía en el área de Acceso a Derechos, 2.645 están relacionados con los Centros de Asistencia a la Víctima, 1217 se refieren a los Centros de Mediación, 1204 expedientes fueron abiertos en el marco del Órgano de

Revisión y Promoción de los Derechos de los Usuarios y Usuarías de los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe y 760 comprenden trámites internos del Organismo, como contrataciones, compras, alquileres y convenios, entre otros. Debe destacarse que los 45.714 expedientes iniciados, representan más de 150.000 gestiones realizadas en defensa de los derechos de la ciudadanía.

TOTAL DE EXPEDIENTES INICIADOS EN 2024	
ACCESO A DERECHOS	39888
ASISTENCIA A LA VÍCTIMA	2645
MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1217
ÓRGANO DE REVISIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL	1204
TRÁMITES INTERNOS	760

Los 41.865 expedientes o actuaciones que abarcan Acceso a Derechos, Mediación y Resolución de Conflictos, así como Trámites

Internos, se distribuyen territorialmente de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL	
OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INTERIOR	19106
SEDE ROSARIO	13255
SEDE SANTA FE	6759
OFICINAS MÓVILES	2745

Los 41.865 expedientes o actuaciones que corresponden a Acceso a Derechos, Mediación y Resolución de Conflictos y Trámites

Internos, se distribuyen según el canal de acceso de las quejas y reclamos de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN POR CANAL DE ORIGEN DE LA QUEJA	
PRESENCIAL Y OTROS*	38436
CORREO ELECTRÓNICO	1608
TELEFÓNICO	1821

*INCLUYE ATENCIONES PRESENCIALES, NOTAS RECIBIDAS, ACTUACIONES DE OFICIO Y TRÁMITES INTERNOS.

TOTAL ACCESO A DERECHOS 2024	
CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS	9869
ASESORAMIENTO GENERAL Y OTROS RECLAMOS	9978
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS	9735
SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE	4689
DERECHOS SOCIALES	2299
SEGURIDAD VIAL	3318

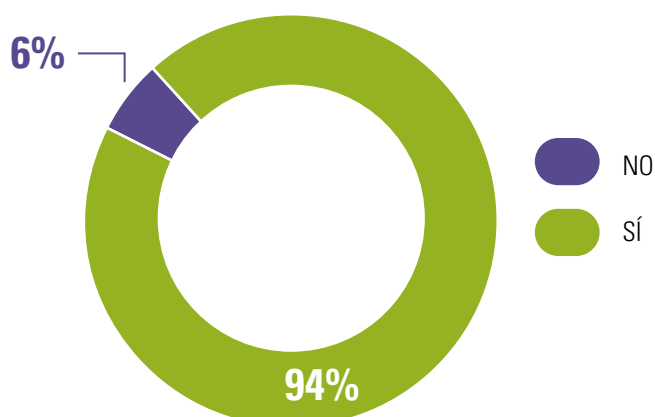
VALORACIÓN PÚBLICA DE LA ATENCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

En 2024, la Defensoría del Pueblo realizó un sondeo de opinión no probabilístico entre las personas que recibieron asesoramiento, con el objetivo de evaluar su percepción sobre la

atención brindada. En total, se recopilaron 905 respuestas efectivas, cuyos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido.

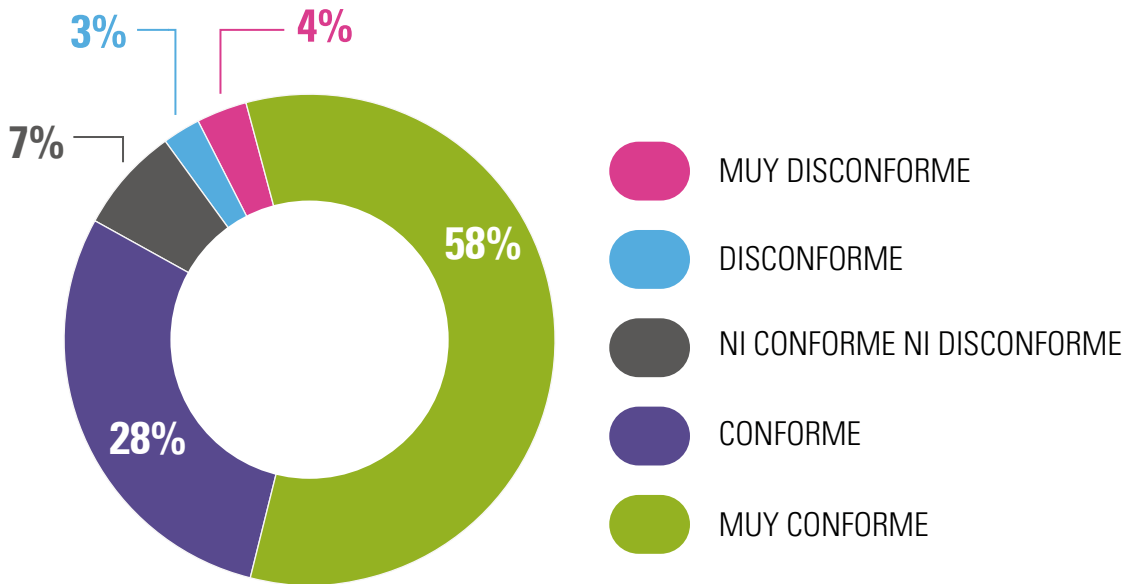
RECOMENDACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

ANTE LA PREGUNTA: "¿RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS ACUDIR A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ANTE UNA CONSULTA O RECLAMO?", LAS RESPUESTAS FUERON:



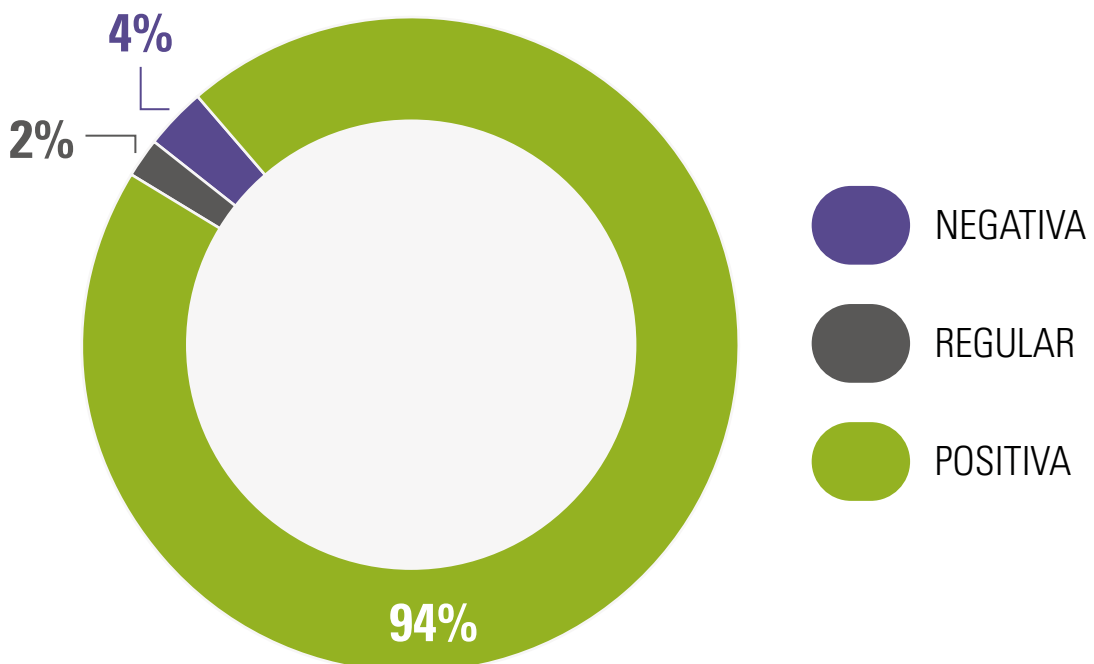
GRADO DE CONFORMIDAD CON LA RESPUESTA RECIBIDA

A LA CONSULTA SOBRE EL NIVEL DE CONFORMIDAD CON LA RESPUESTA OBTENIDA, LOS RESULTADOS FUERON:



PERCEPCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA

FINALMENTE, AL EVALUAR LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA INSTITUCIÓN, LA CIUDADANÍA EXPRESÓ:



CAPÍTULO 1

Acceso a Derechos

EXPEDIENTES	2023	2024	+ RECLAMOS
	37.002	39.888	

El acceso a derechos es uno de los ejes centrales del trabajo de la Defensoría del Pueblo. A lo largo de este capítulo, se presenta la diversidad de reclamos y consultas realizadas por la ciudadanía, reflejando las problemáticas más recurrentes en la provincia.

En 2024, el número de expedientes iniciados

en esta área ascendió a 39.888, lo que representa un incremento respecto a los 37.002 expedientes tramitados en 2023. Los temas abordados incluyen salud, discapacidad, medio ambiente, consumo, acceso a bienes y servicios, derechos sociales, seguridad vial, servicios públicos domiciliarios, tributos y asesoramiento general.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS EN 2024	
CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS Estafas virtuales, entidades financieras, trato digno, planes de ahorro, etc.	9.869
ASESORAMIENTO GENERAL Y OTROS RECLAMOS Conflictos familiares, problemas habitacionales, consultas laborales, y gestiones oficiosas ante instancias que no están estrictamente comprendidas en la competencia de la Defensoría y gestiones oficiosas ante distintos organismos. Alquileres, Gestión de Problemas en Consorcios, Justificación de la No Emisión del Voto en Elecciones, Otros reclamos	9.978
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS Agua, gas y electricidad, impuestos, contribuciones y tasas	9.735
SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE Obras sociales, cobertura de medicamentos, prácticas médicas, certificados, contaminación y daño ambiental.	4.689
DERECHOS SOCIALES Trámites previsionales, beneficios sociales nacionales y provinciales, educación y vivienda	2.299
SEGURIDAD VIAL Asesoramientos y gestiones por infracciones de tránsito, reclamos por estado de rutas y autopistas.	3.318

A. CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS

EXPEDIENTES	2023	2024	- RECLAMOS
	11.217	9.869	

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe desempeñó un papel clave en la defensa de los derechos de consumidores y usuarios de bienes y

servicios. Durante 2024, la institución trabajó activamente para proteger a la ciudadanía frente a prácticas comerciales abusivas y para

fomentar la equidad en el mercado.

Entre las principales problemáticas detectadas se encuentran:

- **Servicios contratados:** incumplimientos en plazos de entrega, cancelaciones unilaterales y mala calidad en la prestación.
- **Productos defectuosos:** dificultad para acceder a garantías y cambios de productos.
- **Publicidad engañosa:** empresas que ofrecen condiciones que luego no cumplen.
- **Estafas virtuales y bancarias:** fraudes en compras online, suplantación de identidad, acceso remoto no autorizado a cuentas bancarias y préstamos preaprobados fraudulentos.
- **Telefonía y servicios de internet:** facturación indebida, interrupciones en el servicio y falta de atención al cliente.
- **Problemas con entidades financieras:** cobros indebidos, errores en resúmenes de cuenta y débitos no autorizados.

RECLAMOS CON BANCOS Y ENTIDADES BANCARIAS

• Estafas bancarias:

Las estafas bancarias continúan siendo uno de los reclamos más recurrentes ante la Defensoría. Se identificaron distintas modalidades de fraude, entre ellas:

1. Llamadas falsas de bancos: delincuentes que se hacen pasar por empleados bancarios para obtener datos sensibles.

2. Phishing: correos electrónicos y mensajes que simulan ser de bancos para robar información.

3. Acceso remoto a celulares y computadoras: instalación de aplicaciones maliciosas que permiten a los estafadores operar las cuentas de las víctimas.

4. Préstamos preaprobados sin autorización: los usuarios encuentran deudas a su nombre sin haber solicitado créditos.

En estos casos, la Defensoría brindó asesoramiento personalizado, realizó gestiones ante las entidades bancarias y derivó las denuncias al Ministerio Público de la Acusación (MPA). También efectuó gestiones y recomendaciones que fueron tenidas en cuenta por el Banco Central de la República Argentina (BCRA). En muchos casos, se logró la cancelación de los créditos fraudulentos y la devolución de los montos debitados ilegalmente.

• Desconocimientos de consumos efectuados con tarjetas de crédito :

Uno de los problemas detectados en 2024 fue el rechazo sistemático de los bancos a desconocer consumos realizados con tarjetas de crédito, alegando que se hicieron mediante lectura de chip, lo que supuestamente certifica la autenticidad de la operación.

Se presentaron casos en los que los consumos se realizaron en el exterior sin que los titulares hayan viajado.

Se realizaron gestiones para demostrar que los usuarios no habían salido del país en las fechas de los consumos.

En algunos casos, las entidades bancarias aceptaron la evidencia y anularon los cargos.

Además, ante la preocupación por la seguridad de las tarjetas con chip, se solicitó una reunión con las administradoras de tarjetas de crédito, con el objetivo de mejorar los mecanismos de validación de identidad en las transacciones.

• Retención indebida de importes debitados:

Un número significativo de personas denunció haber sido incluidas en listas de deudores por préstamos que ya habían abonado.

La Defensoría detectó que en muchos casos los préstamos fueron vendidos a otras entidades financieras sin que los

usuarios fueran notificados.

Se realizaron gestiones para frenar los cobros indebidos y corregir los informes crediticios en el BCRA.

En la mayoría de los casos, se logró la emisión de certificados de libre deuda y la exclusión de los damnificados de bases de morosos.

OTRAS TEMAS FRECUENTES DE RECLAMOS

• **Compra de electrodomésticos:**

Las quejas más frecuentes incluyeron:

1. Falta de entrega dentro del plazo pactado.
2. Incumplimiento de garantías.
3. Productos defectuosos sin posibilidad de cambio o reparación.

En estos casos, la Defensoría brindó asistencia y logró que la mayoría de los reclamos se resolvieran en favor de los consumidores.

• **Servicio prestado por empresas telefónicas**

Se registraron numerosas denuncias por:

1. Errores en facturación.
2. Falta de respuesta ante problemas técnicos.
3. Cobros por servicios no contratados.

Se realizaron gestiones con las empresas de telecomunicaciones, logrando en la mayoría de los casos la emisión de notas de crédito para los usuarios afectados.

• **Solicitud de informe/aclaratoria al ministerio de justicia de la nación con motivo del dictado del decreto N° 765/24:**

Con motivo de las reiteradas consultas por parte de personas consumidoras contratantes de alquiler de salones de fiestas a raíz del dictado del Decreto Nro. 765/24, se remitió nota de consulta al Ministerio de Justicia de la Nación a

los fines solicitar tenga a bien aclarar el alcance de las modificaciones en lo que respecta al concepto de "representación o ejecución pública" y la consecuente obligación de pago de los derechos por el uso de obras musicales; por ejemplo en salones de fiesta.

Si bien no se recibió una respuesta formal al requerimiento, el Ministerio de Justicia emitió nota aclaratoria (NO-2024-122645833-APN-MJ) sobre el alcance del concepto de ámbito privado, y delimitación de la zona de exclusión de la comunicación pública, establecida en artículo 33 del Decreto N° 41.223/34.

• **Protección de consumidores vulnerables:**

Se identificó que muchas personas que recurren a la Defensoría son económicamente vulnerables y no pueden costear asesoramiento legal privado.

Este grupo suele enfrentar dificultades como:

1. Falta de acceso a información clara sobre sus derechos.
2. Prácticas abusivas por parte de empresas y entidades financieras.
3. Endeudamiento excesivo por falta de alternativas.

En estos casos, la Defensoría no solo brinda asistencia legal, sino también contención emocional, ayudando a los ciudadanos a enfrentar estas situaciones con herramientas concretas.

En idéntica situación se encuentran muchas personas mayores, que desconocen el origen de los descuentos en sus haberes o las condiciones de los contratos que firman.

1. Se les brindó asistencia personalizada para resolver sus problemas financieros y administrativos.

2. Se trabajó en capacitaciones para fortalecer sus conocimientos en materia de derechos del consumidor.

Reclamo al Nuevo Banco de Santa Fe

Se presentaron usuarios y usuarias que realizaron el stop debit en sus cuentas bancarias en dólares para pagar la tarjeta de crédito en efectivo. Sin embargo, el banco les reclamó impuestos y recargos que no correspondían.

- La Defensoría intervino ante la entidad bancaria.
- Se logró la cancelación de los cobros indebidos y de los intereses generados.

Reclamo por crédito mediante maniobra fraudulenta

Una ciudadana denunció que, a través de Mercado Pago, un tercero solicitó un crédito de \$1.000.000 a su nombre con el Banco Macro. Este mecanismo fue denunciado con distintos montos y ante otras instituciones bancarias también, entre las que cabe citar al Banco de Galicia.

- Se presentaron pruebas de que la usuaria no había autorizado la operación.
- Se realizaron gestiones con la entidad bancaria.
- Finalmente, se logró la anulación del crédito y la restitución de los fondos.

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

• Consejo de Protección de Consumidores y Usuarios

Durante 2024, la Defensoría participó en el Consejo de Protección de Consumidores y Usuarios, creado por la Ordenanza Municipal de Santa Fe N° 12.187.

1. Se dictaron capacitaciones, incluyendo la charla "¿Qué pasa con los alquileres en Santa Fe?", realizada el 4 de julio en la Estación Belgrano.
2. Se brindó información sobre normativas vigentes y derechos de inquilinos.

• Participación en Gobernanza Multinivel

La Defensoría del Pueblo participó en la jornada "Gobernanza Multinivel: un enfoque colaborativo de los recursos", realizada el 12 de junio de 2024 en la Biblioteca Anexo del Instituto Superior de Profesorado N°3, en Villa Constitución.

• Capacitaciones y actividades académicas

1. Seminario: "Hipervulnerabilidad del Consumidor Mayor en la Contratación Electrónica", septiembre 2024, Pontificia Universidad Católica Argentina.
2. Conferencia: "Derecho de Consumo Inmobiliario", octubre 2024, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales del Rosario.





B. ASESORAMIENTO GENERAL Y OTROS RECLAMOS

EXPEDIENTES	2023	2024	+ RECLAMOS
	9.944	9.978	

Durante el año 2024, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe atendió un total de 9.978 casos en el área de Atención a la Ciudadanía, específicamente en el subsector de Asesoramiento Jurídico General. Estas consultas fueron recibidas a través de distintos canales de comunicación, incluyendo la atención presencial, correo electrónico y líneas telefónicas.

Los principales ejes de las consultas giraron en torno a temas relacionados con alquileres, regularización dominial y problemas de consorcios; refinanciación de deudas y hostigamiento por parte de entidades financieras; consultas sobre el régimen de las relaciones de familia, como alimentos, divorcios y cuestiones de responsabilidad parental; y una amplia gama de

asesoramientos sobre problemas vecinales, laborales y conflictos contractuales.

La Defensoría del Pueblo se ha consolidado como un espacio fundamental para la contención, el asesoramiento y la orientación en estos casos, permitiendo a la ciudadanía acceder a información clara y precisa sobre sus derechos y facilitando gestiones para su efectiva protección.

ALQUILERES Y CONFLICTOS HABITACIONALES

Uno de los temas más consultados durante el año fue el de los alquileres, especialmente a raíz de la complejidad derivada de los constan-

tes cambios en la normativa. Durante el 2023 y parte del 2024, convivieron tres leyes de alquileres distintas, lo que generó confusión en los inquilinos sobre los índices de actualización aplicables y las condiciones contractuales.

La mayoría de los reclamos estuvieron vinculados a aumentos desmedidos en renovaciones de contrato, aplicación de índices de ajuste poco claros y la falta de cumplimiento de normativas que protegen a los inquilinos. También se recibieron denuncias sobre problemas edilicios que no eran solucionados por los propietarios y sobre el cobro indebido de impuestos, expensas o servicios que legalmente no correspondían al inquilino.

En cuanto a la regularización dominial, muchas personas se acercaron a la Defensoría con dudas sobre la posibilidad de acceder a la escritura de los inmuebles que ocupan. Se brindó asesoramiento sobre los requisitos para tramitarla y, en muchos casos, se derivó a los organismos competentes para acelerar los procesos. Esta medida benefició a numerosos ciudadanos que, por falta de información o de recursos económicos, no podían regularizar su situación de vivienda.

Dentro de los problemas relacionados con consorcios, los conflictos más frecuentes estuvieron relacionados con administradores que no cumplían con su deber de mantenimiento de los edificios, falta de transparencia en la liquidación de expensas y decisiones tomadas de manera arbitraria sin respetar los procedimientos de asamblea.

ENDEUDAMIENTO Y HOSTIGAMIENTO POR PARTE DE FINANCIERAS

Otro de los ejes centrales de las consultas fue el endeudamiento y el hostigamiento por parte de entidades financieras, especialmente en relación con deudas generadas por tarjetas de crédito, créditos personales y préstamos otorgados con tasas abusivas.

Muchas personas denunciaron recibir amenazas por parte de empresas de cobranzas, las cuales, además de acosar a los deudores con llamados constantes, extienden la presión a familiares y empleadores, aun cuando estos no tienen ninguna vinculación con la deuda.

La Defensoría intervino en estos casos brindando asesoramiento sobre cómo documentar un plan de pagos, cómo gestionar la obtención del certificado de libre deuda, y sobre los mecanismos disponibles para denunciar intereses abusivos o prácticas de hostigamiento.

CONSULTAS SOBRE RELACIONES DE FAMILIA

Un número significativo de asesoramientos estuvo vinculado a cuestiones del derecho de familia, abordando problemáticas como el incumplimiento de cuotas alimentarias, regímenes de comunicación y tenencia, procesos de divorcio y casos de violencia familiar.

Las madres que acudieron a la Defensoría en busca de asesoramiento sobre régimen alimentario manifestaron dificultades para hacer cumplir las órdenes judiciales, mientras que otras personas solicitaron información sobre los pasos legales para la exclusión del hogar de un agresor en situaciones de violencia de género o intrafamiliar.

En muchos casos, la Defensoría derivó los expedientes a la Defensoría General de Cámaras del Poder Judicial, encargada de asignar patrocinio letrado en casos de escasos recursos, y cuando la situación lo ameritaba, se dio intervención al Centro de Asistencia a la Víctima o a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

CONFLICTOS VECINALES Y PROBLEMAS EDILICIOS

Muchas de las consultas recibidas estuvieron relacionadas con problemas de medianería, construcciones linderas, edificaciones clandestinas y obras particulares que generan inconvenientes entre vecinos. En estos casos, la Defensoría orienta a los ciudadanos sobre cómo solicitar inspecciones municipales y, si corresponde, dejar asentado un reclamo en el Centro Municipal de Distrito más cercano.

Para aquellas disputas que no requieren intervención administrativa, sino una solución de diálogo, se pone a disposición de los reclamantes el Centro de Mediación de la Defensoría, facilitando acuerdos extrajudiciales que eviten conflictos prolongados.

CONSULTAS LABORALES Y VIOLENCIA EN EL ÁMBITO DE TRABAJO

En lo referente a derechos laborales, las consultas más recurrentes estuvieron vinculadas a despidos, renunciaciones, acceso a licencias y condiciones de trabajo. En estos casos, la Defensoría brinda asesoramiento sobre los procedimientos correspondientes y, cuando es necesario, deriva a los reclamantes al Ministerio de Trabajo para la gestión de sus reclamos.

Cuando las denuncias involucran situaciones de violencia laboral, acoso o maltrato en el ámbito de trabajo, los casos son derivados al Centro de Asistencia a la Víctima, donde se brinda contención y acompañamiento a las personas afectadas.

RÉGIMEN JURÍDICO DE BIENES MUEBLES

Un número significativo de consultas estuvo relacionado con problemas en los Registros de la Propiedad Automotor y de Motovehículos, especialmente en lo que respecta a trámites de transferencia, denuncias de venta y bajas de dominio. La Defensoría ofrece información sobre los procedimientos administrativos necesarios y, en los casos en que las personas se ven imposibilitadas de completar los trámites por obstáculos burocráticos, interviene gestionando consultas con los organismos correspondientes.

También se recibieron reclamos de comerciantes y pequeños emprendedores sobre contratos con empresas prestadoras de servicios para el comercio, problemas con terminales de pago electrónico, incumplimientos contractuales y demoras en la acreditación de pagos.

MODIFICACIÓN DEL CONCEPTO DE "ÁMBITO PRIVADO"

A partir del dictado del Decreto del P.E. N° 765/2024, que redefine la ejecución de obras musicales en eventos privados y públicos, muchas personas recurrieron a la Defensoría en busca de asesoramiento sobre la exigibilidad del pago de derechos de autor. Este decreto regula la actuación de entidades de gestión colectiva como SADAIC, Argentores, AADI, CAPIF y SAVA en la recaudación de regalías por el uso de obras musicales.

Para garantizar una correcta orientación a la ciudadanía, la Defensoría recabó informes de la Dirección Nacional de Derechos de Autor, dependiente del Ministerio de Justicia de la Nación, a fin de interpretar el alcance de la nueva legislación. Además, la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) remitió una consulta formal al Ministerio de Justicia para clarificar la aplicación de esta normativa.

REGULARIZACIÓN DOMINIAL PARA EL ACCESO A LA VIVIENDA

Se presentaron ciudadanos que iniciaron sus trámites para la regularización dominial de terrenos sobre los que ejercían posesión desde hacía años, en el marco normativo de la ley provincial N° 13.169. Acusaban dificultades en las tramitaciones ante la Dirección Provincial de Regularización Dominial, y acudieron a la Defensoría ya fuera a la búsqueda de su agilización, o bien para ser asistidos ante las dificultades en la obtención de documental requerida para el trámite. Se trata de una herramienta legal/institucional muy valiosa que permite regularizar el vínculo jurídico dominial con la vivienda, sea a través de una Escritura Traslativa de Dominio con el consentimiento del titular, o bien, a través del Acta Notarial de Reconocimiento de Posesión.

Se trae a colación un caso tramitado en la ciudad de Santa Fe, en el cual una familia sufrió un incendio en su vivienda, asentada sobre un terreno ocupado mediante posesión, sufriendo la destrucción de la vivienda y la pérdida de toda la documentación. Mediante gestión urgente ante la aludida Dirección a través de oficio, se logró que los interesados pudieran iniciar el trámite de regularización dominial, a pesar del siniestro.

INFRACCIONES DE TRÁNSITO Y MULTAS EN CABA

Desde mediados del 2024, se registró un aumento en las consultas sobre multas de tránsito en la Ciudad de Buenos Aires (CABA), especialmente a partir de la implementación del sistema Telepase en todas las cabinas de peajes.

Este sistema impide a los usuarios del interior del país pagar en efectivo, generando multas

automáticas a quienes no cuentan con el servicio registrado. La Defensoría brindó asesoramiento sobre los mecanismos de impugnación y, en algunos casos, gestionó intervenciones directas ante las autoridades correspondientes para revisar la validez de las sanciones.

RECLAMOS ANTE VIALIDAD NACIONAL Y VIALIDAD PROVINCIAL

Se recibió un reclamo colectivo de vecinos de Esperanza y localidades aledañas debido al mal estado de la Ruta Provincial N° 70, en la zona cercana a la garita de peaje del kilómetro 7,95.

Este problema surgió como consecuencia de la paralización de las obras del Plan Circunvalar Santa Fe, lo que obligó a desviar el tránsito por un camino de ripio de 1,5 km, generando graves complicaciones para la circulación, especialmente en días de lluvia o de poca visibilidad.

Ante esta situación, la Defensoría realizó gestiones ante las autoridades provinciales y nacionales, solicitando que se reanuden los trabajos o, al menos, se adopten medidas transitorias para garantizar la seguridad vial. Finalmente, se logró que el camino fuera acondicionado y pavimentado, brindando una solución definitiva al problema.

GESTIONES OFICIOSAS

Desde su creación, la Defensoría del Pueblo ha atendido una gran diversidad de reclamos y problemáticas, muchas de las cuales involucran a instituciones y organismos que no están formalmente dentro de su competencia según la Ley 10.396. No obstante, mediante gestiones oficiosas, la institución ha logrado intervenir y obtener soluciones favorables para la ciudadanía en diversos ámbitos.

GESTIONES POR QUEJAS DE COMPETENCIA MUNICIPAL

A lo largo del 2024, la Defensoría ha recibido numerosos reclamos ciudadanos sobre temas que afectan la vida diaria en el espacio público. A través de la atención presencial en sus sedes, las denuncias interpuestas en la Unidad Móvil en visitas barriales y en el interior, se han canalizado inquietudes vincula-

das a problemas de iluminación, control de tránsito, señalización deficiente, mal estado de calles y veredas, servicios sociales municipales y deficiencias en la provisión de agua y saneamiento (en los casos en que los municipios tienen injerencia).

Asimismo, se han gestionado reclamos relacionados con la seguridad pública, en especial aquellos planteados por entidades vecinales, en los que se identificaron problemas de planificación urbana y emplazamiento de barrios con falencias estructurales. Si bien muchas de estas cuestiones son competencia de los municipios y comunas, la Defensoría ha intervenido oficiosamente para mediar y facilitar respuestas a los ciudadanos, con buenos resultados en la mayoría de los casos.

GESTIONES PARA LA OBTENCIÓN DE PARTIDAS DEL REGISTRO CIVIL EN OTRAS JURISDICCIONES

Se han realizado numerosas gestiones ante Registros Civiles de distintas provincias para obtener partidas de nacimiento, defunción o matrimonio de ciudadanos residentes en Santa Fe que, por razones económicas, no podían acceder a estos documentos esenciales. En la mayoría de los casos, se han conseguido respuestas favorables, permitiendo a las personas regularizar su documentación personal y garantizar su derecho a la identidad.

GESTIONES ANTE ENTIDADES BANCARIAS Y DE SERVICIOS ON LINE

Los problemas relacionados con el uso de tarjetas de crédito, préstamos, seguros y compras online han sido una de las principales consultas atendidas. Muchas personas han reclamado por cobros indebidos en resúmenes de cuenta, débitos no autorizados y dificultades para operar en plataformas digitales debido a la falta de conocimientos técnicos.

La Defensoría brindó asistencia y asesoramiento permanente, además de gestionar reclamos ante bancos y entidades financieras para solucionar estos problemas. En la mayoría de los casos, se lograron respuestas satisfactorias. Cuando se detectaron posibles fraudes digitales, los reclamos fueron deriva-

dos al Ministerio Público de la Acusación para su investigación.

GESTIONES ANTE ANSES

Se ha registrado un importante número de reclamos de adultos mayores y beneficiarios de seguridad social, quienes han solici-

tado asistencia en trámites relacionados con jubilaciones, pensiones y asignaciones. La Defensoría ha gestionado estos casos a través de la plataforma web del organismo y ha conseguido respuestas en plazos razonables, facilitando el acceso de los ciudadanos a sus derechos previsionales.

Créditos PROCREAR 2023

Un grupo de alrededor de 50 beneficiarios del programa PRO.CRE.AR II, cuyos créditos fueron sorteados en 2022 y cuyo primer desembolso se realizó entre octubre y noviembre de 2023, acudió a la Defensoría debido a la falta de respuesta por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial, Hábitat y Vivienda del Ministerio de Economía de la Nación.

El problema radicaba en la ausencia de plazos definidos para los desembolsos posteriores, lo que dejaba las obras inconclusas y con hipotecas trabadas, impidiendo a los beneficiarios acceder a otros préstamos. Ante esta situación, la Defensoría llevó adelante gestiones ante el organismo nacional y el Banco Hipotecario, obteniendo finalmente una respuesta oficial sobre el proceso de reestructuración de los circuitos financieros y el compromiso de establecer contacto con cada beneficiario para resolver su situación.



C. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS

EXPEDIENTES	2023	2024	+ RECLAMOS
	6.935	9.735	

SEGMENTACIÓN TARIFARIA

A lo largo del año 2024, la Defensoría del Pueblo recibió numerosas quejas de usuarios de los servicios de luz y gas que manifestaron dificultades para inscribirse en el Registro de Acceso a los Subsidios de Energía (RASE) y ser evaluados como beneficiarios del sistema. En respuesta a estos reclamos, la institución brindó asesoramiento y asistencia para facilitar la inscripción, especialmente en aquellos casos donde los usuarios encontraron obstáculos administrativos o tecnológicos para completar el trámite.

Durante la segunda mitad del año, se detectaron múltiples casos de recalificación automática que excluían a los usuarios de la tarifa subsidiada sin previo aviso. Ante esta situación, la Defensoría llevó adelante gestiones presenciales y formales para garantizar que los afectados pudieran mantener la tarifa subsidiada dentro del segmento N° 2 (bajos ingresos) mientras la Secretaría de Energía de la Nación evaluaba su situación. En este marco, los Defensores del Pueblo a/c dictaron la Resolución N° 234/2024, con el objetivo de proteger a los usuarios afectados y exigir mayor transparencia en los procesos de revisión tarifaria.

LITORAL GAS Y ENARGAS

Ante reiteradas quejas de usuarios del servicio de gas y gasistas matriculados sobre los procedimientos aplicados por las prestadoras (tanto distribuidoras como subdistribuidoras), la Defensoría del Pueblo intervino en relación con la interrupción del servicio ante la detección de fugas. Muchos de los reclamos evidenciaban que las empresas suspendían el suministro sin brindar alternativas inmediatas para su regularización, afectando a familias y comercios.

En este contexto, el Defensor del Pueblo a/c, Jorge Henn, inició actua-

ciones de oficio y envió una consulta formal al Interventor del Directorio del Ente Nacional del Gas (ENARGAS), solicitando información sobre las normativas aplicadas en estos procedimientos y cuestionando la razonabilidad de las interrupciones del servicio.

A partir de esta gestión, ENARGAS respondió detallando los criterios aplicados y, posteriormente, se concretó una reunión con el interventor y su equipo. Como resultado del encuentro, se acordaron mecanismos de cooperación con la Defensoría para garantizar la atención eficiente de los reclamos de usuarios, priorizando la seguridad pública sin descuidar la continuidad del servicio. Además, se estableció un canal de diálogo permanente para abordar no solo esta problemática, sino también otros inconvenientes que afectan a los consumidores de gas en la provincia de Santa Fe.

EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA (EPE) Y COOPERATIVAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN MATERIA DE SUMINISTRO DE ENERGÍA

Durante el año 2024, la Defensoría del Pueblo tramitó 3.171 reclamos vinculados con la Empresa Provincial de la Energía (EPE), los cuales generaron 10.822 gestiones. Asimismo, 163 expedientes relacionados con cooperativas de servicios eléctricos dieron lugar a 498 intervenciones.

La EPE continúa siendo una de las entidades que más reclamos genera en materia de servicios públicos. Los problemas estructurales de la empresa derivan en múltiples quejas ciudadanas, entre ellas cortes del servicio, fluctuaciones de tensión, conexiones precarias, instalaciones clandestinas, fallas en medidores, trabajos inconclusos y deficiencias en la atención al usuario. Ante estos casos, la

Defensoría realiza gestiones de facilitación y mediación con el prestador para encontrar soluciones viables.

Un reclamo recurrente es la imposibilidad de afrontar las deudas con la empresa, ya sea por dificultades económicas o por disputas sobre la facturación. Los usuarios acuden a la Defensoría en busca de asesoramiento sobre prescripción de deuda y planes de pago, así como para gestionar reclamos en casos de errores en la facturación. En estos casos, se realizan presentaciones formales y se brindan herramientas para canalizar las inquietudes ante la empresa.

Otro punto de conflicto frecuente es la discrepancia en las facturas, especialmente a raíz de

los incrementos programados a lo largo del año. Muchas consultas están relacionadas con el control de medidores, tomas de lectura erróneas, gastos administrativos y cargos adicionales en las boletas. La Defensoría gestiona estos reclamos mediante comunicaciones directas con la empresa y mediaciones con los usuarios afectados.

Los reclamos por daños en artefactos eléctricos también fueron frecuentes en 2024. En estos casos, la Defensoría asesora a los usuarios sobre los pasos a seguir y realiza gestiones ante la EPE para agilizar las respuestas. Sin embargo, la empresa suele demorar la respuesta.

Complejo El Pinar

Vecinos del complejo acudieron a la Defensoría tras no lograr un acuerdo con la administración para la instalación de medidores individuales por parte de la EPE. Luego de diversas gestiones, se logró un acuerdo con la empresa, que se comprometió a instalar los medidores, mientras que la administración presentó un plan de obra para su correcta distribución.

Barrio Vuelta del Paraguay

La Asociación Civil Caracol denunció el retiro injustificado de medidores por parte de la EPE en un barrio de Santa Fe, afectando a una escuela y a un centro comunitario. La Defensoría intervino con una gestión formal que permitió la reinstalación de los medidores y la restitución del servicio.

Ciudad de Florencia

Se recibieron 200 reclamos por estimaciones inusuales en las facturas de la EPE. La Defensoría presentó una solicitud de revisión para cada caso, logrando que la empresa realizara refacturaciones ajustadas al consumo real en la mayoría de ellos.

ASSA, ENRESS Y COOPERATIVAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN MATERIA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

En 2024, se registraron numerosos reclamos contra Aguas Santafesinas (ASSA), en su mayoría por falta de presión, cortes del suministro y demoras en reparaciones de cañerías

en la vía pública. Además de gestionar estos reclamos ante ASSA, la Defensoría intervino ante los municipios cuando la problemática involucraba su jurisdicción. En los casos de demoras prolongadas o falta de respuestas, las actuaciones se derivaron al Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), responsable del control del servicio.

Otro aspecto crítico durante 2024 fue el incremento desproporcionado en las facturas de agua potable, generado por los aumentos escalonados aprobados a la empresa. Esto provocó un alto volumen de reclamos de usuarios que consideraban excesivo el monto facturado. La Defensoría llevó adelante gestiones para garantizar la transparencia en la facturación y asesoró a los usuarios sobre

los mecanismos de refinanciación y prescripción de deudas.

Asimismo, se incrementaron las consultas sobre exenciones y beneficios sociales, especialmente entre sectores de bajos ingresos. En estos casos, la Defensoría facilitó el acceso a los programas vigentes y gestionó la correcta aplicación de los descuentos.

Falta de presión de agua

En el mes de julio de 2024 una Asociación Vecinal de Zona Sur, ingresó nota referida a los innumerables reclamos de vecinos contra Aguas Santafesinas, debido a problemas con la presión de agua y en algunos casos la falta de suministro de agua potable. Se realiza gestión desde esta Defensoría enviando oficio a ASSA solicitando que el reclamo sea atendido de manera urgente y se informe sobre las acciones y tratamientos llevadas a cabo para dar solución al requerimiento. Desde la prestadora del servicio informaron que los inconvenientes respondieron a la cantidad de roturas y fugas en las redes que ocupan la vía pública comprometiendo su distribución y que tras finalizar los trabajos de reparación se logró que el servicio se normalice.

Contaminación por obstrucción de cloacas

Se trata de una ciudadana de la ciudad de Santa Fe que reclamó a ASSA en reiteradas oportunidades por obstrucción cloacal que le causó inconvenientes por contaminación en su domicilio con el agravante de tener a cargo niños y adultos mayores. Se realizó reclamo oficioso ante la Gerencia de Aguas Santafesinas mediante el envío urgente de un camión atmosférico, resolviéndose el problema particular y reparando el caño obstruido.

TRIBUTOS

Durante el año 2024 se han recibido quejas relativas al Impuesto Inmobiliario (en general contribuyentes con dificultades para el pago), así como relativos al Impuesto a los Ingresos Brutos que se liquida mediante retenciones por el sistema SIRCREB (Sistema de Recaudación

y Control de Acreditaciones Bancarias), agravándose de retenciones que no correspondían. Igualmente se han recibido reclamos por liquidaciones a contribuyentes exentos. Se efectúan asesoramientos y en los casos que es necesario gestionar se remiten oficios a las Delegaciones de la API que correspondan.



D. SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE

EXPEDIENTES	2023	2024	+ RECLAMOS
	4.304	4.689	

D. 1. SALUD

INSTITUTO AUTÁRQUICO PROVINCIAL DE OBRA SOCIAL (IAPOS)

La Defensoría del Pueblo ha intervenido en una amplia variedad de situaciones vinculadas con el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS), siendo este uno de los temas que mayor cantidad de reclamos generó en el área de salud. Los principales inconvenientes registrados

durante el año 2024 estuvieron relacionados con la suspensión de atención médica, problemas con la cobertura de anestias, demoras en la provisión de insumos médicos y dificultades con la implementación de mecanismos digitales para la validación de medicamentos.

- Suspensión de la atención a afiliados.

Durante el mes de abril, la Asociación de Clínicas y Sanatorios de Rosario decidió suspender la atención a los afiliados de IAPOS, limitándose únicamente a casos de urgencia, ingresos por guardia y cirugías programadas. Esta medida fue adoptada debido a dificultades financieras que atravesaban las instituciones médicas, lo que motivó la intervención de la Defensoría del Pueblo. Ante esta situación, gremios como ATE, UPCN y Sipur solicitaron la mediación del Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino.

Se llevó a cabo una reunión con autoridades del IAPOS y representantes gremiales, donde se acordó conformar una mesa de trabajo con el fin de encontrar una solución que garantizara la continuidad de la atención médica. Además, desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se emitió la Resolución N° 87, exigiendo que se garantizara la atención médica integral para niños, niñas y adolescentes afiliados a IAPOS. Esta serie de acciones contribuyó a que se restableciera el servicio y se normalizara la atención sanitaria.

- **Falta de cobertura de anestesia.**

Durante el año 2024, en distintas zonas de la provincia se reportaron numerosas quejas por la falta de cobertura en anestesiología, lo que dificultó la realización de cirugías programadas, estudios diagnósticos y otros procedimientos médicos. Este problema afectó tanto a los afiliados del centro-norte como del sur de la provincia.

El conflicto se prolongó durante más de cien días, obligando a muchos afiliados a pagar de forma particular los servicios de anestesia, ya que el IAPOS solo ofrecía reintegros mediante la presentación de facturas. Esta alternativa resultó inviable para muchos pacientes debido a la falta de recursos para afrontar los costos iniciales. Gracias a las gestiones de la Defensoría del Pueblo, se logró que se restableciera la cobertura total del servicio de anestesia en toda la provincia.

- **Actualización de padrones de especialidad médica.**

Se efectuaron gestiones ante el IAPOS instadas por usuarios de los servicios de salud mental, quienes plantearon la falta de actuali-

zación del padrón de profesionales con especialidad de Psiquiatría. Como resultado de la intervención de la Defensoría del Pueblo, se informó desde el IAPOS que se procedió a la depuración y actualización del listado de prestadores con esa especialidad.

- **Demoras en la provisión de insumos para Diabetes.**

En 2024 se detectaron numerosas demoras en la provisión de insumos necesarios para el correcto funcionamiento de las Bombas Microinfusoras de Insulina, dispositivos fundamentales para personas con diabetes tipo 1. Según la normativa vigente (Ley nacional N° 23.753 y ley provincial N° 12.196), estos insumos deben tener cobertura integral, pero en diversos casos el IAPOS rechazó la provisión, alegando que solo correspondía la cobertura para menores de entre 4 y 16 años.

Frente a esta situación, la Defensoría del Pueblo emitió la Resolución 115/2024 recomendando al IAPOS que amplíe la cobertura sin discriminación por edad, asegurando así el acceso a este tratamiento vital para personas con diabetes.

- **Dificultades con el Token de validación de medicamentos.**

En el transcurso del año, se recibieron numerosos reclamos por parte de adultos mayores que se vieron imposibilitados de acceder a sus medicamentos debido a la implementación del token digital de validación por parte de IAPOS. Este sistema exigía la descarga de una aplicación móvil, generando inconvenientes para personas mayores que no poseían teléfonos compatibles o que no sabían manejar la herramienta tecnológica.

La Defensoría del Pueblo intervino solicitando que se habilitaran alternativas para garantizar que estos afiliados pudieran obtener sus medicamentos sin trabas. Como resultado, se logró flexibilizar el sistema, permitiendo el retiro de medicamentos sin token mediante el uso del DNI o el acompañamiento de un familiar.

- **Rechazos de autorización de medicamentos, inclusive para patologías crónicas.**

Tal como se ha documentado en informes anteriores, se advierte que se mantiene e incluso se han incrementado rechazos infundados de medicación, situación que se observa desde que el IAPOS decidió tercerizar la autorización de la medicación en el Colegio de Farmacéuticos de la Primera Circunscripción, reduciendo a los auditores de farmacia del IAPOS a un rol de gestoría. Pese a que los auditores han demostrado disposición favorable a los afiliados, la última palabra es del Colegio de Farmacéuticos y, habitualmente, se traduce en un rechazo, incluso para pacientes crónicos a quienes redujeron las dosis o directamente dejaron de brindar drogas que antes recibían.

Se trata de un problema recurrente, hasta el momento sin solución a la vista y que, no obstante numerosos expedientes abiertos y los correspondientes pedidos de informe elevados desde la Defensoría del Pueblo, no se ha logrado acceder siquiera a la información referida a los alcances del convenio entre IAPOS y el Colegio de Farmacéuticos.

Un caso para destacar es el ocasionado por la migración a IAPOS de los usuarios del Sistema Médico Asistencia Integral (SMAI), un antiguo plan de cobertura social cuyos beneficiarios eran empleados de la Dirección Provincial de Energía y que existe de forma residual desde 1990 cuando dicha Dirección hizo su conversión en la EPE. Sobre el final del año se recibieron reclamos respecto de los usuarios de SMAI que gozaban de beneficios superadores a los básicos contemplados en la ley. Desde que se produjo la transición de los usuarios del SMAI a IAPOS, numerosos usuarios con patologías crónicas manifestaron serios problemas para acceder a prestaciones y a medicación. Debido al carácter reciente de estos reclamos aún no se puede evaluar pormenorizadamente la evolución de este problema, pero se advierte que es un conflicto que amerita intervención directa de la Defensoría del Pueblo.

• Demoras en la autorización de tratamientos.

Las demoras en la autorización de tratamientos médicos continúan siendo motivo de reclamo frecuente por parte de los afiliados, especialmente en el caso de patologías complejas como oncología, VIH, diabetes y enfermedades poco frecuentes. En múltiples ocasiones, se ha obser-

vado que la obra social modifica unilateralmente la cobertura de ciertos tratamientos sin notificar ni justificar adecuadamente a los pacientes, lo que genera incertidumbre y dificultades para continuar con la terapia indicada por los médicos tratantes.

La Defensoría del Pueblo ha exigido al IAPOS que informe a sus afiliados las razones detrás de estas modificaciones y que garantice la debida fundamentación de cada caso. En muchos reclamos, las gestiones realizadas lograron destrabar autorizaciones pendientes, permitiendo la continuidad del tratamiento en condiciones adecuadas. No obstante, en aquellos casos en que la obra social insiste en rechazar o modificar tratamientos sin justificación suficiente, los afiliados se han visto obligados a recurrir a la vía judicial mediante acciones de amparo para hacer valer su derecho a la salud.

• Demoras en autorizaciones de cirugías y en la provisión de insumos y prótesis.

El acceso a cirugías programadas y la provisión de prótesis, ortesis e insumos médicos ha sido otro de los puntos críticos en la atención de IAPOS. A lo largo del año, se han recibido numerosos reclamos por demoras en la entrega de insumos esenciales para la realización de intervenciones quirúrgicas ya autorizadas. En la mayoría de los casos, estas demoras se deben a problemas en la adquisición de productos con componentes importados, lo que ha generado un cuello de botella en la entrega por parte de los prestadores.

Desde la obra social se ha informado que estas dificultades están relacionadas con la inestabilidad en los costos de insumos médicos y las fluctuaciones del valor del dólar, lo que obliga a reprogramar licitaciones y renegociar contratos con los proveedores. Como resultado, los pacientes ven postergadas sus intervenciones por períodos prolongados, con el consiguiente deterioro de su calidad de vida.

La Defensoría del Pueblo asesoró a los ciudadanos que acudieron con esta problemática acerca de cómo debían realizar el reclamo formal ante IAPOS, con fundamentación médica que acredite el perjuicio ocasionado. Ante la falta de respuesta, se remitieron oficios que en ocasiones fueron respondidos con respuestas favora-

bles y otras veces no fueron respondidos.

Además, se registraron demoras significativas en la entrega de dispositivos CPAP, utilizados para tratar apneas del sueño. Estos dispositivos, fundamentales para garantizar la oxigenación nocturna en pacientes con patologías respiratorias, han sido entregados con retrasos injustificados. La Defensoría del Pueblo ha realizado gestiones para exigir una pronta solución a este problema, priorizando la necesidad de los pacientes afectados.

• Celiaquía y acceso al Programa Integral de Celiaquía

La Defensoría del Pueblo recibió reclamos relacionados con la inscripción al Programa Integral de Celiaquía de IAPOS, destacándose el caso de un afiliado diagnosticado con celiaquía que no pudo ingresar al programa debido a la falta de una biopsia intestinal que no se realizó en su infancia y que actualmente no sería útil debido a su dieta sin TACC.

Tras recibir asesoramiento de la Defensoría del Pueblo, presentó una solicitud formal que fue rechazada por IAPOS, bajo el argumento de la necesidad exclusiva del estudio mencionado para acreditar la enfermedad. Tras nuevas intervenciones formales de la Defensoría, la auditoría de farmacia explicó la importancia de la biopsia, pero el afiliado contaba con aval médico respaldatorio de su diagnóstico sin dicho procedimiento.

La Defensoría del Pueblo efectuó una consulta técnica con el Director del Laboratorio Mixto de Celiaquía de la UNR, quien emitió un informe en respaldo de la posición del afiliado, que fue notificado al IAPOS, pese a lo cual se respondió que las pruebas no eran concluyentes y se mantuvo la postura. Ante la inconsistencia en la respuesta de IAPOS, se insistió en un cambio de postura fundado en que no se obtuvo una modificación de la posición, motivo por el cual se elevó el expediente para el dictado de una resolución de recomendación al IAPOS.

PLUS MÉDICO

Este cobro indebido ha sido un verdadero problema para los afiliados de IAPOS y de otras

obras sociales en años anteriores. En virtud del rol Ley 13.731 le otorga la Defensoría del Pueblo en materia de investigación y sanción, se brindó asesoramiento y acompañamiento a afiliados en la presentación de reclamos ante IAPOS y otras obras sociales y se realizaron gestiones para el reintegro de pagos indebidos y la prevención de futuros cobros.

Con relación al IAPOS, se mantuvo una estrecha colaboración con el área jurídica de la Obra Social, lo que permitió avanzar en la implementación de medidas correctivas basadas en el "Procedimiento y Régimen Sancionatorio" establecido en los convenios con los prestadores. A partir de las denuncias efectuadas, se realizó la revisión y actualización de los padrones de prestadores reservándose el derecho de incluir o excluir a los profesionales y entidades de acuerdo al cumplimiento que estos hicieran del compromiso asumido en las declaraciones juradas presentadas en la obra social. Por lo que registrados los reclamos y, ante las reiteradas irregularidades, se ha procedido a dar de baja del padrón a los profesionales intervinientes y a las medidas correctivas aplicables.

En el mes de agosto el Defensor del Pueblo se reunió con las autoridades de IAPOS y del Ministerio de Economía, quienes informaron que se encontraban trabajando en un nuevo sistema de control de cobro de plus médico vinculado con el lanzamiento de la orden de consulta digital y el lanzamiento de la app "MI IAPOS"

A partir de septiembre, se implementó un nuevo sistema de control y se inició un sistema de compensación a los afiliados que denunciaron el cobro del plus médico.

La compensación es por el monto que indique en la denuncia con preservación de datos, es decir que el prestador no conoce quién ha denunciado la práctica. Esta compensación que se realiza al afiliado no excede mensualmente el equivalente a dos aranceles de la consulta por cada afiliado. Asimismo, en el caso de que un afiliado interponga varias denuncias de un mismo profesional, la compensación sólo se otorgará ante las dos primeras denun-

cias. Los primeros días de cada mes se realizará la devolución de los montos informados a través de la app Mi IAPOS durante el mes anterior.

Con el dictado de la Resolución, también se presentaron a la institución personas que no utilizan la app Mi IAPOS, por lo que no podían acceder al reclamo, los que se canalizaron por medio de los mismos agentes de la Defensoría quienes acompañaron en el proceso de reclamo.

Todas estas acciones redujeron significativamente los reclamos, consolidando un sistema que prioriza la protección de los derechos de los afiliados, aunque se advierte que aún no se han recibido las notificaciones del IAPOS respecto de profesionales con múltiples denuncias, situación que amerita un seguimiento atento para garantizar el cumplimiento integral de los procedimientos establecidos.

En cuanto a los reclamos individuales, se realizaron gestiones ante IAPOS y otras obras sociales nacionales para resolver casos específicos, como el reintegro de pagos indebidos y la prevención de cobros indebidos.

Se inicia con una denuncia en el año 2023 contra el círculo de kinesiólogos, el colegio de kinesiólogos y el IAPOS con relación a las conductas abusivas de un licenciado en kinesiología. El presentante relató que fue atendido por el profesional ante una dolencia específica, quien posteriormente se puso en contacto para solicitarle el CUD, argumentando que lo necesitaba para el cobro de las últimas 10 sesiones. En 2024 el paciente requiere nuevas sesiones y, al solicitar la autorización, le fue rechazada dado que ya se encontraba vigente una autorización para efectuar un tratamiento tres veces por semana durante 6 meses. Cabe destacar que dichas prestaciones no le habían sido indicadas al afiliado. El trámite concluyó con el dictado de una disposición del director provincial del IAPOS, por medio de la cual se instruyó a la dirección general de asuntos jurídicos a formular la denuncia penal ante las irregularidades detectadas, la cual fue efectuada el 27 de febrero de 2024.

Cabe destacar que, en virtud del artículo 6 de

la Ley 13.731, el Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe tiene la responsabilidad de proveer la cartelería en cantidad adecuada con la inscripción: "El cobro del plus médico es ilegal. Denúncielo", que debe exhibirse obligatoriamente por los prestadores de servicios de salud en los lugares de atención al público. La ausencia de esta cartelería informativa obligatoria, hace pasible al prestador o al centro de atención de las sanciones previstas en la mencionada norma, siempre que exista certificación de la recepción previa y omisión de la exhibición de la cartelería.

MINISTERIO DE SALUD

• Hospitales Públicos Provinciales.

A lo largo del año, la Defensoría del Pueblo ha intervenido en diversas gestiones vinculadas al funcionamiento de los hospitales públicos provinciales, facilitando la resolución de problemáticas como la obtención de turnos, la entrega de medicamentos y la realización de estudios médicos, entre otros. Se ha fortalecido una red de contactos institucionales con los efectores de salud, lo que ha permitido agilizar la comunicación y ofrecer información precisa a quienes presentan reclamos. De este modo, se ha garantizado un canal directo para que los ciudadanos puedan conocer el estado de sus trámites, acceder a los medicamentos que requieren y obtener las prestaciones médicas necesarias en tiempo y forma.

Es importante destacar que, en comparación con años anteriores, se ha registrado una disminución en la cantidad de reclamos relacionados con el funcionamiento y la atención brindada en los principales hospitales de la Zona Centro-Norte de la provincia. Este descenso en las quejas sugiere una mejora en la gestión hospitalaria, aunque se continúa monitoreando de cerca la situación para intervenir ante cualquier irregularidad que pudiera surgir.

• Brote de triquinosis.

Ante la detección de casos sospechosos de triquinosis en la localidad de Acebal en junio, la Defensoría del Pueblo remitió un oficio al Ministerio de Salud de la Provincia solicitando información sobre las medidas adoptadas para contener el brote y garantizar la seguridad.

dad alimentaria. Se requirió un detalle de las acciones implementadas para asistir a las personas afectadas, evitar la propagación de la enfermedad y prevenir futuros contagios.

Los análisis realizados por la Agencia Santafesina de Seguridad Alimentaria (ASSAL) confirmaron la presencia de *Trichinella spiralis*, lo que llevó a una investigación epidemiológica que determinó que los casos estaban vinculados al consumo de carne de cerdo y derivados adquiridos en un comercio local. En consecuencia, se activaron los protocolos de notificación epidemiológica y se enviaron muestras para análisis específicos al Sistema Nacional de Vigilancia de la Salud (SNVS) y al Ministerio de Salud de la Nación.

De los 559 casos notificados, 39 fueron confirmados. Afortunadamente, todos los pacientes evolucionaron favorablemente, con una sola internación registrada y sin fallecidos. Para reforzar la seguridad alimentaria y evitar nuevos brotes, se coordinaron acciones conjuntas entre el Ministerio de Salud, ASSAL, la Dirección Provincial de Sanidad Animal, el Programa de Zoonosis y SENASA. Además, se realizaron campañas de concientización en la comunidad, enfatizando la importancia de consumir productos con certificación sanitaria y evitando alimentos de procedencia dudosa. Paralelamente, se presentó documentación ante la Fiscalía Regional de Rosario N°2 para evaluar posibles sanciones contra el establecimiento comercial implicado.

- **Programa de Farmacovigilancia de la Provincia de Santa Fe.**

En respuesta al reclamo de una ciudadana que manifestó haber experimentado efectos adversos tras recibir la vacuna Pfizer contra el COVID-19, la Defensoría del Pueblo inició un expediente solicitando información a la Dirección de Control de Enfermedades Inmunoprevenibles (DICEI). La reclamante había solicitado una evaluación de su caso, pero el mismo había sido archivado sin una respuesta clara.

Tras la intervención de la Defensoría, se remitieron dos oficios a las autoridades sanitarias exigiendo explicaciones sobre el manejo del expediente. Finalmente, se obtuvo una respuesta fundamentada, en la que se detalla-

ban los criterios utilizados para la evaluación de eventos adversos post-vacunación. Si bien la respuesta permitió esclarecer el caso individual, la Defensoría del Pueblo continuará supervisando que los reclamos de este tipo sean tratados con la debida rigurosidad y transparencia.

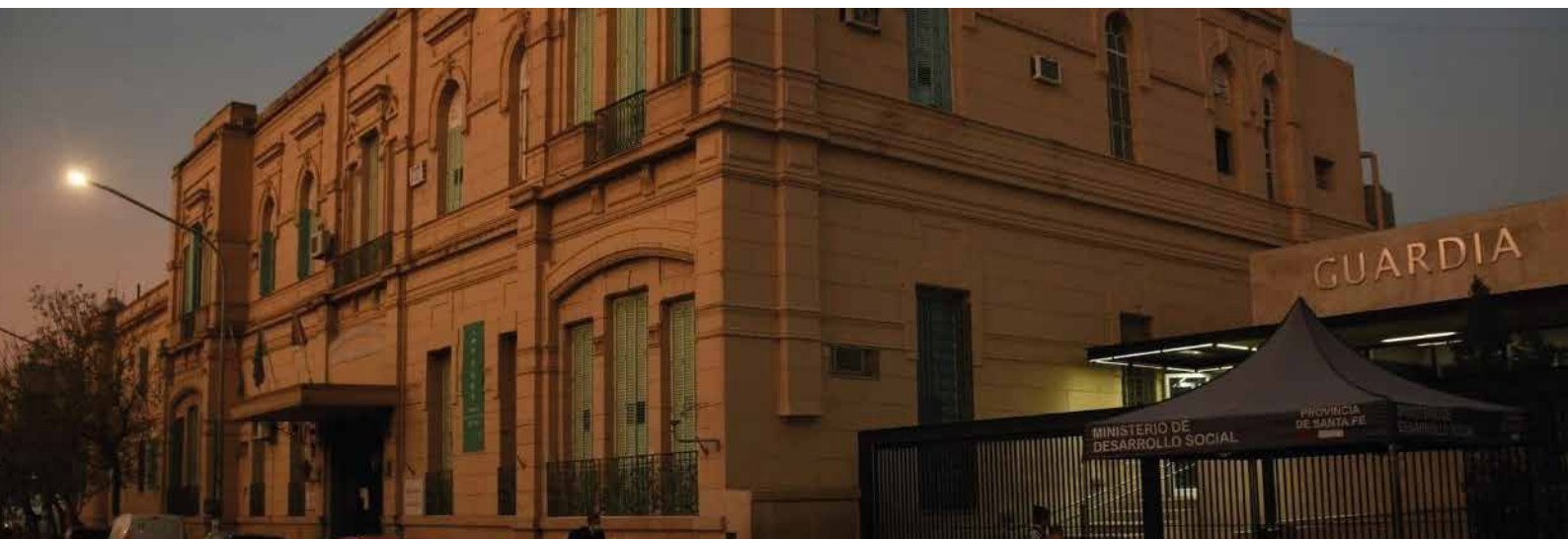
- **Provisión de medicamentos, insumos y prótesis a través de Programas Nacionales.**

Durante marzo, se recibieron múltiples reclamos de ciudadanos sin cobertura médica que denunciaban demoras en la entrega de medicamentos e insumos esenciales. Las quejas estuvieron dirigidas principalmente a la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales (DADSE) y al Programa Incluir Salud, ambos dependientes del Ministerio de Salud de la Nación. La falta de provisión afectó a pacientes atendidos en el Centro de Especialidades Médicas de Santa Fe (CEMAFE), quienes no lograban acceder a tratamientos en curso ni renovar recetas para medicación crónica.

Ante esta situación, la Defensoría del Pueblo solicitó información al CEMAFE sobre el estado de los retrasos y las gestiones en curso para resolverlos. Además, se elevaron pedidos de informe a nivel nacional, y se dio intervención a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), exponiendo la magnitud del problema. En este marco, se incorporó documentación sobre la falta de prótesis, insumos médicos especializados (como cardiodesfibriladores, válvulas de recambio valvular, implantes cocleares y stents) y dispositivos de movilidad (sillas de ruedas y prótesis de miembros inferiores y superiores). La Defensoría del Pueblo continúa supervisando la evolución de estas gestiones, con el objetivo de garantizar la provisión de estos elementos esenciales.

- **Acceso del paciente a su Historia Clínica.**

Se recibió el reclamo de una ciudadana de una localidad del norte de la provincia, a quien un hospital se negaba a entregarle su historia clínica, en contravención con lo establecido por la Ley Nacional N° 26.529, que garantiza el derecho del paciente a acceder a su información médica. La Defensoría del Pueblo intervino mediante un oficio dirigido al efector de salud y, ante la falta de respuesta, se instó a la Secretaría



de Salud provincial a garantizar el cumplimiento de la normativa vigente. Como resultado de estas gestiones, la paciente pudo finalmente acceder a su historia clínica, reforzando el principio de transparencia y acceso a la información en el ámbito sanitario.

- **Prevención de enfermedades transmitidas por mosquitos.**

En Informe Anual 2023 se reseñaron las actuaciones que se llevaron adelante ante el Ministerio de Salud de la provincia. Mediante la Resolución 013/2024, la Defensoría del Pueblo recomendó a esa cartera la implementación de un programa estratégico continuo para la prevención de los virus Dengue, Zika y Chikungunya, que incluyera una coordinación efectiva con otros organismos estatales a nivel provincial, municipal y comunal. En el mes de agosto, el gobierno provincial anunció en diversos medios de comunicación social la puesta en marcha del Programa “Objetivo Dengue”, que involucró a cinco ministerios y capacitación a referentes comunales y municipales de salud sobre la campaña de concientización para combatir el mosquito vector del dengue, medida recibida con gran satisfacción desde la Defensoría del Pueblo.

- **Sistema de Atención Médica para la Comunidad (SAMCo).**

Se registraron denuncias de ciudadanos que, al intentar acceder a atención en distintos SAMCos de la provincia, se encontraron con la negativa de ser atendidos bajo el argumen-

to de que contaban con obra social. Esta práctica vulnera el derecho de acceso a la salud y genera una barrera para quienes, a pesar de estar afiliados a una cobertura médica, no pueden acceder a sus prestaciones por diversos motivos.

La Defensoría del Pueblo intervino en cada caso ante los Nodos de Salud correspondientes, exigiendo la garantía del derecho a la atención médica. En la mayoría de los reclamos, las gestiones fueron exitosas, logrando que los pacientes recibieran la asistencia requerida. Desde los Nodos de Salud se informó que la atención debe estar garantizada para todos los ciudadanos, independientemente de su condición de afiliación a una obra social. No obstante, la Defensoría del Pueblo continuará supervisando el cumplimiento efectivo de este principio en todos los SAMCos de la provincia.

ENFERMEDADES POCO FRECUENTES (EPOF)

A lo largo del año, en respuesta a las solicitudes de familiares de pacientes con enfermedades poco frecuentes, se llevaron a cabo una serie de encuentros, tanto presenciales como virtuales, con el objetivo de brindar asesoramiento sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos. Asimismo, la Defensoría del Pueblo se puso a disposición como un espacio de encuentro y diálogo para facilitar la eliminación de barreras que obstaculizan el acceso a tratamientos y prestaciones esenciales.

Entre las principales acciones destacadas se encuentran:

- **Reunión con referentes de la Comunidad de Enfermedades Poco Frecuentes de Rosario:** En este encuentro se abordaron problemáticas vinculadas a la dificultad en los diagnósticos, la falta de acceso a tratamientos adecuados, los desafíos en la inclusión escolar y la carencia de una atención integral. La Defensoría propuso trabajar en conjunto con la comunidad de pacientes para delinear estrategias y acciones futuras que permitan mejorar la calidad de vida de las personas afectadas.
- **Reunión virtual con familiares de pacientes con EPOF de toda la provincia:** Durante esta jornada, se brindó asesoramiento personalizado sobre los derechos de los pacientes y los procedimientos administrativos necesarios para garantizar el acceso a tratamientos y prestaciones.
- **Trabajo conjunto con el programa EPOF de la UNR:** Se avanzó en la articulación de esfuerzos para fortalecer la difusión de servicios y el acceso a recursos, destacando la importancia de la presencia de la Oficina Móvil de la Defensoría del Pueblo en distintas localidades de la provincia, permitiendo una mayor proximidad con las familias afectadas.

MEDICINA PREPAGA - DECRETO DE NECESIDAD Y URGENCIA N° 70/2023

Con la sanción del Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) N° 70/2023, el Poder Ejecutivo Nacional introdujo modificaciones en más de 700 normativas, impactando directamente en el derecho a la salud. Entre los cambios más significativos, se eliminó la regulación que garantizaba transparencia y accesibilidad en el sistema de salud, derogando el Decreto N° 743/2022, que limitaba los aumentos tarifarios en las empresas de medicina prepaga. Asimismo, se redujeron las competencias de la Superintendencia de Servicios de Salud, restringiendo su capacidad de fiscalización y control.

Este nuevo marco normativo generó una profunda preocupación en la ciudadanía, reflejada en el aumento de consultas y solicitudes de intervención recibidas por la Defensoría del Pueblo. En respuesta a esta situación, se establecieron

acciones de articulación con otros organismos de derechos humanos, promoviendo un posicionamiento claro sobre la inconstitucionalidad del DNU y la necesidad de preservar la lógica solidaria del sistema de salud.

La Defensoría también exhortó a las autoridades competentes a revisar las medidas adoptadas y garantizar el acceso equitativo a la salud. Además, se instó a reforzar los mecanismos de control y regulación para evitar la vulneración de derechos que afectan, en particular, a los sectores más vulnerables de la población santafesina.

PAMI

Ante el cambio de autoridades en PAMI, la Defensoría del Pueblo solicitó una reunión con el nuevo Director Ejecutivo Local, a fin de abordar diversas problemáticas que afectan a los afiliados. Durante el encuentro, se destacó la necesidad de garantizar el acceso a prestaciones en tiempo y forma, especialmente para aquellos beneficiarios que residen en localidades alejadas de los grandes centros urbanos.

Se hizo especial hincapié en la importancia de establecer canales de comunicación ágiles y efectivos entre PAMI y la Defensoría del Pueblo, con el fin de dar respuesta a los reclamos recibidos. En este sentido, se instó a la Unidad de Gestión Local XV a gestionar ante la sede central del organismo la agilización de trámites para la autorización de medicamentos de alto costo y aquellos que requieren excepciones especiales, actualmente centralizados en la Ciudad de Buenos Aires.

Asimismo, se planteó la urgencia de mejorar la provisión de prótesis y órtesis, dado que estos insumos representan una de las principales fuentes de reclamos recibidos por la Defensoría. Durante el último mes del año, también se recibieron consultas sobre modificaciones en el acceso a medicamentos subsidiados por razones sociales. En respuesta a estos reclamos, se requirió información oficial sobre los nuevos requisitos impuestos para acceder a esta cobertura y se solicitó que no se generen barreras innecesarias que perjudiquen a los afiliados más vulnerables.

PROGRAMA INCLUIR SALUD

El Programa Incluir Salud, administrado por las provincias, brinda cobertura médica a beneficiarios de pensiones no contributivas, siendo la mayoría de ellos personas con discapacidad. A lo largo del 2024, la Defensoría del Pueblo recibió un importante número de reclamos vinculados a demoras en el proceso de afiliación y retrasos en la autorización de servicios incluidos en el Certificado Único de Discapacidad (CUD). Estas demoras han dificultado el acceso oportuno a prestaciones esenciales, generando un impacto negativo en los beneficiarios.

En respuesta a estas problemáticas, la Defensoría del Pueblo intervino ante la Unidad de Gestión Provincial (UGP) de Incluir Salud en Santa Fe, exigiendo explicaciones sobre los retrasos y solicitando la adopción de medidas para agilizar los trámites. Desde la UGP se informó que el Convenio Marco entre las provincias y la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) fue aprobado mediante el Decreto N° 3121/18, con una adenda posterior (Decreto N° 0291/24) que establece que la Dirección Nacional de Acceso a los Servicios de Salud (DNASS) puede realizar convenios con prestadores registrados o no en el Registro Nacional de Prestadores.

Sin embargo, se detectó que en varios casos las instituciones con convenio realizaban sus trámites a través de la plataforma de ANDIS, mientras que los transportistas sólo podían registrarse para la facturación. Esto generó situaciones en las que la UGP tomaba conocimiento de la falta de prestaciones sólo cuando se recibía un oficio o una notificación legal, sin que existiera un seguimiento proactivo de los casos. Ante la falta de respuestas efectivas, se solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación, que gestionó directamente ante

ANDIS. Gracias a esta intervención, varios de los reclamos presentados fueron resueltos favorablemente.

OTROS RECLAMOS A OBRAS SOCIALES Y EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA

Más allá de los temas específicos tratados, la Defensoría del Pueblo recibió un alto volumen de reclamos relacionados con la negativa de cobertura por parte de obras sociales sindicales y empresas de medicina prepaga. Si bien estos casos no se encuentran formalmente dentro de la competencia de la institución, se llevaron a cabo gestiones de facilitación para garantizar que los afectados pudieran acceder a las prestaciones correspondientes.

Entre los principales reclamos se destacaron:

- **Denegación o cobertura parcial de prestaciones (medicación, cirugías, prótesis, ortesis, etc.).**
- **Negativa de afiliación o rescisiones arbitrarias de contratos.**
- **Incrementos desmedidos en las cuotas de los planes de salud, especialmente tras la desregulación de precios dispuesta por el DNU N° 70/2023.**

Gracias a la intervención de la Defensoría, en un alto porcentaje de los casos se logró la restitución de la cobertura o la reanudación de los servicios suspendidos. Sin embargo, ante la persistencia de prácticas abusivas por parte de algunos prestadores de salud, la institución continuará monitoreando de cerca la situación y efectuando gestiones ante los organismos de control a nivel nacional.

D. 2. DISCAPACIDAD

FALTA DE COBERTURA INTEGRAL

Uno de los principales motivos de reclamo por

parte de las personas con discapacidad que acuden a la Defensoría del Pueblo es la falta de cobertura integral por parte de IAPOS,

obras sociales sindicales y empresas de medicina prepaga, en clara contradicción con lo dispuesto por la Ley Nacional N° 24.901, a la que la provincia adhirió.

Los principales incumplimientos detectados se relacionan con la negativa de cobertura en prestaciones esenciales como audífonos, prótesis, medicación y acompañamiento terapéutico. A pesar de las intervenciones de la Defensoría, en muchos casos, los afiliados deben recurrir a la vía judicial para hacer valer sus derechos, lo que no solo implica una pérdida de tiempo y dinero para las personas afectadas, sino que también genera costos innecesarios para las obras sociales, en particular para IAPOS. La persistencia de estas situaciones demuestra la necesidad de un mecanismo de control más efectivo y de sanciones concretas para garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.

ACCESO A LA EDUCACIÓN

Continúan registrándose barreras en el acceso a la educación de niños, niñas y adolescentes con discapacidad. Ante esta problemática, la Defensoría del Pueblo ha trabajado conjuntamente con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (DNNyA) y el Ministerio de Educación, con el objetivo de eliminar o, al menos, reducir estas barreras.

No obstante, la falta de personal calificado y la creciente demanda de educación inclusiva han dificultado la cobertura de las necesidades específicas de estos estudiantes. Como resultado, muchas familias se ven obligadas a recurrir a instituciones privadas, lo que genera nuevos problemas, entre los que se destacan:

- **Negativa de cobertura por parte de obras sociales para costear apoyos educativos.**
- **Rechazo de ingreso a instituciones educativas por parte de los establecimientos privados.**
- **Reducción arbitraria de horarios escolares para estudiantes con discapacidad.**
- **Dificultades en la provisión de materiales adaptados y adecuaciones curriculares.**

Estos obstáculos no solo afectan el derecho a la educación, sino que también generan una mayor desigualdad en el acceso a oportunidades de aprendizaje para niños y adolescentes con discapacidad.

INCLUSIÓN LABORAL

Las consultas vinculadas a la inclusión laboral de personas con discapacidad han girado en torno a dos ejes principales:

1. Beneficios impositivos que la Ley Nacional N° 22.431 otorga a empleadores que contratan personas con discapacidad.
2. Cumplimiento del cupo laboral del 4% en organismos estatales, establecido por la misma normativa y adoptado en la provincia mediante la Ley N° 9325.

Pese a la vigencia de este cupo, el Estado provincial aún no ha alcanzado el porcentaje requerido, lo que ha motivado la presentación de oficios, consultas y solicitudes de información sobre concursos y mecanismos de acceso al empleo público. Asimismo, la Defensoría del Pueblo ha gestionado reclamos ante la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, organismo encargado de velar por el respeto de estos derechos y de diseñar políticas públicas en la materia.

OBTENCIÓN DE CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

Numerosas personas con discapacidad han solicitado la intervención de la Defensoría del Pueblo para agilizar la tramitación del Certificado Único de Discapacidad (CUD), documento fundamental para acceder a prestaciones de salud, transporte y educación.

En especial, han requerido atención prioritaria aquellos casos en los que la demora en la obtención del certificado ha impedido el acceso a tratamientos urgentes. También se han atendido casos de rechazos injustificados y solicitudes de reconsideración. La Defensoría ha realizado múltiples gestiones ante la Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad, exigiendo respuestas rápidas y efectivas para garantizar el acceso a los derechos que otorga este documento.

PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

Junto con la Defensoría del Pueblo de la Nación, se han gestionado reclamos de personas con discapacidad afectados por demoras e inconvenientes en el cobro de pensiones no contributivas.

Se advirtió que muchos ciudadanos desconocían que, al iniciar el trámite, debían realizar un Certificado Médico Oficial (CMO) en un efector público, lo que generó interrupciones en el proceso. La Defensoría brindó asesoramiento para facilitar la continuidad de los trámites y garantizar el acceso a este beneficio, vital para la subsistencia de muchas personas con discapacidad.

INCUMPLIMIENTO CON LA GRATUIDAD DE PASAJES DE COLECTIVO

Desde octubre de 2024, a raíz de la desregulación del transporte de media y larga distancia, numerosas empresas han incumplido con la obligación de otorgar pasajes gratuitos a personas con discapacidad.

Si bien la desregulación no eliminó el beneficio de gratuidad, muchas empresas han interpretado erróneamente la normativa y han restringido el acceso a pasajes gratuitos. En respuesta, la Defensoría del Pueblo ha asesorado a las personas afectadas para que presenten denuncias ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT). También se ha trabajado en articulación con la Defensoría del Pueblo de la Nación para garantizar el cumplimiento efectivo de este derecho y la sanción de las empresas incumplidoras.

DISCAPACIDAD Y DERECHO A LA IDENTIDAD

En agosto de 2022 una persona sorda acudió a la Defensoría del Pueblo tras enterarse de que, producto de una relación ocasional, era padre de un niño que llevaba el apellido de otra persona. Asimismo, la madre del niño le exigía una cuota alimentaria mayor a la que el reclamante podía brindar, debido a su situación económica (Pensión No Contributiva y falta de trabajo formal). A partir del momento en que descubrió que era padre, el reclamante inició un proceso de filiación con el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo, en el cual resul-

tó decisivo el acompañamiento de un agente de la institución como intérprete de lengua de señas durante el proceso judicial, facilitando la comunicación y garantizando el acceso a la justicia del reclamante y del niño. Se realizó una prueba de ADN, confirmando el vínculo con una efectividad del 99,99 por ciento. Tras dos años de gestiones de la Defensoría del Pueblo, el 12 de diciembre de 2024 se dictó la sentencia y el niño obtuvo su nuevo DNI con el apellido de su padre biológico.

GESTIONES PARA LA ACCESIBILIDAD Y PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN

Se han atendido distintos reclamos relacionados con la accesibilidad y el trato digno de las personas con discapacidad:

- **Prioridad de atención en comercios y oficinas públicas:** Se gestionó ante la Municipalidad de Santa Fe la colocación de cartelera que garantice la prioridad de atención a personas con discapacidad.
- **Dársenas exclusivas para personas con movilidad reducida:** A partir de una solicitud de un vecino con discapacidad motriz, se gestionó con éxito la reparación de una dársena en mal estado frente a su domicilio.
- **Revisión Técnica Vehicular Obligatoria (RTVO):** Se intervino ante la Agencia Provincial de Seguridad Vial por la exigencia indebida de un pago y documentación legalizada para la exención del trámite, actualmente en proceso de resolución.

DÁRSENAS EXCLUSIVAS PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDAS

La Defensoría del Pueblo intervino exitosamente ante el área de Control y Planeamiento Urbano de la Municipalidad de Santa Fe, en respuesta a la presentación realizada por un vecino con discapacidad motriz, quien solicitó la exclusividad de uso de una dársena frente a su vivienda familiar. La petición fue aprobada mediante Resolución Administrativa, pero la dársena en cuestión se encontraba en mal estado debido al hundimiento del asfalto, lo que impedía su correcto uso. A partir de la intervención de la Defensoría, se logró que se gestionara la reparación necesaria, garantizan-

do así el acceso adecuado para el solicitante.

REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR OBLIGATORIA (RTVO)

Un ciudadano con discapacidad presentó un reclamo ante la Defensoría del Pueblo tras haber sido requerido el pago de un sellado y la presentación de documentación legalizada por escribano público para realizar la Revisión Técnica Vehicular Obligatoria (RTVO), trámite que, según la normativa vigente, debe ser gratuito para personas con discapacidad.

Ante esta irregularidad, la Defensoría del Pueblo emitió un oficio dirigido a la Agencia Provincial de Seguridad Vial, solicitando una revisión del procedimiento y la eliminación de los requisitos indebidos. Hasta el momento, se ha obtenido una respuesta parcialmente satisfactoria, aunque las gestiones continúan en curso para garantizar el cumplimiento efectivo del beneficio.

DIFICULTADES PARA GESTIONAR EL CERTIFICADO MÉDICO OFICIAL (CMO)

La obtención del Certificado Médico Oficial (CMO) sigue presentando graves demoras, especialmente en el norte de la provincia, donde la escasez de profesionales habilitados para su emisión retrasa los trámites administrativos de personas con discapacidad.

Esta situación se debe a que los médicos asignados priorizan la atención clínica sobre la confección de certificados, lo que genera retrasos en la tramitación de pensiones no contributivas, cobertura de tratamientos médicos y beneficios sociales. La Defensoría del Pueblo ha intervenido en múltiples casos, gestionando turnos prioritarios y solicitando la designación de más profesionales en los centros de salud de la provincia.

GESTIÓN PASAJES GRATUITOS

La Defensoría del Pueblo brindó asesoramiento y acompañamiento a personas con discapacidad, trasplantadas y familiares de niñas, niños y adolescentes con enfermedades oncológicas, ante la negativa de algunas empresas de transporte de media y larga distancia a otorgar pasajes gratuitos, tal como lo establece la legislación vigente.

La problemática se agravó tras la desregulación del transporte de pasajeros implementada por el gobierno nacional, lo que generó confusión entre las empresas prestadoras. Sin embargo, la gratuidad de los pasajes sigue vigente, por lo que la Defensoría asesoró a los afectados sobre cómo presentar denuncias ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) y realizó gestiones conjuntas con la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Hasta la fecha de elaboración del presente informe, la mayoría de las empresas ha regularizado la prestación del servicio. No obstante, se mantiene un monitoreo continuo para evitar nuevos incumplimientos.

PASE LIBRE PARA PERSONAS TRASPLANTADAS

La Defensoría del Pueblo inició gestiones ante la Municipalidad de Santa Fe para garantizar el acceso al pase libre en el transporte público para personas trasplantadas y en lista de espera de trasplante, conforme a lo establecido por la Ley N° 26.928.

Las denuncias recibidas indicaban que algunos choferes del transporte urbano se negaban a reconocer la credencial habilitante, impidiendo que los beneficiarios accedieran a este derecho. La Defensoría se encuentra en proceso de articulación con autoridades municipales y empresas de transporte para capacitar al personal y garantizar el cumplimiento de la normativa.

OTROS ASESORAMIENTOS

Además de los temas específicos abordados, la Defensoría del Pueblo brindó asesoramiento en materia de discapacidad, atendiendo consultas sobre:

- Acceso a la vivienda para personas con discapacidad.
- Restricciones a la capacidad y designación de apoyos y curadores.
- Beneficios y prestaciones sociales para personas con discapacidad y sus familias.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y ACTIVIDADES

- **Reunión con el Colegio de Traductores.** Se consolidó el trabajo con la comunidad sorda. Se destacó la importancia de incluir a los intérpretes de Lengua de Señas Argentina (LSA) en todos los ámbitos. Se acordó realizar consultas a la comunidad para garantizar un abordaje inclusivo bajo el lema "Nada sobre nosotros sin nosotros" (30/03/2024).

- **Reunión con el Centro de Estudios de Discapacidad e Interdiscursividad de la UNR.** Se planificaron acciones para mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad, abarcando ejes como salud, educación, trabajo y accesibilidad. Se enviaron pedidos de informe a 27 instituciones gubernamentales y no gubernamentales que abordan la discapacidad para conocer la situación actual en la provincia desde la óptica estatal, así como la de los distintos colectivos. Agotada esa consulta diagnóstica, se mantuvieron reuniones con autoridades provinciales para transmitirles inquietudes al efecto de constituir mesas de diálogo que permitan abordar las distintas problemáticas de manera conjunta (5/06/2024).

- **Reunión con la Comisión de Defensa de los Derechos Humanos para el Estado de Nayarit, México.** El Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino, se reunió con la Presidenta de la Comisión, Karen Aidé Aguayo Mota, para abordar problemáticas de interés común en Latinoamérica, entre ellas, el impacto de la tecnología con énfasis en la accesibilidad y la eliminación de barreras que afectan a las personas con discapacidad (03/07/2024).

- **Rondas territoriales de convivencia para el abordaje de la discapacidad desde el paradigma social.** Convocada por el Comité Asesor de la Subsecretaría de Personas con Discapa-

cidad, la Defensoría del Pueblo participó en las Rondas Territoriales de Convivencia para el Abordaje de la Discapacidad desde el Paradigma Social. Durante la jornada realizada en Rosario, se llevaron a cabo mesas de trabajo donde se abordaron ejes del modelo social de discapacidad, el cual es avalado por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Dicho instrumento está destinado a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. La actividad contó con la participación de referentes de ONG's, comunas, municipios y público en general de la Región Rosario (18/09/2024).

- **Participación en el Programa de Extensión "Problemáticas Auditivas y sus Avatares en la Subjetividad", de la Facultad de Psicología de la UNR.** El programa tiene como objetivos principales elaborar una investigación relativa a las infancias con diagnóstico de sordera prelocutiva, alojar y acompañar a los sujetos y a sus referentes afectivos, brindar información que permita ubicar un campo de intersecciones diversas como las que componen, la familia, las institucionales, las mediaciones tecnológicas, los apoyos, la diversidad de abordajes, y favorecer la aparición de un espacio de mediación simbólica cultural vehiculizado a partir de la Lengua de Señas Argentina (LSA). Durante varios meses, personal de la Defensoría del Pueblo participó en reuniones y atenciones psicológicas con el rol de intérprete en consultorios.

- **Actividad en el Día de los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.** La Defensoría del Pueblo conmemoró esta fecha con actividades artísticas y stands informativos en la Plaza Pringles. Se destacó la colaboración con la Escuela de Jardinería, Mucar y la Fundación Emperador (11/12/2024).

D. 3. AMBIENTE

La gestión de la Defensoría del Pueblo durante el año 2024 involucró 164 expedientes Más 3 expediente de desarrollo sustentable y 918 acciones, más 7 acciones de desarrollo sustentable acciones relacionadas con proble-

máticas ambientales. En la siguiente tabla se puede apreciar la variación de porcentajes de casos ambientales en los dos últimos años:

CASOS AMBIENTALES ATENDIDOS	2023	2024
RESIDUOS	5%	4%
CONTAMINACIÓN INDUSTRIAL	5%	4%
CONTAMINACIÓN DEL AIRE	7%	8%
CONTAMINACIÓN DEL AGUA	8%	6%
RUIDOS MOLESTOS	10%	10%
RECLAMOS POR FLORA Y FAUNA	22%	25%
OTRAS CAUSAS	42%	43%
TOTAL	100%	100%

Es importante destacar que muchos de los casos ambientales tienen un impacto colectivo, afectando a comunidades enteras en lugar de a individuos aislados. Por este motivo, la Defensoría del Pueblo mantiene un enfoque especial en los casos de incidencia colectiva, aplicando una metodología de transformación de conflictos socioambientales. Este abordaje tiene en cuenta la complejidad de las problemáticas ambientales, promoviendo mesas de diálogo y soluciones integrales.

VÍNCULOS INSTITUCIONALES

Los reclamos recibidos reflejan, en su mayoría, deficiencias en el acceso a la información ambiental y desconocimiento de la normativa por parte de las autoridades locales. Por esta razón, se ha fortalecido el trabajo en red con los gobiernos locales y diversas organizaciones de la sociedad civil, mediante la participación activa de las Oficinas Descentralizadas y las Oficinas Móviles de la Defensoría del Pueblo.

- La coordinación con la Secretaría de Ambiente y Espacio Público de la Municipalidad de Rosario ha permitido una mejor respuesta a los reclamos ciudadanos.

- Con el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático, se han realizado reuniones y gestiones para el tratamiento de casos específicos. No obstante, persiste la dificultad en la recepción de información oficial por escrito en tiempo y forma.

TEMAS DE RELEVANCIA EN CUANTO AL IMPACTO REGIONAL

- **Contaminación de aire.** Durante 2023, se inició el seguimiento de una incineradora de residuos peligrosos en Puerto General San Martín. En 2024, tras diversas reuniones con el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático (MAyCC), se decidió dar por finalizada la gestión en el Centro de Mediación y cerrar la etapa de instrucción. Actualmente, se está trabajando en la redacción de una recomendación formal.
- **Ingreso vehicular a zona de puertos.** Se mantiene la gestión iniciada por vecinos de Villa La Ribera debido a la circulación excesiva de camiones en las terminales portuarias de Timbúes, Puerto San Martín y San Lorenzo. Pese a recomendaciones previas y mesas de diálogo, la obra licitada para mitigar este problema sigue sin avances. Se ha retomado la gestión con el nuevo gobierno, aunque aún

no se ha recibido respuesta formal.

- **Uso de los suelos.** Uno de los problemas recurrentes en las consultas se relaciona con la categorización ambiental del suelo y la otorgación arbitraria del Uso Conforme por parte de comunas y municipios. Se recomienda abordar esta problemática a través del Comité Interministerial de Ordenamiento Territorial (CIOT).

- **Ocupación de reservorio en Funes.** Vecinos denunciaron la ocupación de terrenos destinados a un reservorio de agua en el barrio Funes Norte, presuntamente utilizados por un club local. La Defensoría del Pueblo solicitó informes al gobierno local y a la Secretaría de Recursos Hídricos de la provincia.

- **Controles en criaderos avícolas.** Se requirieron informes a ENRESS, la Dirección Provincial de Producción Pecuaria y Avícola, la Dirección Provincial de Control Ambiental, SENASA y la Comuna de Soldini sobre el funcionamiento de un criadero de pollos. Se determinó que la calidad del agua cumple con la Ley 11.220, mientras que los expedientes en el MAyCC siguen en curso.

- **Arroyo Ludueña.** Se dictaron tres resoluciones de la Defensoría del Pueblo (165/24, 169/24 y 170/24) recomendando al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático y al Ministerio de Obras Públicas la reactivación del Comité de Cuenca y la implementación de tareas de saneamiento en el curso del Arroyo Ludueña.

- **Reclamos por ambiental.** Se gestionaron diversas denuncias de ONG's ambientales relacionadas con:

- **Posible contaminación de lixiviados en cursos de agua desde un relleno sanitario en Ricardone.**

- **Presencia de plomo en pinturas de venta comercial.**

- **Supuesta construcción de una unidad penal en un sitio Ramsar.**

- **Bajante extraordinaria del Río Paraná.** Se continuó el seguimiento de la bajante histórica del Paraná, participando en reuniones con Bomberos, Prefectura Naval Argentina, Protección

Civil, el Servicio Meteorológico Nacional, el INA y gobiernos locales para evaluar el impacto del fenómeno y coordinar medidas preventivas.

- **Ampliación de la Reserva Municipal Isla del Sol.** A solicitud de ONGs de Villa Constitución, se dictó la Resolución N° 116/24, recomendando al gobierno provincial la revocación del Decreto 2738/23 y la reconsideración de la propuesta de ampliación de la Reserva Natural Municipal Isla del Sol.

- **Pintura con plomo.** Se inició una investigación para evaluar la presencia de plomo en pinturas comercializadas en Santa Fe, dada su peligrosidad para la salud infantil.

- **Basurales a cielo abierto.** Se solicitó la intervención urgente del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático y de Aguas Santafesinas por el impacto ambiental de los basurales en la Laguna Setúbal y en Arroyo Leyes, agravado por la última creciente del río Paraná.

- **Extracción de árboles de gran porte.** Se trabajó en conjunto con la Comuna de Helvecia, recibiendo respuesta sobre las acciones realizadas ante la denuncia por extracción indebida de árboles.

- **Instalación y molestias ocasionadas por Antenas de Telefonía Celular.** Se abordaron reclamos en Santa Fe y San José del Rincón sobre las molestias causadas por la instalación de antenas de telecomunicaciones en áreas urbanas.

- **Contaminación del aire y suelo en Emilia.** Continúa en proceso la gestión por contaminación ambiental generada por la Cooperativa Agropecuaria, que opera una planta de acopio de cereales en Emilia.

- **Quejas por contaminación en Santo Tomé.** Se recibieron denuncias sobre contaminación del aire provocada por una planta de recapado y vulcanización.

- **Dificultades en el acceso a agua potable en Sauce Viejo.** Se mantiene en trámite un expediente vinculado a la falta de acceso a agua potable en un barrio de Sauce Viejo, situación agravada por las obras de la Central

Termoeléctrica Brigadier López.

PARTICIPACIÓN Y GESTIÓN EN EL ÁREA AMBIENTAL

En respuesta a una solicitud del Centro de Mediación, se participó en trabajos que requirieron asistencia ambiental, incluyendo el abordaje de problemáticas de electrodependientes. Asimismo, se continuó trabajando en la gestión de conflictos por ruidos molestos, tanto en casos de convivencia vecinal como en situaciones derivadas de actividades no habilitadas o sin tratamiento de insonorización adecuado.

Dos casos destacados en esta área incluyen:

- La problemática de convivencia en Pueblo Esther debido a la actividad de las areneras, que actualmente se encuentra en un proceso de trabajo colaborativo con distintos actores.
- La situación generada por una empresa de tratamiento de residuos peligrosos en Puerto General San Martín, donde también se ha implementado una estrategia de gestión colectiva.

Se reforzó la coordinación interinstitucional con distintas áreas de la Defensoría del Pueblo, entre ellas:

- Dirección de Estrategia y Gestión, en la planificación de actividades de capacitación.
- Dirección de Prensa, para la difusión de contenidos ambientales.
- Dirección de Descentralización Territorial, facilitando el acercamiento a los gobiernos locales.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

Programa "Defendamos Nuestro Ambiente"

Desde hace cuatro años, la Defensoría del Pueblo lleva adelante este plan de gestión ambiental, que incluye múltiples proyectos y programas destinados a fortalecer la sostenibilidad institucional. Entre las medidas imple-

mentadas se destacan:

- Eliminación del uso de descartables.
- Incorporación de más plantas en las oficinas.
- Sustitución de lámparas tradicionales por tecnología de eficiencia energética.
- Renovación del sistema de dispensers de agua, promoviendo el uso de filtros en lugar de bidones plásticos.
- Automatización de canillas para reducir el consumo de agua.
- Implementación de separación de residuos y compostaje de la fracción orgánica.
- Fomento del uso responsable de recursos dentro de la institución.

Uno de los proyectos en curso es la transformación de una Oficina Móvil en una "Oficina Sustentable", equipada con paneles solares para garantizar su autonomía energética en zonas sin acceso a la red eléctrica, contribuyendo así a la reducción de la huella de carbono.

Además, en el marco del Protocolo de Empresas y Derechos Humanos y del convenio con la UNR, se inició el proceso de determinación de la Huella de Carbono institucional, con el objetivo de desarrollar un Plan de Sostenibilidad con metas a largo plazo.

CAPACITACIONES INTERNAS

Como parte del plan "Defendamos Nuestro Ambiente 2024", se llevaron a cabo encuentros quincenales sobre diversas temáticas, entre ellas:

- Consumo responsable de energía y alternativas renovables.
- Ciclo del agua y su impacto en los ecosistemas.
- Situación de los humedales en la región del Espinal.

- Contaminación del aire y su impacto en la salud, con especial foco en los incendios en el Delta.
- Tabaquismo, medicinas naturales y alimentación saludable.

Además, todos los agentes de la Defensoría completaron la capacitación de la Ley Yolanda, en coordinación con el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático y el Área de Recursos Humanos provincial.

Se inició también un expediente de oficio dirigido al Ministerio de Educación, solicitando información sobre la inclusión de contenidos ambientales en los diseños curriculares de todos los niveles educativos.

En paralelo, se avanzó en un proyecto de educación ambiental con la participación de la Sociedad Argentina de Pediatría, en una segunda etapa de implementación.

GENERACIÓN DE REDES DE TRABAJO

- Laboratorio de Incidencia:

Se consolidó el espacio de construcción "Laboratorio de Incidencia", en colaboración con la Fundación Bolsa de Comercio de Rosario, destinado a fortalecer el trabajo de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). Este espacio facilita el desarrollo de estrategias de incidencia y la adecuación de necesidades reales a los marcos normativos vigentes.

Articulación con gobiernos locales y organismos provinciales

- Se inició la construcción de un vínculo interinstitucional con áreas de Servicios Públicos y Ambiente de gobiernos locales de la zona sur, con el fin de fortalecer la capacitación y difusión de contenidos ambientales.
- Se participó en reuniones de trabajo con equipos estratégicos en relación con contingencias climáticas y emergencias ambientales.
- El Ministro de Ambiente y Cambio Climático de la Provincia recibió a representantes

de la Defensoría para analizar el diagnóstico ambiental de la provincia y definir líneas de acción prioritarias.

Se abordaron temas clave, como:

- Capacitación de gobiernos locales.
- Ordenamiento territorial en función de ecorregiones.
- Erradicación de basurales a cielo abierto y conformación de consorcios de gestión de residuos.
- Saneamiento de arroyos urbanos contaminados con desechos cloacales e industriales.
- Fortalecimiento del control y sanciones ambientales con multas proporcionales al daño ocasionado.

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE DERECHOS

Se llevaron a cabo diversas actividades de sensibilización y concientización en fechas clave:

- **Día Internacional sin tabaco (31/05) y Día Internacional del Ambiente (05/06):** Se realizaron jornadas de capacitación con especialistas de la Sociedad de Pediatría de Rosario, la Facultad de Medicina de la UNR y organismos provinciales. También se llevó a cabo una intervención en la Plaza de Rosario, con participación de la Escuela de Jardinería, la Secretaría de Cultura de Santa Fe y el CUDAIIO.
- **Día del Árbol:** Se desarrollaron las iniciativas "Plantando Vida" y "Plantando Conciencia", en el marco de los operativos de la Oficina Móvil en localidades del interior.
- **Día de la Alimentación:** Se promovió la importancia de una alimentación equilibrada y libre de contaminantes.
- **Día de la Conciencia Ambiental:** Se reforzaron las campañas de difusión y sensibilización sobre problemáticas ambientales.

- **Día Mundial del Agua:** En conjunto con la Cátedra del Agua de la UNR, se acompañó el lanzamiento del Diplomado en Gestión Sustentable del Agua (Diplo Agua).

- **Día Mundial de la eficiencia energética:** Se capacitó a agentes de la Defensoría en eficiencia energética y energías renovables, con la participación del Área Educativa de la Empresa Provincial de la Energía.

- **Día de los Humedales:** Se difundió información sobre la importancia de los humedales y su rol en la mitigación del cambio climático.

CAPACITACIONES

- **Programa Educación Energética. Biodigestores.** Dicho programa brinda apoyo técnico, capacitación y difusión de las energías renovables destinados a docentes de escuelas rurales y agrotécnicas. Se recibió la solicitud de intervención de una Escuela rural con orientación agrotécnica en la cual planteó la necesidad de concretar el proyecto de un nuevo Biodigestor en su establecimiento para calefaccionar un

aula, debido a muy buen resultado conseguido con el Biodigestor utilizado para biogas que alimenta a la cocina del establecimiento. Se coordinó nexos con la Secretaría de Energía a los fines de que puedan recibir la propuesta escolar y dar trámite a lo solicitado.

- **“Cuidados paliativos: Hacia su pleno acceso”.** Dirigido a trabajadores de la salud, representantes de la sociedad civil y público en general interesados en la temática. Organizada por la Dirección de Salud y Discapacidad (Santa Fe, 31/07/24).

- **“El final de la vida. Diálogos sobre clásicos interrogantes y sus posibles respuestas”.** Organizado por la Subsecretaría Legal y Técnica dependiente del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe (Santa Fe, 16 hs, 17/05/24 al 28/06/24).

- **“Problemáticas actuales de Salud Mental”.** Organizadas por la Subsecretaría Provincial de Salud Mental (Santa Fe, 02/10/24).

E. DERECHOS SOCIALES

EXPEDIENTES	2023	2024	– RECLAMOS
	2.690	2.299	

En el transcurso del año 2024, la Defensoría del Pueblo brindó atención a una amplia variedad de temas vinculados a los derechos sociales. Entre los asuntos más recurrentes, se destacaron las consultas y reclamos relacionados con los diferentes programas de asistencia y beneficios otorgados por la seguridad social, tanto a nivel nacional, a través de organismos como la ANSES, como a nivel provincial, mediante la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Santa Fe, la Caja de Pensiones Sociales conforme a la Ley 5110 y el Ministerio de Desarrollo Social. Asimismo, se registró un número significativo de consultas y quejas sobre acceso a la educación y a la vivienda.

ÁREA PREVISIONAL Y SEGURIDAD SOCIAL

En relación con la Caja de Pensiones Sociales (Ley N° 5110), se abordaron numerosos reclamos por demoras en el otorgamiento de pensiones por invalidez, especialmente de personas en situación de calle. En muchos casos, la intervención de la Defensoría mediante el envío de oficios permitió agilizar los trámites, logrando que los beneficiarios accedan a los haberes que les correspondían.

También se recibieron consultas sobre los aumentos del 6%, 3% y 3% dispuestos por la Ley 14.283 en octubre de 2024, en parti-

cular respecto a las pensiones destinadas a ex presos políticos. Además, se brindó asesoramiento sobre los distintos tipos de pensiones y los requisitos para su acceso.

En cuanto a la Caja de Jubilaciones de la Provincia, se atendieron reclamos y consultas sobre reajustes, trámites jubilatorios y demoras en la resolución de expedientes. Las gestiones realizadas desde la Defensoría permitieron facilitar el proceso administrativo en la mayoría de los casos. Además, se registraron consultas sobre las modificaciones introducidas por la Ley 14.283, que impactó el régimen jubilatorio de los empleados públicos provinciales.

ANSES

Durante 2024, se brindó asesoramiento sobre la posibilidad de jubilarse o acceder a otros beneficios previsionales, incluyendo las moratorias vigentes para trabajadores y jubilados. También se asistió a ciudadanos en la gestión de cambios de banco y apoderados para el cobro de haberes, y en la obtención de turnos para diversos trámites.

Se intervinieron casos en los que beneficios previsionales fueron dados de baja debido a errores en la base de datos de Migraciones, afectando cobros de asignaciones familiares, la Asignación Universal por Hijo y haberes jubilatorios. Para estos casos, se realizaron gestiones conjuntas con la Defensoría del Pueblo de la Nación, permitiendo en muchos casos el restablecimiento de los beneficios afectados.

Asimismo, se atendieron reclamos por descuentos desconocidos en haberes jubilatorios y demoras en el otorgamiento de beneficios iniciados, además de consultas sobre reajustes, retiros por invalidez y pensiones.

AGENCIA NACIONAL DE DISCAPACIDAD (ANDIS)

Se llevaron a cabo diversas gestiones para agilizar la resolución de solicitudes de Pensiones No Contributivas por Invalidez y para el alta en el programa Incluir Salud, con la intermediación de la Defensoría del

Pueblo de la Nación. En la mayoría de los casos, se logró acelerar los trámites y obtener resoluciones favorables.

CAJAS PROFESIONALES

En este aspecto se llevaron a cabo asesoramientos relacionados a la determinación del haber inicial de los beneficios otorgados por las cajas profesionales, entre ellas, un reclamo colectivo que fue presentado por una organización de Jubilados y Pensionados de la Caja del Arte de Curar mediante el cual solicitaba una audiencia con el Directorio de la referida institución para tratar esta temática, junto con otras del ámbito de la cobertura de la Obra Social de la misma, obteniendo respuesta favorable para la realización de tal audiencia y una apertura al diálogo entre los distintos actores llevado a cabo en la sede de nuestra institución.

ACCESO A LA EDUCACIÓN

Se constató un aumento de reclamos por demoras en la entrega de certificados analíticos de estudios, generando perjuicios en el desarrollo laboral y académico de los ciudadanos. En muchos casos, se debió recurrir a la iniciación de expedientes administrativos ante la falta de respuesta por parte de los establecimientos educativos y el Ministerio de Educación de Santa Fe. Gracias a las gestiones realizadas, la Dirección de Títulos del Ministerio resolvió con celeridad los casos presentados, muchos de ellos derivados de errores en la carga de datos en el sistema.

También se recibieron numerosas quejas de familias de alumnos de colegios privados, que ante dificultades económicas no pudieron abonar las cuotas y sufrieron presiones indebidas por parte de los establecimientos, como la negativa a reservar vacantes para el año siguiente o la retención del pase escolar. Estas acciones, que condicionan el acceso a la educación por cuestiones económicas, fueron abordadas por la Defensoría, recordando a las instituciones que el derecho a la educación no puede ser vulnerado y que los conflictos financieros deben resolverse por las vías legales correspondientes.

Además, se intervinieron casos de expedientes demorados en el Ministerio de Educación, logrando en muchos casos su agilización.

VIVIENDA

Los reclamos en materia de vivienda se dividieron entre aquellas personas que gestionaron su propia vivienda sin intervención estatal y quienes residen en viviendas provistas por el Estado.

En el primer grupo, se abordaron consultas por conflictos de convivencia entre vecinos y problemas edilicios, promoviendo la intervención de mediación municipal y asesorando sobre las vías legales correspondientes. En el caso de viviendas autoconstruidas o adquiridas en terrenos fiscales, la principal problemática radica en la falta de escrituras y planos, lo que dificulta su regularización.

En cuanto a viviendas otorgadas por el Estado, se recibieron reclamos por desactualización de registros, lo que impide a muchas familias regularizar su situación dominial, obtener escrituras o realizar cancelaciones de adjudicación. También se registraron quejas sobre ocupaciones irregulares de viviendas no habitadas y conflictos entre vecinos por el mantenimiento de las unidades habitacionales.

Se enviaron múltiples oficios a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo (DPVyU) solicitando la actualización de registros, agilización de escrituras y resolución de adjudicaciones pendientes. Si bien en muchos casos se obtuvieron respuestas favorables, aún quedan expedientes sin resolver, lo que genera incertidumbre y perjuicios para las familias afectadas.



F. SEGURIDAD VIAL

EXPEDIENTES	2023	2024	+ RECLAMOS
	1.912	3.318	

Durante el año 2024, la Defensoría del Pueblo recibió 3.318 reclamos y consultas relacionadas con la seguridad vial a través de diferentes canales: presenciales, vía correo electrónico y telefónicas. En todos los casos se brindó asesoramiento a los ciudadanos, logrando resolver satisfactoriamente la mayoría de los planteos.

Se destaca el aumento en los reclamos realizados por correo electrónico, lo que resultó ser un método ágil y eficiente tanto para la comunicación como para el envío de documentación y el seguimiento de los trámites. Esta modalidad permitió mantener un fluido intercambio de información con los ciudadanos, quienes en reiteradas oportunidades destacaron la rapidez de respuesta por parte de la Defensoría.

SEÑALIZACIÓN DEFICIENTE EN CONTROLES

Se detectó que la normativa vigente sobre señalización en los controles de tránsito realizados por la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV) y los municipios y comunas (MMCC) no se encuentra publicada en la página oficial del Gobierno de Santa Fe. Aunque el sitio web provincial (<https://www.santafe.gob.ar/index.php/web/content/view/full/93816>) dispone de información sobre diversas cuestiones de seguridad vial, la ausencia de detalles específicos sobre señalización genera frecuentes quejas y consultas por parte de los ciudadanos. Esta falta de acceso a información clara ha motivado que muchas personas recurran a la Defensoría en busca de precisiones sobre la legalidad de determinados controles y la correcta aplicación de sanciones.

FALTA DE IMÁGENES EN EL JUZGADO VIRTUAL

Otro de los reclamos recurrentes está vinculado al Juzgado Virtual de la Provincia de Santa Fe, donde no siempre se cargan las imágenes de las infracciones detectadas mediante

cinemómetros y otros dispositivos automáticos. Esta omisión impide que el ciudadano pueda acceder a pruebas visuales de su infracción, dificultando así el ejercicio de su derecho a defensa. En los casos en que no reciben el acta de infracción en su domicilio, la única forma de obtener detalles sobre el exceso de velocidad o el punto exacto de la infracción es comunicándose con un Juzgado habilitado, lo que genera molestias y demoras innecesarias.

AUSENCIA DE UN JUZGADO DE FALTAS EN ROSARIO

La Región N°4 de la Provincia de Santa Fe, que abarca Rosario y sus alrededores, no cuenta con un Juzgado de Faltas en la ciudad. Esta situación afecta a una gran cantidad de ciudadanos que deben trasladarse a la localidad de Granadero Baigorria, donde se encuentra el juzgado más cercano. La falta de una sede en Rosario genera dificultades en la realización de descargos y en la consulta de infracciones, lo que ha derivado en un número significativo de reclamos.

FALTA DE ACTUALIZACIÓN EN EL REGISTRO DE CONTROLES HABILITADOS

Los datos sobre municipios y comunas habilitados para realizar controles de tránsito no se actualizan regularmente en la página web de la Provincia. Esto provoca que los ciudadanos que reciben multas de localidades no registradas como habilitadas presenten descargos bajo el supuesto de que la infracción fue labrada en un control sin autorización vigente. La falta de actualización de estos registros genera confusión y desconfianza en el sistema de control de infracciones.

MULTAS EN OTROS DISTRITOS: PROBLEMAS CON EL TELEPASE

Se registró un notable aumento en las consultas sobre multas de tránsito vinculadas al siste-

ma Telepase en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). En este periodo, CABA implementó nuevos accesos exclusivos para vehículos con Telepase, lo que generó inconvenientes para quienes desconocían la existencia de estos carriles exclusivos. A pesar de la cartelería indicativa, muchos ciudadanos se encontraron con multas de hasta \$95.000 por circular por accesos que requieren este sistema de pago electrónico.

Ante esta problemática, la Defensoría del Pueblo remitió oficios a la Dirección General de Administración de Infracciones de CABA y a la empresa AUSA S.A., obteniendo información detallada sobre la metodología de aplicación de sanciones y los mecanismos de descargo disponibles para los infractores. Esta información resultó fundamental para brindar asesoramiento preciso a los ciudadanos afectados, permitiéndoles gestionar sus reclamos de manera efectiva.

G. DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO

La Defensoría del Pueblo tiene competencia en todo el territorio santafesino y la hace efectiva mediante la presencia institucional en los 19 departamentos en los cuales se distribuyen sus 47 oficinas descentralizadas de atención y de sus 3 oficinas móviles, totalmente equipadas. Durante 2024, esa labor en el territorio se reflejó en la apertura de 21.851 expedientes, que requirieron más de 145 mil acciones por parte del personal de la institución.

La atención en el territorio, permite acercar los servicios que brinda la institución a las necesidades de la ciudadanía, superando dificultades

como la distancia, el tiempo de traslado y el costo de movilidad.

Actualmente funcionan 26 oficinas descentralizadas en el centro-norte y 21 en el sur provincial, cuya labor es planificada y coordinada por dos direcciones con asiento en las ciudades de Rosario y Santa Fe. Las Oficinas Móviles están destinadas a garantizar la total cobertura del territorio provincial. Dos de ellas están asignadas a la zona centro-norte, una con base en Santa Fe y otra en Reconquista, y una asignada a la zona sur, con base en Rosario.

ATENCIÓN EN EL TERRITORIO	2023	2024	+ RECLAMOS
OFICINAS DESCENTRALIZADAS DE ATENCIÓN	18.523	19.106	
OFICINAS MÓVILES	1.516	2.745	
TOTAL	20.039	21.851	

OFICINAS DESCENTRALIZADAS DE ATENCIÓN

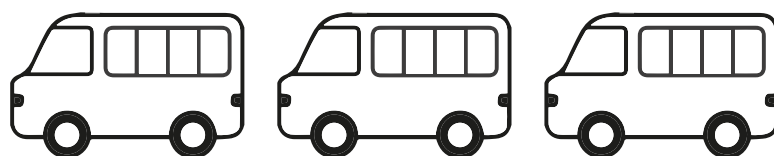
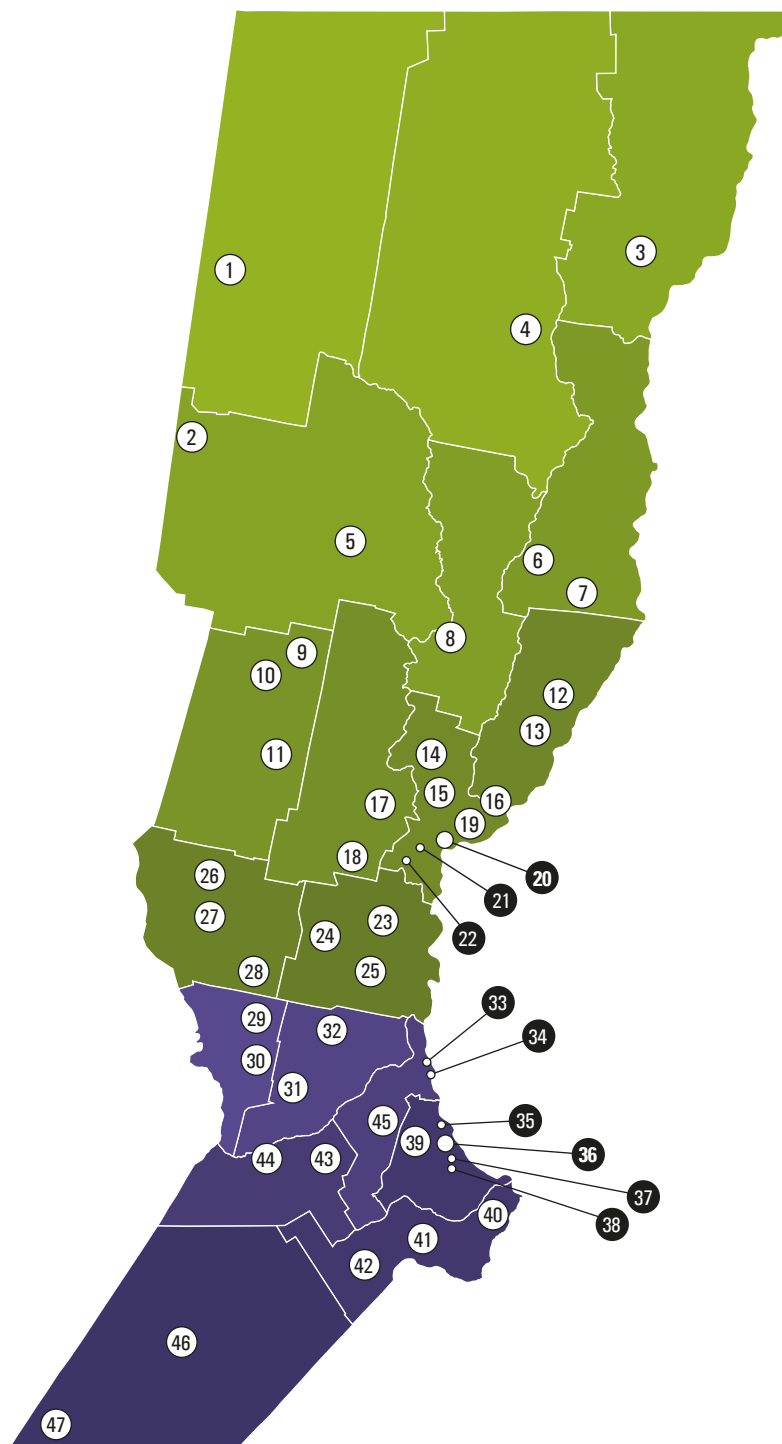
En los últimos años, los reclamos de la ciudadanía respecto del acceso a sus derechos se ha multiplicado tanto en la temática como en su alcance territorial. Las oficinas descentrali-

zadas de atención y las oficinas móviles constituyen así un medio cercano y concreto para conectar a la ciudadanía con el ejercicio de sus derechos.

Las 47 oficinas de la Defensoría del Pueblo

47 OFICINAS DESCENTRALIZADAS Y TRES OFICINAS MÓVILES

- 1 TOSTADO
- 2 CERES
- 3 RECONQUISTA
- 4 VERA
- 5 SAN CRISTOBAL
- 6 LA BRAVA
- 7 SAN JAVIER
- 8 SAN JUSTO
- 9 HUMBERTO PRIMO
- 10 SUNCHALES
- 11 RAFAELA
- 12 HELVECIA
- 13 CAYASTÁ
- 14 LAGUNA PAIVA
- 15 RECREO
- 16 ARROYO LEYES
- 17 ESPERANZA
- 18 SAN CARLOS SUD
- 19 SAN JOSÉ DEL RINCÓN
- 20 **SANTA FE**
- 21 SANTO TOMÉ
- 22 SAUCE VIEJO
- 23 CORONDA
- 24 GÁLVEZ
- 25 SAN GENARO
- 26 SASTRE Y ORTÍZ
- 27 SAN JORGE
- 28 EL TRÉBOL
- 29 LAS ROSAS
- 30 LAS PAREJAS
- 31 CAÑADA DE GÓMEZ
- 32 TOTORAS
- 33 SAN LORENZO
- 34 FRAY LUIS BELTRÁN
- 35 GRANADERO BAIGORRIA
- 36 **ROSARIO**
- 37 ZONA SUR ROSARIO
- 38 VILLA GOBERNADOR GÁLVEZ
- 39 FUNES
- 40 VILLA CONSTITUCIÓN
- 41 MÁXIMO PAZ
- 42 ALCORTA
- 43 CASILDA
- 44 SAN JOSÉ DE LA ESQUINA
- 45 CARCARAÑÁ
- 46 VENADO TUERTO
- 47 RUFINO



Las 26 oficinas descentralizadas de atención en el centro-norte provincial son: Arroyo Leyes, Cayastá, Ceres, Coronda, Esperanza, Gálvez, Helvecia, Humberto Primo, La Brava, Laguna Paiva, Rafaela, Reconquista, Recreo, San Carlos Sud, San Cristóbal, San Genaro, San Javier, San Jorge, San José del Rincón, San Justo, Santo Tomé, Sastre y Ortiz, Sauce Viejo, Sunchales, Tostado y Vera.

Las 21 oficinas descentralizadas de atención en el sur santafesino son: Alcorta, Arroyo Seco, Cañada de Gómez, Capitán Bermúdez, Carcañá, Casilda, El Trébol, Fray Luis Beltrán, Funes, Granadero Baigorria, Las Parejas, Las Rosas, Máximo Paz, Rosario Sur, Rufino, San José de la Esquina, San Lorenzo, Totoras, Venado Tuerto, Villa Constitución y Villa Gobernador Gálvez.

Durante 2024 las oficinas descentralizadas de atención del centro-norte provincial abrieron 7095 expedientes, reunidos en torno a los siguientes ejes temáticos: Asesoramiento Jurídico de las Relaciones de Familia (16,4%), EPE (8,9%), Cuentas (7,8%), Reclamo por infracciones (6,9%), Salud y Discapacidad (6,2%) y Gestiones Oficiosas ante Organismos Públicos (6,1%) entre los más recurrentes. Otros temas de consulta fueron en relación a Vivienda y Régimen de Inmuebles (5,9%), ANSES (3,2%) y Relaciones de Vecindad (2%).

Las oficinas descentralizadas de atención que mayor actividad tuvieron en el centro-norte provincial fueron San Javier (1387), Rafaela (1113), Reconquista (771), San Justo (519) y Esperanza (451). Cabe mencionar que la oficina descentralizada de atención en la ciudad de Esperanza cerró sus puertas a finales del mes de agosto por inconvenientes relacionados al alquiler del local, continuando su actividad por las vías telefónicas, aplicaciones de mensajería (Whatsapp) y correo electrónico.

Por su parte, en el sur provincial se abrieron 11.746 expedientes, cuyos reclamos giraron principalmente en torno a los siguientes ejes temáticos: Impuestos y contribuciones (32,22%), Asesoramiento Jurídico de las Relaciones de Familia (8,15%), EPE (5,45%), Reclamo por infracciones (4,99%), Trámites administrativos (4,84%), otros (6,55%).

Las oficinas descentralizadas de atención con mayor actividad en el sur santafesino fueron Las Parejas (4007), Casilda (1739), Villa Gobernador Gálvez (800) y Venado Tuerto (782).

Es relevante la apertura de dos nuevas oficinas descentralizadas de atención en el sur provincial, a saber, Granadero Baigorria (29/08/24), que funciona en Rivadavia 278, y Arroyo Seco (20/11/24), sita en Belgrano 434.

San Javier

Durante el año se abordaron diversas problemáticas vinculadas a la salud mental y el consumo problemático, destacándose dos situaciones de especial complejidad. En el primer caso, dos adultos mayores en situación de calle con trastornos de salud mental fueron alojados provisoriamente en el Hospital Rawson. Ambos presentaban una fuerte resistencia a ser reubicados en otra institución y carecían de un núcleo familiar de contención. A través de un abordaje integral y sostenido, se logró gestionar su traslado a un hogar especializado en la ciudad de Vera, donde recibieron asistencia adecuada para su condición. Gracias a esta intervención, se observó una notable mejora en su estado general, alimentación, atención y aseo personal.

En otro caso, una mujer adulta mayor ingresó al Hospital Rawson junto a su pareja, quien padecía un ACV. Ambos se encontraban en condiciones de abandono y sin documentación. Tras el fallecimiento del hombre, la Comuna de Colonia Teresa solicitó una medida de protección para la mujer, ya que no contaba con recursos ni vivienda. En ese momento, presentaba un grave deterioro en sus hábitos de higiene y alimentación, careciendo de contacto social. Las terapistas ocupacionales del hospital iniciaron un proceso de reeducación de hábitos, logrando avances significativos. No obstante, su ingreso al Hogar de Ancianos local encontró resistencia, lo que requirió un trabajo de mediación para garantizar su acceso. Finalmente, se logró su admisión en el Hogar Nuestra Señora de la Merced, donde logró adaptarse plenamente. Además, se gestionó su DNI ante el Registro Civil y se tramitó su jubilación ante ANSES, asegurándole cobertura de obra social y estabilidad económica que mejoraron sustancialmente su calidad de vida.

Rafaela

En la zona sudoeste de la ciudad, un asentamiento donde residen 38 familias dejó de recibir la provisión de agua potable que la municipalidad suministraba mediante camiones cisterna. La oficina descentralizada de la Defensoría del Pueblo intervino ante la Secretaría de Desarrollo Social de la municipalidad, logrando la reanudación del servicio. Paralelamente, se llevaron a cabo gestiones ante Aguas Santafesinas (ASSA) para agilizar la instalación de un pico de agua en cercanías del asentamiento, facilitando el acceso a agua potable de manera más estable y permanente. Esta intervención tuvo un impacto directo en el derecho al acceso al agua potable y, en consecuencia, en la salud y la higiene de las familias afectadas.

San José del Rincón

En agosto, la oficina descentralizada local abordó una delicada situación en conjunto con la oficina de San Javier y el Equipo Territorial de Niñez de dicha ciudad. Una mujer había abandonado su hogar en San Javier debido a la violencia ejercida por su expareja, dejando a sus hijos al cuidado de un familiar del agresor, mientras ella se establecía en Colastiné Norte. Su principal reclamo giraba en torno a la imposibilidad de comunicarse con sus hijos.

Ante esta problemática, ambas oficinas de la Defensoría del Pueblo intervinieron de manera coordinada, logrando que el Equipo Territorial de Niñez de San José del Rincón tomara intervención en el caso. Se llevaron a cabo reuniones de conciliación y acuerdos con el objetivo de restablecer el vínculo materno-filial. Finalmente, luego de evaluar el bienestar y el deseo de los niños, se resolvió la restitución de la custodia a su madre, garantizando así su derecho a crecer en un entorno seguro y libre de violencia.

Venado Tuerto

En octubre, la oficina descentralizada de atención en Venado Tuerto recibió el llamado de una mujer transgénero que solicitó ayuda. Al ser entrevistada por el equipo interdisciplinario, narró que era oriunda de Neuquén y que se había trasladado a la provincia de Buenos Aires tras recibir una promesa laboral. Sin embargo, al poco tiempo fue retenida y obligada a ejercer la prostitución en un lugar ubicado en la parte trasera de un supermercado.

Tras lograr escapar, se dirigió a la policía local, desde donde la derivaron al Servicio de Protección a las Víctimas de Trata, dependiente del Ministerio de Justicia de la Nación. Allí le indicaron que debía trasladarse hasta Río Cuarto, donde haría trasbordo para llegar a Córdoba, donde sería alojada en un refugio. Sin embargo, en el trayecto se desorientó y bajó erróneamente en Venado Tuerto, donde permaneció en situación de calle durante varios días, sin alimento ni resguardo, hasta que acudió a la Comisaría Segunda, donde le permitieron pasar la noche y le sugirieron contactar a la Defensoría del Pueblo.

Al recibirla, el personal de la Defensoría le brindó un desayuno, un espacio para descansar e higienizarse, y estableció contacto con la Dirección General de Descentralización Territorial para diseñar un plan de contingencia. Se corroboró la veracidad de su relato con el Servicio de Protección a las Víctimas de Trata del Ministerio de Justicia y se acordó su traslado a Córdoba. La Defensoría coordinó con el Ministerio la entrega del pasaje de ómnibus y garantizó el seguimiento del caso. Paralelamente, se gestionó su protección con la Secretaría de Desarrollo Humano del municipio hasta el momento de su partida. Una vez concretado el viaje, se mantuvo contacto con la mujer para confirmar su llegada y se verificó que se encontraba segura en el refugio asignado.

OFICINA MÓVIL

OFICINA MÓVIL	2023	2024	+ RECLAMOS
CENTRO-NORTE	738	1.689	
SUR	778	1.056	
TOTAL	1.516	2.745	

La descentralización territorial de la Defensoría del Pueblo se fortaleció durante 2024 mediante el funcionamiento de las oficinas móviles, que permiten acercar los servicios institucionales a barrios de grandes ciudades, comunas y municipios donde no se cuenta con sedes fijas de atención. Durante el año, estas oficinas abrieron un total de 2.745 nuevos expedientes, reflejados en más de 10.500 acciones concretas desplegadas por el personal.

En el desglose por región, las dos oficinas móviles que operan en el centro-norte provincial iniciaron 1.689 expedientes, mientras que la oficina móvil con asiento en la zona sur generó 1.056 expedientes. Estas unidades de atención brindan a los ciudadanos un servicio comparable al de las sedes fijas, con la ventaja de acercarse a comunidades que de otro modo verían dificultado su acceso. Además, se complementa la atención presencial con canales digitales y aplicaciones móviles que permiten una comunicación fluida y un seguimiento adecuado de cada caso.

Es importante resaltar que el trabajo de la oficina móvil no se limita a la recepción de reclamos. Tanto la Dirección General de Descentralización Territorial Zona Norte como la Zona Sur planifican y gestionan actividades de extensión y promoción de derechos a través de este servicio.

El criterio de intervención estuvo orientado a garantizar la mayor cobertura territorial posible, permitiendo que los ciudadanos expongan problemáticas individuales y colectivas. En la ciudad de Santa Fe, se realizaron 72 operativos en 53 barrios, tanto en vecinales como en espacios públicos (plazas y terminales de ómnibus). Algunos operativos fueron programados en función de necesidades sociales identificadas, mientras que otros se realizaron por solicitud espontánea de los vecinos.

Los barrios atendidos fueron: Acería, Las Lomas, La Tablada, Scarafía, Los Troncos, El Tránsito, Yapeyú, Estanislao López, Santo Domingo, Cabal, San José, René Favalaro, Las Flores I y II, Santa Rita, San Martín, Nueva Pompeya, Los Ángeles, Guadalupe Noreste, Altos del Valle, Fomento 9 de Julio, Belgrano, Guadalupe Centro, Guadalupe Este, Guadalupe Oeste, Sargento Cabral, María Selva, Villa Setúbal, Candiotti Norte, Alvear, Schneider, Ciudadela, Don Bosco, Pro Adelanto Barranquitas, Los Hornos, Roma, San Lorenzo, Villa del Parque, Alfonso, Chalet, Centenario, Constituyentes, Mariano Comas, República del Oeste, Barrio Sur, Candiotti Sur, Plaza España, El Pozo, La Guardia, Alto Verde, Colastiné Norte y Colastiné Sur.

PRINCIPALES INTERVENCIONES Y OPERATIVOS

Entre los de mayor impacto se destacan:

- **Barrio Las Flores (Distrito Norte):** 73 expedientes generados, principalmente por inscripción en el Registro de Acceso a los Subsidios de Energía (RASE).

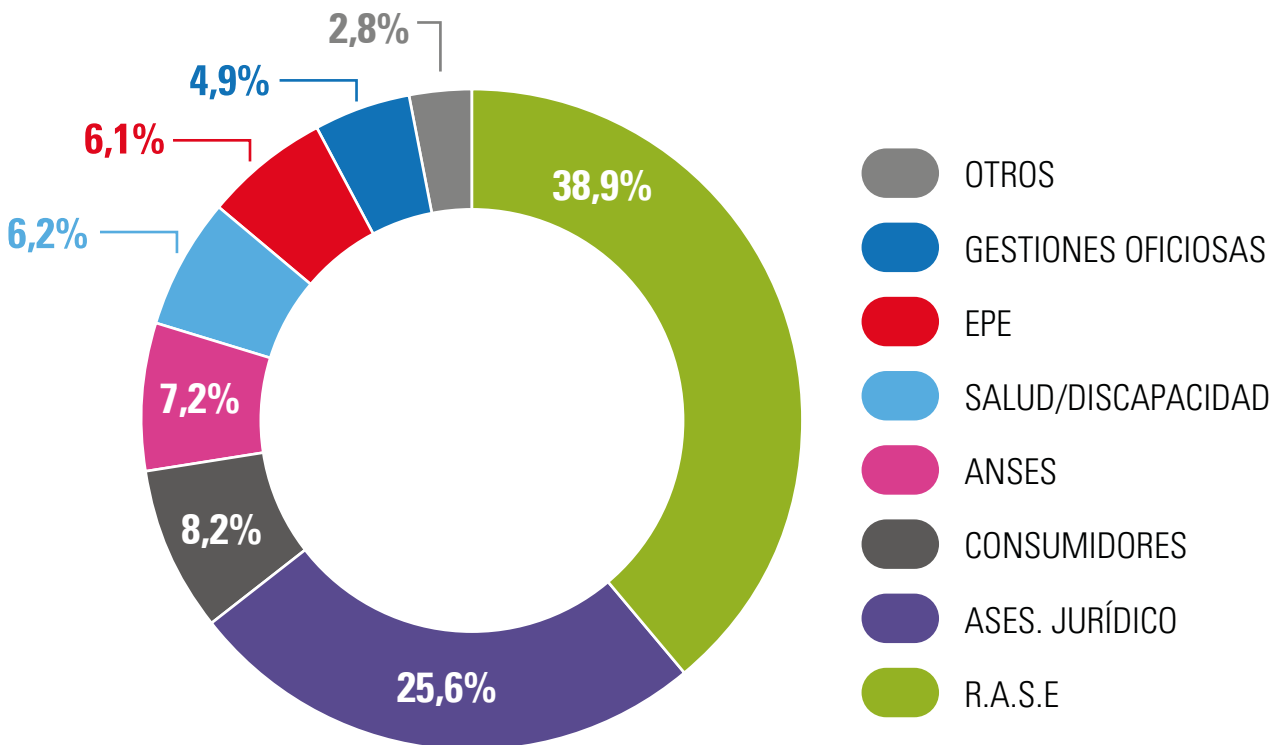
- **Plaza España:** 50 expedientes relacionados con RASE.

- **Barrio Sargento Cabral (Sociedad Cultural y Deportiva Dom Polsky):** 34 expedientes.

- Barrio Guadalupe Este (Vecinal barrial): 30 expedientes.
- Barrio Coronel Dorrego (El Alero) y Barrio Ciudadela Norte (Vecinal): 22 expedientes cada uno.

En particular, se destaca la colaboración con la Oficina Móvil de la Empresa Provincial de la Energía (EPE), que permitió asistir a ciudadanos que carecían de medios tecnológicos o desconocían el procedimiento para inscribirse en el RASE. Entre julio y septiembre, se registraron 337 casos vinculados a esta temática.

En cuanto a la atención territorial, las consultas más recurrentes giraron en torno a subsidios (electricidad y gas), asesoramiento jurídico (familia, laboral, comercial, violencia, sucesiones, regularización dominial), defensa del consumidor (tarjetas de crédito, débitos automáticos, seguros, consumo no reconocido, servicios de cable e internet, planes de ahorro), ANSES (asignaciones familiares, cobro de haberes, pensiones y jubilaciones) y salud y discapacidad (prestaciones médicas, turnos, coberturas, medicamentos e insumos, adicciones y pensiones no contributivas por invalidez).



COBERTURA EN LOCALIDADES DEL CENTRO-NORTE

Se visitaron 10 localidades del centro-norte provincial: Nelson, Monte Vera, Recreo, Arroyo Leyes, San Justo, Esperanza, Llambi Campbell, Gálvez, Santo Tomé y Comuna de Alejandra (donde se realizaron 6 operativos).

Entre ellas, la Comuna de Alejandra registró la mayor cantidad de atenciones, con 240 casos. Le siguieron Recreo (55 casos), Santo Tomé (35 casos) y Monte Vera (33 casos). La demanda se concentró principalmente en trámites de ANSES, RASE y servicios públicos.

En total, se generaron 1.672 expedientes, distribuidos de la siguiente manera:

- 877 expedientes en barrios de Santa Fe.
- 442 expedientes en localidades del centro-norte.
- 353 expedientes en la oficina móvil de Reconquista, que operó en Guadalupe, Don Carlos, La Cortada y Plaza 25 de Mayo, además de las localidades de Malabrigo, Las Toscas, Florencia, Villa Ocampo, Hardy y Arroyo Ceibal.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y CAPACITACIONES

Cuando la actividad no se centra en la atención territorial, la Oficina Móvil también cumple una función de difusión y promoción institucional, participando en eventos culturales, sociales y educativos. Entre las actividades destacadas se incluyen:

- Fiesta de las Colectividades en la ex Estación Belgrano.
- Feria de Organizaciones Sociales (FOS).
- Caminata por la Accesibilidad y la Inclusión (Centro Burburinho).
- Capacitaciones sobre delitos y estafas virtuales en Esperanza, San Justo, Gálvez, Avellaneda, Malabrigo y Las Toscas.

INTERVENCIONES EN EL SUR DE LA PROVINCIA

En el sur de la provincia, la oficina móvil recorrió entre marzo y diciembre un total de 92 localidades del sur de la provincia, brindando asesoramiento y gestión a 1.056 ciudadanas y ciudadanos. Durante estos operativos, se atendieron reclamos y consultas en municipios y comunas, cubriendo un recorrido total de 9.278 kilómetros. Por segundo año consecutivo, se superó la cantidad de visitas a las localidades del interior, consolidando así el alcance territorial de la Defensoría del Pueblo.

Como parte del fortalecimiento de la atención

en el territorio, se implementaron capacitaciones dirigidas al personal del área, en coordinación con la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos de la zona sur. Además, en cada encuentro se incorporaron herramientas para agilizar la gestión de expedientes, optimizando la respuesta institucional. Estas capacitaciones se continúan ofreciendo de manera periódica en las oficinas descentralizadas, asegurando un abordaje integral y eficiente de las problemáticas sociales.

FORMACIÓN Y ENCUENTROS TERRITORIALES

A lo largo del año, la oficina móvil participó en procesos de formación en diversas localidades, destacándose las siguientes iniciativas:

- **Gobernanza en Red:** Espacio de diálogo con organizaciones de la sociedad civil, intendentes y presidentes comunales del Departamento San Lorenzo. En este encuentro, el Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino, instó a los representantes a involucrarse activamente en la resolución de problemáticas locales, fomentando redes de asistencia y cooperación social sostenible (05/06/24).
- **Coloquio "Gobernanza Multinivel - Un enfoque colaborativo de los recursos, economía y sostenibilidad":** Jornada orientada a alumnos del nivel superior del profesorado, con el objetivo de difundir conocimientos sobre derechos ciudadanos y su protección. La presentación estuvo a cargo del Defensor del Pueblo a/c Gabriel Savino, y tuvo lugar en el Anexo del Instituto Superior del Profesorado





Nº3 de Villa Constitución (12/06/24).

- **Jornada "Vacaciones de Invierno en Stella Maris y La Bombacha":** Acción de proximidad barrial en el marco de las visitas integradas de la oficina móvil, en articulación con el programa de intervenciones barriales del Gobierno de Santa Fe (15/07/24).

- **Conversatorio sobre violencia laboral:** Actividad organizada por la Dirección General del Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) Sede Rosario, con el propósito de abordar herramientas de prevención y acompañamiento en casos de violencia en el ámbito laboral (31/07/24).

- **Capacitación sobre lenguaje corporal en la recepción de quejas:** Dictada por un capacitador enviado por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (NNyA) de Rosario, con el fin de mejorar la calidad de la atención y la comunicación con la ciudadanía (31/07/24).

- **Capacitación sobre el Oficio como herramienta clave en la gestión de reclamos:** Presentada por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, resaltando la importancia de los procedimientos administrativos en la tramitación de quejas y denuncias (31/07/24).

- **Tercer encuentro "Gobernanza en Redes":** Dentro del ciclo de charlas "Realidades Ocultas", se abordó la problemática de la trata y búsqueda de personas en colaboración con la Casa del

Senado de San Lorenzo. La exposición estuvo a cargo de Nicolás del Mastro, referente de la Fundación Alameda, con el objetivo de sensibilizar sobre los impactos del tráfico de personas y sus consecuencias en la sociedad (13/09/24).

- En el marco del proyecto "Plantar un árbol es plantar vida", desarrollado en torno al mes de las infancias, el Defensor del Pueblo a/c Gabriel Savino visitó la ciudad de Venado Tuerto, articulando actividades con la Asociación Civil Maná, organización perteneciente a la red Conin Argentina y presidida por la profesora Ruth Covernton. Como cierre de las actividades del mes, se llevó a cabo la plantación de un árbol nativo junto a niñas y niños que asisten al centro, en el marco de acciones de prevención de la desnutrición infantil.

- El equipo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes relevó las problemáticas presentes en la organización y entregó material lúdico y pedagógico para la promoción y protección de derechos. Además, la oficina móvil de la Defensoría del Pueblo se instaló en la plaza central de Venado Tuerto, donde atendió una importante cantidad de consultas y reclamos (15/09/24).

- Finalmente, se realizó un Taller de fortalecimiento en gestión secundaria de conflictos, titulado "De la comprensión del conflicto al abordaje", en la ciudad de Cañada de Gómez (25/11/24).

actividades del mes, se llevó a cabo la plantación de un árbol nativo junto a niñas y niños que asisten al centro, en el marco de acciones de prevención de la desnutrición infantil.

- El equipo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes relevó las problemáticas presentes en la organización y entregó material lúdico y pedagógico para la promoción y protección de derechos. Además, la oficina móvil de la

Defensoría del Pueblo se instaló en la plaza central de Venado Tuerto, donde atendió una importante cantidad de consultas y reclamos (15/09/24).

- Finalmente, se realizó un Taller de fortalecimiento en gestión secundaria de conflictos, titulado "De la comprensión del conflicto al abordaje", en la ciudad de Cañada de Gómez (25/11/24).

H. PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO

RELEVAMIENTO DE ESTATUARIA EN ESPACIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE SANTA FE

Desde marzo de 2024, se llevan a cabo tareas de relevamiento del patrimonio urbano y de los bienes culturales situados en espacios públicos de la ciudad de Santa Fe. Estas acciones incluyen la toma de fotografías y la recolección de información sobre edificios, plazas, estatuas y monumentos con el propósito de conformar un inventario actualizado.

Hasta la fecha, se han relevado 10 espacios, y la información recopilada está disponible para consulta pública en la página web de la Defensoría del Pueblo: tinyurl.com/293lc9kl

Este inventario permitirá monitorear el estado de conservación del patrimonio urbano en espacios públicos y servirá como una herramienta informativa tanto para las autoridades provinciales y municipales como para la ciudadanía en general.

ABRAZO AL EDIFICIO DEL CORREO Y RECLAMO POR UN EDIFICIO PROPIO PARA LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN ARTÍSTICA DE SANTA FE

A lo largo de 2024, se llevaron a cabo diversas reuniones de trabajo con directivos y representantes de la Escuela de Música N° 9900 "Instituto Coral", la Escuela de Música N° 9901 "Orquestas Sinfónicas de Niños y Juvenil", la Escuela de Música N° 9902 "Centro Recreativo Estético Infantil" y el Seminario Provincial de Ballet. Estas instituciones, con

más de 60 años de trayectoria y una matrícula de alrededor de 1.700 estudiantes, carecen de espacios adecuados para el desarrollo de sus actividades.

En este contexto, alumnos, docentes y miembros de la comunidad educativa impulsaron una acción simbólica de abrazo al Edificio del Correo Argentino, en conjunto con el Colegio de Arquitectos del Distrito Uno de la Provincia de Santa Fe y la Defensoría del Pueblo. La iniciativa, realizada el 27 de junio, tuvo como objetivo promover la transformación de dicho edificio en un centro educativo y cultural.

Desde la Defensoría se colaboró en la convocatoria y organización de la actividad, que contó con la participación de estudiantes, docentes, funcionarios, legisladores, concejales y ciudadanos, poniendo de manifiesto la necesidad de contar con un espacio acorde para la enseñanza artística en la provincia.

GESTIONES Y CONSULTAS

Durante el año, se recibieron solicitudes y consultas a través del sistema de gestión de expedientes de la Defensoría y la plataforma cultural Artefe. Entre las más relevantes, se destaca la digitalización del patrimonio del Museo Municipal de Arte "Dr. Urbano Poggi" de la ciudad de Rafaela, que incluyó la carga de fotografías de obras, datos técnicos y fichas de contacto de los artistas.

Asimismo, se brindó colaboración en investigaciones académicas, facilitando el acceso a información sobre artistas nacidos en el sur



del país y obras que retratan paisajes patagónicos. Esta solicitud fue realizada por una investigadora de la Universidad Nacional del Comahue, como parte de un estudio sobre la representación del territorio en el arte nacional.

COLABORACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

Además de las acciones específicas en materia de preservación patrimonial, el área coordina el uso de la Sala de Usos Múltiples "Ingeniero Carlos Feruglio", gestionando la logística necesaria para distintos eventos organizados por la Defensoría del Pueblo.

Entre las actividades destacadas de 2024, se encuentran:

- Jornada "Ludopatía en jóvenes: Por qué apostar no es un juego", con la participación del Defensor del Pueblo Adjunto de la Provincia de Buenos Aires, Walter Martello (17 de julio).
- Charla "Entidades bancarias y la Ley Provincial 13.712 de Trato Digno", abordando la aplicación de esta normativa en la atención al público (9 de septiembre).
- Encuentro de Defensores del Pueblo y legisladores de la Región Centro sobre entornos digitales inseguros y ludopatía en la infancia, donde se debatieron estrategias de prevención (13 de septiembre).
- Mesa de trabajo en el marco del Día Mundial del Corazón, con el objetivo de planifi-

car actividades de concientización sobre salud cardiovascular (29 de septiembre).

RESEÑA DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y VINCULACIÓN INSTITUCIONAL

Colaboración con la organización de actividades institucionales. Además de las acciones específicas en materia de preservación patrimonial, el área coordina el uso de la Sala de Usos Múltiples "Ingeniero Carlos Feruglio", gestionando la logística necesaria para distintos eventos organizados por la Defensoría del Pueblo.

CONCURSO DE ENSAYOS "FORTALECIENDO EL ESTADO PROVINCIAL: APORTES INTERDISCIPLINARIOS EN POLÍTICAS PÚBLICAS"

En el marco del convenio entre la Defensoría del Pueblo y el Colegio de Funcionarios Públicos Jerarquizados, se realizaron reuniones de planificación para el lanzamiento del Concurso de Ensayos "Fortaleciendo el Estado Provincial".

Este concurso tiene como objetivo generar propuestas concretas para el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas, fomentando el debate sobre el rol del Estado en la provincia de Santa Fe.

El período de recepción de ensayos será del 25 de noviembre de 2024 al 10 de marzo de 2025.



CAPÍTULO 2

Atención a Víctimas

A. INTRODUCCIÓN

EXPEDIENTES	2023	2024	+ RECLAMOS
	2.623	2.645	

Durante el año 2024, según los registros del sistema informático “Burgos”¹ fueron iniciados 2.645 expedientes, los cuales dieron lugar a 10.360 intervenciones, que reflejan la complejidad y el alcance de la demanda inicial.

El trabajo con víctimas de violencias requiere una labor de problematización de la consulta inicial, que requiere multiplicar con creatividad las alternativas de respuestas posibles y el acompañamiento sostenido a quienes buscan asistencia.

Cada caso -expediente- requiere de un abordaje integral y de un proceso de intervención y acompañamiento que requiere múltiples intervenciones, que no sólo se mensura y considera en términos institucionales, sino también en función del tiempo que cada persona necesita para tomar decisiones fundamentales sobre su vida. Por ello, una lectura meramente cuantitativa de estos datos sería insuficiente, ya que cada caso demanda un seguimiento prolongado y adap-

tado a la singularidad de cada situación.

La sistematización de la información sobre la labor del CAV se clasifica en tres ámbitos:

- **Ámbito familiar:** representa el 60% de los casos en 2024 y se mantiene como el principal escenario de violencia denunciada.
- **Ámbito institucional:** representa el 18% de los casos, abarcando violencia en instituciones públicas, privadas y del ámbito laboral.
- **Ámbito comunitario:** representa el 22% de los casos, donde se incluyen situaciones de violencia en espacios públicos, barriales y comunitarios.

Dentro de estos ámbitos, el tema más consultado y abordado sigue siendo la violencia de género.

B. 30 AÑOS DE PROMOCIÓN DE DERECHOS Y ASISTENCIA A VÍCTIMAS

A lo largo de estos años el CAV, creado por ley provincial N° 11202, se ha consolidado como una institución clave en la defensa de los derechos humanos, que brinda un conjunto de respuestas diferenciadas del resto de las organizaciones estatales.

Su estructura, funcionamiento, capacidad de interacción y articulación tanto con instituciones públicas y con el sistema judicial han permitido un abordaje integral y una lectura compleja de las problemáticas que atiende a diario.

El CAV interviene:

- Por iniciativa de la propia víctima.
- A solicitud de sus representantes, familiares o testigos.
- Por requerimiento de otras áreas de la Defensoría del Pueblo.
- A partir de de consultas y solicitudes de otras organizaciones e instituciones.

1. El Sistema Burgos es una herramienta fundamental para sostener el trabajo del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, que permite realizar lecturas cuantitativas y cualitativas, que resultan necesarias dada la complejidad de las situaciones abordadas por el CAV. Es producto de una ardua labor conjunta del área informática de la Defensoría y los equipos del CAV de Santa Fe y Rosario consensuando una nomenclatura diagramada a los fines de poder dar cuenta de los casos que se abordan y de las intervenciones realizadas para tal fin. Es un sistema dinámico que permite reformular lo necesario, a los fines de actualizar e incorporar nuevas temáticas y/o criterios superadores. A partir de enero de 2016 se comenzaron a elaborar estadísticas para los informes anuales y como insumo para analizar las necesidades y dificultades de la población. Es fundamental contar con datos concretos para poder incidir en las políticas públicas.

Las problemáticas que se abordan desde el CAV comprenden una gran diversidad de temas -que en muchas ocasiones revisten gravedad- y un alto nivel de complejidad:

- **Violencias contra las mujeres.**
- **Violencias contra personas y grupos LGTBQ+**
- **Abuso sexual.**
- **Violencia laboral.**
- **Abuso institucional.**
- **Maltrato a las personas adultas mayores.**

El CAV brinda asistencia y contención a toda aquella persona que por sus características subjetivas o por la situación que hubiere padecido o estuviere atravesando se considere “víctima” de lo que le ocurre.

El abordaje se realiza con perspectiva de género y derechos humanos, garantizando espacios de escucha interdisciplinaria y contención que apuntan a la autonomía responsable de las personas afectadas y su capacidad de decisión sobre su propia vida.

La incorporación de la perspectiva de género y de diversidad no es sólo un marco teórico, sino un compromiso personal, institucional y profesional cuyo objetivo es trabajar para construir relaciones de género equitativas y justas.

La perspectiva de género es un marco que permite analizar y comprender las relaciones de poder entre las personas, es fundamental entender que las diferencias de género no derivan de lo biológico sino que son construcciones culturales y sociales.

Para avanzar hacia la erradicación de la violencia contra las mujeres no basta un reconocimiento normológico de los derechos de las víctimas de violencia de género, sino que resulta imprescindible que se las asista, asesore, represente y se las acompañe en el reclamo de sus derechos.

La tarea de asistir a las víctimas de cualquier tipo de violencia requiere del reconocimiento de la complejidad del abordaje victimológico.

Es fundamental pensar el trabajo de asistencia y prevención de la violencia de género teniendo en cuenta que una víctima de violencia está atravesada

no sólo por su circunstancia personal y singular, sino por un complejo contexto histórico, cultural, social, religioso, que ha facilitado la configuración de tal estado de cosas y es por ello que el trabajo del CAV es concebido desde una perspectiva de género y de derechos.

La perspectiva de género distribuye las responsabilidades familiares e introduce cambios en el sistema de prioridades ciudadanas. Es necesario el desarrollo de una nueva forma de conceptualizar las tareas familiares entre mujeres y varones, un nuevo modo de distribución y el apoyo de servicios colectivos, especialmente los de cuidado.

Prevención y educación como herramientas fundamentales.

Uno de los pilares del CAV es la prevención de la violencia de género, lo que requiere transformaciones sociales profundas.

Un primer paso para pensar la prevención y desarrollar una nueva conciencia colectiva con perspectiva de género es problematizar la idea de las mujeres pensadas sólo como madres, o como cierto tipo de trabajadoras. Resulta inaceptable seguir sosteniendo que la feminidad predispone a las mujeres para realizar ciertos trabajos (de cuidado) o a ciertos estilos de trabajo (colaborativos) ya que es seguir planteando como natural, lo que en realidad es sólo una pauta social y cultural y por ende mutable, fruto de complejos procesos económicos y sociales.

Según la ONU Mujeres “La prevención debe comenzar en las primeras etapas de la vida, mediante la educación de los niñas y niños promoviendo las relaciones de respeto y la igualdad de género. El trabajo con jóvenes es la mejor opción para lograr un progreso rápido y sostenido en materia de prevención y erradicación de la violencia de género. Aunque las políticas públicas y las intervenciones suelen pasar por alto esta etapa de la vida, se trata de una época crucial durante la cual se forman los valores y normas relativas a la igualdad de género”.

En este sentido la Educación Sexual Integral (ESI) es una herramienta clave para prevenir las violencias contra mujeres y diversidades y para la construir nuevas masculinidades.

Asimismo, es esencial comprender que la justicia y la igualdad de género beneficia al conjunto de la

sociedad, ya que elimina barreras, obstáculos y discriminaciones, reduce desigualdades y promueve condiciones más justas, equitativas y participativas.

Por ello es fundamental:

- **Visibilizar la desigualdad de género**
- **Identificar los distintos tipos de violencias hacia**

las mujeres y diversidades

- **Deconstruir los estereotipos de género y los mitos que perpetúan la violencia**

Estos desafíos no sólo conciernen a las instituciones, sino a toda la sociedad en general, ya que los cambios sociales y culturales son indispensables para promover y garantizar la igualdad de oportunidades y derechos.

C. VIOLENCIA POR MOTIVOS DE GÉNERO

El abordaje de las violencias sexistas es un eje fundamental del trabajo del CAV. Las diversas estrategias de intervención son construidas y revisadas de manera permanente, ya que cada situación presenta particularidades que requieren respuestas específicas. La gestión artesanal implica respetar la singularidad de cada historia y de cada situación problemática que se presenta. Construir consensos sobre las intervenciones posibles es una tarea compleja y un desafío respecto del sentido que conlleva acompañar a una persona que es víctima de violencia, a que deje de serlo.

Una lectura integral e interdisciplinaria sobre estas cuestiones, no sólo es necesaria sino fundamental. No es posible intervenir sólo desde el campo jurídico o sólo desde lo psicológico o social. Una víctima de violencia debe afrontar lo que respecta a ciertos posicionamientos subjetivos y al daño psíquico que provoca la violencia, pero también a la falta de conocimiento sobre los derechos que la asisten. Por ello la importancia de las instituciones del estado que bregan por la protección de quienes están en una situación de riesgo y de extrema vulnerabilidad.

No se trata de una labor estandarizada, sino de un proceso de atención que respeta la singularidad de cada historia y cada persona, promoviendo un acompañamiento integral y sostenido.

El desafío principal no es solo asistir a quienes sufren violencia, sino garantizar herramientas para que puedan salir de esa situación de manera segura. Esto requiere un enfoque interdisciplinario, ya que no es posible intervenir únicamente desde lo jurídico, psicológico o social. Cada víctima enfrenta diferentes obstá-

culos, que pueden ir desde el daño emocional y psicológico hasta la dependencia económica, la falta de redes de apoyo o el desconocimiento de sus derechos. Por esta razón, el CAV cuenta con un equipo de profesionales compuesto por psicólogos/as, trabajadores/as sociales y abogados/as, cuya labor no apunta sólo a la contención inmediata, sino a generar estrategias a largo plazo que permitan reconstruir proyectos de vida libres de violencia.

Desde el CAV se observa con gran preocupación la eliminación y el recorte de estructuras y políticas públicas de género en el gobierno nacional. La reducción de programas de protección, prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres y disidencias implica un retroceso significativo en la lucha contra la violencia de género que impacta sobre las provincias y en la protección de mujeres y diversidades.

Las instituciones, como la Defensoría, que bregan por la protección de los derechos humanos no pueden permanecer ajenas a estas decisiones que implican un retroceso, que coloca a las víctimas en situación de desamparo, descalificando funciones esenciales de los organismos de protección del estado.

El estado nacional y los estados provinciales deben, entonces, garantizar el cumplimiento de las mandas constitucionales – convencionales – legales, desarrollando activamente las funciones asumidas.

La protección de las víctimas de violencia de género no es un tema opcional, sino una obligación estatal establecida en tratados internacionales, la Constitución y la legislación vigente.

La falta de políticas activas en esta materia profundiza desigualdades estructurales y refuerza un sistema que históricamente ha relegado los derechos de mujeres y diversidades.

Es fundamental reafirmar el compromiso con la construcción de una sociedad más justa y equitativa, en la que la prevención, la asistencia y el acceso a la justicia sean garantizados de manera efectiva. La educación con perspectiva

de género es una herramienta clave para erradicar la violencia, desmontar estereotipos y construir nuevas masculinidades. La Defensoría del Pueblo, a través del CAV, continuará trabajando en la promoción y protección de estos derechos, exigiendo al Estado el cumplimiento de sus responsabilidades y acompañando a quienes atraviesan situaciones de violencia para que puedan recuperar su autonomía y vivir libres de miedo.

D. "RETRACTACIÓN" EN LOS CASOS DE ABUSO SEXUAL EN LAS INFANCIAS

Dentro de las múltiples problemáticas abordadas por el CAV la retractación en los casos de abuso sexual infantil ha sido un motivo de consulta e intervención recurrente y de relevancia, tanto por la complejidad que implica su abordaje interdisciplinario, la necesidad de acompañamiento profesional, como por la relevancia de las derivaciones realizadas, en particular, por el Ministerio Público de la Acusación.

Esta situación representa un desafío interdisciplinario que exige un acompañamiento psicológico, social y jurídico especializado para la víctima y su entorno.

La retractación ocurre cuando un niño, niña o adolescente, que ha revelado un abuso, posteriormente se desdice y afirma que no ocurrió. Este fenómeno, estudiado por la psicología, la victimología y otras disciplinas, no implica necesariamente que el abuso no haya existido, sino que puede responder a dinámicas emocionales, familiares y sociales sumamente complejas que deben ser analizadas en profundidad, teniendo en cuenta la presión que puede tener que enfrentar la víctima en su contexto.

La psiquiatra Irene Intebi señala que la retractación no implica necesariamente que el abuso no haya existido, sino que muchas veces refleja una dinámica compleja dentro del abuso sexual, destacando que esa retractación necesita ser investigada al igual que la denuncia.

Por su parte, el psiquiatra estadounidense Ronald Summit describió este fenómeno en 1983 dentro de lo que denominó el "Síndrome de Acomodación al Abuso Sexual Infantil", en el que identificó cinco fases recurrentes en estos casos:

- **El secreto:** el abuso ocurre en un contexto de ocultamiento, en el que la víctima es condicionada a no revelar lo sucedido, ya sea mediante amenazas, manipulación emocional, dependencia afectiva u otros condicionantes.
- **La vulnerabilidad:** factores como la dependencia emocional o la desprotección familiar aumentan el riesgo de abuso.
- **El atrapamiento y acomodación:** la víctima percibe que no tiene salida y utiliza mecanismos de defensa para sobrellevar la situación.
- **La revelación tardía y conflictiva:** el abuso suele ser contado de forma espontánea, en situaciones de tensión o de discusiones familiares.
- **La retractación:** motivado por sentimientos de culpa, por ambivalencia o por presiones externas, el niño se desdice de su relato inicial.

Es fundamental comprender entonces en que la retractación no debe interpretarse automáticamente como una negación de lo ocurrido, sino que debe interpretarse y tenerse en consideración que puede ser una respuesta a las dinámicas familiares y sociales que se activan tras la revelación. Cuando una víctima revela un abuso, enfrenta un monto de angustia, sentimientos de culpa y emociones que pueden generar la expectativa de que puede perder el sostén económico, su hogar o incluso el apoyo de quienes deberían protegerla.

En muchos casos, la retractación surge de una necesidad emocional de preservar la familia o de evitar el conflicto. Los niños y niñas dependen de su entorno y, en ocasiones, sienten que la revelación pone en peligro a las personas que están a su cargo. Esto genera ambivalencia: por un lado, quieren que el abuso termine, pero por el otro temen las consecuencias de contarlos.

La revelación de un abuso provoca un impacto en el entorno cercano del niño o niña. En general, el adulto protector (una mamá, una abuela, a veces el papá, etcétera) también está atravesado por la ambivalencia. Muchas veces, las madres, abuelas o cuidadores que reciben la primera revelación atraviesan un proceso de incredulidad y negación, ya que reconocer el abuso implica admitir que alguien en quien confiaban es capaz de cometer un acto de extrema gravedad. Los agresores, por su parte, suelen manipular tanto a la víctima como a su entorno, generando desconfianza entre los adultos protectores y debilitando los vínculos de contención. El agresor necesita garantizar el acceso continuo a la víctima, y para eso busca aislarla emocionalmente de quienes podrían protegerla.

Dada la complejidad de estas situaciones, es imprescindible que el sistema de protección de víctimas y la Justicia investiguen, con el mismo rigor tanto la revelación inicial, como la retractación posterior. No se puede descartar un testimonio solo porque la víctima se haya

desdicho, sino que se debe analizar si esta retractación responde a presiones externas, amenazas o cambios en la dinámica familiar tras la denuncia. Este análisis requiere un enfoque interdisciplinario que combine la intervención de profesionales de la salud mental, el ámbito jurídico y los equipos de protección infantil. La evaluación no solo debe centrarse en la víctima, sino también en su entorno, ya que los adultos protectores pueden encontrarse en situaciones de vulnerabilidad que dificulten su capacidad de reacción y protección.

La retractación desde esta perspectiva suele resultar otro indicador de que las situaciones de vulnerabilidad de la víctima se replican en otros abusos aledaños a los abusos sexuales en las infancias.

En un contexto en el que ciertos discursos políticos abrevan en ideologías antiderechos y buscan minimizar o deslegitimar los derechos de las infancias y el enfoque de género en las políticas públicas, es más importante que nunca reafirmar que la protección de las víctimas requiere un posicionamiento firme desde una perspectiva de derechos humanos, género y diversidad. Es responsabilidad del Estado garantizar que los sistemas de protección brinden a las víctimas la asistencia, la contención y las respuestas necesarias para posibilitarles sostener sus denuncias, ejercer efectivamente sus derechos y reparar en la mayor medida posible los daños sufridos.

E. OBSERVATORIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE GÉNERO



El Observatorio de Políticas Públicas de Género de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe dependiente del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito ha desarrollado, durante el año 2024, diversas acciones con el propósito de profundizar el monitoreo y la evaluación de las políticas públicas de género en la provincia de Santa Fe y su efectivo impacto en la vida de las mujeres, en consonancia con el plan de acción establecido en 2023, año en que se presentó el pertinente informe preliminar.

- **Monitoreo de dispositivos de atención integral**

Se puso en marcha una estrategia de articulación con el Área de Descentralización Territorial para establecer contacto con referentes de las oficinas descentralizadas de la Defensoría en toda la provincia. Este trabajo busca no solo recopilar información relevante sobre la situación de los dispositivos de atención integral, sino también generar un puente de colaboración con los equipos locales. La implementación de esta práctica territorial situada permite afianzar una red de trabajo interinstitucional basada en la confianza y en la articulación efectiva.

Durante la primera etapa del monitoreo, se priorizó el relevamiento en las cabeceras departamentales, con la intención de ampliar posteriormente el alcance hacia las localidades que integran cada una de ellas.

- **Reuniones Interinstitucionales**

Se llevaron a cabo encuentros de intercambio con diversas instituciones con el fin de cono-

cer sus dinámicas de abordaje y construir estrategias conjuntas. En este marco, se establecieron diálogos con la Secretaría de Género e Igualdad, el Equipo de Seguimiento de Políticas de Igualdad (ESPI), el Observatorio Provincial de Violencia de Género, el Observatorio de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (DNNA), los servicios sociales de la Dirección Provincial de Víctimas y Usuarios (DPVYU) y del Servicio Penitenciario de la Provincia (SPV), además de organizaciones de la sociedad civil como Mujeres de Negro.

- **Encuentro Provincial de Observatorios de género**

En el marco del Encuentro Provincial de Observatorios de la Provincia de Santa Fe, la Defensoría del Pueblo presentó la trayectoria y el impacto del Observatorio de Políticas Públicas de Género. Durante la disertación, se abordó el rol del Observatorio como órgano de contralor y asistencia, así como su función en el seguimiento y la evaluación de políticas con perspectiva de género a nivel provincial.

- **Participación en reuniones de ADPRA**

El Observatorio participó activamente en los encuentros organizados por la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), con el objetivo de definir indicadores comunes para la evaluación de políticas públicas de género. Esta instancia permitirá realizar un análisis a nivel nacional sobre el grado de implementación y efectividad de dichas políticas, además de evaluar el impacto de las decisiones del Gobierno Nacional en la materia.

PROGRAMA NUEVOS COMIENZOS

Durante el 2024, se viabilizó la incorporación de mujeres y disidencias al Programa Nuevos Comienzos, una iniciativa implementada en conjunto por la Dirección Provincial de Economía Social y la Secretaría de Mujeres, Género y Diversidad. Este programa tiene como finalidad contribuir a las políticas de igualdad de género mediante el otorgamiento de aportes no reintegrables para el impulso del empre-

dedurismo como una vía para alcanzar la autonomía económica.

Esta herramienta representa un recurso clave para las mujeres y diversidades que han sido víctimas de violencia de género, ya que les permite fortalecer su independencia económica y acceder a oportunidades de desarrollo laboral. Además, el programa se complemen-

ta con el acompañamiento brindado desde el CAV, proporcionando espacios de escucha

psicológica y asesoramiento jurídico para abordar integralmente cada situación.

ENCUENTROS CON LOS CENTROS DE ASISTENCIA DEL INTERIOR DE LA PROVINCIA

Durante 2024 se realizaron llevar a cabo encuentros presenciales y virtuales con los CAV de Vera, Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto. Estas instancias permitieron compartir experiencias y dinámicas de trabajo con las

oficinas descentralizadas, identificar particularidades en cada territorio, afianzar la comunicación entre las sedes y establecer estrategias de acción para mejorar la respuesta institucional.

F. MIGRANTES

Desde el Área Social de la Defensoría del Pueblo se ha mantenido una labor constante de articulación con la Dirección Nacional de Migraciones y diversas ONGs internacionales especializadas en la defensa de los derechos de las personas migrantes. Uno de los ejes principales de intervención ha sido la elaboración de informes socioambientales que permiten fundamentar solicitudes de eximición del pago de la tasa de radicación para aquellas personas en situación de vulnerabilidad social, facilitando su regularización documental.

Asimismo, se ha brindado asistencia y acompañamiento a migrantes en condición de irregularidad documental, funcionando como nexo para la realización de los trámites administrativos correspondientes. En muchos casos, el acceso a un Documento Nacional de

Identidad (DNI) es fundamental no solo para el ejercicio de derechos básicos, sino también para la inclusión en el sistema de salud, el acceso a la educación y la regularización laboral. Sin embargo, el proceso de documentación suele ser complejo y burocrático, lo que genera barreras adicionales para quienes enfrentan situaciones de vulnerabilidad.

Las gestiones realizadas han sido posibles gracias a la coordinación interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y diversas organizaciones dedicadas a la promoción y protección de los derechos de las personas migrantes. Estas acciones han permitido agilizar procedimientos administrativos, garantizar el acceso a derechos fundamentales y ofrecer respuestas concretas a quienes buscan regularizar su situación en el país.

G. PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Durante el año 2024, la Defensoría del Pueblo llevó adelante diversas intervenciones en materia de justicia y prácticas restaurativas, con origen en derivaciones de los Juzgados Penales de Menores, los Tribunales de Familia y el Hospital de Niños Dr. Orlando Alassia de la ciudad de Santa Fe. Estas intervenciones se centraron en la construcción de espacios de reparación y diálogo, con el objetivo de abordar conflictos de manera integral y generar procesos restaurativos que favorezcan la resolución pacífica y el fortalecimiento de los lazos comunitarios.

En septiembre, en el marco de la conmemora-

ción del 40° aniversario del Tratado de Paz y Amistad entre Argentina y Chile, la Defensoría expuso sobre "La importancia de las prácticas restaurativas en el mantenimiento de la armonía social bilateral". Esta presentación, acompañada de un taller de formación, se llevó a cabo el 26 de septiembre en la Embajada de Chile en Argentina, con la participación de especialistas en resolución de conflictos y representantes diplomáticos.

En diciembre, la Defensoría participó en un ciclo organizado por la Universidad Nacional de Rafaela, donde se abordó la implementación del nuevo Código Procesal Penal Juvenil.

En este espacio, se presentó el impacto de las prácticas restaurativas en intervenciones con adolescentes en conflicto con la ley penal, así como en situaciones de violencia intrafamiliar y denuncias penales.

Asimismo, a lo largo del año, se avanzó en el tratamiento de un Proyecto de Ordenanza en el Concejo Municipal de Santa Fe, orientado a fortalecer las prácticas restaurativas dentro del marco de implementación del Código Procesal Penal Juvenil de la provincia. En este contexto, la Defensoría fue invitada a participar del panel “Seguridad y Políticas Públicas”, donde expuso sobre “Las prácticas restaurativas como herramienta de prevención del delito”, destacando su potencial para reducir la reincidencia y fortalecer el tejido social.

Desde 2023, la Defensoría del Pueblo ha sostenido una instancia de Formación en

Justicia y Prácticas Restaurativas, que forma parte de los cursos de ascenso del Servicio Penitenciario de Santa Fe y ha establecido una cátedra libre en la Escuela del Servicio Penitenciario Provincial. Como resultado de esta iniciativa, se formalizó un Convenio con el Ministerio de Justicia y Seguridad de Santa Fe, con el propósito de capacitar, intervenir y supervisar en materia de prácticas restaurativas para el personal penitenciario.

En la misma línea, se consolidó un convenio con la Asociación para la Protección y Asistencia de los Condenados (APAC), con el fin de fortalecer el acompañamiento y la reinserción social de personas privadas de la libertad, promoviendo un enfoque restaurativo que priorice la responsabilidad, la reparación del daño y la construcción de nuevas oportunidades.

H. VIOLENCIA LABORAL

Durante el 2024, el área de violencia laboral registró un significativo incremento en la cantidad de casos atendidos en comparación con el año anterior. Se brindó atención y asesoramiento, tanto de manera presencial como remota, a todas aquellas personas que denunciaron vulneraciones laborales en el ámbito del empleo público y privado. La intervención del CAV permitió no solo el acompañamiento integral de las víctimas, sino también la articulación con distintos organismos para garantizar respuestas efectivas.

Asimismo, se estableció una articulación sostenida con el Ministerio de Trabajo de la Provincia y la Secretaría de Derechos Humanos, entre otros organismos, con el fin de atender y resolver denuncias de violencia laboral. A su vez, se colaboró activamente en la confección y elaboración de un Protocolo de Actuación ante Situaciones de Violencia Laboral para el Ministerio de Salud.

Durante el año, se llevaron adelante instancias de capacitación y sensibilización, tanto en distintas localidades de la provincia como en las Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de brindar herramientas concretas para la identificación, abordaje y prevención de la violencia laboral. Estos espacios formativos permitieron fortalecer la red de asistencia y generar conciencia sobre la importancia de promover ambientes de trabajo saludables.

Otro punto relevante fue la articulación con la Facultad de

Psicología de la Universidad de Buenos Aires (UBA) para la implementación de un dispositivo virtual de acompañamiento a víctimas de acoso moral en el trabajo. Este programa, fruto del convenio celebrado en 2023 entre Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la mencionada Facultad, tiene por objeto brindar asistencia psicológica a distancia, facilitando el acceso a un acompañamiento profesional a quienes atraviesan situaciones de hostigamiento o maltrato en sus ámbitos laborales.

En este mismo marco, se trabajó en la puesta en funcionamiento del Observatorio Provincial de Violencia Laboral, en conjunto con el Ministerio de Trabajo. Este espacio tiene como propósito recopilar y analizar datos sobre las denuncias de violencia en los entornos laborales, identificar patrones recurrentes y proponer políticas públicas que contribuyan a la erradicación de estas prácticas. El monitoreo continuo y la evaluación de casos permitirán diseñar estrategias de prevención más eficaces.

Los espacios de trabajo deben ser lugares seguros, donde se garantice la dignidad de todas las personas. La violencia laboral atenta contra este derecho fundamental y, en consecuencia, contra el bienestar integral de quienes la padecen. Desde el CAV, se impulsan y potencian acciones con perspectiva de género y derechos humanos, con el fin de lograr ámbitos laborales libres de violencia, discriminación y hostigamiento para todas las personas.

I. ARTICULACIONES

El año 2024 estuvo marcado por un recambio de autoridades gubernamentales en distintos niveles (nacional, provincial y municipal), lo que requirió instancias constantes de actualización y reconocimiento con referentes clave de diversas áreas. En este marco, se fortalecieron y consolidaron articulaciones estratégicas con organismos y entidades fundamentales, como la Dirección de Mujeres y Disidencias de la Municipalidad de Santa Fe, la Secretaría de Género y Diversidad de la provincia de Santa Fe, el Servicio Local de Niñez, la Dirección de Asistencia a Víctimas del Ministerio de Seguridad, la Asamblea Ni Una Menos, los Centros Territoriales de Denuncias, la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, el Espacio de Seguimiento de Políticas Integrales (ESPI) y el Teléfono Verde de Rosario.

Asimismo, se mantuvo una colaboración activa con la denominada Comisaría de la Mujer

(Centro de Asistencia a la Víctima de Delitos Sexuales y Violencia Familiar), la Defensoría del Pueblo de la Nación, los Ministerios de Educación, Desarrollo Social, Seguridad y Salud de la provincia de Santa Fe, así como con distintos Consulados, el Comité de Trata de Personas, escuelas y centros de salud, hospitales, el Órgano de Revisión de Salud Mental y programas de atención a personas en situación de calle. Además, se mantuvo una articulación permanente con organismos judiciales, con los cuales la coordinación es cotidiana y esencial para el abordaje de casos.

Asimismo, se avanzó en una propuesta de trabajo sobre una Red para el Acceso a la Justicia en condiciones de igualdad para Mujeres y Disidencias, con el objetivo de fortalecer los mecanismos de acompañamiento y garantizar el acceso equitativo a la justicia para quienes enfrentan situaciones de violencia y vulnerabilidad.

J. ACTIVIDADES DESTACADAS

Entre las múltiples tareas que lleva adelante el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, se prepondera su dimensión social, propulsando el llevar acciones y actividades tendientes a favorecer la prevención y sensibilización de prácticas violentas, constituyéndose (el CAV) como un agente de promoción de la sociedad en su conjunto.

Desde esta perspectiva se vuelve necesaria la realización de actividades fundamentadas y sostenidas desde una perspectiva de género, diversidad y Derechos Humanos, tendientes a la sensibilización y prevención de prácticas saludables.

Las violencias y los modos de hacer lazos con otros desde un posicionamiento violento transversalizan la vida cotidiana inmiscuyéndose en ámbitos tanto públicos como privados generando, en quien atraviesa este tipo de experiencias consecuencias físicas, psíquicas y morales, haciéndose necesario y evidente el hecho de trabajar con dicha temática a fin de buscar pelear sus efectos y trabajar en pos de la prevención del mismo.

Desde este marco, entonces, se considera necesario trabajar, como agente posicionado desde una terceridad, habilitando espacios para la realización de actividades tendientes a la reflexión y a la toma de conciencia en cuanto importancia de abordar y trabajar sobre los diversos tipos de violencia.

Las y los adolescentes se encuentran atravesados por un sinfín de trabajos psíquicos, y procesos de reorganización y reestructuración, buscando tramitar y elaborar nuevas realidades como así también remodelar y habilitar recambios representacionales, encontrándose el psiquismo, particularmente, movilizado y en movimiento. Entendido así el psiquismo adolescente se encuentra en una búsqueda de reedición que inhabilita cualquier fijeza o inmovilidad de lo que ya se inscribió. Se trata de un psiquismo con posibilidades de recombinar, abierto a la incorporación de nuevos elementos y de movimientos que no existían previamente, encontrándose disponible para abrirse a nuevos modelos e ideales.

Dada esta apertura representacional en la que se encuentra el psiquismo adolescente se

considera necesario trabajar en post de la prevención de prácticas violentas, entendiendo que propiciar espacios críticos en cuanto al modo de vincularse con otros, puede favorecer a evitar la construcción de lazos sostenidos en y desde la violencia.

La educación se presenta aquí como una herramienta fundamental para generar cambios por lo que el objetivo de este proyecto buscar el concientizar e interrogar prácticas violentas, desiguales y discriminatorias que puedan llegar a presentarse como habituales y cotidianas en un escenario áulico y escolar.

Se abordaron situaciones de violencia, identificaron construcciones violentas del lazo social, como así también se promovió un tiempo-espacio destinado a la reflexión grupal en cuanto a modos de vinculación con otro diferente.

- **Violencia de género digital:** se participó de la Jornada de sensibilización en el gremio Apel, encuentro en el Cemafe, en el marco del intercambio de políticas públicas en conmemoración del 25 N. Se participó en la elaboración de Proyectos de Ley para instituciones externas (Ley Violencia de Género Digital)

- **Se realizaron jornadas sobre Ciberdelitos en las ciudades de Reconquista, Avellaneda y Malabrigo.**

- **Se llevó adelante la actividad “Construyendo un Futuro Seguro y Equitativo para Todos. Violencia Digital” en Funes:** El CAV junto con el área de Género y Niñez de la ciudad de Funes, el Centro Territorial de Denuncias (CTD) y el Ministerio Público de la Acusación (MPA) se reunieron en una capacitación brindada por la Defensoría del Pueblo, analizando casos, reflexionando sobre la violencia de género en todos los ámbitos y explorando la violencia digital.

- **Reunión con las Oficinas Descentralizadas Sur provincia de Santa Fe. Capacitación sobre Violencia Laboral.** Profesionales del CAV Rosario capacitaron a personal de las delegaciones zona sur acerca del procedimiento de violencia laboral y el abordaje interdisciplinario. Se expuso sobre el marco normativo vigente y sobre los proyectos legislativos en trámite sobre violencia laboral.

- **Avanzamos Juntos contra la Violencia y el Acoso Laboral en Santa Fe. Hospital Nodal. Venado Tuerto.** Profesionales del Cav Rosario y Venado Tuerto participaron de la presentación del Protocolo de Actuación y Prevención ante casos de violencia y acoso laboral del Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe. El equipo del CAV Rosario realizó una introducción conceptual acerca de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y del procedimiento que se lleva a cabo en la Defensoría del Pueblo a partir de la presentación por violencia laboral. Luego de ello se expuso acerca del protocolo del mencionado Ministerio.

- **Designación de la directora del CAV zona sur como representante de la Defensoría del Pueblo, ante el Consejo Directivo del órgano de Revisión y Promoción de los Derechos Humanos de las Personas Usuaris de los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe.**

- **Realidades Ocultas. Trata y Búsqueda de Personas.** Se realizaron varios encuentros en las ciudades de Rosario, Santa Fe, Venado Tuerto y San Lorenzo con el objeto de fortalecer las capacidades de prevención y detección temprana de funcionarias/os y agentes del sector público en temas de trata de personas, explotación y situaciones de violencia.

- **Campaña ANIMATE.** Dispositivo para infancias libres de violencias. La Campaña Animate es un dispositivo lúdico-literario que se creó en el año 2015, llevándose a cabo desde ese momento en diferentes escuelas primarias de la Provincia de Santa Fe. Cuenta con dos objetivos fundamentales, por un lado, la prevención de los abusos sexuales contra las infancias y, por el otro, la promoción de hábitos saludables. En el año 2019 Animate se incorporó al interior del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo, lo cual permitió que el dispositivo se extienda en el territorio de la provincia. Durante el año 2024, en el período comprendido entre marzo y noviembre, la Campaña Animate se desarrolló con 210 niñas y niños, habiéndose llevado a cabo en localidades de la provincia como Nelson, Colonia Belgrano, Cañada Rosquín, Elisa, Llambi Campbell y Santa Fe.

En oportunidad de celebrarse en agosto el mes

de las infancias, se llevaron adelante intervenciones comunitarias en espacios públicos a los que concurren las niñeces, en zona centro y norte de la Ciudad de Santa Fe.

En el mes de octubre el equipo de Campaña Animate participó de la “VIII Jornada Provincial: la violencia sexual es un delito. Hablemos de violencia sexual contra niñeces y adolescencias” organizada por la Dirección General de Prevención y Asistencia de la Violencia Familiar de la provincia de La Pampa.

En el mes de noviembre, en el marco del “Día mundial para la prevención de los abusos sexuales contra las infancias” el Honorable Concejo Municipal de la Ciudad de Santa Fe de la Vera Cruz declaró de interés al dispositivo, en una jornada con ediles y público en general en la que se compartieron dinámicas y herramientas para el abordaje de las violencias sexuales contra las niñeces.

Durante estos casi 10 años y a lo largo del desarrollo de Animate, encontramos cada vez más infancias que rompen el silencio, en un espacio seguro para poner en palabras aquello que duele o preocupa, las infancias encuentran alivio y sostén. Por estos motivos se tiene la convicción de que este es el camino: animarse a hablar, informar y construir con otras y otros redes para la protección de las infancias y adolescencias.

• **Redes que cuidan, un espacio para cuidar a quienes cuidan.** En el año 2021 se creó el dispositivo “Redes que cuidan” como instancia previa a la Campaña Animate, destinado a referentes institucionales, educativos, comunitarios, que acompañan el desarrollo de las infancias y que tiene el propósito de generar un espacio de encuentro e intercambio para visibilizar la problemática de los abusos sexuales y compartir herramientas adecuadas para su intervención, como así también, construir una red con doble función: el cuidado de las niñeces y el cuidado de quienes las cuidan.

Esta red resulta fundamental para luego sostener a las infancias en el caso de que en el marco de la Campaña Animate se produzcan develaciones de abusos sexuales, para lo cual el dispositivo dispone de protocolos sistematizados para su abordaje.

Durante el año 2024, en el período marzo-noviembre, Redes que Cuidan generó espacios de sensibilización e intercambio para 420 personas adultas co-responsables del cuidado de las infancias, en las localidades de Cañada Rosquín, Monte Vera, Recreo, Arroyo Aguiar, Angel Gallardo, Constituyentes y Santa Fe capital. A su vez, Redes que Cuidan y Campaña Animate se incorporaron como dispositivos de sensibilización y prevención de los abusos sexuales contra las infancias al sistema de salud en las jornadas que se desarrollaron en los Hospitales Provinciales Sayago y Protomédico con agentes de salud, en los meses de junio y noviembre respectivamente.

Por último, en el marco del “Día mundial para la prevención de los abusos sexuales contra las infancias” el Honorable Concejo Municipal de la Ciudad de Santa Fe de la Vera Cruz que se llevó adelante en el mes de noviembre, el dispositivo fue declarado de interés, junto a Campaña Animate.

A partir de la experiencia de Redes que Cuidan en las intervenciones desarrolladas en territorio, hemos observado apertura y participación en la propuesta por parte de agentes comunitarios y comunitarias, basada en el interés y la necesidad de integrar espacios de cuidado que posibiliten el intercambio de experiencias e información.

• **Talleres de prevención de las violencias - fortaleciendo redes territoriales: (para voluntarios de Cáritas y ongs).** Los talleres se llevaron a cabo en el primer y segundo semestre del 2024, con una frecuencia mensual, de marzo a octubre del corriente año.

Se sensibilizó a 145 voluntarios de las Cáritas y agentes parroquiales, como así también a docentes y personal no docente de:

- Barrios de la ciudad de Santa Fe : Centenario, Chalet, San Lorenzo, Santa Rosa de Lima, Alfonso, Roma, Juan de Garay, Barranquitas, barrio el Tránsito, Guadalupe, Guadalupe Este, La Esmerada, Coronel Dorrego, María Selva.

- Localidades de: Esperanza, Barrancas, Díaz, Gobernador Gálvez, Coronda, Desvío Arijón y Recreo.

Mediante esta propuesta se lograron tejer redes institucionales con los equipos antes mencionados, así como fortalecer los equipos existentes en cada lugar donde el CAV concurrió, destacando que esta experiencia permitió esbozar como diagnóstico que las organizaciones funcionan de manera muy aislada y no conocen la multiplicidad de organizaciones con las cuales pueden tender redes para un mejor funcionamiento, dificultad que se acentuó con los cambios de autoridades en las instituciones parroquiales. Corresponde destacar el requerimiento de los participantes de cada taller de la necesidad de implementación de espacios para pensar en las nuevas masculinidades.

- **Talleres de Sensibilización y Prevención contra las Violencias en el Colegio Mayor Universitario.** A lo largo del mes de noviembre se realizaron 4 talleres en la ciudad de Santa Fe con 20-30 jóvenes de entre 18 y 25 años que forman parte de la residencia estudiantil del Colegio Mayor Universitario, que pertenece al movimiento Los Sin Techo. Dichos jóvenes estudian distintas carreras en la ciudad como, Ingeniería, abogacía, nutrición, ciencias económicas y pertenecen a distintas localidades del interior de la provincia o a otras ciudades como Corrientes, Entre Ríos, etc.

Un logro importante es que se pudo generar un espacio de sensibilización y concientización respecto de las violencias y los diferentes factores que las atraviesan. Se observó en los estudiantes mucho entusiasmo y gran participación en las actividades y dinámicas propuestas por el equipo del CAV, identificándose con las consignas y reflexionando sobre situaciones de

la vida cotidiana en que los roles y estereotipos de género pueden aparecer. En este sentido, al realizarse un balance final, los alumnos plantearon la posibilidad de continuar con este tipo de talleres en el año 2025.

Otro logro importante, fue poder dar a conocer y difundir las funciones del equipo del CAV en torno al abordaje y prevención de las violencias, como también las competencias de la Defensoría del Pueblo, pudiendo así generar una referencia institucional en un contexto social, político y económico donde la perspectiva de género y diversidad es cuestionada e invisibilizada.

- **Talleres de Sensibilización y Prevención con SADOP.** Se realizaron 3 encuentros consecutivos en el mes de noviembre, de sensibilización y prevención de las violencias para personal docente y no docente perteneciente al sindicato, asistiendo entre 15-20 participantes, mediante modalidad presencial y virtual, lo cual ofreció la posibilidad de asistencia también a docentes del interior.

Se observó en los participantes del taller mucho entusiasmo y gran participación en las actividades y dinámicas propuestas por el equipo del CAV incorporando herramientas para el abordaje de situaciones en el ámbito educativo.

- **Actividades en el marco del 8M:** Se realizó en la ciudad de Santa Fe una jornada dirigida al personal de la Defensoría del Pueblo y Delegaciones, a cargo de militantes y referentes santafesinas en la lucha y conquista de derechos de las mujeres trabajadoras: Alicia Genolet y





Sandra Gallo. Tal actividad se desarrolló en la Sala Feruglio de la Defensoría de Santa Fe.

- **Participación en reunión con ADAJUS (Programa Nacional de Asistencia para las Personas con Discapacidad en sus Relaciones con la Administración de Justicia).**

- **Arte y Salud Mental.** Este dispositivo estuvo coordinado entre el Centro de Asistencia a la Víctima, la Unidad Penitenciaria N° 4 y el Ministerio de Cultura de la Provincia de Santa Fe, y tuvo por destinatarias a Mujeres privadas de su libertad en la UP4.

Durante todo el 2024 y con una frecuencia semanal, los encuentros se desarrollaron los días jueves, hasta el 19 de noviembre.

Durante el año se logró continuar con el objetivo de que cada encuentro sea diferente al anterior provocando sorpresa, entusiasmo e interés por la propuesta. La sorpresa fue utilizada como motor para la creatividad.

En las diferentes producciones y relatos se observó que el espacio provoca un alivio en el doloroso transitar del encierro, siendo altamente gratificante observar los efectos en la subjetividad de las participantes, expresando en sus propias palabras: permite "estar mejor", "sentirse acompañadas", "pensar", "reírse y también llorar pero en respeto".



Otro logro importante a mencionar es que las derivaciones internas del equipo interdisciplinario del servicio penitenciario han crecido provocando la incorporación constante de nuevas participantes.

Una cuestión teórica a destacar es que la mayoría de los trabajos realizados tuvieron como fundamento la propuesta de "psiquismo creador" de Héctor Fiorini, lo que permitió abrir posibilidades de elaboración por medio de herramientas creativas diversas según la subjetividad de cada participante.

En tiempos de desmantelamiento y cuestionamientos de dispositivos de atención interdisciplinarios para víctimas de violencias por parte del Estado resulta de gran importancia sostener, fundamentar y dar cuenta del valor y efecto de los mismos como instrumentos para continuar defendiendo derechos, políticas públicas y conquistas.

- **Grupo de Mujeres en situación de Violencia de Género.** Este año se realizaron 4 encuentros desde agosto a noviembre, con una frecuencia mensual. A lo largo de los encuentros, han participado aproximadamente un total de 10 mujeres que han sido atendidas por el equipo del CAV.

Fue notable el entusiasmo y participación de las mismas ante las dinámicas propuestas, se

observó una mayor concientización y sensibilización respecto de las violencias, un mayor autoconocimiento, la puesta en juego de la creatividad y la imaginación y la identificación entre las integrantes a partir de sus historias de vida y experiencias, que permitió lograr un significativo sentido de pertenencia con el grupo.

Se proyecta la posibilidad de que el Grupo de Mujeres se realice en alguno de los barrios que habitan las participantes articulando con instituciones y organismos del lugar, llevando los dispositivos de abordaje al territorio para tener un mayor alcance e impacto.

• **Programa de accesibilidad y derechos de la comunidad sorda.** Durante el año 2024 se dio continuidad al trabajo con la comunidad sorda, consolidándose el “Programa de accesibilidad y derechos de la Comunidad Sorda”, que nace del trabajo mancomunado con la Asociación de Sordos de Santa Fe y que se sostiene de forma ininterrumpida desde el año 2019.

Este programa tiene como objetivo visibilizar a este colectivo históricamente marginado y excluido, en pos de garantizar sus derechos, promoviendo la accesibilidad en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, garantizando un enfoque inclusivo y sensible a la diversidad cultural y lingüística.

La comunidad sorda enfrenta una doble vulnerabilidad: primero, como personas sordas que han sido sistemáticamente invisibilizadas; y segundo, debido a las múltiples formas de violencia estructural que experimentan en áreas fundamentales como la educación, el acceso al empleo y su participación plena en la vida pública.

La sordera no debe ser comprendida únicamente desde una perspectiva médica, sino también como una característica inherente a la identidad cultural y lingüística de quienes la viven. Para la comunidad sorda, la Lengua de Señas Argentina (LSA) no es sólo un medio de comunicación, sino una expresión esencial de su cultura y su forma de habitar el mundo. Las concepciones hegemónicas que históricamente han prevalecido, tales como las categorías de “sordomudo”; o “deficiente auditivo” reflejan un enfoque médico, normalizador que, al intentar imponer la

oralización forzada, ha contribuido a la invisibilización y opresión de esta comunidad.

Estas formas de violencia simbólica, sumadas a las barreras estructurales y comunicacionales, limitan gravemente el acceso de las personas sordas a derechos fundamentales.

En el caso de las mujeres sordas, la interseccionalidad entre género, discapacidad y otras formas de exclusión agrava aún más su situación, especialmente en contextos de violencia de género.

Los objetivos específicos del programa son:

1. Mejorar la accesibilidad de las plataformas digitales de la Defensoría del Pueblo para que las personas sordas accedan a la información de forma autónoma y efectiva.

2. Fortalecer el conocimiento de derechos, especialmente en temas de género y violencia, para mujeres y disidencias de la comunidad sorda a través de talleres accesibles.

3. Capacitar y sensibilizar al personal de la Defensoría sobre la atención a personas sordas y la importancia de una perspectiva inclusiva y diversa.

4. Promover la inclusión de intérpretes de LSA en todas las actividades de la Defensoría, extendiendo esta práctica a colaboraciones con otros equipos y áreas estatales.

En concordancia con los objetivos construidos, durante este año el equipo accedió a una herramienta fundamental que posibilitó un canal de comunicación con la comunidad sorda, a través de un celular que permite brindar información certera y accesible, y facilita la comunicación directa.

A partir de ello, se acompañaron 15 situaciones de mujeres en situación de violencia, y otras que se articularon con las diferentes áreas de la Defensoría.

En pos de esos acompañamientos, se establecieron criterios de trabajo con el equipo del CAV y el equipo de ILSA, ya que el abordaje de situaciones de violencia de género en mujeres sordas tiene características singulares.

Durante el año 2024 también realizamos tres talleres de Sensibilización “Comunidad, Lengua, Identidad y Cultura Sorda”, uno con los residentes de la especialización de salud mental de Santa Fe, el otro con personal de la Defensoría en el marco del 19 de septiembre “Día de la Persona Sorda” y por último, en esa misma fecha, con la comunidad sorda dando a conocer el Programa implementado por la Defensoría del Pueblo.

Dentro de las tareas desarrolladas el equipo participó de distintas actividades intrainstitucionales: en la accesibilidad de las actividades llevadas adelante por los 30 años del CAV, de las jornadas por la conformación del primer observatorio provincial de discapacidad, en las reuniones con la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) sobre el acceso gratuito de las personas con discapacidad al transporte terrestre y en el Cine Debate “Pensar las masculinidades hoy”.

En relación a la labor interinstitucional e intersectorial, se sostuvieron y fortalecieron las articulaciones con distintas áreas de los poderes ejecutivos municipales y de la provincia. Entre ellos, los centros territoriales de denuncia, los equipos de género y el área de atención al ciudadano del municipio; el área de diversidad y con el centro de acceso judicial de la provincia. Y en una labor sin precedentes, se generó un importante vínculo con el Poder Judicial, en el acompañamiento a declaración en Cámara Gesell dentro del abordaje de una situación que el equipo se encuentra acompañando.

• **Tramas y Territorios: Talleres de Acompañamiento a Equipos que trabajan con Violencias por Motivos de Género.** Esta propuesta que permitió configurar un espacio para operadores que trabajan con la violencia de género, se llevó adelante en dos localidades de la ruta costera N° 1, San José del Rincón y San Javier, entre los meses de mayo y noviembre del 2024, con una frecuencia quincenal, participando en ambas localidades, equipos locales de niñez y género, Samco, personal de salud, policía y profesionales de distintas disciplinas vinculados a la temática.

Trabajar en clave de cuidados de quienes cuidan en contextos de violencias es fundamental. El acompañamiento a quienes tienen

un rol en la atención y protección de víctimas, reduce el impacto de la escucha diaria, así como el inevitable desgaste físico y emocional que la labor de atención, exposición y contención del dolor del otro, en sí mismo e inevitablemente implica.

Representó un enorme facilitador, el interés en la propuesta de parte de los profesionales de las Delegaciones de la Defensoría del Pueblo de las mencionadas localidades, así como el beneficio de una convocatoria numerosamente significativa, asegurada por el compromiso de diferentes operadores en el territorio, que permitió profundizar y abrir miradas sobre quehaceres y males-tares in situ, problematizando ante cada realidad las estrategias de intervención, circuitos y hojas de rutas territoriales, canales de comunicación, equipos, entre otros ejes de análisis, así como instancias alternativas para continuar generando redes que permitan seguir trabajando con otros, sobre las prácticas cotidianas.

La necesidad expresada por los participantes de instancias de cuidado en el marco de un proceso continuo, nos ha invitado a repensar y planificar futuras propuestas teniendo en cuenta el desgaste de los trabajadores durante los últimos meses del año y las dificultades para generar tiempos diferenciados para el encuentro y trabajo de análisis posterior.

• **Encuentros de Visibilización de la Violencia de Género en Mujeres Mayores.** El aumento exponencial, a nivel mundial y demográfico, de personas mayores, conlleva el desafío de revisar el compromiso y accionar de las diversas instituciones del estado y la sociedad civil, a modo de visibilizar tal realidad. Durante el segundo semestre del corriente año, desde el área legal, se co-coordinó la realización de dos encuentros con la Municipalidad de Santa Tomé para poder brindar una mirada de derechos, diversidad y con perspectiva de edad sobre la temática. Ello se complementa con el material y experiencia de las Áreas de Género y Adultos Mayores ya existentes en el Municipio. De los encuentros participaron 36 personas entre agentes estatales y público en general y se llevaron adelante en el mes de julio de 2024.

El objetivo del encuentro fue generar una acción interinstitucional e intersectorial, de alcance comunitario. Para ello se convocaron a centro

de jubilados, adultos mayores, trabajadores del estado que trabajan en contacto con esta población.

Con posterioridad, se replicó la actividad en el mes de octubre de 2024 con la Municipalidad de Sauce Viejo, en esta ocasión se convocó a cuidadores domiciliarios y profesionales de distintas áreas de salud estatal, participaron un total de 29 asistentes y permitió trabajar mayoritariamente los desafíos desde el accionar estatal, el rol de los cuidadores en las situaciones de violencias y la necesidad de políticas públicas urgentes para abordar distintas aristas que plantea el envejecimiento activo y saludable.

A partir de los intercambios a los cuales dieron lugar los encuentros y el análisis de las mismas, surgió la necesidad de que la temática sea tomada por los distintos organismos y de manera transversal, generando mayor accesibilidad para las personas mayores, con mecanismos adecuados y que respeten su trayectoria de vida y singularidad (acorde a su edad), sin barreras tecnológicas u otras que impidan el ejercicio pleno de derecho y ciudadanía.

- Participación de la directora del CAV zona sur como disertante en “Lesiones en contexto de violencias de género”, organizado por el Colegio de Profesionales de la Abogacía de Rosario.
- Participación de profesionales del CAV como disertantes en el Ciclo Justicia y Feminismo. Universidad Nacional de Rosario.
- Participación en la Jornada de formación e información sobre herramientas para la atención de denuncias por violencia laboral, organizada por la UBA.
- Participación en la actividad de Inteligencia artificial e infancias, organizada por la Defensoría del Pueblo.
- Participación en el Webinar sobre resolución alternativa de conflictos con enfoque de género, organizado por la Defensoría del Pueblo.
- Participación en la actividad sobre Conflictos y mediación en escenarios con violencias

sociales y urbanas, organizada por la Defensoría del Pueblo.

Participación en la jornada “Compartiendo experiencias- Asistir y acompañar a las víctimas” dictado por la Dra. Alicia Stolkiner.

- Fortaleciendo el Acceso a la Justicia. Reunión con la Defensora Pública Oficial de los Tribunales Federales de Rosario. Foto 1
 - Durante el encuentro se trataron temas relevantes como el apoyo a las víctimas de delitos y personas migrantes.
 - Participación en la Mesa Interinstitucional de Trata y Búsqueda de Personas. Municipalidad de Rosario.
 - Miércoles de Difusión. Presentación de la Defensoría del Pueblo en diversas escuelas de Rosario. Integrantes del equipo de atención del CAV, junto a directivos de las diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo brindaron información sobre la labor defensorial a alumnas, alumnos y docentes de diversas Escuelas, haciendo eje en las misiones y funciones de protección y promoción de derechos que guían la labor de la institución.
- Observatorio de Personas Mayores.** En el mes de noviembre se creó, bajo la órbita de la Dirección del CAV zona sur, el Observatorio de Personas Mayores, que propone un espacio de estudio y evaluación de políticas públicas vinculadas a las personas adultas mayores.
- 25N. Actividad en Funes. En la semana en la que se conmemoró el Día Internacional para la erradicación de la violencia contra las Mujeres y en el marco de los 30 años del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo, se llevó a cabo en la ciudad de Funes un Conversatorio sobre violencias por motivo de género, asistencia interdisciplinaria y marco normativo. El mismo contó con la presencia de la responsable del área de género de dicho municipio que junto a profesionales del CAV se dirigieron al auditorio compuesto por trabajadoras y trabajadores de la vecina localidad.

K. CONSEJO FEDERAL DE OFICINAS DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

Los CAVs de Rosario y Santa Fe tienen representación con voz y voto en el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito de la República Argentina, que está integrado por más de 20 servicios de atención a víctimas del delito de todas las provincias. Durante 2024 se llevaron a cabo dos reuniones nacionales en las que se realizó un porme-

norizado relevamiento del estado de situación de las instituciones presentes de todo el país. Se trabajó articulando con centros de asistencia a la víctima de diferentes provincias. Se realizaron además las Jornadas Nacionales de Oficinas de Asistencia a la Víctima de Delito de las que se participó activamente.

L. ACTIVIDADES DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (25N) EN EL MARCO DE LOS 30 AÑOS DEL CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA Y AL TESTIGO DEL DELITO

En las actividades que se realizaron por el 25 de Noviembre se propuso convocar a mujeres que habían sido asistidas en el espacio para que comentaran su experiencia en el tránsito por nuestra institución y gratamente muchísimas mujeres relataron sus experiencias y agradecimientos al compromiso profesional y acompañamiento que resultó fundamental para el abordaje en estas situaciones. Esto expresa lo que ha significado en la trayectoria vital de cada una de ellas tener la posibilidad de acceder a una asistencia integral e interdisciplinaria de calidad.

Algunas de esas devoluciones se transcriben a continuación:

"Me entrevistaron una psicóloga, una abogada y una asistente social. Me sentí que importaba... Fue un antes y después en mi vida, Mariana fue un regalo del cielo. Me animó, me desafió me dio distintas formas de pensar, distintos enfoques de mirar mi problema, me llevó a ver lo más difícil para mí, que no amaba, que me acostumbré a vivir con una persona que dañaba psicológicamente, me hacía sentir que sin él moriría, que la culpa siempre era mía.. Todo un equipazo ayudando a mujeres con problemas y muchas veces gravísimos.. Desde la recepcionista con su sonrisa que te daba la bienvenida hasta todo el equipo de trabajo del Centro de Asistencia a la Víctima, MIL GRACIAS!!! Mi calidad de vida mejoró, de a poco se puede.. ¡¡¡ Muy feliz cumple a esta hermosa institución!!! Fueron y serán una parte importante en mi corazón!" CM

"Hola mi nombre es VIN, tengo una historia sobre violencia de género hace más de 10 años atrás y llegué a su institución a través de un emprendimiento que tenía con mi agresor. Encontré un gran grupo

de profesionales que me brindaron un gran apoyo para salir adelante y dejar los miedos y traumas. Hoy en día logré salir del infierno y tengo una buena vida mucho más tranquila superándome día a día y aprendiendo a quererme sobre todo. Agradezco al Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría y al Equipo de profesionales de ese lugar. Espero que puedan seguir ayudando a personas que pasaron y pasan por la misma situación en la que yo estuve y viví. Les mando un gran abrazo y a seguir para adelante siempre! Muchísimas gracias." VIN

"Buenos días! Yo recurrí al centro porque realmente estaba en una situación familiar muy difícil para mí, me sentía realmente desesperada. Encontré en ese lugar el apoyo y la contención que necesitaba. Me trató y tuve algunas sesiones con Juan Pablo Farina. Él estuvo acompañándome y guiándome para poder tomar las decisiones que fueran mejores para mí, excelente profesional sin duda. Solo tengo palabras de agradecimiento para él y el CAV. Saludos"

"Hola. Soy GR, soy una más de la lista de personas que han sufrido violencia de género, encontré este lugar de contención y ayuda. Realmente hoy tengo palabras de agradecimiento a todo el personal, porque desde la chica que te recibe al entrar hasta mi psicóloga Laura Pessoa, todos lograron el cambio que hoy esta en mí. Yo llegué sin ganas de nada, sin sentido a la vida, no veía futuro. Logré hoy cambiar mis perspectivas. Hasta mi apariencia física cambió. Hoy

respiro aire nuevo...de esperanza. Si pudiese llegar a todas las personas que sufren violencia del tipo que sea, les diría que no duden de pedir ayuda, a personas y lugares como estos, que saben como

contener, ayudar y guiar.” GR

“Soy NVA. Me he sentido muy contenida. Y también mi proceso avanza, me siento más entera, fuerte y atenta a cualquier situación, encuentro en el espacio terapéutico herramientas para seguir evolucionando. Pude encontrar más estabilidad emocional y hasta laboral. Estoy super agradecida porque la salud mental es muy importante que todos podamos tener alcance para encontrar estabilidad, calma y resignificar situaciones traumáticas.” NVA

“Recurrí a esta institución, en una etapa de vulnerabilidad en mi vida, situación de violencia de género que me generaba estrés e inseguridad, y fue así cómo conocí a Gabriela Colomba, hermosa persona y servicial, ella y su equipo me ayudaron a tratar de buscarle la solución al problema. No obstante, pasado varios meses volví a apoyarme en Colomba y su equipo, a través de redacciones de notas que envían a la Universidad Nacional de Rosario y al Ministerio de Educación de Santa Fe, para agilizar eficazmente la reválida de mi título universitario ya que soy venezolana y fue un éxito. Mi identidad es anónima para poder resguardar mi integridad, me costó superar mi situación. Infinitas gracias a todo el personal de la Defensoría del Pueblo y en especial a Gabriela Colomba, nunca me dejó un mensaje en visto, siempre buscó desde su alcance darles respuestas a mis interrogantes. ¡GRACIAS! Agradecida estaré por siempre a la Defensoría del Pueblo por su apoyo incondicional.”

“Mi nombre es LA, tengo 51 años y me acerqué en febrero 2024, por régimen de comunicación y cese

de hostigamiento. Me sentí siempre muy contenida, desde el primer día que conocí a la asistente social, que le expliqué mi historia y ella estaba con el Psicólogo Juan Pablo.

Tuve entrevistas con la abogada María Eugenia, y ella me explicó lo que debía hacer en las causas, que ahora siguen en tribunales. Siempre estuvieron atentos y me ayudaron mucho en todo esto y a pensar en el bienestar mio y de mi hijo. Me olvidaba de la recepcionista que también su trato es excelente. No tengo más que agradecerles toda la contención recibida.” LA

“Queridas amigas de El CAV Julia Ramos y Ana Emmert. Quiero aprovechar esta oportunidad para agradecerles de todo corazón por el apoyo y cuidado que me brindaron hace dos años, cuando atravesé un difícil caso de violencia de género. No tengo palabras suficientes para expresar lo agradecida que estoy por todo lo que hicieron por mí. Desde el primer momento, me hicieron sentir acompañada y segura. Su rapidez y eficiencia fueron cruciales para mi bienestar y seguridad en esos momentos tan duros. Su trabajo ha sido fundamental para muchas personas como yo, que encontraron en ustedes un refugio y una mano amiga. Mi testimonio es solo uno de los muchos que podrían contar sobre el impacto positivo que tienen en la vida de quienes los necesitan. Les deseo muchos años más de éxitos y que sigan siendo esa luz de esperanza para tantas personas. Con todo mi cariño y gratitud, DD.”

<https://tinyurl.com/2ymyyasw>



M. DOCENCIA. INVESTIGACIÓN. PRODUCCIÓN DE DATOS

La organización de información, evita pasar por alto lo relevante, facilita su análisis, favorece la visibilización de lo trabajado. Escribir es intervención, como una herramienta que conecta intención, concepciones y operacionalización desde una perspectiva teórico-epistemológica. Nos enfrenta a posibilidades y límites.

El CAV trabaja en la producción y transmisión de conocimientos, saberes y prácticas profesionales y se desarrollan actividades como:

- **Acompañamiento a estudiantes de las prácticas profesionales de las carreras de Trabajo Social y Psicología.** Por convenio con la Universidad Católica de Santa Fe (UCSF), asistieron en tres tramos durante el año 2024, en los meses de mayo, junio y octubre, alumnos y alumnas de la Práctica Profesional Supervisada que cursan el último año de la carrera de Psicología, quienes participaron de modo presencial de las diferentes acciones que se desarrollan en el CAV, lo que les permitió adquirir una experiencia de modo vivencial de las temáticas que se trabajan, el quehacer y rol profesional- disciplinar, las competencias y modalidades de acompañamiento de la labor profesional de la institución.
- **En el transcurso del 2024, seis estudiantes de 3° y 4° Año de la carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (FCJS) de la UNL se sumaron al CAV para realizar sus prácticas profesionales,** con el objetivo de complementar su formación académica con el ejercicio profesional, conociendo las problemáticas y abordajes posibles en el campo de las violencias, intercambiando saberes con el equipo profesional del CAV. Algunas de las instancias de ese recorrido consistió en la participación en la presentación de los dispositivos de trabajo de Cav (Grupo de mujeres, Campaña Animate, Arte y salud mental, Acompañamiento a mujeres sordas, entre otros), jornada de presentación del libro Remando, historia del feminismo en Santa Fe, jornada de violencia de género digital, participación en entrevistas iniciales en la institución como observadoras; indagación en torno a las modificaciones y recortes en las estructuras del estado provincial y nacional en

las políticas de género, montos AUH, suspensión programa Acompañar, Articulación con practicantes de TS en el ORSM, organización del Ateneo sobre género y salud mental, participación de la Feria en el patio, con mujeres emprendedoras.

- **Espacios de intercambio con alumnos de cátedras de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (FCJS) de la Universidad Nacional del Litoral (UNL) de la carrera de Abogacía.** Durante 2024 se realizaron diferentes encuentros con estudiantes de materias específicas afines a las temáticas que trabajamos desde el CAV (Procesal Penal, Familia y la cátedra alternativa de Violencia de Género). A los referidos encuentros a los que asistieron los profesores y estudiantes (aprox 35 por encuentro) puso a circular/intercambiar la palabra, miradas y contenidos sobre el ejercicio del derecho desde una perspectiva comunitaria, integral y con perspectivas ampliadas que puedan permear un nuevo paradigma del quehacer profesional, acompañando así la articulación entre la teoría y la práctica profesional.

INVESTIGACIONES EN CURSO

- **Investigación Violencia Económica y Patrimonial.** El proceso de trabajo del 2024 se cerró con la aprobación de una publicación para el mes de marzo del 2025, en la Revista Utopías. En el referido trabajo se sistematizó lo problematizado en torno a la violencia económica y patrimonial desde diferentes dimensiones de análisis, la amorosidad, el cuidado y autonomía económica y la brecha salarial. La labor realizada permite afianzar acciones en el marco de derechos humanos y el acceso a justicia, en el intento de ofrecer integralmente herramientas subjetivas, legales y sociales a quienes padecen estas violencias. Corresponde destacarla importancia y necesidad de sostener la producción, enriqueciendo debates, facilitando análisis rigurosos y útiles, en el marco de los objetivos institucionales, beneficiosos para la comunidad en general y a considerar en el diseño de políticas públicas.
- **Investigación Redes que Cuidan.** Redes que cuidan con su intervención busca poten-

ciar una forma de funcionamiento que facilite el intercambio de la productividad grupal y un espacio para la reflexión acerca de los efectos subjetivos que posee el acompañamiento a infancias víctimas de violencias. En busca de conocer esos efectos en las personas que trabajan como operadores territoriales, el equipo que lleva adelante el dispositivo se propuso investigar las consecuencias, perspectivas y lecturas individuales de la labor en cuestión. Para ello se trabajó en un registro, como instrumento para la recolección de datos, basado en tres (3) variables: en relación a las características del dispositivo -dinámica propuesta y recursos ofrecidos-; en relación a

los efectos subjetivos de los participantes; y en torno al grado de formación/capacitación de los referentes. Se apunta sólo conocer el nivel de compromiso de las personas adultas que operan en la labor de asistencia, a la necesidad de formación específica y características de la misma, y además a la importancia del trabajo en red y a la utilización de recursos adecuados para sostener abordajes éticos en el acompañamiento a niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, que se traduzcan en acciones articuladas, sostenidas y cuidadas. La investigación continúa en proceso, en etapa de análisis y procesamiento de datos.

N. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS POR LOS 30 AÑOS DEL CAV

Actividad propuesta y planificada por el área psicológica del CAV Rosario.

Se realizó un sencillo homenaje con el fin de conocer y reconocer a los fundadores y fundadoras del CAV Rosario, para visibilizar la historia, ejercitar la transmisión y la memoria para que nuevos relatos y aportes se afiancen en el propósito institucional de asistir ética y comprometidamente a quienes ven vulnerados sus derechos.

En el marco del 30 aniversario de la creación del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito. Se convocó entonces quienes formaron parte en aquellos momentos fundacionales del equipo del CAV y que tuvieron un rol pionero y creador.

La característica principal de un aniversario es su periodicidad, su carácter cíclico. La repetición de un ritual que hace a la conmemoración ¿Qué se conmemora? ¿Qué contenido podemos darle a lo que se quiere conmemorar? ¿Qué memoria habita este período que va desde la creación de esta institución hasta nuestros días? Desde estas preguntas se resolvió que este homenaje a los pioneros del CAV se fundamentara en la ilusión de producir experiencia, entendiendo que la experiencia no es algo dado (de una vez y para siempre) sino algo que puede ser donado, transmitido. La ilusión es recuperar las marcas de experiencias anteriores de las personas trabajaron en esos momentos de origen, para poder seguir pensando las prácticas en el ámbito público;

porque habitar ese espacio no es posible sin hacer lugar a la historia.

La intención fue despertar la memoria para hacerla producir con la expectativa de registrarla en la posibilidad de escribir, de leer y de hacer huella, buscar la transmisión de aquellas prácticas que contuvieron las dificultades y los equívocos, los ensayos y los obstáculos que se dieron, en la convicción de que la transmisión – aquella que toca algo de la verdad – trasciende la “enseñanza”.

El encuentro se realizó en el SUM “María Bressa” de la Defensoría del Pueblo Rosario.

SANTA FE

En el marco de los 30 años del CAV, se conformó una comisión de trabajo, integrada por referentes de Cav Santa Fe, y de las distintas delegaciones del Centro-norte (Rafaela, Reconquista, Vera) a fin de reflejar las singularidades de cada territorio y modalidades de intervención que cada equipo desarrolla. Se realizaron entrevistas a las “Pioneras”, las primeras mujeres trabajadoras del CAV, que dieron los primeros pasos en la trayectoria institucional de atención a víctimas.

Dentro del programa previsto para la actividad se trabajó en diversas líneas:

- **Compilación de información y diseño de una publicación y audiovisual que reúne experiencias, artículos y fragmentos de las**



entrevistas realizadas a las Pioneras, expresando la historia y la trayectoria desde la creación del Centro. Publicación que se encuentra disponible en la página web de la Defensoría: tinyurl.com/2736cfos

- Lanzamiento en redes sociales, formato con línea histórica, línea de tiempo. “30 años, 30 logros”.
- Conversatorio con Alicia Stolkiner, sobre salud mental y las violencias en el contexto actual, actividad virtual abierta a personal,

delegaciones y público en general.

- Jornada de intercambio y debate entre las delegaciones Cav (Reconquista, Rafaela, Vera) en el SUM de APEL.
- Proyección del documental “El silencio de los hombres” con la invitación de su directora Lucía Duwaski y la modalidad de cine-debate. En esta ocasión se sumó la proyección de material audiovisual por los 30 años de Cav y la memoria del ciclo de Cine Debate, que lleva más de 20 años.

O. EL CAV EN EL TERRITORIO PROVINCIAL

VENADO TUERTO

Cotidianamente se llevan a cabo tareas propias e inherentes a la función, brindando a todas aquellas personas que se acercan o requieren intervención profesional, la atención, contención, escucha y asistencia habitual para cada una de las problemáticas que se presentan. Los planteos más frecuentes que se recibieron durante 2024 giraron en torno a la violencia, familiar y de género, violencia institucional, problemáticas con adultos mayores, niñez, abuso sexual infantil, divorcios, alimentos, régimen parental, consumo problemático y violencia laboral.

También se trabajó diariamente con derivaciones del Juzgado de Familia de Venado Tuerto, en virtud de lo dispuesto por el artículo 9 de la ley 11529. En cada caso se presentó a la autoridad judicial el informe pertinente.

Se intervino en el abordaje de la atención de una víctima de trata de personas con fines de

explotación sexual, actuando coordinadamente con el Programa Nacional de rescate del Ministerio de Seguridad de la Nación y con Desarrollo Social del Municipio Local.

Conjuntamente con la visita de la oficina móvil se realizaron actividades en el Centro de Atención de desnutrición Infantil “Mana” y se abordó la atención a sujetos vulnerables de diversas violencias.

En el marco de los abordajes y conforme al requerimiento puntual de cada caso, se trabajó en articulación y coordinación con otras instituciones: MPA, Juzgado de Familia, Delegación Provincial de la Niñez, Adolescencia y Familia, Defensoría General, Nodo de salud, Pami, Hospital Samco Alejandro Gutiérrez, Superintendencia de Salud, Centros Integradores comunitarios municipales.

RECONQUISTA

Durante el año 2024, los temas y problemáticas que en su mayoría motivaron las consultas fueron: violencias contra las mujeres, conflictos familiares, problemas habitacionales (vinculados a alquileres, situaciones dominiales, usurpaciones, situación de calle), abuso sexual, acoso por redes sociales, robo, amenazas, problemáticas de salud mental (consumo problemático y padecimiento mental), violencias contra N, N y A., problemas con adultos mayores, plan de parentalidad (cuota alimentaria, cuidado personal, régimen comunicacional), filiación, adopción, guarda judicial, divorcio, compensación económica, supresión de

apellido paterno, estafas, problemas con vecinos, derecho sucesorio, violencia laboral; mala praxis; inconvenientes vinculados a Anses referidos a AUH, SUAF. entre otros.

Las entrevistas realizadas, se centraron en la escucha activa, contención, evaluación de riesgos y estrategias de abordaje, averiguación de causas judiciales, con el correspondiente asesoramiento legal conforme al estado de las mismas, prevención y promoción de derechos, seguimiento de situaciones, derivaciones y articulaciones con Organismos municipales, comunales y provinciales.

RAFAELA

La mayoría de las situaciones en las que el equipo intervino se vincularon a distintos tipos de violencias contra mujeres, niñas, niños y adolescentes, que resultan en sí mismas problemáticas de gran complejidad, por las vulneraciones de derechos de las víctimas como por las intervenciones que demandan, en numerosos casos dicha complejidad se vió incrementada dada la intersección de esas violencias con problemáticas vinculadas a discapacidad, adicciones, problemáticas de salud mental, carencias materiales y diferentes vulnerabilidades.

El equipo de trabajo llevó adelante entrevistas sostenidas con las personas afectadas y sus familias o referentes, en forma presencial, telefónica y por medios digitales (WhatsApp, Zoom), sumando numerosas gestiones por diferentes vías (mails, telefónicas, reuniones entre equipos, notas, informes) y múltiples articulaciones con otros equipos e instituciones de Rafaela y la región.

Corresponde destacar también la labor realizada periódicamente durante 2024 consistente en el asesoramiento técnico a otros equipos y profesionales que trabajan con personas en situaciones de violencias de manera pública y/o privada; las reuniones de trabajo, coordinación y asesoramiento con los Equipos de Salud, con el equipo de Violencia de Género de la Municipalidad de Rafaela, con la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia – Delegación Oeste, con Equipos Locales de niñez y género de otros municipios y comunas; y las reuniones de trabajo

y articulación con el MPA.

La mayoría de las situaciones en las que el equipo intervino se vincularon a distintos tipos de violencias contra mujeres, niñas, niños y adolescentes, que resultan en sí mismas problemáticas de gran complejidad, por las vulneraciones de derechos de las víctimas como por las intervenciones que demandan, en numerosos casos dicha complejidad se vió incrementada dada la intersección de esas violencias con problemáticas vinculadas a discapacidad, adicciones, problemáticas de salud mental, carencias materiales y diferentes vulnerabilidades.

El equipo de trabajo llevó adelante entrevistas sostenidas con las personas afectadas y sus familias o referentes, en forma presencial, telefónica y por medios digitales (WhatsApp, Zoom), sumando numerosas gestiones por diferentes vías (mails, telefónicas, reuniones entre equipos, notas, informes) y múltiples articulaciones con otros equipos e instituciones de Rafaela y la región.

Corresponde destacar también la labor realizada periódicamente durante 2024 consistente en el asesoramiento técnico a otros equipos y profesionales que trabajan con personas en situaciones de violencias de manera pública y/o privada; las reuniones de trabajo, coordinación y asesoramiento con los Equipos de Salud, con el equipo de Violencia de Género de la Municipalidad de Rafaela, con la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia – Delegación Oeste, con



Equipos Locales de niñez y género de otros municipios y comunas; y las reuniones de trabajo y articulación con el MPA.

El CAV de Rafaela trabajó durante 2024 brindando asesoramiento, acompañamiento, coordinación con otros organismos e instituciones, espacios psicoterapéuticos, realizando reuniones entre equipos, gestionando información, recursos e intercambios con el CAV, la DNNA y el Órgano de Revisión de Salud Mental de la Sede Santa Fe, que se organizaron a partir de agendas que permitieron optimizar el trabajo y garantizar la labor individual de atención de las y los profesionales y de las instancias interdisciplinarias.

El equipo interdisciplinario del CAV concurre a múltiples encuentros con la Asamblea Feminista Rafaela en las que junto a profesionales, representantes de instituciones y organizaciones sociales y a la ciudadanía en general se trabajaron temas relativos a las problemáticas que vivencian mujeres y disidencias y se organizaron

VERA

Los casos más relevantes y que más se visualizaron durante 2024 giraron en torno a cuotas alimentarias, filiación, abuso sexual y violencia de género. En la gran mayoría de los casos se trabajó en articulación con la Defensoría General, el Juzgado de Familia, y el MPA.

El equipo recibió una multiplicidad de deman-

idades de capacitación y sensibilización.

Se llevó a cabo una reunión de trabajo con la Directora Provincial de Género; "Taller Introductorio Ley Micaela", se brindó una charla "Violencias y abusos contra las infancias" y se organizó una jornada de capacitación para personal del Hogar de Menores Madres y de Salud.

En septiembre el equipo CAV concurre a una Jornada de Extensión de la UCES "La ética de la ternura" y a la presentación del libro "Crueldades Sexuales contra Infancias y Adolescencias. Recursos para su abordaje desde la Ternura".

En noviembre se publicaron dos documentos, en el marco del Día Mundial para la Prevención del Abuso Sexual contra Niñas, Niños y Adolescentes; y otro elaborado en el espacio con la Asamblea Feminista Rafaela en el marco del el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.

das, muchas de las cuales refirieron a temáticas del área de Atención a la Ciudadanía: consultas por pensiones y jubilaciones, servicios públicos, tarjetas de débito y crédito, ambiente y gestión de residuos, medios de transporte y discapacidad, que si bien no configuran delitos, se identifican con situaciones que implican la vulneración de derechos.

2. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/articulos/19-de-noviembre-dia-mundial-para-la-prevencion-del-abuso-sexual-contra-nnya-la-defensoria> y <https://www.rafaelanoticias.com/informacion-general/25n-cuando-el-estado-se-aleja-las-violencias-contra-las-mujeres-crecen.htm>

CAPÍTULO 3

Resolución de Conflictos



A. INTRODUCCIÓN

EXPEDIENTES	2023	2024	– RECLAMOS
	1.259	1.217	

Los centros de mediación y resolución de conflictos de la Defensoría del Pueblo registraron durante el período 1217 intervenciones en conflictos en distintos puntos del territorio santafesino, que involucraron más de 6700 acciones por parte del personal de dichas áreas. De ellas, 751 correspondieron al centro-norte y 466 al sur provincial. Es importante destacar que no todas las intervenciones concluyen efectivamente en una mediación, sino que también se llevan adelante otras formas de gestión del conflicto tales como facilitaciones y asesoramientos.

El total de mediaciones efectuadas en el territorio provincial fue de 872. De ellas, 702 llegaron a un acuerdo, 89 no alcanzaron

un acuerdo y 81 continúan en curso.

De los 751 expedientes abiertos en centro norte provincial, 213 no llegaron a ser mediaciones. De las 538 mediaciones iniciadas, 455 alcanzaron un acuerdo, 12 no lograron acuerdo entre las partes y 71 permanecen todavía en curso.

En el sur provincial se abrieron 466 expedientes, de los cuales 400 condujeron a mediaciones y 66 no lo hicieron. De los 400 procesos de mediación iniciados, 334 se hicieron efectivas, 247 de ellas con acuerdo entre las partes, 77 sin acuerdo, y 10 mediaciones aún continúan en curso.

CLASIFICACIÓN DE LAS INTERVENCIONES DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR ORIGEN		
ORIGEN	EXPEDIENTES	ACCIONES
CORREO ELECTRÓNICO	126	751
NOTA	1	7
PRESENCIAL	997	5449
TELÉFONO	93	531

**CLASIFICACIÓN DE LAS INTERVENCIONES DE LOS CENTROS DE
MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR LOCALIDAD**

LOCALIDAD	EXPEDIENTES	LOCALIDAD	EXPEDIENTES
ACEBAL	2	MONTE VERA	1
ALCORTA	1	NELSON	2
ALEJANDRA	11	PAVON	1
ALVEAR	4	PAVÓN ARRIBA	1
ARMSTRONG	2	PEREZ	3
ARROYO AGUIAR	2	PUEBLO ESTHER	4
ARROYO LEYES	4	RAFAELA	10
ARROYO SECO	8	RECONQUISTA	19
ARRUFO	2	RECRO	15
AVELLANEDA	3	RICARDONE	2
BIGAND	2	ROLDAN	6
CAIMA	2	ROSARIO	333
CAÑADA DE GÓMEZ	7	RUFINO	2
CAP. BERMÚDEZ	1	SAN CARLOS CENTRO	2
CARCARAÑÁ	1	SAN GENARO NORTE	4
CARRERAS	2	SAN JAVIER	83
CASILDA	2	SAN JERÓNIMO NORTE	1
CAYASTA	2	SAN JORGE	6
CNIA. BELGRANO	1	SAN JOSE DEL RINCON	12
CORONDA	5	SAN JUSTO	8
CORREA	3	SAN LORENZO	1
EL TRÉBOL	2	S. MARTÍN DE LAS ESCOBA	1
V. CONSTITUCIÓN	1	SANTA FE	471
ESPERANZA	10	STA. ROSA DE CALCHINES	4
FIRMAT	2	SASTRE	1
FUNES	12	SAUCE VIEJO	8
GALVEZ	2	SANTO TOMÉ	39
GDRO. BAIGORRIA	2	SUNCHALES	1
HELVECIA	5	TOSTADO	1
IBARLUCEA	2	TOTORAS	2
LA BRAVA	1	VENADO TUERTO	4
LAGUNA PAIVA	8	VILLA CONSTITUCIÓN	8
LA PAZ	2	VILLA GDOR.GALVEZ	3
LLAMBI CAMPBELL	1	VILLA GOB. GÁLVEZ	40
MARCOS JUÁREZ	1		

CLASIFICACIÓN DE LAS INTERVENCIONES DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR TEMÁTICA	
SUBSECTOR	EXPEDIENTES
CONSORCIO	47
CONSUMO	267
CONVIVENCIA ENTRE VECINOS	292
DISCRIMINACION	1
ECOLÓGICAS	4
EDUCATIVAS	1
FAMILIA	273
INSTITUCIONALES	53
LOCACIÓN DE SERVICIOS	19
MEDIACIONES PENALES	112
PATRIMONIALES	19
VIVIENDA	129

B. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Durante el 2024, uno de los principales desafíos abordados por la Defensoría del Pueblo fue la problemática habitacional derivada de la derogación de la Ley de Alquileres N.º 27.551. Esta situación generó un incremento en los conflictos vinculados a la vivienda, tanto en el ámbito familiar como en la convivencia en consorcios y entre vecinos, lo que requirió un abordaje específico a través de la mediación y la resolución de disputas.

En comparación con el año anterior, se registró un aumento en la cantidad de reclamos derivados a mediación relacionados con el

consumo y el acceso a bienes y servicios. Particularmente, se destacaron los conflictos en torno a los Planes de Ahorro de Automotores, debido a dificultades en el pago de las cuotas, demoras en la entrega de vehículos y cambios unilaterales en las pólizas de seguro, lo que afectó a un gran número de consumidores en distintas localidades de la provincia. También se evidenció un crecimiento en los conflictos relacionados con la locación de inmuebles y problemas con administraciones de consorcios, así como una continuidad en los reclamos por disputas vecinales.

A su vez, se trabajó en la resolución de problemáticas ambientales, muchas de ellas derivadas de la presencia de empresas generadoras de contaminación en zonas residenciales, lo que motivó reclamos de vecinos que denunciaban afectaciones a su calidad de vida. Se intervinieron también en conflictos relacionados con la circulación de camiones de gran porte en áreas urbanas, lo que generó tensiones en diversas localidades debido al impacto sobre la infraestructura y la seguridad vial.

En el centro y norte de la provincia, se abordaron conflictos complejos que requirieron la participación de múltiples actores del sector público y privado. La intervención de la Defensoría implicó un mapeo exhaustivo de cada conflicto, la planificación de estrategias de resolución adaptadas a cada contexto, y un trabajo territorial que permitió fortalecer los canales de comunicación entre las partes involucradas. Gracias a estas acciones, se

logró la resolución de aproximadamente 30 conflictos comunitarios de alto impacto social, generando acuerdos que beneficiaron a las comunidades afectadas.

Por otra parte, se dio continuidad a las mediaciones penales derivadas por el Ministerio Público de la Acusación (MPA) – Fiscalía Regional N.º 1, en el marco del Convenio de Cooperación vigente (Resolución N.º 317/2017). Estas mediaciones abordaron una diversidad de temáticas, incluyendo conflictos relacionados con consumo, cuestiones patrimoniales, locación de servicios, disputas en el ámbito educativo y problemáticas ambientales. El trabajo realizado durante el año reafirma la importancia de la mediación como una herramienta clave para la resolución pacífica de conflictos, garantizando el acceso a la justicia y promoviendo soluciones sostenibles que favorecen la convivencia y el respeto de los derechos de la ciudadanía.

C. CASOS DESTACADOS

Justicia Penal Juvenil Restaurativa

Desde el Juzgado de Menores N.º 3 de Rosario se derivó un caso de amenazas con uso de arma de fuego protagonizado por un menor de edad contra una familia vecina. El Centro de Mediación y Resolución de Conflictos decidió abordar el caso desde un enfoque restaurativo, iniciando el proceso con reuniones privadas con cada una de las partes, comenzando por el imputado.

El primer encuentro se llevó a cabo en el Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil de Rosario (ex I.R.A.R.), donde el joven se encontraba alojado. Estuvo acompañado por su cuñada, quien resultó ser una figura clave en su entorno familiar y personal, lo que permitió que el diálogo facilitara una reflexión profunda. Durante la reunión, el menor expresó su deseo de modificar su situación y trabajar en su reinserción social, lo que permitió definir una línea de intervención basada en la construcción de un proyecto de vida.

Posteriormente, se realizaron encuentros virtuales con una referente de la familia denunciante. Luego de un período prudencial, se confirmó que la convivencia barrial se había restablecido, corroborándose este resultado tras la salida del joven del centro de detención y su reincorporación a la vida comunitaria. Este desenlace coincidió con el trabajo previo realizado desde la mediación, destacando la importancia del enfoque restaurativo para la resolución de conflictos en el ámbito de la justicia penal juvenil.

Reconocimiento Paterno

En respuesta a una solicitud de mediación de una madre que buscaba el reconocimiento de su hijo por parte del padre y el cumplimiento de sus responsabilidades parentales, se llevó a cabo un primer encuentro en el que la parte convocada asumió verbalmente el compromiso de realizarse un examen de ADN. Se estableció que, en caso de obtener un resultado positivo, asumiría las obligaciones correspondientes.

Tres meses después, la solicitante informó que la prueba de ADN había confirmado la paternidad. En consecuencia, se realizó una segunda reunión en la que el padre del niño acordó formalizar el reconocimiento en el Registro Civil, abonar una cuota mensual en concepto de alimentos e incorporarlo a su obra social, comprometiéndose a cumplir estas obligaciones en el plazo de un mes.

El equipo de mediación realizó un seguimiento telefónico para verificar el cumplimiento del acuerdo, constatando que todas las condiciones establecidas fueron respetadas. El proceso permitió generar un clima de confianza entre las partes y garantizar el interés superior del niño, en conformidad con el artículo 3.3 de la Convención sobre los Derechos del Niño y la Ley de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

Convivencia entre Vecinos, Empresas y Estado

En la ciudad de Santa Fe, un grupo de vecinos de un barrio residencial solicitó una mediación ante los problemas de circulación vial ocasionados por dos empresas privadas: un supermercado de gran envergadura y un bar. Además de los representantes de los comercios, participaron diversas autoridades gubernamentales con competencia en la materia.

A lo largo de cuatro encuentros presenciales, se analizaron las problemáticas planteadas y se exploraron estrategias conjuntas para su resolución. A partir del diálogo entre vecinos, empresarios y funcionarios públicos, se alcanzó un acuerdo por escrito que contempló modificaciones en la organización y funcionamiento de ambos comercios, así como un control periódico por parte de los organismos estatales correspondientes.

Como parte del acuerdo, se estableció la realización de visitas territoriales en distintos momentos y el seguimiento telefónico por parte del equipo de mediación para verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos. El proceso concluyó con satisfacción para todas las partes involucradas, destacando la importancia de la mediación como una herramienta efectiva para la articulación entre el sector público y privado, promoviendo soluciones consensuadas que favorecen la convivencia y el bienestar comunitario.

D. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y ENCUENTROS

Los Centros de Mediación han participado activamente en procesos de formación dirigidos tanto al personal de la Defensoría del Pueblo como a otras instituciones y a la comunidad en general. A lo largo del 2024, se lleva-

ron a cabo diversas capacitaciones y encuentros que fortalecieron la gestión de conflictos y la mediación en distintos ámbitos.

CAPACITACIONES DICTADAS POR EL CENTRO DE MEDIACIÓN

Se desarrollaron diversas instancias formativas destinadas a agentes institucionales, mediadores comunitarios y público en general, con el objetivo de fomentar herramientas para la resolución pacífica de conflictos:

- Formación de Jóvenes en “Gestión de Conflictos Sociales”, destinada a agentes de la Defensoría del Pueblo y de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. (Rosario, 15/03 al 13/09/24).
- Taller de “Reflexiones sobre cuestiones de Género, Comunicación no Violenta y Emociones”, orientado a mediadores comunitarios, practicantes mediadores, miembros de instituciones y público en general. (Sauce Viejo, 03/07/24).
- Taller “Incertidumbre, cómo transitarla”, dirigido a mediadores comunitarios, practicantes mediadores y público en general. (Santa Fe, 30/07/24).

- Taller “Gestión de Conflictos”, destinado a agentes de Aguas Santafesinas S.A. (Rosario, 06 y 08/08/24).

- Taller “El Desafío de estar presente frente al Conflicto”, dirigido a mediadores comunitarios y público en general. (Santa Fe, 25/09/24).

- Taller en Comunicación, orientado a alumnos de la Escuela de Jardinería de la Municipalidad de Rosario. (02/10/24).

- Taller “Resolución de Conflictos”, destinado a estudiantes de la Escuela de Jardinería de la Municipalidad de Rosario. (23/10/24).

- Taller “Dimes y Diretes de la Mediación”, dirigido a mediadores comunitarios y miembros de instituciones. (Santa Fe, 26/11/24).

CAPACITACIONES PARA AGENTES DEL ÁREA

El equipo del Centro de Mediación también participó en capacitaciones especializadas con el fin de fortalecer sus competencias en la resolución de conflictos y mediación en diversos contextos:

- Webinar sobre mediación familiar y la participación de infancias y adolescencias, en el marco de la presentación del libro *Perspectivas innovadoras en mediación familiar* y sus aportes desde la práctica, organizado por la Institución Formadora SURGIR. (16/05/24).
- Taller “Lenguaje Corporal y Oratoria”, orientado al desarrollo de habilidades comunicacionales. (Rosario, 28/06/24).
- Taller “Herramientas de Comunicación No Verbal”, enfocado en la comprensión del lenguaje corporal en procesos de mediación. (Rosario, 26/07/24).
- Taller “Conflictos y Mediación en Escena-

- rios con Violencias Sociales y Urbanas”, desarrollado en modalidad presencial y virtual. (Rosario, 30/08 y 02/09/24).

- Taller “Negociación en Situaciones de Crisis”, destinado a la formación en estrategias de negociación en contextos de alta complejidad. (Rosario, 06/09/24).

- Ciclo de encuentros de la Red Federal de Mediación “Conflicto Comunitario y Familia”, organizado por el Ministerio de Justicia de la Nación, modalidad virtual. (16/10/24).

- Taller “Círculos de Diálogo”, destinado a la formación en metodologías de resolución de conflictos. (Rosario, 22/10/24).

- Ciclo de encuentros de la Red Federal de Mediación “Los Desafíos para la Mediación en los escenarios post pandemia”, organizado por el Ministerio de Justicia de la Nación, modalidad virtual. (13/11/24).

E. OTRAS ACTIVIDADES DESTACADAS

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL CON EL MINISTERIO PÚBLICO DE LA ACUSACIÓN (MPA)

Se resalta la importancia de la articulación entre instituciones estatales, como la colaboración con la Fiscalía Regional N° 1 del MPA, lo que permite optimizar los recursos del Estado provincial, independientemente de la división entre poderes. En este marco, se inauguró un nuevo espacio destinado a la mediación comunitaria en la Oficina de Atención y Recepción de Quejas de la localidad de

Gálvez, fruto de un acuerdo de cooperación entre el municipio y la Defensoría del Pueblo. La metodología de trabajo se estructuró en dos instancias: una entrevista orientativa a cargo del personal de la Oficina de Atención de la Defensoría y la posterior mediación, llevada adelante por un integrante del Registro de Mediadores Comunitarios.

REGISTROS DE PRACTICANTES MEDIADORES Y DE MEDIADORES COMUNITARIOS

Se mantuvo en funcionamiento el Registro de Practicantes Mediadores y de Mediadores Comunitarios, que agrupa a profesionales de diversas disciplinas que colaboran bajo la coordinación del Centro de Mediación y Reso-

lución de Conflictos. Este espacio ha sido clave en la formación y profesionalización de quienes trabajan en la resolución pacífica de disputas.

ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL

El Centro de Mediación participó activamente en la Mesa Intersectorial del Barrio Ludueña, en Rosario, un espacio de articulación entre organismos gubernamentales y entidades de la sociedad civil. Su objetivo es enriquecer el análisis de las problemáticas sociales y mejorar las estrategias de abordaje, optimizando los recursos disponibles y promoviendo el trabajo en red. En este marco, se organizaron

diversas actividades, entre ellas una jornada de servicio a la comunidad con la participación de la Oficina Móvil de la Defensoría del Pueblo y una jornada de concientización sobre los derechos de las mujeres en el contexto del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, donde se desarrollaron espacios participativos y actividades lúdicas.

GRUPO DE ESTUDIOS DE CONFLICTOS SOCIALES

Dando continuidad al trabajo iniciado en 2023, el Centro de Mediación participó de manera activa en las reuniones quincenales del Grupo de

Estudios de Conflictos Sociales, dependiente de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO), entre los meses de febrero y diciembre.

PRESENTACIÓN DE LA CÁTEDRA ABIERTA DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

En el marco del tercer plenario anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), realizado en la ciudad de Santa Fe el 19 de septiembre de

2024, se llevó a cabo la presentación de la Cátedra Abierta de las Defensorías del Pueblo en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral (UNL).

DIÁLOGOS EN CONTEXTO DE ENCIERRO

El Centro de Mediación, en conjunto con la Procuración Penitenciaria de la Nación, participó en los cursos de capacitación anual del Programa Marcos de Paz, destinados a la formación de facilitadores de diálogo en contextos de privación de la libertad. Además,

el 22 de octubre de 2024 se organizó una capacitación especializada en círculos de diálogo, dirigida a profesionales que trabajan en instituciones penitenciarias de la provincia de Santa Fe.

ENTIDAD FORMADORA EN MEDIACIÓN

Tras las gestiones impulsadas por el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos, el 30 de octubre de 2024, la Subsecretaría de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Santa Fe habilitó a la Defensoría del Pueblo como Institución Formadora en Mediación. A través de la Resolución N° 0019, se le asignó el número 33 en el registro oficial y se homologó el Curso Básico de

Formación de Mediadoras y Mediadores de 150 horas presentado por el Centro de Mediación, conforme a la normativa vigente.

Estas acciones consolidan la labor de la Defensoría del Pueblo en la promoción de la mediación y la resolución pacífica de conflictos, reafirmando su compromiso con la construcción de una sociedad más justa e inclusiva.



CAPÍTULO 4

Salud Mental



A. INTRODUCCIÓN

EXPEDIENTES	2023	2024	+ RECLAMOS
	414	1.204	

El Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Mental de Santa Fe (ORSMSFE), creado en 2022 (Ley Provincial N° 13.733) tiene por objetivo garantizar el respeto y la promoción de los derechos humanos de las personas que utilizan los servicios de

salud mental en la provincia.

Durante 2024 ingresaron al ORSMSFE un total de 1204 situaciones, que pueden clasificarse de acuerdo a los criterios desarrollados a continuación.

SITUACIONES POR FRANJA ETARIA	CANTIDAD
ADULTOS	950
TOTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNYA)	242
NNYA CON MEDIDA DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL	53
NNYA SIN MEDIDA DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL	189
SIN INFORMACIÓN ETARIA	12
TOTAL	1204

MEDIOS DE INGRESO DE LAS SITUACIONES	CANTIDAD
DEMANDAS ESPONTÁNEAS	47
OFICIOS	92
EFFECTORES DE SALUD	1048
DERIVACIONES	12
OTROS	5
TOTAL	1204

Del total de las 1204 situaciones registradas, 1121 fueron Internaciones por Salud Mental y pueden clasificarse como sigue.

INTERNACIONES	CANTIDAD
INTERNACIONES VOLUNTARIAS	80
INTERNACIONES INVOLUNTARIAS	1018
INVOLUNTARIAS DE ADULTOS	782
INVOLUNTARIAS DE NNYA	232
SIN INFORMACIÓN ETARIA	4
MODIFICACIÓN DE INTERNACIÓN INVOLUNTARIA A VOLUTARIA	20
MODIFICACIÓN DE INTERNACIÓN VOLUNTARIA A INVOLUNTARIA	3
TOTAL	1121

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	CANTIDAD
IDEACIÓN O INTENTO AUTOLÍTICO	148
ADULTOS	86
NNYA	59
SIN INFORMACIÓN ETARIA	3

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	CANTIDAD
DESCOMPENSACIÓN DE CUADRO DE BASE	245
ADULTOS	228
NNYA	16
SIN INFORMACIÓN ETARIA	1

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	CANTIDAD
CRISIS SUBJETIVA	21
ADULTOS	6
NNYA	15
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	CANTIDAD
EXCITACIÓN PSICOMOTRIZ	269
ADULTOS	205
NNYA	64
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	CANTIDAD
EFECTO ADVERSO DE LA MEDICACIÓN	2
ADULTOS	2
NNYA	0
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	CANTIDAD
CONSUMOS PROBLEMÁTICOS	224
ADULTOS	192
NNYA	30
SIN INFORMACIÓN ETARIA	2

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	CANTIDAD
VIOLENCIAS	10
ADULTOS	6
NNYA	4
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	CANTIDAD
ABUSO SEXUAL INFANTIL	4
ADULTOS	0
NNYA	4
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	CANTIDAD
OTROS MOTIVOS	153
ADULTOS	122
NNYA	30
SIN INFORMACIÓN ETARIA	1

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	CANTIDAD
SIN MOTIVO DE INGRESO A INTERNACIÓN	128
ADULTOS	104
NNYA	19
SIN INFORMACIÓN ETARIA 5	5
TOTAL	1204

SITUACIONES INFORMADAS	CANTIDAD
CENTRO NORTE (SANTA FE)	688
ADULTO	568
NNYA	112
SIN INFORMACIÓN ETARIA	8
CENTRO SUR (ROSARIO)	504
ADULTO	375
NNYA	125
SIN INFORMACIÓN ETARIA	4
SIN INFORMACIÓN DE LOCALIDAD	11
ADULTOS	6
NNYA	5
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0
CABA	1
TOTAL	1204

EXTERNACIONES (CON Y SIN ALTA MÉDICA)	CANTIDAD
CENTRO NORTE (SANTA FE)	386
CENTRO SUR (ROSARIO)	137
SIN INFORMACIÓN	5
TOTAL PROVINCIA	528

ALTA MÉDICA SIN EXTERNACIÓN	CANTIDAD
CENTRO NORTE (SANTA FE)	5
CENTRO SUR (ROSARIO)	2
TOTAL PROVINCIA	7

FALLECIMIENTOS	CANTIDAD
CENTRO NORTE (SANTA FE)	5
CENTRO SUR (ROSARIO)	2
TOTAL PROVINCIA	7

B. ABORDAJE

Los problemas o grupos de problemas abordados durante 2024 y advertidos como más

relevantes, fueron los que se expresan a continuación.

INTERNACIONES PROLONGADAS SIN CRITERIO CLÍNICO

En 2023, se realizó un relevamiento en los principales hospitales monovalentes de la provincia: Hospital Dr. Emilio Mira y López, Colonia Psiquiátrica Dr. Abelardo Irigoyen Freire y Hospital Dr. Agudo Ávila, detectándose 163 personas internadas sin criterio clínico. En septiembre de 2024, un nuevo relevamiento arrojó un incremento en esta problemática, registrándose 105 personas en la zona centro-norte y 110 en la zona centro-sur, sumando un total de 215 personas en situación de cronicidad.

Este fenómeno se debe, en gran medida, a la escasez de dispositivos habitacionales, recreativos y productivos con distintos grados de apoyo. La falta de estructuras adecuadas para la externación provoca internaciones prolongadas, la reincidencia en hospitalizaciones (fenómeno de "puerta giratoria") o, en el peor de los casos, la situación de calle para quienes no cuentan con un entorno familiar de sostén.

OBSTÁCULOS EN EL ABORDAJE DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES CON PADECIMIENTOS SUBJETIVOS

Se identificaron diversas dificultades en la atención de niños, niñas y adolescentes con padecimientos subjetivos, destacándose tres problemáticas principales:

- Niñas, niños y adolescentes con Medidas de Protección Excepcional sometidos a internaciones prolongadas sin criterio clínico debido a la falta de dispositivos de acogida adecuados por parte de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (NAF).

- Adolescentes ingresados a efectores de salud mental sin criterio clínico, como única respuesta ante conflictos de convivencia en sus hogares o espacios de residencia.

- Falta de adopción de Medidas de Protección Excepcional cuando la situación lo amerita, lo que agrava la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.

CONSUMOS PROBLEMÁTICOS EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Se han identificado importantes falencias en la accesibilidad a dispositivos de tratamiento para niños, niñas y adolescentes con consumos problemáticos.

El sistema público provincial de atención a consumos problemáticos no cuenta con dispositivos propios suficientes, ya que la mayoría de los servicios se prestan a través de convenios con instituciones externas. Actualmente, existen solo tres dispositivos propios y públicos denominados Centros de Atención Inmediata (CAI).

Los tratamientos ambulatorios están destinados exclusivamente a mayores de 16 años, requiriendo en los casos de adolescentes entre 16 y 18 años el consentimiento y acompañamiento de sus responsables parentales.

En cuanto a los tratamientos residenciales, solo están disponibles para mayores de 18 años. No existen dispositivos específicos para la atención de niños y niñas en la órbita de la Agencia de Prevención del Consumo de Drogas y Tratamiento Integral de las Adicciones (APRECOD).

Ante esta situación, la responsabilidad de la atención recae sobre los equipos de salud mental del Ministerio de Salud y la Subsecretaría de Salud Mental. Sin embargo, se advierte una falta de articulación entre este ministerio y el Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano, generando serias dificultades para el acceso a tratamientos, especialmente para familias sin recursos económicos para recurrir al sistema privado.

PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL EN CONFLICTO

En 2024 entró en vigencia la Ley Provincial N° 14.243 de Ejecución de la Pena Privativa de Libertad, cuyo artículo 48 establece que la atención de la salud mental de las personas privadas de libertad debe realizarse dentro del ámbito penitenciario. Cuando una orden judicial disponga una internación en un efector de salud mental externo, la ejecución de la pena o de la prisión preventiva queda suspendida, cesando la autoridad del sistema penitenciario sobre la persona.

Este nuevo marco legal exige que la atención en salud mental se brinde dentro de las unidades

de carcelarias, a través de los Dispositivos de Intervención en Salud (DIS) y los equipos de salud penitenciarios. Sin embargo, la escasez de recursos humanos y profesionales especializados impacta negativamente en la calidad de la atención, aumentando la vulnerabilidad de las personas en contexto de encierro.

Asimismo, se han reportado dificultades en el abordaje de personas inimputables con medidas de seguridad y en la implementación de salidas terapéuticas, lo que obstaculiza el desarrollo de los proyectos terapéuticos individuales.

DESFINANCIAMIENTO DEL MODELO DE DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

Se ha identificado un preocupante desfinanciamiento en la cobertura de salud para personas con discapacidad psicosocial. La falta de respuesta por parte de programas como Incluir Salud, PAMI, IAPOS y diversas obras sociales ha generado múltiples obstáculos para el acceso a servicios esenciales.

Las principales problemáticas detectadas incluyen:

- Falta de acceso a centros de día y dispositivos residenciales.
- Cortes en prestaciones de transporte para

personas con discapacidad.

- Retrasos en la tramitación de pensiones por discapacidad.
- Escasez de recursos y pagos adeudados para acompañamiento terapéutico.

Estas deficiencias afectan directamente la posibilidad de sostener un tratamiento integral, incrementando la vulnerabilidad de quienes dependen del sistema de salud para garantizar su bienestar y autonomía.

C. LABOR DESTACADA

PERSONAS CON INTERNACIONES PROLONGADAS SIN CRITERIO CLÍNICO

La problemática de las internaciones prolongadas sin criterio clínico no puede abordarse exclusivamente desde el Ministerio de Salud, sino que requiere de una respuesta interministerial e intersectorial. En este sentido, mediante la Disposición N° 6/2023 de la Secretaría Ejecutiva, se solicitó la conformación de la Comisión Provincial Interministerial de Salud Mental y Adicciones (COPISMA), con el objetivo de coordinar políticas de inclusión social, habitacional, educativa y laboral para personas con padecimientos de salud mental.

Ante el cambio de autoridades provinciales en 2024, se reiteró la solicitud a través de la Nota N°

5353/24, lo que llevó a la creación de la COPISMA en octubre, formalizada mediante el Decreto Provincial N° 2013/24. Esta comisión busca garantizar la plena implementación de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657 y su Decreto Reglamentario N° 0603/13, promoviendo alternativas de externación sostenibles y evitando la cronificación de internaciones innecesarias.

En el marco del control de legalidad de los artículos 18 y 24 de la mencionada ley, se propició la articulación entre los actores responsables de las estrategias terapéuticas, con el objetivo de desarrollar proyectos de externación viables y adecuados a cada situación.

OBSTÁCULOS EN EL ABORDAJE DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES CON PADECIMIENTOS SUBJETIVOS

MARCO GENERAL

En 2023, la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE emitió la Disposición N° 5, solicitando la derogación del Decreto N° 2737/22, el cual contradecía los principios de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657. Este decreto impedía la adopción de Medidas de Protección Excepcional en casos de niños, niñas y adolescentes con padecimientos subjetivos, generando conflictos de competencia entre distintas áreas ministeriales.

El 21 de octubre de 2024, el Poder Ejecutivo hizo lugar a esta solicitud mediante el Decreto N° 1967/24, alineándose con las disposiciones del ORSMSFE.

En septiembre, el Consejo Directivo del ORSMSFE aprobó el documento "Recomendaciones de políticas públicas en relación con la implementación de la Ley de Salud Mental", dirigido a la Subsecretaría de Salud Mental, la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, y APRECOD. Ese mismo mes, se mantuvo una reunión con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación, para debatir la Recomendación N° 10 sobre el derecho a la salud mental en la infancia y adolescencia.

En diciembre, el ORSMSFE participó en la conformación de una mesa de trabajo convocada por la Dirección de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes Zona Norte, con el objetivo de abordar problemáticas como la accesibilidad a la atención en salud mental, traslados para evaluación, permanencia en hospitales sin criterio clínico y la disponibilidad de residencias en la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia. La mesa de trabajo contó con la participación de magistrados, defensores, equipos de salud mental, el Hospital de Niños "Orlando Alassia", el Hospital Mira y López, la Red Provincial de Emergencias y Traslados, equipos municipales y representantes de la Secretaría de Niñez.

ABORDAJES SINGULARES

En el inicio de la nueva gestión provincial, la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE mantuvo reuniones con la Directora Provincial del Interior de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia y con el Defensor del Pueblo a/c, Jorge Henn, para analizar nuevas estrategias de abordaje en casos de infancia y adolescencia con padecimientos subjetivos y consumos problemáticos.



CONSUMOS PROBLEMÁTICOS EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante el año 2024, la problemática de los consumos problemáticos en niños, niñas y adolescentes continuó presentando serias dificultades en cuanto a la accesibilidad a dispositivos de tratamiento y asistencia adecuada. Ante este escenario, la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE mantuvo reuniones con representantes de APRECOD, incluyendo al Secretario del organismo, el Director de Prevención y Monitoreo Territorial y el Director de Abordaje Terapéutico, con el fin de analizar la estrategia de la nueva gestión para afrontar estos desafíos.

En septiembre, el Consejo Directivo del ORSMSFE convocó nuevamente al Secretario de APRECOD a una reunión específica para obtener información actualizada sobre la gestión en esta área. Además, el ORSMSFE participó en

el Consejo Consultivo de APRECOD y redactó un documento con recomendaciones de políticas públicas vinculadas a la implementación de la Ley de Salud Mental, con el propósito de orientar las acciones gubernamentales en materia de prevención y asistencia.

Desde el organismo, se recibieron numerosas denuncias por parte de pacientes y familiares ante la escasa oferta de tratamientos, tanto en el sector público como privado. En respuesta a estas demandas, se realizaron monitoreos en comunidades terapéuticas, evaluando las condiciones de atención y respondiendo a denuncias sobre vulneración de derechos, a fin de garantizar un seguimiento adecuado de cada caso y fortalecer la protección de quienes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad.

D. ACTUACIONES

EJERCICIO DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO

Durante 2024, la Secretaría Ejecutiva ejerció la presidencia del Consejo Directivo del ORS-MSFE, garantizando su funcionamiento continuo y planificando reuniones mensuales en las que se debatieron y diseñaron estrategias de acción política para abordar las problemáti-

cas centrales detectadas. Se realizaron un total de doce encuentros ordinarios en los que, por unanimidad, se aprobaron las propuestas presentadas por la Secretaría Ejecutiva y se establecieron lineamientos para su implementación.

RENOVACIÓN DE MANDATOS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Cumplidos los primeros dos años de gestión del Consejo Directivo, se llevó a cabo la renovación de autoridades conforme al procedimiento establecido en la Ley N° 13.733. Este proceso garantizó la continuidad de la integración intersectorial e interdisciplinaria del organismo, promoviendo la efectiva defensa de los derechos humanos de las personas usuarias de los servicios de salud mental. Como resultado,

la Secretaría Ejecutiva emitió la Disposición N° 4/2024, oficializando la nueva conformación del Consejo Directivo para el período 2024-2026. En esta nueva integración, se destacó la incorporación de representantes del Dispositivo “Patitos en Fila” de la ciudad de Reconquista, asegurando un enfoque territorial más amplio.

CONFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS EQUIPOS TÉCNICOS INTERDISCIPLINARIOS

Los Equipos Técnicos Interdisciplinarios conforman el ORSMSFE y tienen a cargo las funciones específicas de evaluación que disponen los artículos 18 y 24 de la Ley Nacional de Salud Mental, como así, el relevamiento de situaciones de vulneración de derechos denunciadas por personas usuarias o de terceros y de todas aque-

llas tareas encomendadas por la Secretaría Ejecutiva en el marco de lo establecido en la Ley N° 13.733. Actualmente están conformados dos equipos, uno en la ciudad de Santa Fe, abocado a la zona centro-norte, y otro en la ciudad de Rosario, para la zona centro-sur de la provincia.





REGISTRO PROVINCIAL DE INSTITUCIONES DE SALUD MENTAL Y CONSUMOS PROBLEMÁTICOS (REPISAM)

Se avanzó en la construcción de un registro de instituciones que brindan servicios en salud mental y consumos problemáticos, con el objetivo de generar un sistema de supervisión y evaluación acorde a la legislación vigente. Esta base de datos no solo permite analizar la evolución del modelo de atención, sino que también facilita a las personas usuarias el

acceso a información clara y actualizada sobre los servicios disponibles. Para ello, se realizaron reuniones presenciales y virtuales con representantes de instituciones, promoviendo su inscripción en el registro. Paralelamente, se desarrolló un mapa georreferencial interactivo para brindar información detallada sobre la ubicación y contacto de cada establecimiento.

REQUERIMIENTOS JUDICIALES

Como parte del control de legalidad sobre internaciones involuntarias de niñas, niños, adolescentes y personas adultas en efectores públicos y privados de la provincia, el ORS-

MSFE recibió y gestionó oficios judiciales conforme al artículo 24 de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657.

SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

La recopilación y análisis de datos permitió elaborar estadísticas detalladas que no solo cuantifican la labor del organismo, sino que también posibilitan evaluaciones territoriales,

etarias y de género, permitiendo una lectura más precisa de los desafíos en la implementación de políticas de salud mental.



RELEVAMIENTO NACIONAL SOBRE SUICIDIO INFANTIL Y ADOLESCENTE

El ORSMSFE llevó a cabo un relevamiento de casos de suicidio en niños, niñas y adolescentes con el propósito de fortalecer la articulación con el Órgano de Revisión Nacional de Salud Mental. Esta iniciativa se desarrolló en

el marco de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657, la Ley de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes N° 26.061 y la Ley Nacional N° 27.130 de Prevención del Suicidio.

PROCESOS DE RESTRICCIÓN DE CAPACIDAD Y REDES DE APOYO

Se promovieron espacios de intercambio con actores institucionales clave para abordar problemáticas vinculadas a los procesos de restricción de capacidad, la necesidad de fortalecer redes de apoyo y la implementación del Cuerpo de Letrados del artículo 15 de la Ley Provincial N° 13.733 y el artículo 22 de la

Ley Nacional de Salud Mental. En este marco, se mantuvieron reuniones con el Defensor General de Cámaras y con representantes del Instituto de Derechos sobre la Discapacidad del Colegio de Abogados de la Primera Circunscripción.

ACCESIBILIDAD A LOS DERECHOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Se realizaron reuniones con actores estratégicos del sistema de seguridad social, con el objetivo de facilitar el acceso a derechos y prestaciones para personas usuarias de servi-

cios de salud mental, optimizando la articulación entre el ORSMSFE y organismos de previsión social.

ARTICULACIÓN CON ÁREAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

En pos de fortalecer el trabajo interdisciplinario, se mantuvieron reuniones de articulación con distintas áreas de la Defensoría del

Pueblo, tales como el Centro de Atención a la Víctima, el Área de Atención a la Ciudadanía y el Área de Salud y Discapacidad, entre otras.

POSICIONAMIENTO ANTE NUEVOS LINEAMIENTOS EN SALUD MENTAL

La Secretaría Ejecutiva participó en debates nacionales sobre la reforma a la Ley Nacional de Salud Mental propuesta por el Poder Ejecutivo Nacional, en el marco de una reunión de ADPRA con representantes del Órgano de Revisión Nacional y del ORSMSFE de la

provincia de Río Negro. Asimismo, se adhirió al comunicado emitido por la Secretaría Ejecutiva del Órgano de Revisión Nacional en rechazo al cierre del Hospital "Laura Bonaparte" (Disposición N° 6/2024).

ACTUACIONES DE OFICIO

En respuesta a hechos de posible vulneración de derechos informados en los medios de comunicación, se iniciaron dos actuaciones de oficio:

1. El fallecimiento de un joven en una clínica monovalente de la ciudad de Rosario, en el

marco de la Resolución N° 15/2014 del Órgano de Revisión de Salud Mental de la Nación.

2. La solicitud de una jueza para la creación de un pabellón psiquiátrico en una unidad penitenciaria de la provincia.

PROMOCIÓN DE DERECHOS

La promoción de derechos fue una línea transversal en todas las acciones del ORSMSFE, incluyendo la difusión de información sobre el marco legal vigente y la sensibilización respecto del acceso a servicios de salud

mental. Se buscó fortalecer el conocimiento de la comunidad sobre los derechos de las personas usuarias, así como mejorar la accesibilidad a los recursos disponibles.

ACCIONES Y ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE SALUD MENTAL

GESTIONES INSTITUCIONALES Y OPERATIVAS

- Reunión con autoridades sanitarias (enero): Encuentro con la Ministra de Salud de la Provincia de Santa Fe, el Secretario de Gestión y Fortalecimiento Institucional y los Defensores del Pueblo a cargo, Jorge Henn y Gabriel Savino, para abordar los principales ejes relevados por el ORSMSFE.

- Visita operativa a la Cooperativa Social Emilianas (enero): Ubicada en el Hospital Mira y López de Santa Fe, con el fin de fortalecer la articulación con actores clave en salud mental.

- Reunión con la Diputada Provincial Varinia Drisun (enero): Se trabajó en el fortalecimiento del ORSMSFE y la plena implementación de la Ley Nacional de Salud Mental.

- Adhesión a la Resolución N.º 6/23 del ORSMN

(febrero): Se aprobó el documento que regula el uso de consignas policiales en internaciones por salud mental (Disposición 2/2024).

- Relevamiento en el Hospital Mira y López (abril): Evaluación edilicia y sanitaria junto a la Subsecretaría de Salud Mental y la Secretaría de Derechos Humanos, abarcando internaciones prolongadas y personas en conflicto con la ley penal.

- Visita operativa a la Colonia Psiquiátrica de Oliveros "Dr. Abelardo I. Freyre" (mayo): Evaluación del estado general del efector y diálogo con las nuevas autoridades.

- Visita a la Región de Salud Nodo Venado Tuerto (mayo): Reunión con autoridades del Hospital "San Martín" de Firmat, equipos de salud mental de Venado Tuerto y Firmat, y la coordinadora del Nodo de Salud.

- Visita operativa al Centro Regional de Salud Mental "Dr. Agudo Ávila" (junio): Evaluación de las condiciones del efector en Rosario.
- Reunión con Asociaciones de Acompañantes Terapéuticos (noviembre): Encuentro con A.Te.S y AATRA para impulsar la reglamentación de la Ley Provincial N.º 13.970/20 y fortalecer la implementación de la Ley Nacional de Salud Mental.
- Monitoreo en Holeyam Imperial I (diciembre): Evaluación del establecimiento ubicado en la ciudad de Santa Fe.
- Participación en proyecto piloto OPS/OMS (diciembre): Evaluación de calidad y derechos en el Centro Territorial de Salud Mental "La Posta Norte", con el objetivo de mejorar la atención, garantizar derechos y promover la autonomía de los usuarios.

E. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y ENCUENTROS FORMATIVOS

CAPACITACIONES Y ENCUENTROS SOBRE SALUD MENTAL

- Capacitación en Rafaela sobre notificación de internaciones (agosto): Dirigida a la región de Salud de Rafaela, abordando internaciones involuntarias y voluntarias prolongadas y los procedimientos judiciales para traslado y evaluación.
- Jornada "Apuestas Online y Ludopatías" (agosto): Análisis sobre la regulación estatal y estrategias de prevención y abordaje del juego patológico.
- Congreso Argentino de Salud Mental (septiembre): Participación en el XVII Congreso en Buenos Aires, bajo la temática "La Urgencia Subjetiva - Clínica, Sociedad y Estado".
- Taller "Comunicación y Conflicto desde el Enfoque Restaurativo" (octubre): Espacio de formación sobre la gestión de conflictos en contextos de salud mental.
- Mesa Permanente de Salud Mental de la Región Centro (octubre): Encuentro en Rosario con equipos de gestión de Córdoba, Entre Ríos y Santa Fe para articular políticas regionales.
- Segundo Encuentro Nacional de Órganos de Revisión de Ley de Salud Mental (noviembre):
- Jornada en Buenos Aires con representantes de todo el país.
- 4º Jornada de Capacitación en Salud Mental (noviembre): Organizada por la Subdirección de Abordajes de Consumo Problemático de la Municipalidad de Santa Fe.
- Conversatorio "La Clínica de Sector en Francia y su impacto en Santa Fe" (noviembre): Realizado en el Hospital Oncológico de Santa Fe, promoviendo el intercambio de experiencias internacionales en salud mental.
- Capacitación sobre Juegotecas en Salud (noviembre): Formación dentro del Plan Estratégico de Salud Mental de la provincia, orientada a la incorporación de espacios lúdicos como herramientas terapéuticas.

A través de estas acciones, el ORSMSFE fortaleció su rol en la promoción y protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud mental, asegurando la implementación de políticas públicas efectivas y consolidando espacios de articulación institucional para mejorar la accesibilidad y calidad de los servicios.

CAPÍTULO 5

Gestión de la Institución



A. RESOLUCIONES, RECOMENDACIONES Y DISPOSICIONES

En el ejercicio de sus funciones, la Defensoría del Pueblo emite diversos actos administrativos, los cuales se agrupan en tres categorías principales: resoluciones, recomendaciones y disposiciones.

Las resoluciones son actos administrativos emitidos por el titular de la institución o los Defensores Adjuntos para pronunciarse sobre situaciones específicas. Estas pueden ser:

- **Recomendatorias:** instan a la administración pública a adoptar determinadas acciones o corregir prácticas que afectan derechos ciudadanos.
- **Administrativas internas:** regulan el funcionamiento interno de la institución, abarcando cuestiones presupuestarias, de gestión y operativas.

Las disposiciones, por su parte, son actos administrativos que ordenan el archivo de un expediente, ya sea por la resolución favorable de la queja, el desistimiento del denunciante o la remisión del caso a otra autoridad competente para su tratamiento.

Durante 2024, se protocolizaron 389 resoluciones y 94 disposiciones de cierre y archivo de actuaciones concluidas en la sede Santa Fe. Dichas actuaciones fueron tramitadas por las Direcciones Generales de Atención a la Ciudadanía, Salud, Ambiente y Discapacidad, Mediación y Resolución de Conflictos Santa Fe. Asimismo, el Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Mental protocolizó seis (6) disposiciones.

Detalle de resoluciones: de Recomendaciones veintitrés (23); cuatro (4) a resoluciones con Iniciativas Legislativas presentadas a las Cámaras Legislativas, siete (7) a resoluciones de la Defensoría provincial de Niñas, Niños y

Adolescentes, cuatro (4) a resoluciones de relevancia institucional y/o adhesiones, trescientas treinta y cinco (335) resoluciones referidas a trámites administrativos.

- 23 resoluciones recomendatorias dirigidas a la administración pública.
- 4 resoluciones con iniciativas legislativas presentadas ante las Cámaras Legislativas.
- 7 resoluciones emitidas por la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes.
- 4 resoluciones de relevancia institucional y adhesiones a diferentes iniciativas.
- 335 resoluciones de carácter administrativo interno, que incluyen:
 - Autorización de partidas para gastos e inversiones.
 - Modificaciones y ampliaciones presupuestarias.
 - Contratos de alquiler de inmuebles.
 - Licitaciones privadas.
 - Trámites administrativos vinculados al personal de la institución.
 - 16 resoluciones de ratificación de convenios de cooperación, colaboración y vinculación institucional. tivos internos, tales como autorización de partidas para gastos e inversiones del organismo, modificaciones y ampliaciones presupuestarias, contratos de alquiler de inmuebles, licitaciones privadas y trámites que refieren al personal de la institución y se suscribieron dieciséis (16) resoluciones que ratifican convenios cooperación, colaboración y vinculación institucional.

B. RESOLUCIONES DE RECOMENDACIÓN

ACCESO A DERECHOS EDUCATIVOS Y LABORALES

- Resolución N° 007/24 – Se recomienda al Ministerio de Educación responder, a la mayor brevedad, a los oficios relacionados con los recursos presentados por un docente, quien cuestiona la falta de valoración y asignación de puntaje en su legajo por parte de las Juntas de Escalafonamiento de Educación Superior y Secundaria.

- Resolución N° 034/24 – Se insta al Ministerio de Seguridad a intervenir en una denuncia de violencia laboral, llevando adelante una investigación integral del hecho y comunicando los resultados a la Defensoría.

SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SANITARIA

Resolución N° 013/24

Se recomienda al Ministerio de Salud evaluar la implementación de un Programa Estratégico de Prevención del Dengue, Zika y Chikungunya, con planificación y ejecución coordinada entre estamentos provinciales, municipales y comunales.

- Resolución N° 068/24 – Se insta a IAPOS a resolver definitivamente el pedido de prestación de una afiliada, garantizando el tratamiento completo con cobertura conforme al PMO para patologías crónicas.

- Resolución N° 076/24 – Se recomienda a IAPOS asegurar la provisión completa y en tiempo del suplemento alimenticio prescripto a una afiliada.

- Resolución N° 077/24 – Se insta a IAPOS a dar inmediata respuesta a una afiliada, considerando la indicación de su médico tratante y la gravedad de su patología.

- Resolución N° 115/24 – Se recomienda a IAPOS garantizar la cobertura total de sensores de glucosa sin discriminación por edad, en virtud de los parámetros de salud y derechos humanos fundamentales.

- Resolución N° 168/24 – Se solicita a IAPOS dar respuesta urgente a un pedido de reintegro por un centellograma cardíaco, debido a la urgencia del caso y la demora en la autorización de la práctica.

- Resolución N° 189/24 – Se recomienda a IAPOS implementar un sistema alternativo al token para la seguridad informática, evitando el uso obligatorio del teléfono celular para afiliados.

SERVICIOS PÚBLICOS Y ACCESO A INFRAESTRUCTURA

- Resolución N° 030/24 – Se solicita a la Empresa Provincial de la Energía (EPE) informar sobre la posibilidad de conexión definitiva de suministro eléctrico en un edificio de departamentos en Rosario.

- Resolución N° 056/24 – Se recomienda al ENRESS responder sobre problemas estructurales en la prestación del servicio de agua potable en un barrio de Rosario.

- Resolución N° 057/24 – Se solicita a la EPE atender los constantes cortes y variaciones de tensión denunciados por vecinos de Rosario.

- Resolución N° 059/24 – Se insta a ASSA, EPE y ENRESS a brindar una respuesta urgente a un consorcio afectado por inundaciones en

una subestación transformadora de energía.

- Resolución N° 069/24 – Se recomienda a la EPE responder al pedido de normalización de conexión subterránea de un edificio en Rosario.

- Resolución N° 141/24 – Se insta al ENRESS y al Ministerio de Obras Públicas a revisar la fórmula que asigna el volumen de consumo (QA) a usuarios sin medidor, considerando otras variables además de la superficie equivalente (SE).

- Resolución N° 337/24 – Se solicita a IAPOS responder a los pedidos de medicación e insumos para el tratamiento de diabetes de una afiliada.

MEDIO AMBIENTE Y URBANISMO

- Resolución N° 083/24 – Se recomienda al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático expedirse sobre la recategorización ambiental de un establecimiento comercial y verificar el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental, aplicando sanciones en caso de incumplimientos.
- Resolución N° 116/24 – Se solicita al Poder Ejecutivo Provincial reconsiderar el Decreto N° 2738/23, analizando la propuesta de los vecinos autoconvocados de Villa Constitución para ampliar la Reserva Natural Municipal Isla del Sol.
- Resolución N° 165/24 – Se recomienda al Ministerio de Obras Públicas reactivar el Comité de Cuenca del Arroyo Ludueña, considerando el renovado interés ciudadano expresado en una audiencia pública.

Resolución N° 169/24

Se insta a los Ministerios de Ambiente y Obras Públicas a retomar las tareas de limpieza y saneamiento del Arroyo Ludueña.

Resolución N° 170/24

Se reitera al Ministerio de Ambiente la necesidad de reactivar el Comité de Cuenca, conformado bajo el Decreto N° 2375/2010, poniendo a disposición la infraestructura y equipos técnicos de la Defensoría.

BIENES DEL ESTADO Y ASISTENCIA SOCIAL

Resolución N° 183/24

Se recomienda a la Agencia Provincial de Registro, Administración y Destino de Bienes considerar la cesión en comodato de inmuebles bajo su administración a autoridades provinciales u ONG, para destinarlos a programas de tratamiento y atención de personas con consumos problemáticos, conforme a la Ley N° 13.579.

Resolución N° 208/24

Se insta al Ministerio de Obras Públicas y gobiernos locales a reactivar el Comité de Cuenca del Arroyo Ludueña, según el Decreto N° 2375/2010.

Resolución N° 234/24

Se informa a los usuarios de electricidad y gas que el sistema de subsidios RASE seguirá vigente durante 2024 y se recomienda a la Secretaría de Energía de Santa Fe gestionar medidas ante la Secretaría de Energía de la Nación.

C. RESOLUCIONES CON INICIATIVAS LEGISLATIVAS

Resolución N.º 095/2024

Se impulsa una modificación a la Ley N.º 10.396, que regula el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. La propuesta busca reformar el Capítulo IV, relativo a los Defensores Adjuntos, estableciendo la creación de "Adjuntías Temáticas Especializadas". Este cambio permitiría fortalecer la estructura institucional, asignando defensores con competencias específicas en distintas áreas, lo que optimizaría la respuesta ante problemáticas de alta complejidad.

Resolución N.º 132/2024

Se propone la adhesión de la provincia de Santa Fe a la Ley Nacional N.º 27.714, que establece la tolerancia cero de alcohol al volante, prohibiendo la conducción de cualquier vehículo con una alcoholemia superior a 0,0 miligramos por litro de sangre. Además, se plantea la modificación de la Ley Provincial N.º 13.169, incorporando mecanismos de contraprueba que garanticen el derecho de defensa del presunto infractor, asegurando así un procedimiento transparente y equitativo.

D. RESOLUCIONES DE RELEVANCIA INSTITUCIONAL Y/O ADHESIONES

- Resolución N.º 261/24 - Se crea el Observatorio de Personas Mayores, bajo la órbita del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito en Rosario. Este espacio tiene como objetivo el estudio, monitoreo y promoción de políticas públicas destinadas a garantizar los derechos de las personas mayores, visibilizando problemáticas como el abuso, la discriminación, el acceso a servicios de salud y el envejecimiento activo.

- Resolución N.º 284/24 - Se establece el Programa de Justicia Restaurativa, que tiene como finalidad la implementación de estrategias de mediación y resolución de conflictos en distintos ámbitos. Se designa al Instituto de Formación e Innovación de la Gestión Pública, dependiente de la

Dirección de Estrategia y Gestión, como responsable de la articulación de las capacitaciones internas y externas del programa. Esta iniciativa busca fortalecer el enfoque restaurativo en la resolución de conflictos, promoviendo el diálogo y la reparación del daño en situaciones de violencia y delito.

- Resolución N.º 049/24 - Se adhiere a la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, reafirmando el compromiso de la Defensoría con la promoción de la igualdad de género y la erradicación de la violencia y la discriminación hacia las mujeres y diversidades. Esta adhesión incluye el impulso de actividades de sensibilización, formación y difusión en el marco del 8 de marzo.

E. RESOLUCIONES ESPECÍFICAS DE LA DEFENSORÍA DE NNYA

- Resolución N° 017/24 - Se adhiere a las Recomendaciones de la jornada "Repensar la Escuela: Inclusión y Discapacidad" y se recomienda al Poder Ejecutivo provincial que disponga los mecanismos necesarios para iniciar un proceso participativo de revisión y reforma de la Resolución N° 1290 del Ministerio de Educación de Santa Fe, con el fin de garantizar una educación inclusiva que contemple las necesidades de niños, niñas y adolescentes con discapacidad.
- Resolución N° 050/24 - Se aprueba el Protocolo de Actuación Institucional en Situaciones de Violencia Sexual, estableciendo lineamientos y criterios de intervención ante situaciones que involucren a niñas, niños y adolescentes, con el objetivo de garantizar un abordaje interdisciplinario, protección efectiva y acceso a la justicia.
- Resolución N° 087/24 - Se recomienda al IAPOS adoptar las medidas necesarias para asegurar la atención pediátrica especializada y de calidad a los niños, niñas y adolescentes afiliados. Asimismo, se solicita el retorno al sistema de pago de consultas pediátricas mediante la entrega directa de órdenes de consulta a los médicos prestadores, facilitando así el acceso a la salud infantil.
- Resolución N° 119/24 - Se aprueba el Procedimiento de Cierre y Archivo de Expedientes de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, con el propósito de estandarizar y agilizar la gestión administrativa de los casos atendidos por el organismo.
- Resolución N° 190/24 - Se recomienda al Registro Civil implementar las acciones necesarias para garantizar el acceso de adolescentes de 16 años a los trámites registrales, asegurando el reconocimiento de su autonomía progresiva y el ejercicio pleno de sus derechos.
- Resolución N° 207/24 - Se dispone el inicio de un relevamiento sobre la Atención de Salud Mental en Infancias, con el fin de evaluar las condiciones de acceso, calidad y cobertura de los servicios de salud mental destinados a niñas, niños y adolescentes en la provincia.
- Resolución N° 237/24 - Se recomienda la adecuación de la normativa provincial sobre el uso de tecnología digital y dispositivos móviles en el ámbito educativo, en consonancia con la Observación General N° 25 del Comité de los Derechos del Niño. Se insta a realizar las modificaciones legislativas necesarias a la Ley Provincial N° 12.686 y a actualizar las reglamentaciones y disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación de Santa Fe para regular el uso responsable de las tecnologías en entornos escolares.
- Resolución N° 312/24 - Se convoca a la conformación de una Mesa Interinstitucional sobre el Proceso de Adopción, con el objetivo de coordinar esfuerzos entre organismos estatales y organizaciones especializadas para mejorar los tiempos, procedimientos y condiciones de adopción en la provincia, priorizando el interés superior de niñas, niños y adolescentes en situación de adoptabilidad.
- Resolución N° 190/24 - Se recomienda al Registro Civil implementar las acciones nece-

F. RESOLUCIONES SOBRE CONVENIOS

CONVENIOS CON INSTITUCIONES ACADÉMICAS Y DE FORMACIÓN

- Resolución N.º 124/24 – Expte Ros-4709/24: Convenio con la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Santa Fe, orientado a la colaboración en actividades académicas, prácticas preprofesionales e investigación.
- Resolución N.º 154/24 – Expte Ros-6606/24: Convenio con la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Nacional de Rosario para la realización de prácticas profesionales en el ámbito de la Defensoría.

- Resolución N.º 184/24 – Expte Ros-8493/24: Convenio específico con la Universidad Católica de Santa Fe - Facultad de Psicología, enmarcado en programas de asistencia y formación en salud mental.

CONVENIOS CON ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y DEL SECTOR PÚBLICO

- Resolución N.º 108/24 – Expte Ros-5093/24: Convenio con la Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas, destinado a la descentralización y optimización de la atención ciudadana.
- Resolución N.º 155/24 – Expte Ros-6768/24: Convenio con la Cámara de Diputados para la creación del Observatorio de Discapacidad, con el fin de impulsar políticas inclusivas.
- Resolución N.º 223/24 – Expte Ros-10136/24: Convenio con la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de la Producción, para el monitoreo y defensa de los derechos de consumidores y usuarios.
- Resolución N.º 256/24 – Expte Sfe-4765/24: Convenio con el Colegio de Funcionarios Públicos Jerarquizados, con el objetivo de fortalecer la capacitación y formación del personal estatal.

CONVENIOS CON MUNICIPIOS PARA LA CREACIÓN DE OFICINAS DE ATENCIÓN

- Resolución N.º 139/24 – Expte Ros-6772/24: Convenio con la Municipalidad de Capitán Bermúdez para la instalación de una Oficina de Atención y Mesa de Entradas de la Defensoría.
- Resolución N.º 140/24 – Expte Ros-6773/24: Convenio con la Municipalidad de San Jorge para la apertura de una Oficina de Atención y Mesa de Entradas.
- Resolución N.º 272/24 – Expte Ros-11868/24: Convenio con la Municipalidad de Arroyo Seco, en el mismo sentido, facilitando el acceso de la comunidad a los servicios de la Defensoría.

CONVENIOS CON EL SISTEMA PENITENCIARIO Y DE JUSTICIA

- Resolución N.º 109/24 – Expte Ros-5309/24: Convenio específico con el Servicio Penitenciario, para la implementación de programas de acceso a la justicia y asistencia a personas privadas de la libertad.
- Resolución N.º 185/24 – Expte Ros-8821/24: Convenio marco con la Asociación para la Protección y Asistencia al Condenado (APAC), enfocado en la reinserción y acompañamiento de personas en contexto de encierro.
- Resolución N.º 273/24 – Expte Ros-11692/24: Convenio tripartito con la Procuración de la Corte Suprema de Justicia de la provincia de Santa Fe y la Municipalidad de Santa Fe, orientado a mejorar el acceso a la justicia en la región.

CONVENIOS CON ASOCIACIONES CIVILES Y ENTIDADES DE LA SOCIEDAD CIVIL

- Resolución N.º 041/24 – Expte Ros-0653/24: Convenio con el Colegio de Corredores Inmobiliarios, con el objetivo de mediar en conflictos habitacionales y fortalecer la información sobre derechos de inquilinos.
- Resolución N.º 047/24 – Expte Ros-1386/24: Convenio con la Asociación Acceso a la Justicia Social, para el desarrollo de programas de asesoramiento legal gratuito a sectores vulnerables.
- Resolución N.º 091/24 – Expte Ros-3945/24: Convenio con el Club El Clásico en el marco del Proyecto Bowling, destinado a la inclusión social y recreativa de personas en situación de vulnerabilidad.

ACTUACIONES DESTACADAS

- **Análisis del DNU N° 070/2023:** Se realizó un estudio detallado de las modificaciones normativas introducidas por el decreto, con especial énfasis en aquellas que afectan materias de consulta frecuente en la Defensoría del Pueblo.
- **Participación en el III Plenario de ADPRA en Santa Fe:** Se colaboró en la elaboración de la exposición del Defensor del Pueblo, abordando la reforma constitucional y la posibilidad de otorgar rango constitucional a la Defensoría del Pueblo.
- **Intervención en audiencias públicas:** Se brindó asistencia a los Defensores del Pueblo en sus presentaciones en audiencias convocadas para evaluar modificaciones tarifarias de Aguas Santafesinas S.A. (ASSA) y la Empresa Provincial de la Energía (EPE).
- **Estudio sobre la implementación de la tarifa social de ASSA:** Se elaboró un informe basado en estudios sobre la viabilidad y necesidad de establecer una tarifa social para usuarios de ASSA, con el fin de garantizar el acceso equitativo a los servicios básicos.
- **Investigación sobre apuestas en línea y ludopatía:** Se analizaron los marcos normativos provincial y nacional en relación con el juego en línea, aportando información para distintas presentaciones y disertaciones del Defensor del Pueblo sobre la problemática de la ludopatía.
- **Encuentro con el Colegio de Traductores:** Se participó en la reunión con representantes del Consejo Directivo del Colegio de Traductores, a fin de abordar la falta de criterios uniformes en las interpretaciones de la Lengua de Señas Argentina (LSA) y las demandas del colectivo de intérpretes sobre su matriculación, con el objetivo de promover la inclusión y el acceso a derechos de la comunidad sorda.
- **Reunión con la Cátedra del Agua de la UNR:** Se mantuvo un encuentro con el director de la Cátedra del Agua y del Centro Interdisciplinario del Agua de la Universidad Nacional de Rosario, Aníbal Faccendini, quien presentó una propuesta para incluir en la futura Constitución Provincial el reconocimiento de personería jurídica al agua, así como el derecho humano al agua y al saneamiento.
- **Gestión ambiental en Pueblo Esther:** Se asistió a una reunión solicitada por concejales de Pueblo Esther, quienes requirieron la intervención de la Defensoría ante el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático de Santa Fe, a fin de obtener información sobre el cumplimiento de la normativa ambiental por parte de las areneras que operan en la localidad.

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y DICTÁMENES

- **Evaluación de Antigüedad de un Agente Institucional:** Se realizó un análisis detallado sobre la antigüedad de un agente de la Defensoría del Pueblo, considerando los años acreditados en una repartición nacional. El objetivo fue determinar si cumplía con los requisitos para la intimación a iniciar su trámite jubilatorio.
- **Supervisión de Sumario Administrativo:** Se llevó a cabo un control del procedimiento sumarial en curso, destinado a investigar la conducta de un agente de planta permanente. Se revisaron las actuaciones a fin de garantizar el debido proceso y el cumplimiento de la normativa aplicable.
- **Revisión de Contratos de Locación:** Se efectuó un análisis preliminar de la documentación y del proyecto de contratos de locación de la sede y oficinas de la Defensoría del Pueblo, evaluando la adecuación de los términos contractuales a la normativa vigente.

te y a los intereses institucionales.

- **Corrección de Errores en Liquidaciones Salariales:** Se intervino en un reclamo administrativo presentado por dos agentes del organismo, quienes señalaron inconsistencias en la liquidación de sus haberes. Se efectuó un análisis pormenorizado del caso para determinar las causas del error y se propusieron medidas correctivas.
- **Dictamen sobre Licitación Privada:** Se participó en la evaluación del proceso de licitación privada y se elaboró un dictamen sobre la viabilidad de dejar sin efecto el llamado a licitación, en respuesta a un requerimiento de la administración.

- **Análisis de Proyectos de Convenios:** Se revisaron diversos proyectos de convenio, asegurando su conformidad con el Protocolo aprobado mediante la Resolución N.º 095/2023. Se verificó la adecuación de los términos a los objetivos institucionales y se sugirieron modificaciones cuando correspondía.

- **Marco Jurídico de la Secretaría Ejecutiva del Órgano de Revisión de Salud Mental:** Se realizó un estudio sobre el encuadre normativo de la figura de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE, analizando sus competencias, atribuciones y responsabilidades dentro del marco de la Ley Provincial N.º 13.733 y la Ley Nacional de Salud Mental N.º 26.657.

G. COMUNICACIÓN DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

La estrategia comunicacional de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe tiene como objetivo central garantizar que la ciudadanía en general y los distintos niveles del

Estado accedan de manera clara, precisa y transparente a la información vinculada con el accionar cotidiano de la institución.

COBERTURA MEDIÁTICA

La Dirección General de Prensa, mantiene una comunicación constante y directa con los medios de comunicación, periodistas, movileros y productores de todo el sur de la provincia de Santa Fe. De esta manera, difunde las acciones, resoluciones y actividades de la institución, así como responde a los requerimientos de información que se realizan desde los medios de comunicación.

La tarea diaria incluye una amplia variedad de acciones, desde la toma de fotografías y grabaciones hasta la realización de entrevistas y la creación de comunicados de prensa. Estos materiales se difunden a través del portal web, redes sociales y un servicio de envío de newsletter que contiene bases de datos de toda la provincia.

En el período que comprende este informe anual, se destacaron las coberturas de varias iniciativas institucionales, como el ciclo de charlas "Realidades Ocultas y Trata de Personas", que comenzó en Rosario a mediados de

año con motivo del Día Internacional contra este flagelo y luego continuó con actividades en otras localidades de la provincia de Santa Fe.

También se realizó una importante labor con la difusión de la participación de la Defensoría del Pueblo en actividades llevadas a cabo en distintos ámbitos con motivo de las apuestas online, así como en otras actividades organizadas propiamente por este organismo. Es de remarcar que la cuestión de apuestas y consumos problemáticos ocupó un lugar preponderante durante la agenda del año 2024.

Asimismo, se produjeron y difundieron recomendaciones vinculadas con la defensa de los derechos del consumidor con motivo de eventos puntuales relacionados con días de compras, como CyberMonday, Black Friday y similares. Se hizo especial hincapié en la prevención de estafas, dado que se evidenció un importante incremento de este tipo de

delitos por distintas vías durante 2024.

Se realizó la cobertura, también, de la apertura de oficinas en las ciudades de Granadero Baigorria y Capitán Bermúdez, así como de las actividades de la Oficina Móvil que continuamente recorre las localidades santafesinas en donde no hay oficinas fijas del organismo.

Finalmente, pero no menos importante, fue la realización de especiales con motivo de efemérides vinculadas a la problemática ambiental. De esta manera, se produjeron y difundieron contenidos sobre el Día del Árbol, Día de la Tierra, Día de los Humedales y Día

de la Educación Ambiental, en la web institucional y en las redes sociales.

La cobertura mediática también incluyó eventos nacionales e internacionales en los que los Defensores del Pueblo participaron como ponentes. Entre estos eventos se incluyen congresos, jornadas y conferencias sobre justicia restaurativa, inteligencia artificial y derechos humanos.

Por último, debe remarcar que la Dirección de Prensa brinda estrecha colaboración a otras áreas de la institución para la creación de materiales de difusión, como folletos, volantes, flyers, notas de opinión y otros.

SITIO WEB

El sitio web oficial de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, accesible en www.defensoriasantafe.gob.ar, funciona como principal canal de difusión e información sobre las actividades realizadas por la institución, a la vez que sirve como historia

organizacional, ya que allí la ciudadanía en general, los demás organismos del Estado y los propios integrantes de la institución pueden consultar resoluciones, informes anuales, noticias y otros datos vinculados con la actividad de la Defensoría.

REDES SOCIALES DIGITALES

A través de las redes sociales, la Defensoría comparte materiales que reflejan su labor y actividades cotidianas, en formato de fotos o videos, según corresponda. Además de destacar hitos institucionales, se difunden

efemérides y recordatorios relacionados con la promoción y protección de derechos, utilizando contenidos elaborados por la Dirección de Prensa.

NEWSLETTER

El servicio de envío de newsletter permite a la Dirección de Prensa llegar directamente a periodistas, productores y movileros con la información que se genera desde la oficina,

propiciando un intercambio que aumenta la posibilidad de que la Defensoría del Pueblo continúe ocupando un lugar de preponderancia en la agenda pública provincial.

APOYO A LAS OFICINAS MÓVILES

Entre las acciones que lleva adelante la Dirección de comunicación y Relaciones Institucionales se encuentran las recorridas barriales diarias de las Oficinas Móviles de la Defensoría. Antes de cada visita institucional, se realiza

un relevamiento de los medios de comunicación locales, organizaciones civiles y entidades estatales que pueden colaborar en la labor, así como un estudio de la zona en cuestión. Además, se prepara y distribuye folletería con

La Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales emitió un promedio de 1,5 gacetillas de prensa por día destinada a los medios de comunicación. Estas contienen la

difusión de actividades, opiniones o resoluciones en los medios de comunicación con destino a la comunidad.

REPORTE DIARIO DE NOTICIAS

La Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales emitió un promedio de 1,5 gacetillas de prensa por día destinada a los medios de comunicación. Estas contienen la

difusión de actividades, opiniones o resoluciones en los medios de comunicación con destino a la comunidad.

CONFERENCIAS DE PRENSA

Desde la dirección de Comunicación se convocaron y realizaron 47 conferencias de prensa durante el 2024, en las que estuvieron repre-

sentados casi la totalidad de medios de la región ya sean tradicionales o alternativos.

H. RELACIONES INSTITUCIONALES

La Defensoría del Pueblo integra distintas redes de trabajo con instituciones afines, públicas y privadas, nacionales e internacionales. Esta labor permite ampliar la mirada acerca de las distintas estrategias a adoptar para enfrentar las problemáticas que la sociedad plantea en un contexto en el que lo local se hace global y lo que sucede en el mundo impacta en lo

cotidiano. El trabajo en redes integradas por distintos organismos permite enriquecer la capacidad de respuesta a las demandas de la ciudadanía y también permite aportar a otros organismos la significativa experiencia de más de treinta años alcanzada por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe cuyo reconocimiento trasciende la provincia.



ASOCIACIÓN DE DEFENSORES Y DEFENSORAS DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (ADPRA)

La Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) reúne a las 67 Defensorías del Pueblo de todo el país y tiene un rol destacado en su fortalecimiento como instituciones democráticas y defensoras de los Derechos Humanos.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe mantiene en ADPRA una presencia trascendente, tanto en los aportes que formula en los encuentros plenarios anuales de la asociación, como en la representación que ejerce ante organismos internacionales que

aglutinan a instituciones del Ombudsman.

A través de la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales, la Defensoría del Pueblo santafesina fue una de las instituciones fundadoras de la red de prensa de ADPRA y, desde su inicio, ha participado decisivamente en la política comunicacional de la asociación.

Durante 2024, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó en los cuatro plenarios realizados por ADPRA.

I PLENARIO ANUAL

Se realizó en dos jornadas los días 25 y 26 de marzo, en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires dentro del Museo Sitio de Memoria ESMA, en conmemoración del 24 de marzo, y en la sede de la Defensoría porteña, en Belgrano 570.

Durante el Plenario se reafirmó el compromiso en la defensa de la Memoria, Verdad y Justicia. Se analizaron los desafíos actuales a partir de la multiplicidad de reclamos que enfrentan las Defensorías del Pueblo en todo el territorio nacional. Temas como la energía, género, turismo social, mantenimiento de rutas nacionales, transporte público, recortes en programas de asistencia alimentaria y los desmedidos aumentos

en las empresas de medicina prepaga, entre otros, perfilaron la compleja situación de vulneración de derechos que la ciudadanía enfrenta cotidianamente.

Respecto del aumento en las tarifas de los servicios públicos, se puso en relieve la condición de no vinculantes que tienen las audiencias públicas, donde habitualmente no se contempla debidamente la opinión de la mayoría de los participantes y se avanza con decisiones previamente adoptadas. También se abordó la importancia del vínculo con los entes reguladores, en el marco de las decisiones anunciadas por el gobierno nacional y su impacto en la economía de los hogares.

II PLENARIO ANUAL

Se realizó el 13 de agosto en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En esa oportunidad se acordaron los lineamientos de un Convenio de Cooperación y Asistencia con la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP) para trabajar en la protección de datos personales y en el acceso a la información pública.

En el proyecto del convenio se contempla un

plan de trabajo concentrado en tres aspectos, a saber, capacitaciones para los funcionarios de las Defensorías del Pueblo; campañas de difusión y sensibilización, en diferentes medios, material impreso, etc; creación en cada Defensoría del Pueblo de un espacio para asesorar acerca de las leyes de Protección de Datos. La firma del documento se fijó para el III Plenario a realizarse en la ciudad de Santa Fe.

II PLENARIO ANUAL

Se llevó a cabo los días 19 y 20 de septiembre en la ciudad de Santa Fe, en el marco del 30º aniversario de la Reforma Constitucional de

1994, oficiando la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe como institución anfitriona. El plenario constó de dos jornadas, una en la



sede de la Universidad Nacional del Litoral (UNL), en cuyo Paraninfo sesionó, en 1994, la Convención Nacional Constituyente.

Allí se destacó la presentación de la Cátedra Abierta de las Defensorías del Pueblo en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNL, una iniciativa de enorme valor porque pone de manifiesto la importancia de la alianza estratégica entre la academia y las Defensorías del Pueblo para formar con perspectiva de derechos.

Los Defensores del Pueblo a/c Jorge Henn y Gabriel Savino tuvieron un rol destacado como anfitriones de sus colegas de todo el país en el plenario, que abordó entre sus paneles “El rango constitucional al instituto del Defensor del Pueblo, materia pendiente en la provincia de Santa Fe”. También tuvieron lugar conversatorios en los que expertos, autoridades, Defensores y Defensoras expusieron sobre la situación actual de niñas, niños y adolescentes (7 de cada 10 se encuentran en situación de pobreza), y puntualmente de la reforma de la ley que modifica la edad de imputabilidad, la problemática de la ludopatía con los juegos online y el consumo problemático de sustancias. También se abordó la situación específica de las y los adultos mayores y sus derechos. Durante el plenario también se firmó el convenio de cooperación ya mencionado con la AAIP.

Otros temas relevantes abordados en el plenario

realizado en Santa Fe fueron los que siguen.

Posible veto al financiamiento a universidades. Defensoras y Defensores del Pueblo manifestaron que la falta de financiamiento adecuado impactaría negativamente en la calidad educativa y en las actividades de investigación, extensión y transferencia de conocimiento que las universidades realizan, fundamentales para el progreso científico y tecnológico de la Argentina.

Veto a la Ley de Movilidad Jubilatoria. Se acordó elaborar un pronunciamiento a raíz del veto del Poder Ejecutivo Nacional a la Ley que establecía una mejora en los haberes jubilatorios con la recomposición del 8,1 por ciento debido a la inflación de enero no reconocida por el gobierno nacional. Asimismo, la norma ratificaba la fórmula de movilidad impuesta por decreto, según la cual los ingresos de las y los jubilados debían ser actualizados en base a la inflación.

Banco Nacional de Alimentos. Se acordó impulsar la firma de un convenio entre esa institución y ADPRA con el fin de trabajar algunos temas en conjunto.

Derechos Humanos en riesgo en Argentina. Por iniciativa de la presidenta de ADPRA, María Rosa Muiños, el Plenario decidió solicitar una reunión con la Relatora sobre Memoria, Verdad y Justicia de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, a fin de expresarle la

preocupación por las medidas regresivas adoptadas por el gobierno argentino en detrimento de los avances alcanzados desde la recuperación democrática en materia de políticas de Memoria, Verdad y Justicia, Reparación y Garantías de no Repetición. En ese sentido, ADPRA alertó al Sistema Interamericano sobre las graves consecuencias y los riesgos que esto conlleva para los Derechos Humanos en Argentina y su posible impacto en la región.

IV PLENARIO ANUAL

El último plenario de ADPRA se celebró durante los días el 2 y 3 de diciembre en la ciudad de Posadas, provincia de Misiones. Se destacó la creación de la Cátedra Abierta de las Defensorías del Pueblo en la sede que la Universidad Católica de Santa Fe tiene en Posadas.

En esta oportunidad, la presidenta de ADPRA, María Rosa Muiños, compartió el informe “Apuestas online en adolescentes”, realizado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de la que es titular. Asimismo, en distintos paneles se abordaron los siguientes temas: “Delitos en entornos digitales”, “Los Derechos Humanos en tensión con las violencias y desigualdades”, “Consideraciones para la prevención de apuestas en adoles-

Designación del titular de la Defensoría del Pueblo de la Nación. Los Defensores y Defensoras del Pueblo de todo el país solicitaron al Congreso de la Nación la designación del Defensor o Defensora del Pueblo de la Nación, cargo que se encuentra vacante desde 2009. Dicha designación es necesaria para la protección integral de los derechos de las personas, el fortalecimiento de los organismos de control y la promoción de los Derechos Humanos.

centes” y “Consumidores hipervulnerables”. La Defensora del Pueblo de Posadas, Valeria Fiore, presentó la “Encuesta sobre Juegos de Apuestas en Adolescentes”.

Durante el plenario, se abordaron diferentes temáticas como: El estado de la medida judicial de ADPRA ante la CNRT para garantizar el cupo libre de pasajes para personas con discapacidad; Las tarifas de servicios públicos en zonas cálidas y frías; La situación a partir de la desregulación en SADAIC-AADI-CAPIF; el pronunciamiento sobre contaminación del río Paraguay, entre otros. Para finalizar, realizaron un balance de las acciones realizadas durante el año y delinearon temas y agenda de trabajo para 2025.

VINCULACIÓN CON LA ACADEMIA

Los vínculos entre la Defensoría del Pueblo y las universidades se afianzaron especialmente con la presentación de la Cátedra Abierta de las Defensorías del Pueblo en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNL y con su homóloga en el ámbito de la Universidad Católica de Santa Fe en la sede de la ciudad de Posadas, iniciativas desarrolladas desde la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales desde hace varios años.

También se destaca el Laboratorio Ciudadano de Narrativas Transmedias, creado en junto a la Cátedra Diseño Audiovisual de la Fadu-UNL, que cumplió enteramente con el cronograma de actividades programadas entre alumnos y OSC de la FOS.

FERIA DE ORGANIZACIONES SOCIALES

Con 14 años de vigencia, la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) es una red dinámica de organizaciones de la sociedad civil que actúan en la ciudad de Santa Fe. Articulada desde la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría

del Pueblo, la FOS tiene por objetivos la colaboración, capacitación y fortalecimiento de cada uno de sus miembros.

Durante 2024 desde la FOS se promovieron

las actividades que se detallan a continuación.

Difusión de actividades de la Defensoría del Pueblo. La FOS es un aliado clave en la difusión de las actividades de la institución en la ciudad de Santa Fe, incluyendo talleres abiertos a la comunidad, acompañamiento a la oficina móvil y campañas de información y prevención.

Plenario de planificación. El 2 de agosto se realizó el primer plenario del año, en el cual las organizaciones miembro se reunieron para planificar la agenda 2024.

Desarrollo del sitio web. La FOS avanzó en el diseño de su propio sitio web, cuya fisonomía gráfica fue aprobada durante un plenario. Con el dominio www.fossantafe.org el sitio representa un importante logro en la difusión de las actividades de la red.

Caminata por la Inclusión y Discapacidad. La FOS y la Defensoría del Pueblo participaron activamente en la décima caminata por la inclusión y discapacidad, organizada por el Centro de Día Burburinho.

Culminación del proyecto Laboratorio Ciudadano de Narrativas Transmedia. La Defensoría del Pueblo, la FADU-UNL y la FOS

celebraron el quinto aniversario del proyecto Laboratorio Ciudadano de Narrativas Transmedia con la jornada "Don Simón 5". Esta experiencia fue un espacio de colaboración y aprendizaje para estudiantes, docentes y organizaciones de la sociedad civil.

Participación en el Congreso de las Organizaciones. La FOS tuvo una destacada participación en el Congreso de las Organizaciones realizado por la Universidad Católica de Santa Fe. Representantes de diversas organizaciones miembro expusieron su experiencia como red de buenas prácticas, relataron cómo lograron instalar temas sociales en la agenda periodística y fortalecer la comunicación entre las organizaciones, los medios de comunicación y la comunidad.

Otros aspectos relevantes. La FOS y la Defensoría del Pueblo compartieron un brindis de camaradería con participantes, alumnos y docentes de la Licenciatura de Comunicación Audiovisual de la UNL para evaluar la experiencia de Laboratorio Ciudadano y proyectar el año en curso. Por otra parte, debido a la situación económica en el país, se resolvió en un plenario no presentar la muestra anual que se lleva a cabo tradicionalmente.

FORO PERMANENTE CON LA MESA DE DIÁLOGO SANTAFESINO Y LA COMUNIDAD VENEZOLANA EN LA CIUDAD DE SANTA FE

Este espacio de encuentro y acompañamiento fue creado en el mes de agosto a partir de la difícil situación que atraviesa el país caribeño, agudizado tras el proceso electoral, y fue impulsado por el Defensor del Pueblo a/c, Jorge Henn, conjuntamente con la Mesa de Diálogo Santafesino. Se sumaron miembros de Asociación de Venezolanos (Asoven) y numerosos inmigrantes de manera individual a una convocatoria amplia, dirigida a todos los venezolanos sin excepción que debieron exiliarse del país por razones políticas, ideológicas y económicas producto del accionar del gobierno autoritario de ese país.

La Mesa del Diálogo Santafesino, es el espacio integrado por los sectores más representativos del quehacer de la ciudad: las universidades, todos los credos religiosos, representaciones de la industria,

la producción, el comercio, y el trabajo, entre otras.

Tras las elecciones presidenciales del 28 de julio en Venezuela, donde no estuvo garantizada la transparencia del proceso y se declaró ganador al gobernante régimen bolivariano, se prevén nuevas persecuciones políticas e ideológicas, y como consecuencia se profundizó la preocupación por una nueva ola migratoria de venezolanos en Latinoamérica y el Caribe, de la cual Argentina y la provincia de Santa Fe no están exentas.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe colabora desde hace tiempo con organizaciones locales e internacionales para apoyar a la comunidad venezolana y abogar por una solución pacífica y democrática a la crisis que vive ese país.

I. RELACIONES INTERNACIONALES

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe integra organismos internacionales que nutren su visión y su capacidad de impacto en la comunidad, fortaleciendo su función como institución

protectora y promotora de los derechos fundamentales. Aquí se señalan algunos de los vínculos colaborativos más relevantes.

INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN (IOI)

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe integra el IOI desde 2012. El alcance global de este organismo vehiculiza la cooperación entre más de 200 instituciones del Ombudsman independientes en más de 100 países, y está organizado en seis regiones: África, Asia, Asia Austral y Pacífico, Europa, Caribe y América Latina y América del Norte. El IOI apoya a sus miembros en el esfuerzo

por lograr una buena gobernanza y por desarrollar capacidades, principalmente en tres ámbitos: formación, investigación y subvenciones regionales para proyectos. La cooperación institucional de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe con el IOI se gestiona desde la Dirección General de Estrategia y Gestión, y durante 2024 se destacaron los aspectos que se detallan más abajo.

13.ª CONFERENCIA MUNDIAL Y ASAMBLEA GENERAL IOI

Organizada por la Defensoría del Pueblo Nacional de los Países Bajos en la ciudad de La Haya entre el 12 y el 17 de mayo, la Conferencia Mundial del IOI "Actuar juntos por nuestro mañana", brindó una inmejorable oportunidad para que todos los miembros del IOI volvieran a encontrarse personalmente tras ocho años, producto de la virtualidad impuesta por la pandemia de Covid 19. Asistieron 200 delegados de 60 países diferentes y las seis regiones del IOI estuvieron representadas en este importante evento cuatrienal.

La Conferencia fue precedida por reuniones de la Junta Directiva del IOI, en las que la Junta admitió a

nuevos miembros de África, Asia, Europa, América Latina y América del Norte. La Junta aprobó además la publicación del próximo Documento de mejores prácticas sobre "Protección de los denunciantes", que estará disponible en el sitio web próximamente, así como la continuación del programa de subsidios regionales del IOI en el año de membresía 2024/2025.

Durante la Conferencia, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe a/c y Director de la Región Caribe y América Latina del IOI, Gabriel Savino, expuso en dos oportunidades. En el panel "Cooperación transfronteriza entre las Defensorías del



Pueblo”, Savino expuso junto a Vit Alexander Schorm, Defensor Público Adjunto de Derechos República Checa, con la moderación de Ira van Keulen, Defensor del Pueblo de los Países Bajos. Posteriormente, en el panel “La protección de los niños en un mundo cada vez más en línea”, el Defensor santafesino compartió experiencias junto a Gwendolien Mossel, Defensora del Pueblo Saint Martin, con la moderación de Hanna Vang, Defensora Parlamentaria de las Islas Feroe.

En La Haya, el IOI renovó su estrecha colaboración con la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT) mediante la firma de un Memorando de Entendimiento, por el cual ambas organizaciones acordaron continuar su sólida relación de cooperación, con vistas a compartir información, conocimientos y mejores prácticas en el área de las instituciones del Ombudsman y la prevención de la tortura.

El 14 de mayo, se celebró la Asamblea General del IOI y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Volker Türk, contribuyó con un discurso de apertura en el que subrayó la importante contribución que hacen las instituciones del Ombudsman a la protección de los derechos humanos universales y las libertades fundamentales. Además, reconoció a las instituciones del Ombudsman como mecanismos para abordar y

corregir las injusticias causadas por la mala administración, así como su capacidad para identificar fallas sistémicas y garantizar que los gobiernos sean más transparentes y responsables.

La Asamblea General adoptó la Declaración de La Haya y reconoció el deber y la obligación que tienen las instituciones de Ombudsman de todo el mundo de mejorar la relación entre los ciudadanos y los gobiernos, especialmente para aquellos que no pueden hablar por sí mismos. Los miembros tomaron nota además de que las instituciones de Ombudsman deben ser accesibles y llegar de manera proactiva a todos.

Al final de la Asamblea General, los nuevos funcionarios y directores regionales del IIO tomaron posesión de sus cargos. Durante los próximos cuatro años, los funcionarios del IOI serán la Presidenta del IIO, Nashieli Ramírez Hernández (Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México), el Primer Vicepresidente del IIO, Mohamed Benailou (Mediador del Reino de Marruecos), el Segundo Vicepresidente del IIO, Peter Boshier (Ombudsman Jefe de Nueva Zelanda), y la Tesorera del IIO, Caroline Sokoni (Defensora Pública de Zambia). En la oportunidad, Gabriel Savino reasumió nuevamente el cargo de Director de la Región Caribe y América Latina para el cual fue reelegido en octubre de 2023.

RESOLUCIÓN DE LA ONU ACERCA DE LA INSTITUCIÓN DEL OMBUDSMAN

El 17 de diciembre de 2024, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó la Resolución 79/177 que destaca el papel de las instituciones de Ombudsman e instituciones de mediación en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el estado de derecho.

En el documento, la ONU reconoce la labor esencial de las Defensorías del Pueblo en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el Objetivo 16 sobre instituciones eficaces, responsables e inclusivas.

Esta resolución fue una iniciativa llevada adelante por la Defensoría del Pueblo del Reino de Marruecos y su texto tuvo la inter-

vención fundamental del IOI. Cabe destacar al respecto que el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe a/c y Director de la Región Caribe y América Latina del IOI, Gabriel Savino, integra el Grupo de trabajo ONU-IOI.

Gracias a la participación en la redacción del documento, el IOI pudo defender una enmienda que puso en relieve la preocupación de la comunidad internacional de las Defensorías del Pueblo respecto de la abolición de las instituciones del Ombudsman registradas en distintas partes del mundo y que se traduce en una desprotección de las garantías del cumplimiento de los Derechos Humanos y la disolución de controles sobre el buen funcionamiento del Estado.

El documento cuenta con el antecedente de la Resolución 75/186 del 28/12/2020 mediante la cual la Asamblea General de las Naciones Unidas alentó a sus Estados miembro a establecer instituciones de Ombudsman e instituciones mediadoras que sean independientes y autónomas, o a fortalecer las existentes en el nivel nacional y, cuando proceda, en el nivel regional y local, en consonancia con los principios sobre la protección y promoción de la institución del Defensor del

Pueblo (Principios de Venecia), ya sea como instituciones nacionales de derechos humanos o junto a ellas.

La Resolución de la ONU es una herramienta importante para asegurar el reconocimiento mundial del trabajo de las Defensorías del Pueblo y el importante papel del IOI como única red global que reúne a más de 200 Defensorías del Pueblo en todo el mundo.

SUBSIDIOS REGIONALES DEL IOI

En 2024 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe obtuvo un nuevo subsidio para financiar el "Programa de autogestión de conflictos sociales en entornos vulnerables", a realizarse en un barrio de la ciudad de Rosario que enfrenta una fuerte conflictividad social por su cercanía con otros barrios marginales, atravesados por la delincuencia y por problemas de convivencia que han generado una migración de vecinos, trasladando los mismos

conflictos a este nuevo entorno. El objetivo es generar en el barrio en el que se realizará la intervención, mecanismos propios de prevención y autogestión de los conflictos sociales a través de la activa participación de los vecinos del mismo barrio, aprovechando la cercanía y conocimiento de la problemática particular del barrio, sin depender de agencias u oficinas del Estado. El plazo de implementación del proyecto es de dos años.

RANGO CONSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Apenas sancionada la ley de declaración de la necesidad de la reforma de la Constitución Provincial, que permite la discusión para incorporar a la Defensoría del Pueblo en el texto constitucional, el IIO emitió un documento en el cual ponderó la norma sancionada por la Legislatura santafesina.

En el documento, el organismo internacional puso de manifiesto su satisfacción por esta

reafirmación y expresó su pleno apoyo a este importante paso en el marco del proceso de reforma constitucional, el cual considera que fortalecerá aún más a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en su compromiso continuo de proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales, promover la buena gobernanza y el Estado de Derecho, y garantizar el bienestar de todos los habitantes de la provincia.

FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSPERSON (FIO)

Con 20 años de vigencia, la Federación Iberoamericana del Ombudsman reúne actualmente a más de 100 defensoras y defensores del Pueblo, procuradores, proveedores, presidentes de comisiones nacionales o estatales de Derechos Humanos de 22 países iberoamericanos para brindar un ámbito para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman.

lecimiento de la institución del Ombudsman.

XXIX ASAMBLEA Y XXVIII CONGRESO DE LA FIO

En 2024 se destacó la realización del máximo encuentro de la FIO, esta vez en Paraguay, los días 29, 30 y 31 de octubre de 2024. Allí, Defensorías del Pueblo y organizaciones afines de toda Iberoamérica se reunieron para



discutir temas cruciales relacionados con los derechos humanos, fortaleciendo el compromiso común de trabajar en defensa de las personas y sus derechos.

Los principales temas abordados incluyeron el Derecho al Agua y la Protección de las Fuentes Hídricas, el Cambio Climático y los Derechos Humanos, los Derechos de los Pueblos Originarios, y la Justicia para las Mujeres. A través de talleres, ponencias y mesas de trabajo, se generaron valiosas reflexiones y propuestas de acción en cada uno de estos ámbitos, renovando el enfoque estratégico para enfrentar los desafíos actuales en derechos humanos. La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe acompañó estas actividades, en su condición de representante de ADPRA ante la FIO.

COMFIO

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales, ejerce la Coordinación del Sur en la Red de Comunicadores de la FIO (ComFIO). Para ello, mantiene un vínculo estrecho con responsables de las áreas de prensa de todas las Defensorías del Pueblo nacionales de la federación y también con las de las instituciones

subnacionales. El objetivo es promover el accionar de las instituciones en sus respecti-

vas jurisdicciones, como así, contribuir a que el espacio iberoamericano de las instituciones del Ombudsman sea reconocido, visible y escuchado para encarnar la voz de quienes son silenciados.

ENCUENTRO FIO POR LA AMAZONÍA

Los días 16 y 17 de abril se realizó en Leticia, Colombia, el Encuentro FIO por la Amazonía, al cual el Defensor del Pueblo a/c Gabriel Savino fue convocado en su calidad de Vicepresidente Quinto de la institución y representante de las Defensorías del Pueblo de Argentina. El propósito de la actividad fue presentar el sistema de Alerta Temprana FIO ante la deforestación en la Amazonía. El encuentro fue organizado por la Defensoría del Pueblo de Colombia que seleccionó Leticia, capital del departamento de Amazonas, por su ubicación estratégica cerca de la triple frontera con Brasil y Perú. Esta visita a la región permitió acceder a la biodiversidad y a la variedad cultural de las distintas tribus originarias que habitan la zona, y poner en perspectiva la necesidad de defender la naturaleza, preservar el ambiente y combatir el cambio climático.

GRUPO DE TRABAJO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y DERECHOS HUMANOS

Con la conducción del Defensor del Pueblo de

la provincia de Santa Fe a/c, Gabriel Savino, el Grupo de Trabajo sobre Nuevas Tecnologías e Inteligencia Artificial, promovió actividades en el ámbito de la FIO en dos ejes de trabajo principales: charlas magistrales con expertos y un curso en alianza con la Fundación Sociedades Digitales.

Respecto de las charlas magistrales, se llevó a cabo un ciclo con expertos internacionales, con un promedio de 50 participantes por sesión y que incluyeron debates abiertos entre los defensores. El ciclo incluyó la siguientes charlas magistrales: IA y Derechos Humanos - El rol de los Defensores del Pueblo; Nuevas Tecnologías Inclusivas y DDHH; Organismos Internacionales y DDHH; Inteligencia Artificial, Cuidados e Infancias; y Regulación en América Latina - Experiencia en Chile.

El Curso de Inteligencia Artificial y Política, fue realizado en alianza con la Fundación Sociedades Digitales, alcanzó 131 participantes integrantes de defensorías del pueblo y más de 1300 personas de público en general. El objetivo fue Capacitar en IA y su impacto en la política y los derechos humanos. La metodo-

logía empleada consistió en microaprendizajes mediante videos diarios de 10 minutos durante un mes y dos encuentros virtuales en vivo de 35 minutos cada uno. Los temas abordados fueron: Historia tecnopolítica e internet; IA generativa, sesgos y dilemas éticos; Impacto de la IA en política, justicia y medio ambiente; Geopolítica de la IA (China, UE, EE.UU., Latinoamérica); y Futuro de la democracia en la era digital.

Como consecuencia de estas acciones, durante 2024 se logró fortalecer el debate y la formación en el impacto de la IA en los derechos humanos. Se reafirmó el compromiso de profundizar esta línea de trabajo durante 2025, consolidando a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe como un espacio de referencia regional en la intersección entre tecnología y derechos humanos, a sabiendas de abordar un tema que necesita del trabajo en transfronterizo y de actualización constante.

INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN-DEFENSORÍAS DEL PUEBLO (ILO)

Con más de 40 años de experiencia, el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO), es una organización internacional que tiene por finalidad la promoción, el estudio y la investigación de la institución del Ombudsman-Defensoría del Pueblo, y la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los derechos humanos en Latinoamérica y el Caribe.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ha desempeñado un rol significativo en el crecimiento del ILO en el país y en la región, asumiendo compromisos institucionales y ocupando diversos espacios en su conducción. Tal es el caso de la Secretaría Técnica del organismo, que la Defensoría del Pueblo ejerce desde 2020 y responsabilidades en materia comunicacional desde 2023.

XV SEMINARIO Y ASAMBLEA DEL ILO

Los días 4, 5 y 6 de diciembre de 2024 en la ciudad brasileña de Foz de Iguazú, el ILO llevó a cabo su XV Seminario y reunió su Asamblea anual. En esta

oportunidad el encuentro anual del ILO rindió homenaje al ambientalista brasileño y defensor de la selva amazónica, Francisco Alves Mendes Filho, más conocido como "Chico Mendes", y llevó por título "Defensorías del Pueblo y Ouvidorias Públicas: conflictividad, desafíos y contribuciones en democracia". La realización del encuentro contó -al igual que en ocasiones anteriores- con el compromiso y la colaboración de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

La actividad tuvo la particularidad de reunir como nunca antes a las Defensorías del Pueblo y a las Ouvidorias Públicas, organismos defensores de derechos que provienen de modelos institucionales diferentes, pero que se encuentran hermanados por horizontes semejantes y, en ese sentido, han demostrado una notable capacidad para desarrollar instrumentos creativos, innovadores y valiosos al momento de ofrecer respuestas frente a la conflictividad cambiante y a los desafíos crecientes, en el marco del Estado de Derecho y de la Democracia representativa.



El Seminario, que contó con más de 150 inscriptos de Latinoamérica y el Caribe, trabajó en torno a tres ejes temáticos específicos, a saber: 1. Aumento de la conflictividad, nuevos desafíos y respuestas alternativas desde las Defensorías del Pueblo y las Ouvidorias Públicas; 2. Instituciones defensoras de Derechos Humanos bajo amenaza; 3. La cooperación internacional como instrumento para enfrentar los nuevos desafíos y responder creativamente a la conflictividad.

En la oportunidad, el Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino expuso en la Mesa de debate “Defensorías del Pueblo y Ouvidorias Públicas: desafíos futuros”, junto a Luis Cristiano de Andrade, Ex-ouvidor General de Petrobrás (Brasil); Vivian da Silva Santos, de la Universidad de Brasilia-UnB

(Brasil); Alicia Cabezedo, Coordinadora General de la Alianza Global de Ministerios e Infraestructura para la Paz (GAMIP) para América Latina y el Caribe (Argentina); y Juan Facundo Hernández, Defensor Adjunto de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación (Argentina). La mesa fue presentada por Mateo Daniel Arbulo, Defensor de vecinos y vecinas de Montevideo (Uruguay).

Es importante destacar que antes de finalizar 2024, el ILO fue el primer organismo internacional en expresar públicamente su satisfacción ante la sanción de la ley de declaración de la necesidad de la reforma de la Constitución Provincial, que incluye la discusión para incorporar a la Defensoría del Pueblo en el texto constitucional.

J. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

La Defensoría del Pueblo tiene un rol docente ínsito en su función de promoción de derechos. Durante 2024 se llevaron a cabo importantes procesos de formación y capacitación, en modalidad presencial, virtual o híbrida, dirigidos tanto al personal de la institución como al público en general.

En este contexto se destaca el Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública

de la Defensoría del Pueblo, creado mediante Resolución N° 346/21, encargado de diseñar e implementar proyectos de formación, o bien, de vehicular otros que son propuestos desde otras entidades.

A continuación, se reseñan los principales procesos de formación y capacitación desplegados durante el período.

PROGRAMA "RIESGO DIGITAL Y PROTECCIÓN DE DERECHOS EN EL ÁMBITO PÚBLICO"

El programa Riesgo Digital se desarrolló durante el 2024 en el marco del Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe. Su objetivo fue abordar las problemáticas asociadas a los entornos digitales desde dos líneas de acción principales:

Formación y perfeccionamiento: Mejorar la calidad de los servicios públicos a través del crecimiento personal y profesional de los trabajadores del Estado.

Sensibilización y capacitación: Fomentar la apropiación de derechos y garantías mediante la transferencia de conocimiento hacia la comunidad.

A continuación, se presentan los principales proyectos desarrollados dentro del programa.

a) Proyecto Inteligencia Artificial y Derechos Humanos

Este proyecto se destacó por su alcance internacional y su modalidad innovadora de trabajo. Inició con encuentros mensuales en el ámbito de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO), donde expertos de distintas partes del mundo expusieron sobre la temática y luego se realizaron debates participativos.

Posteriormente, en alianza con el Campus Iberoamericano de IA (Fundación Sociedades Digitales), se implementó el curso "IA y Política", en el cual se entregaba contenido en formato breve a través de un canal de WhatsApp. Con una duración de un mes y una metodología de aprendizaje ágil, el curso alcanzó a 2.352 seguidores a nivel global.

b) Proyecto Protección de Datos Personales en Plataformas Digitales

Este proyecto se estructuró en bloques temáticos adaptados a distintos públicos y edades, con el objetivo de capacitar a la comunidad en ciberseguridad y protección de datos personales.

1. Niños, niñas y adolescentes:

- Ciberbullying: características, prevención y actuación ante casos.
- Grooming: características, prevención y protocolos de actuación.
- Sexting y sextorsión: riesgos y medidas de protección.
- Happy Slapping, Cyberbaiting, Doxxing y Sharenting.
- Mediación parental y retos virales.
- Huella digital, identidad digital y suplantación de identidad.

2. Estafas y protección de datos personales:

- Modalidades de estafas: phishing, skimming, vishing, SIM swap.
- Fraudes en redes sociales y plataformas digitales.
- Seguridad digital y ransomware.
- Procedimientos para denuncias y preservación de evidencia digital.
- Identidad digital y suplantación de identidad.

Este eje temático se implementó con más de 300 instituciones a lo largo del año, con un promedio de 70 participantes por jornada. Las capacitaciones se dirigieron a distintos públicos: Alumnos (escuelas y clubes deportivos); Docentes, entrenadores y referentes comunitarios; Padres y familias.

En cuanto a su alcance territorial, el programa tuvo presencia en múltiples localidades de la provincia de Santa Fe, brindando capacitaciones y sensibilización en terreno. A continuación, se detallan algunas de las localidades visitadas: Arroyo Seco, Avellaneda, Cacique Aracaiqui, Calchaquí, Cayasta, Esperanza, Funes, Galvez, General Lagos, La Brava, La Gallareta, Las Petacas, Las Toscas, Llambi Campbell, Malabrigo, Margarita, Matilde, Ramona, Reconquista, Recreo, Rosario, San



Javier, San Jerónimo Norte, San José del Rincón, San Justo, Santa María Norte, Santo Tomé, Sauce Viejo, Vera, Villa Ocampo, entre otras.

c) Proyecto Violencia de Género Digital

Este proyecto abordó las distintas tipologías y modalidades de violencia de género en entornos digitales. Se trabajaron situaciones concretas, recomendaciones para la prevención y orientación en la realización de denuncias.

Durante el año 2023 se inició la adhesión a la Carta Compromiso sobre Violencia de Género Digital. A la misma se adhirieron alrededor de 400 instituciones de toda la provincia. A partir de ahí durante el año 2024 se realizaron distintas acciones en torno a la temática.

En el marco de estas capacitaciones se trabajó con:

- Personal del Servicio Penitenciario de la Provincia (60 personas).
- Agencia de Investigación sobre Trata de Personas y Violencia de Género (100 personas)
- Personal de la Subsecretaría de Convivencia y Construcción de la Ciudadanía del Ministerio de Educación (90 personas)
- Equipos de salud convocados por la

Dirección de Promoción y Prevención del Ministerio de Salud de la provincia en el marco del 25N (60 personas)

- Conversatorio organizado por la Universidad Autónoma de Entre Ríos "Las Violencias Hoy" (40 personas)
 - Ateneo sobre Violencia de Género Digital realizado en la UNL en conjunto con la Secretaría de Mujeres, Género y Diversidad de la Provincia (150 personas)
 - Ateneo sobre Violencia de Género Digital realizado en la UNR en el marco de Ciclos Justicia y Feminismo. (60 personas)
 - Se organizó en conjunto con el área de Género de A.Pe.L una jornada sobre violencia digital para afiliados y público en general (60 personas)
 - En conjunto con las Cámaras de Diputados y Senadores se realizaron 6 jornadas sobre temáticas relacionadas a ciberseguridad donde 2 de ellas hicieron foco en Violencias Digitales.
- Continuando con las actividades realizadas hay que destacar el proyecto de Ley que se elaboró desde la Defensoría en conjunto con la Secretaría de Género. En marzo se presentó formalmente el Proyecto de Ley "Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las

Mujeres".

Dicho proyecto fue aprobado por ambas cámaras en el mes de Noviembre por lo que ya se encuentra en vigencia.

También se destaca el convenio suscripto con la Secretaria de Municipios y Comunas de la Provincia de Santa Fe. En este marco y con el Programa

Provincial Crecer Capacita como eje, se realizaron dos capacitaciones, una en Santa Fe y otra en Rosario (700 personas en total) destinada a intendentes, presidentes comunales y sus respectivos equipos de gestión con el objetivo de formar a los participantes sobre las distintas modalidades de estafas.

CAPACITACIÓN EN “LEY YOLANDA”

A partir del 14 de octubre el personal de la Defensoría del Pueblo efectuó la capacitación obligatoria en la Ley Nacional N° 27.592, conocida como “Ley Yolanda”, que estuvo a cargo del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático y la Dirección de Formación de Recursos Humanos del gobierno de la provincia de Santa Fe.

La Ley Yolanda fue sancionada el 19 de noviembre de 2020 y mediante la Ley 14.178 de 2022, la provincia de Santa Fe adhirió a la norma nacional, que promueve una formación integral en ambiente con un enfoque en desarrollo sostenible y cambio climático para todos los funcionarios públicos. En este proceso se capacitaron 223 agentes de la Defensoría del Pueblo.

La importancia de esta capacitación radica en la implementación de un enfoque ambiental consciente y que invita a reconsiderar la forma en que el ser humano habita el mundo. A través de esta capacitación, es

posible entender la riqueza natural de la provincia y las problemáticas ambientales actuales. Además, permite conocer las políticas públicas y las normas vigentes, y cómo cada trabajador de la provincia puede contribuir desde su posición. La creciente crisis ambiental, manifestada en el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y los altos niveles de contaminación, requiere de cambios urgentes y profundos. En este contexto, es crucial modificar el estilo de vida, así como las formas de producción, consumo y relación con la naturaleza. Las áreas gubernamentales tienen una gran responsabilidad en este proceso, pero las acciones no pueden limitarse a las oficinas dedicadas a las problemáticas ambientales. Es necesario un enfoque transversal e interdisciplinario para abordar estos desafíos. La capacitación proporcionada logra fomentar una reflexión sobre cómo las estructuras gubernamentales pueden abordar la complejidad ambiental de manera integral.

SEMINARIO

ORGANISMOS INTERNACIONALES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



Dr. Mario Oyarzábal ORADOR INVITADO

Investigador de la Facultad Argentina para el Estudio de los Recursos Humanos y el Medio Ambiente. Miembro del Comité de Organización para la Promoción de los Estudios Científicos (COMO) de la UNLP. Miembro de la Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales de la UNLP. Miembro del Consejo de Asesores de la UNLP. Miembro del Comité de Asesoría de la UNLP. Miembro del Comité de Asesoría de la UNLP. Miembro del Comité de Asesoría de la UNLP.

Jueves 27 de junio

México: 9:00 AM
Argentina: 12:00 PM
España: 5:00 PM

Modalidad virtual
ID de reunión: 829 6901 7437
Código de acceso: 624110



ORGANIZADO POR EL CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

VIERNES 30 AGOSTO

CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EN ESCENARIOS CON VIOLENCIAS SOCIALES Y URBANAS



EXPOSITOR

Alejandro Neel | Coordinador de la oficina de gestión de conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina

FORMATO HÍBRIDO. De 14.30 a 17.30 horas.
VIA ZOOM a través del link tinyurl.com/2y5j9xt7
PRESENCIAL en el SUM María Bressa, PARAGUAY 756, ROSARIO



CICLO DE CHARLAS - 2da. BIENAL DE LUCHA CONTRA LA TRATA

PRIMER ENCUENTRO

Realidades Ocultas: Trata y búsqueda de personas



Dr. Nicolás Del Monte | Abogado, Representante de la Fundación Alimento. Ex Defensor del Común Nacional contra La Trata

JULIO 30 10:00 HORAS

FORMATO HÍBRIDO

VIA ZOOM: tinyurl.com/24mm85p
PRESENCIAL: tinyurl.com/2589qyvm
SUM MARÍA BRESSA, PARAGUAY 756, ROSARIO

+ CUPOS LIMITADOS
+ SE ENTREGARÁ CERTIFICADO



JUSTICIA Y PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Mediante Resolución N° 284/2024 la Defensoría del Pueblo creó el Programa de Justicia y Prácticas Restaurativas, para ser implementado progresivamente y de manera transversal en toda la institución. Su objetivo es promover acciones vinculadas con el campo de las prácticas restaurativas, la justicia restaurativa y la filosofía que sustenta a ambas. Por intermedio del Programa se realizarán evaluaciones e informes, diseño de proyectos y programas de acción, que deberán ser elevados al Defensor del Pueblo, a los fines de su posterior desarrollo y ejecución. Todas las capacitaciones internas y externas a realizarse en el marco de este Programa serán articuladas por intermedio del Instituto de Formación e Innovación de la Gestión Pública.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe es una institución pionera en el país en la temática. La justicia restaurativa, en tanto filosofía y método de resolución de conflictos, atiende prioritariamente a la protección de la víctima y al restablecimiento de la paz social mediante el diálogo comunitario y el encuentro personal entre los afectados; y persigue satisfacer de modo efectivo las necesidades manifestadas por los involucrados, devolviéndoles una parte significativa de la disponibilidad sobre el proceso y sus eventuales soluciones, procurando la responsabilización del infractor y la reparación de las

heridas personales y sociales provocadas por el conflicto.

Desde 2023 se lleva adelante la Formación en Justicia y Prácticas Restaurativas como parte de los cursos de ascenso del Servicio Penitenciario de la provincia de Santa Fe, así como una cátedra libre dentro de la Escuela del Servicio Penitenciario Provincial. Estas acciones dieron lugar a la firma de un Convenio con el Ministerio de Justicia y Seguridad de la provincia para capacitar, intervenir y supervisar en prácticas restaurativas.

Durante 2024 también se presentó un Proyecto de Ordenanza sobre prácticas restaurativas en el Concejo Municipal de la ciudad de Santa Fe, en el marco de la implementación del nuevo Código Procesal Penal Juvenil de la provincia. Dicho organismo convocó a la Defensoría del Pueblo para exponer en el panel sobre “Seguridad y políticas públicas” con el tema “Las prácticas restaurativas como políticas públicas de prevención de delitos”.

También durante 2024 se llevaron adelante intervenciones sobre justicia y prácticas restaurativas derivadas de los Juzgados penales de Menores, de los tribunales de Familia, y del Hospital de Niños Dr. Orlando Alassia de la ciudad de Santa Fe.

OTRAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DESTACADAS

Encuentro “Realidades ocultas: Trata y búsqueda de personas”. Con el objetivo de fortalecer las capacidades de prevención y detección temprana de funcionarias y funcionarios y agentes del sector público estatal en materia de trata de personas, explotación y situaciones de violencia, la Defensoría del Pueblo organizó esta actividad en el marco del Día Mundial contra la Trata de Personas.

El encuentro “Realidades ocultas: Trata y búsqueda de personas” se realizó en la sede Rosario de la institución y estuvo a cargo de un referente de la Fundación Alameda y ex delegado del Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de la Región Centro de Santa Fe (30/07/24).

OTRAS INSTANCIAS DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIONES

- **Charla debate: ¿Qué pasa con los alquileres en Santa Fe?**. Dictada por personal de la Defensoría y de la Dirección de Derechos de Vinculación Ciudadana Municipalidad de Santa Fe.
- **EPE Santa Fe: Capacitación presencial en materia de segmentación energética, tarifas sociales, eficiencia energética, entre otras.**
- **Delitos informáticos: capacitación presencial dictada por la fiscal Yanina Tolosa.**
- **Cooperativa Setúbal: capacitación presencial sobre facturación y otros.**
- **ENARGAS: capacitación virtual sobre uso responsable de gas en el hogar.**
- **ASSA: capacitación presencial sobre facturación y otros.**
- **Ministerio Público de la Acusación: Delitos informáticos.**
- **EPE Santa Fe: Cuadro tarifario EPE.**
- **Cooperativa Setúbal. Tema: RASE.**
- **Charla sobre ciberestafas NBSF.**
- **Charla debate ¿Qué pasa con los alquileres en Santa Fe?**
- **Charla EPE por tema RASE.**
- **Charla ASSA sobre obras en la ciudad de Santa Fe.**
- **Curso Básico Teórico - Práctico DERECHO PREVISIONAL, dictado por el Colegio de Abogados de Santa Fe, en abril de 2024**
- **Capacitación "Ley Bases: Nueva Reforma Laboral", dictado en el Colegio de la Abogacía de Santa Fe, en septiembre de 2024**
- **Curso "Rol y funciones del Patrocinante en Mediación" dictado por la Provincia de Santa Fe en el mes de octubre de 2024**
- **Ley Micaela N° 27.499: "Curso de Capacitación en perspectiva de género". Dictado por la Secretaría de Mujeres, Género y Diversidad y la Dirección de Formación de Recursos Humanos de la Provincia de Santa Fe. Capacitación virtual obligatoria dirigida a aquellos agentes que un no la habían realizado.**
- **Reclamos bancarios. Colegio de Abogados de Santa Fe.**
- **"Aspectos procesales y procedimentales del Derecho Administrativo, bajo una mirada crítica". Instituto de Derecho Administrativo Colegio de Abogados de Santa Fe.**
- **"Jornadas de Estafas a Consumidores". Dictada por Universidad Católica de Santiago del Estero y Asociación Civil de Consumidores de la Era Digital.**
- **Taller de Técnica Legislativa a cargo de la Dirección de Técnica Legislativa en la Defensoría del Pueblo Zona Sur, organizado por el Instituto de Capacitación Parlamentaria de la Cámara de Diputados (ICAP), agosto 2024.**
- **Presentación del Observatorio de Políticas Públicas de Género de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, 29/11/2024.**
- **Charlas "Defendamos nuestro ambiente 2024".**
- **Seminario "Hipervulnerabilidad del Consumidor mayor en la Contratación Electrónica", septiembre 2024, Pontificia Universidad Católica Argentina "Santa María de los Buenos Aires", Facultad de Derecho, Departamento de Posgrado.**
- **Conferencia abierta "Derecho de Consumo Inmobiliario", octubre 2024, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales del Rosario.**

K. EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS

Durante 2024 se dió continuidad al programa de Seguridad Privada y Derechos Humanos en desarrollo desde 2022.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe tiene a cargo de la coordinación del Grupo Temático “Seguridad Privada y Derechos Humanos” de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson, integrado por miembros de la Defensoría del Pueblo de Panamá, la Defensoría del Pueblo de Ecuador; la Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano de Brasil, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, y la Defensoría del Pueblo de Perú. El Grupo presentó un proyecto de trabajo para la identificación de estándares internacionales y normas aplicables a la gobernanza de los servicios de seguridad privada; el análisis del nivel de su implementación a nivel nacional, y la detección de brechas normativas y de políticas públicas. El proyecto apunta a establecer un diagnóstico que posibilite al Grupo la elaboración de recomendaciones dirigidas a los Estados nacionales para adecuar los marcos normativos de gobernanza del sector

a los estándares previstos en el derecho internacional de los derechos humanos y en el derecho internacional humanitario.

La iniciativa despertó el interés del Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de Seguridad (DCAF), organización internacional neutral e imparcial establecida hace 25 años y presente en más de 70 países, que brinda apoyo operativo, técnico y de investigación científica a Estados nacionales, instituciones y a la comunidad internacional con el objetivo de promover una mejor gobernanza a través de la reforma del sector, en el entendimiento que “seguridad, desarrollo y Estado de Derecho” son pilares básicos para la paz sostenible.

Con el apoyo técnico del DCAF se diseñó una matriz que fué gestionada por cada institución miembro del Grupo Temático, en un proceso de consulta que se desarrolló durante el año 2024. De ese trabajo resultó la elaboración de seis Estudios de Base Nacionales que brindan información sobre el grado de adecuación de normas y políticas públicas nacionales a los estándares internacionales en la materia.

L. AUDITORÍA Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

En febrero de 2024, mediante la Resolución N° 033, se creó la Dirección General de Auditoría y Evaluación de Políticas Públicas, con el propósito de analizar el diseño, implementación y desarrollo de las políticas públicas provinciales, así como los procesos administrativos involucrados. Su enfoque propositivo apunta a mejorar la producción de bienes y servicios estatales, promoviendo una mayor calidad, eficiencia y transparencia en la gestión pública, en resguardo de los derechos de la ciudadanía.

Esta iniciativa se basa en la convicción de fortalecer las facultades propias de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, en línea con una visión estratégica impulsada por los Defensores Adjuntos, que reconoce la necesidad de integrar una función evaluadora al funcionamiento institucional. De esta

forma, se retoma una tendencia consolidada en los estados modernos, orientada a crear espacios específicos para la evaluación de políticas públicas con criterios integrales, que promuevan la mejora continua, la rendición de cuentas y la transparencia.

La Dirección General comenzó a desarrollar sus actividades a mediados de julio de 2024, estructurando su funcionamiento a partir de cuatro programas de trabajo específicos, que se detallan a continuación:

- Análisis normativo, formación y capacitación: este programa comprende el desarrollo de procedimientos orientados al análisis de la normativa vigente que incide en el campo de acción de la Dirección. Constituye una herramienta clave tanto para el desarrollo técnico de sus actividades como para la formación

continúa del personal a cargo, así como de otras áreas de la institución.

- Vinculación institucional: se refiere a las actividades destinadas a establecer lazos de cooperación e intercambio con otros organismos y actores del sistema institucional. Esta interacción permite compartir información relevante, retroalimentar procesos y fortalecer las capacidades necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos propuestos.
- Programas de Auditoría y Evaluación de Políticas Públicas: abarca las acciones específicas relacionadas con la ejecución de auditorías y evaluaciones de políticas públicas. A través de este programa, se planifican y desarrollan las tareas sustantivas de la Dirección,

orientadas a analizar el desempeño y los resultados de programas gubernamentales, con una mirada crítica y constructiva.

- Análisis de datos, sistematización, informatización y comunicación: este programa contempla el procesamiento y tratamiento de datos obtenidos en los procesos de auditoría y evaluación, su sistematización y posterior informatización. Además, incluye el diseño de estrategias de comunicación orientadas a la difusión efectiva de los resultados, con el objetivo de generar impacto en la sociedad y contribuir al debate público informado.

M. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA

En cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y control en el uso de los recursos públicos, y con el fin de garantizar el acceso a la información pública, la buena gobernanza y el control cruzado entre los poderes del Estado, la Defensoría del Pueblo

de la provincia de Santa Fe presenta informes detallados sobre la gestión presupuestaria institucional. A continuación, se resumen los principales datos de ejecución correspondientes al año 2024.

CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS - EJERCICIO 2024			
PARTIDA PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO	MODIFICACIONES APROBADAS	PRESUPUESTO VIGENTE
GASTOS EN PERSONAL	8.225.674.000,00	11.553.071.000,00	19.778.745.000,00
BIENES DE CONSUMO	44.100.000,00	8.452.890,00	52.552.890,00
SERVICIOS NO PERSONALES	331.429.000,00	350.250.000,00	681.679.000,00
BIENES DE USO	12.380.000,00	25.674.549,00	38.054.549,00
TOTAL PRESUPUESTO 2024	8.613.583.000,00	11.937.448.439,00	20.551.031.439,00

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA - EJERCICIO 2024				
INCISOS	PROGRAMA 16 DEFENSA DERECHOS QUEJOSOS	PROGRAMA 17 DEF. PROV. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	PROGRAMA 19 ÓRGANO DE REVISIÓN DE SALUD MENTAL	TOTAL GENERAL
GASTOS EN PERSONAL	17.647.300.247,39	2.094.022.459,69	37.422.292,92	19.778.745.000,00
BIENES DE CONSUMO	43.102.890,00	7.500.000,00	1.950.000,00	52.552.890,00
SERVICIOS NO PERSONALES	550.999.000,00	85.310.000,00	45.370.000,00	681.679.000,00
BIENES DE USO	30.254.549,00	3.900.000,00	3.900.000,00	38.054.549,00
TOTAL EJECUCIÓN 2024	18.271.656.686,39	2.190.732.459,69	88.642.292,92	20.551.031.439,00

EJECUCIÓN DE GASTOS - CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍA PROGRAMÁTICA - EJERCICIO 2024						
CATEGORÍA PROGRAMÁTICA	CONCEPTO	PRESUPUESTO VIGENTE	DEVENGADO	% DEVENGADO	PAGADO	% PAGADO
	TOTAL GENERAL	20.551.031.439,00	20.368.614.562,40	99,11 %	19.062.739.905,55	92,76 %
16	DEFENSA DERECHOS QUEJOSOS	18.271.656.686,39	18.130.581.277,37	99,23 %	16.994.883.265,23	93,01 %
17	DEFENSORÍA PCIAL NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	2.190.732.459,69	2.174.674.801,57	99,27 %	2.020.024.394,62	92,21 %
19	ÓRGANO REVISIÓN SALUD MENTAL	88.642.292,92	63.358.483,46	71,48 %	47.832.245,70	53,96 %

EJECUCIÓN DE GASTOS - CLASIFICACIÓN POR OBJETO - EJERCICIO 2024					
INCISOS	PRESUPUESTO VIGENTE	DEVENGADO	% DEVENGADO	PAGADO	% PAGADO
TOTAL GENERAL	20.551.031.439,00	20.368.614.562,40	99,11 %	19.065.729.028,73	92,77 %
GASTOS EN PERSONAL	19.778.745.000,00	19.627.522.221,93	99,24 %	18.371.060.703,81	92,88 %
PERSONAL PERMANENTE	18.793.877.865,82	18.710.812.976,74	99,56 %	17.505.897.289,70	93,15 %
PERSONAL TEMPORARIO	554.585.011,00	488.146.324,98	88,02 %	467.533.776,23	84,30 %
ASIGNACIONES FAMILIARES	7.012.000,00	6.105.679,50	87,07 %	5.763.066,57	82,19 %
ASISTENCIA SOCIAL AL PERSONAL	420.281.000,00	419.468.117,53	99,81 %	388.877.448,13	92,53 %
BENEFICIOS Y COMPENSACIONES	2.989.123,18	2.989.123,18	100,00 %	2.989.123,18	100,00 %
BIENES DE CONSUMO	52.552.890,00	52.350.000,00	99,61 %	52.350.000,00	99,61 %
SERVICIOS NO PERSONALES	681.679.000,00	666.375.059,35	97,75 %	621.641.041,80	91,19 %
BIENES DE USO	38.054.549,00	22.367.281,12	58,78 %	20.677.283,12	54,34 %

COMPRAS Y CONTRATACIONES

Durante el año 2024, las compras y contrataciones realizadas se ajustaron a lo previsto por la Ley de Administración, Eficiencia y Control del Estado N° 12.510. Se destacan las siguientes actuaciones:

- **Licitación Privada N.º 1/2024: Contratación del servicio de limpieza por el término de seis (6) meses, desde el 01/01/2025 hasta el**

30/06/2025. Presupuesto oficial: \$8.000.000. Fecha de apertura: 17/12/2024. Resolución N.º 275/2024.

- **Licitación Privada N.º 2/2024: Adquisición de 16 computadoras de escritorio con teclado, mouse y 8 monitores. La licitación fue dejada sin efecto mediante Resolución N.º 386/2024.**

PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE Y TEMPORARIO

A través de las Resoluciones N.º 015/2024 y 016/2024, desde el 1.º de febrero se incorporó personal a la Planta Temporal, conforme al siguiente detalle:

Santa Fe:

- 4 agentes del Agrupamiento Administrativo.
- 3 agentes del Agrupamiento Profesional.
- 1 agente del Agrupamiento Profesional correspondiente a la DNNyA.

Rosario:

- 4 agentes del Agrupamiento Administrativo.
- 4 agentes del Agrupamiento Profesional.

En virtud de la Resolución N.º 182/2024 (D.P.) de fecha 10 de septiembre, una agente pasó de Planta Temporal a Planta Permanente.

A partir de las Resoluciones N.º 213/2024 y 214/2024, pasaron de Planta Temporal a Planta Permanente 15 agentes desde el 1.º de octubre, de acuerdo a la siguiente distribución territorial:

Santa Fe:

- 3 agentes del Agrupamiento Administrativo.
- 3 agentes del Agrupamiento Profesional.
- 1 agente del Agrupamiento Profesional correspondiente a la DNNyA.

Rosario:

- 2 agentes del Agrupamiento Administrativo.
- 5 agentes del Agrupamiento Profesional
- 1 agente del Agrupamiento Servicios Generales.

En el marco del proceso de regularización de cargos vacantes en la Planta Permanente, se realizaron dos llamados a concurso interno. Las Resoluciones N.º 195/2024 y 196/2024 aprobaron los concursos correspondientes a la Defensoría del Pueblo y a la DNNyA, respectivamente.

Defensoría del Pueblo: Resolución N.º 226/2024 designó a 6 agentes del Agrupamiento Administrativo y 7 del Agrupamiento Profesional, con toma de posesión a partir del 10 de octubre de 2024.

Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes: Resolución N.º 225/2024 designó a 2 agentes del Agrupamiento Administrativo y 1 del Agrupamiento Profesional, también con toma de posesión el 10 de octubre.

Posteriormente, frente a nuevas vacantes, la Resolución N.º 259/2024 dispuso un nuevo llamado a concurso interno. Mediante Resolución N.º 295/2024 se designó a 16 agentes del Agrupamiento Administrativo y a 7 del Agrupamiento Profesional, con toma de posesión el 9 de diciembre. Asimismo, se incluyeron en esa misma resolución dos designaciones con fecha de posesión a partir del 1.º de enero de 2025.

Para garantizar el funcionamiento institucional, mediante las Resoluciones N.º 338, 374, 375, 376, 377, 378 y 383/2024 se asignaron funciones y subrogancias a 38 agentes: 20 del Agrupamiento Administrativo, 17 del Agrupamiento Profesional y 1 del Agrupamiento Servicios Generales, con toma de posesión desde el 10 de diciembre.

Finalmente, mediante las Resoluciones N.º 370, 379 y 380/2024, se designó personal para cubrir cargos vacantes en la Planta Temporal a partir del 10 de diciembre:

Santa Fe:

- 4 agentes del Agrupamiento Administrativo.
- 2 agentes del Agrupamiento Profesional.
- 1 agente del Agrupamiento Servicios Generales.

Rosario:

- 2 agentes del Agrupamiento Administrativo.
- 1 agente del Agrupamiento Profesional.
- 2 agentes del Agrupamiento Profesional correspondiente a la DNNyA.

CONTRATOS DE LOCACIÓN DE INMUEBLES

Durante 2024 se renovaron o firmaron nuevos contratos de alquiler para oficinas de la Defensoría del Pueblo en las siguientes ciudades:

- **Santa Fe (Eva Perón 2726): del 01/01/2025 al 31/12/2026. Resolución N.º 321/2023.**

- **San José del Rincón (Santa Rosa 2557): del 01/07/2024 al 30/06/2026. Resolución N.º 135/2024.**

- **San Cristóbal (Lisandro de la Torre 705): del 01/05/2024 al 30/04/2026. Resolución N.º 106/2024.**

- **Rosario (Tucumán 1681): del 01/11/2024 al 31/10/2026. Resolución N.º 238/2023.**

- **Santa Fe (San Jerónimo 2721/25): del 07/10/2024 al 06/10/2026. Resolución N.º 247/2024.**

- **Reconquista (Av. Patricio Diez 985): del 05/12/2024 al 04/12/2025. Resolución N.º 367/2024.**

- **San Lorenzo (Ricchieri 669): del 01/03/2024 al 28/02/2025. Resolución N.º 054/2024.**

- **Gálvez (Colón 696): del 01/09/2024 al**

31/08/2026. Resolución N.º 186/2024.

- **Rafaela (Brown 73): del 01/10/2024 al 30/09/2026. Resolución N.º 230/2024.**

- **San Justo (25 de Mayo 2125): del 01/11/2024 al 31/10/2025. Resolución N.º 266/2024.**

- **Venado Tuerto (Francia 690): del 01/03/2024 al 28/02/2025. Resolución N.º 062/2024.**

- **Tostado (12 de Octubre 1146): del 01/06/2024 al 31/05/2026. Resolución N.º 114/2024.**

- **Villa Constitución (Entre Ríos 428, Local 16): del 01/10/2024 al 30/09/2026. Resolución N.º 211/2024.**

- **Santa Fe (San Jerónimo 2713/15): nuevo local. Del 01/05/2024 al 30/04/2025. Resolución N.º 094/2024.**

- **Vera (Buenos Aires 1740): nuevo local. Del 01/06/2024 al 31/05/2026. Resolución N.º 113/2024.**

N. MODERNIZACIÓN DIGITAL

En un contexto global y nacional donde la digitalización de los organismos públicos se ha convertido en una prioridad estratégica, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ha asumido el compromiso de liderar el proceso de transformación tecnológica con el fin de optimizar sus procesos, reducir tiempos de gestión, minimizar el impacto ambiental de sus operaciones y mejorar significativamente la experiencia de la ciudadanía en su interacción con la institución.

El Área de Modernización, creada específicamente para impulsar estos cambios paradigmáticos, ha establecido un plan estratégico centrado

inicialmente en tres pilares fundamentales que constituyen la base de la transformación digital de la institución:

- **La implementación definitiva del sistema de expedientes como único soporte de los actos administrativos institucionales;**

- **El desarrollo de un sistema de atención a la ciudadanía on line;**

- **El proceso de despapelización.**

Estos tres ejes lejos de representar acciones

aisladas, conforman un ecosistema digital integrado cuyo objetivo final es la completa modernización de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo y el fortalecimiento de su capacidad de respuesta a las necesidades ciudadanas de manera ágil, transparente y eficiente.

1. SISTEMAS DE EXPEDIENTES Y FIRMA DIGITAL

La incorporación de la firma digital representa un hito relevante en la modernización institucional y fue la primera acción concreta del plan general. Su finalidad es dotar a la Defensoría de herramientas tecnológicas que garanticen la validez jurídica de los documentos electrónicos, optimicen los procesos administrativos internos y mejoren la vinculación con otras entidades gubernamentales y con la ciudadanía.

Este desarrollo implica múltiples etapas: diagnóstico tecnológico, elección de proveedores certificados, adquisición de la infraestructura requerida, capacitación del personal e implementación progresiva en las distintas áreas de trabajo. Se adoptó un modelo de certificados digitales conforme a los estándares establecidos por la Ley Nacional N.º 25.506 de Firma Digital y su equivalente provincial, lo que asegura la interoperabilidad con otros organismos públicos y la validez legal de los documentos suscriptos digitalmente.

La implementación comenzó en las áreas directivas y estratégicas, y se irá extendiendo gradualmente a los sectores operativos y de atención ciudadana. Este enfoque progresivo permite una mejor adaptación del personal a las nuevas herramientas, favoreciendo la detección temprana de obstáculos técnicos o procedimentales.

A futuro, esta infraestructura permitirá integrar la firma digital con sistemas documentales más avanzados y plataformas de gobierno electrónico de orden provincial y nacional, ampliando así el alcance y la calidad de los servicios. No obstante, se reconoce que la sofisticación creciente de las amenazas cibernéticas exige inversiones constantes en ciberseguridad y formación especializada del personal.

2. DESARROLLO DE UN CHATBOT PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

La segunda iniciativa estratégica del Área de

Modernización consiste en el desarrollo de un chatbot, concebido como un canal digital de atención permanente, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

En su fase inicial, se realizó una investigación exhaustiva de tecnologías disponibles para asistentes virtuales, evaluando la capacidad de comprensión del lenguaje natural, su integración con los sistemas ya existentes, su escalabilidad y los costos de desarrollo y mantenimiento. En paralelo, se categorizó y estructuró una base de datos con las consultas más frecuentes, con aportes de todas las áreas de la Defensoría, para que el sistema responda de manera precisa a las necesidades reales de la ciudadanía.

El proyecto se encuentra actualmente en etapa de prototipado. El modelo funcional ya fue sometido a pruebas internas, con resultados positivos en términos de exactitud, velocidad de respuesta y capacidad de derivación a áreas especializadas cuando el requerimiento lo exige. Este chatbot incorpora algoritmos de aprendizaje automático, permitiéndole mejorar sus respuestas progresivamente en función del uso y del feedback recibido.

Se trata de un sistema dinámico, que evolucionará de manera continua para responder a nuevos escenarios y consultas, consolidándose como una herramienta eficiente de acceso a derechos e información.

3. PROCESO DE DESPAPELIZACIÓN

El plan de despapelización impulsado por la institución no se limita a la eliminación del uso del papel, sino que persigue una transformación profunda de los procesos administrativos, operativos y documentales.

Esta estrategia está organizada en tres fases. La primera consistió en un relevamiento integral de los procedimientos que implican generación, tramitación y archivo de documentación física, con el objetivo de identificar prioridades de digitalización según criterios como volumen, frecuencia de uso e importancia estratégica.

La segunda fase, actualmente en desarrollo, implica la incorporación gradual de soluciones tecnológicas: adquisición de equipos para digitalización masiva, implementación de un sistema de gestión documental electrónica compatible con

firma digital, y rediseño de los flujos administrativos para eliminar la circulación física de documentos. Esta etapa se acompaña de un programa de formación para todo el personal, con talleres, materiales de autoformación y la designación de referentes por área que actúan como facilitadores de la transición.

La tercera fase, proyectada para el próximo ejercicio, contempla la consolidación del modelo digital en todas las áreas, la plena integración con sistemas de otros organismos públicos, y la aplicación de indicadores para evaluar el impacto ambiental, económico y operativo de la reducción del uso de papel.

Desde el punto de vista ambiental, esta transfor-

mación contribuye a la sostenibilidad institucional, mientras que la recuperación de espacios físicos antes destinados al archivo permitirá su refuncionalización en beneficio de la atención ciudadana o el trabajo colaborativo. A su vez, la digitalización de archivos históricos plantea desafíos técnicos significativos, tanto por el volumen acumulado como por el estado de conservación de los documentos, lo cual demandará recursos adicionales.

Por último, subsisten cuestiones legales que deben ser consideradas, especialmente en lo relativo a la validez jurídica de ciertos trámites digitalizados, en tanto persisten normativas que no contemplan plenamente la nueva realidad tecnológica.

SOPORTE INFORMÁTICO

Durante el año 2024, el área de soporte informático llevó adelante tareas clave para garantizar el funcionamiento tecnológico de la Defensoría, entre ellas:

- **Mantenimiento y optimización de los dispositivos y equipamientos institucionales.**
- **Control del correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos.**
- **Administración y soporte de los servidores de correo electrónico, sitio web y sistema de expedientes (tanto general como del CAV y la DNNyA).**
- **Soporte técnico de aplicativos y módulos de la plataforma del sitio web.**
- **Actualización de secciones del sitio institucional, incluyendo el Órgano de Revisión de Salud Mental, el Observatorio de Políticas Públicas de Género y el mapa de delegaciones.**

- **Instalación de la plataforma de Consulta Pública.**

- **Avances en la migración a la última versión de la plataforma Drupal.**

En particular, se destaca la puesta en marcha del proyecto para desarrollar el sistema de expedientes del Órgano de Revisión de Salud Mental. Este trabajo, realizado en articulación con la Dirección General de Informática, incluyó la evaluación del sistema vigente, la identificación de variables clave, la confección de listados paramétricos y la definición de criterios para agilizar la carga de datos.

La labor cotidiana del área de informática resulta indispensable para garantizar la continuidad operativa de la institución. Su trabajo abarca no solo tareas de mantenimiento y resolución de incidentes, sino también la asistencia transversal a todas las áreas de la Defensoría del Pueblo, incluyendo el CAV, la DNNyA y el ORSMSFE.

CAPÍTULO 6

Defensoría de Niñas,
Niños y Adolescentes

PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a la actuación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe en el periodo 2024 para dar cumplimiento al artículo número 70 de la Ley provincial N° 10.396.

Las actuaciones de esta Defensoría responden a la especificidad en materia de niñez y adolescencia. Esto supone velar por el reconocimiento de niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos. Por eso, y en vistas de cumplimentar las atribuciones otorgadas por la Ley 12967 como organismo de contralor, esta institución traduce su mandato normativo en el desarrollo de acciones orientadas a la atención, al control e incidencia en las políticas públicas y a la promoción de derechos.

En el mes de febrero de 2024 entró en vigencia la Resolución 032/24 por la cual se aprobó el nuevo Organigrama Básico de la Estructura Orgánica Funcional de la Defensoría provincial de Niñas, Niños y Adolescentes. Esta transformación supuso la creación de dos Direcciones Generales, una correspondiente a la Zona Norte (Sede Santa Fe) y otra, a la Zona Sur

(Sede Rosario). Ambas Direcciones Generales contemplan las subdirecciones de Atención Integral y de Investigación de Políticas Públicas, de forma tal de darle territorialidad y alcance provincial a las funciones de atención, monitoreo e investigación.

En el marco de la reforma del organigrama se contempló que la Subdirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativa quedará bajo la Dirección General Zona Sur, pero con competencias provinciales. Este tipo de competencias provinciales también son asignadas a la Dirección General de Gestión y Modernización Institucional, la cual incluye la Subdirección General de Política Institucional y Comunicación, así como la Coordinación General de Administración.

Esta Defensoría especializada refuerza su compromiso con la defensa y la promoción de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, asumiendo a la territorialidad, la integralidad y el enfoque de infancias y juventudes como principio rector de su trabajo.

A. ASUNTOS JURÍDICOS E INICIATIVAS LEGISLATIVAS

Este apartado despliega las acciones desarrolladas por la Subdirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas dependiente de la Dirección General Zona Sur, pero con competencias provinciales.

Esta área tiene como misión brindar asesoramiento legal y técnico para la adecuación del accionar institucional a las normativas provin-

ciales, nacionales e internacionales en materia de infancias y juventudes brindando asistencia legal y técnica a todas las áreas en la materialización de sus misiones y funciones. Tiene a su cargo tareas asociadas a la relatoría, desarrollo de protocolos, posicionamientos en el desarrollo de las funciones de contralor de la DNNyA.

ARTICULACIÓN CON EL PODER JUDICIAL

REGISTRO DE NOTIFICACIONES

A lo largo del año 2024, se continuó con el relevamiento y registro de las notificaciones recibidas desde diferentes órganos del Poder

Judicial tanto del sistema penal como civil. Este registro posibilita realizar un control y seguimiento de las situaciones judicializadas vigentes a fin de contar con una línea de base cuantitativa para un análisis crítico del funcio-

namiento del Sistema de Protección y sus diferentes actores involucrados. Esta sistematización aporta a la incidencia para promover y garantizar el acceso efectivo a los derechos por parte de las niñas, niños y adolescentes y sus núcleos familiares. Asimismo, facilita el control - junto al área de intervención

competente - de las situaciones abordadas desde la institución, identificando a su vez las de mayor complejidad que ameriten una estrategia específica, ya sea desde el área jurídica como desde otras áreas de la Defensoría.

Durante el año 2024 a nivel provincial se recibieron en la DNNyA:

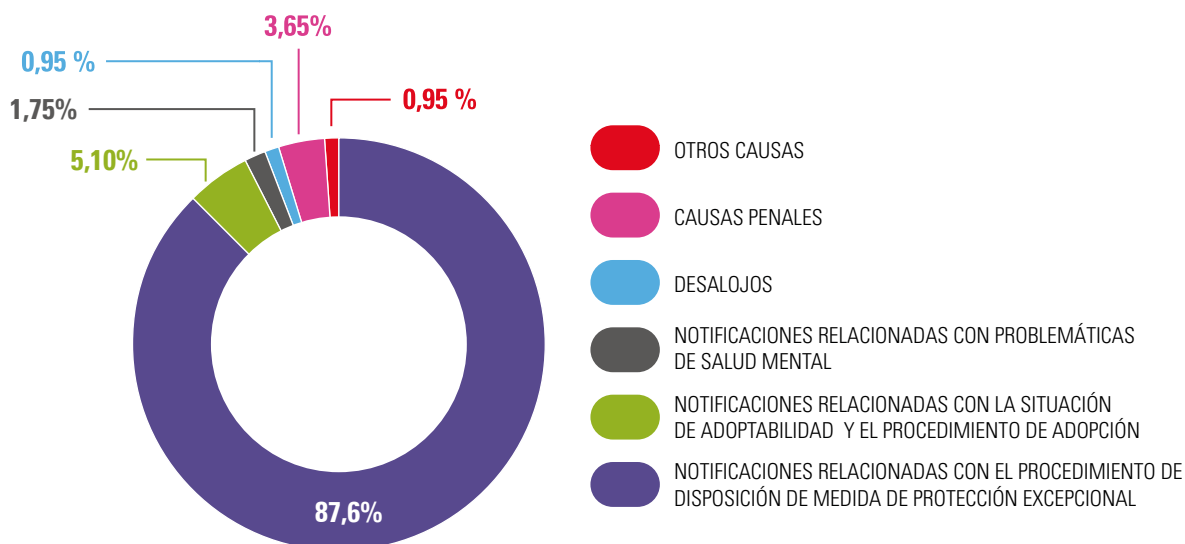
- 629 notificaciones judiciales: 96.3 % corresponden al sistema civil (606 piezas notificadoras) y un 3.7% al sistema penal (23 piezas notificadoras).
- 466 cédulas fueron recibidas en la sede de Rosario (el 74.1%) y 163 cédulas fueron recibidas en la sede de Santa Fe (el 25.9%).

El 92,2 % de las comunicaciones judiciales recibidas provinieron del fuero de familia (580 cédulas). De ese universo, un 71.9% fueron recibidas en la Zona Sur de la DNNyA provenientes de Tribunales Colegiados de Familia de Rosario y de los Juzgados de Primera Instancia del Distrito de Familia de Cañada de Gómez y San Lorenzo (417 cédulas); y un 28.1 % (163 cédulas) fueron recibidas en la Zona Norte.

ción Judicial Nro. 2 Rosario (2 cédulas), Fuero de Circuito de las Circunscripciones Judiciales Nro 1 Santa Fe (7 cédulas), Fuero de Menores Circunscripción Judicial Santa Fe y Rosario (8 cédulas), Ministerio Público - Asesores de Menores Circunscripciones Judiciales Nro 2 Rosario (3 cédulas), Fuero Penal (23 notificaciones) y Juzgados de extraña jurisdicción (6 cédulas).

El 7.8% restante de las notificaciones fueron remitidas desde Juzgados y órganos judiciales correspondientes a otros fueros, a saber: Fuero en lo Civil y Comercial de la Circunscrip-

ción Judicial Nro. 2 Rosario (2 cédulas), Fuero de Circuito de las Circunscripciones Judiciales Nro 1 Santa Fe (7 cédulas), Fuero de Menores Circunscripción Judicial Santa Fe y Rosario (8 cédulas), Ministerio Público - Asesores de Menores Circunscripciones Judiciales Nro 2 Rosario (3 cédulas), Fuero Penal (23 notificaciones) y Juzgados de extraña jurisdicción (6 cédulas).



Notificaciones relacionadas con el procedimiento de disposición de Medida de Protección Excepcional (art. 51 Ley Pcial. N° 12.967):

Se recibieron 551 notificaciones relativas al procedimiento de toma y resolución de Medidas de Protección Excepcional:

- 313 cédulas relacionadas a incumplimientos por parte de la autoridad de aplicación de la Ley Provincial N° 12.967.
- 123 cédulas referidas al control de legalidad de la MPE adoptada.
- 46 cédulas referidas al control de legalidad de la resolución definitiva de la MPE adoptada.
- 17 cédulas relacionadas a la ratificación judicial del cese de la MPE adoptada.
- 52 cédulas para otras cuestiones de procedimiento.

Desagregando la categoría "Incumplimiento de la autoridad de aplicación" se destaca que la mayor incidencia responde al incumplimiento del plazo legal previsto para dictar la resolución definitiva de la Medida de Protección Excepcional (conf. art. 607 CCyC de la Nación), seguido de incumplimientos por parte de la DPPDNAF a las intimaciones jurisdiccionales cursadas a fin de informar la localización y/o la situación de las niñas, niños y/o adolescentes relacionados en los expedientes judiciales. Seguido de estas dos clasificaciones, en tercer lugar aparecen cédulas de intimación a la DPPDNAF a fin de regularizar medidas de protección excepcional de urgencia adoptadas en el marco del art. 58 bis de la Ley N° 12.967.

Notificaciones relacionadas con la situación de adoptabilidad y el procedimiento de adopción

A nivel provincial se recibieron 32 notificaciones, de las cuales 17 cédulas corresponden a la declaración en situación de adoptabilidad de NNyA, 5 cédulas corresponden a intimaciones judiciales al RUAGA a efectos que acompañe legajos de pretensos adoptantes, y 1 cédula

notificatoria de otorgamiento de adopción plena, correspondiendo el resto a notificaciones de trámite.

Notificaciones relacionadas con problemáticas de salud mental:

Se recibieron 11 notificaciones, de las cuales 3 referían a control de legalidad de la medida de internación involuntaria dispuesta; 2 a incumplimientos por parte del organismo de aplicación, y 1 a intimación a la DPPDNAF para que informe la localización de la niña, niño y/o adolescente.

Desalojos

Dentro del sistema civil se recibieron 6 cédulas de notificaciones referidas a procesos de desalojo de inmuebles donde presumiblemente habitaran niñas, niños y/o adolescentes.

Causas penales

Se recibieron un total de 23 notificaciones entre ambas sedes Rosario y Santa Fe, correspondientes a causas por violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes, usurpación, delitos conexos a contexto de violencia familiar, hábeas corpus y justicia penal juvenil.

PRESENTACIONES JUDICIALES

Desde el mes de mayo del 2023 la Defensoría se encuentra facultada a comparecer formalmente en procesos judiciales que ameriten la participación legal de la institución, y de esta manera visualizar -a través del SISFE- todo el expediente judicial para tomar cabal conocimiento de los extremos jurídicos de la situación.

Durante el año 2024 se realizaron presentaciones y se compareció formalmente en procesos judiciales de diversos fueros del sistema civil (Juzgados de Distrito, Circuito y Tribunales Colegiados de Familia), y del sistema penal (Ministerio Público de la Acusación u Oficina de Gestión Judicial).

Desde el área para la zona Sur se confeccionaron 82 escritos que fueron presentados formalmente en procesos judiciales de diversos fueros del sistema civil y del sistema penal.

Para la zona Norte se presentaron 77 escritos judiciales, de los cuales se puede distinguir: 14 corresponden a presentaciones por notificaciones en causas de desalojo y usurpación, donde se acompañó la propuesta N°3 de la DNNyA. El resto de los 63 escritos judiciales, corresponden a comparendos y vistas presentadas en expedientes donde se tramitaba el control de legalidad de las MPE. Asimismo se presentó un escrito de anoticiamiento en una causa penal por homicidio, a raíz del comparendo espontáneo del progenitor quien tenía pedido de paradero y captura.

PEDIDOS DE INTERVENCIÓN

Asimismo, durante el 2024 se recibieron 16 pedidos de intervención provenientes de diferentes órganos judiciales, tendientes al avocamiento por parte de esta Institución a diferentes situaciones ventiladas en los procesos judiciales, siempre en el marco de las facultades previstas en la Ley N° 12.967 y modificatorias.

De dichos pedidos expresos de intervención, el 50% de los mismos provino de la Unidad Fiscal de Delitos Contra la Integridad Sexual del Ministerio Público de la Acusación. Los restantes pedidos provinieron del fuero de menores, otros remitidos por Asesores de Menores que intervienen en procesos de desalojo y/o usurpación ante la inminencia de situación de calle de grupos familiares con niñas, niños y adolescentes a cargo. Así también se recibieron pedidos provenientes de Juzgados de Familia atento la complejidad de la situación objeto del proceso judicial que ameritaba la intervención por parte de los organismos del Sistema de Protección en sus tres niveles.

Los requerimientos recibidos desde el Poder Judicial, son recepcionados en esta Subdirección a fin de darle curso y evacuarlos, en su caso y de corresponder, previa derivación a las áreas de Atención Integral y/o de Evaluación de Políticas Públicas.

REUNIONES INSTITUCIONALES

Zona Sur

Durante el 2024, se celebró una reunión institucional entre la DNNyA representada en este caso por la Dirección General Zona Sur,

la Subsecretaría Regional de la Fiscalía Regional Nro. 2 y la Fiscal Jefa de la Unidad Especial de Delitos Sexuales y de la Oficina de Género, en el marco de la vinculación y articulación con el Ministerio Público de la Acusación. Allí se intercambiaron impresiones sobre el análisis de situaciones relacionadas con abusos sexuales sufridos por niñas, niños y adolescentes, en especial aquellos que se encontraban dentro del Sistema de Protección bajo Medidas Excepcionales. En la reunión se manifestó la necesidad de construir información sobre el desarrollo de dichas investigaciones. En primer lugar porque el fundamento de las Medidas Excepcionales muchas veces se relaciona con la comisión de abusos sexuales intrafamiliares. Y además, porque a lo largo de los años se ha constatado la comisión de delitos contra la integridad y hechos de violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes dentro del mismo Sistema de Protección, es decir en el propio contexto de alojamiento institucional o familiar alternativo. En ese marco se acordó el intercambio de información relevante entre ambos organismos que a su vez permita mejorar sendos procesos de trabajo.

Zona norte

Se desarrolló una reunión con las y los Secretarios de Vulnerabilidad de los Tribunales Colegiados de Familia (TCF) N° 3 y N° 5 de la ciudad de Santa Fe, a los fines de unificar los criterios y coordinar las notificaciones mediante cédula a la Defensoría, en los expedientes de control de legalidad de las medidas excepcionales, resolución definitiva y declaración de la situación de adoptabilidad iniciados por la Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia. Hasta el momento, sólo el Tribunal Colegiado de Familia N°2 venía notificando a la Defensoría el inicio de estos expedientes, autos interlocutorios y resoluciones que se dictaban en los mismos, por lo que se advirtió la necesidad de unificar el criterio con los TCF N°3 y N°5, para tomar conocimiento de todas las medidas excepcionales que dicta la Dirección de Niñez, comparecer mediante SISFE en dichos expedientes judiciales y poder realizar el contralor del proceso y de la situación, con el objetivo de monitorear el cumplimiento de los plazos legales que demanda la resolución

de la situación de los niños, niñas y adolescentes bajo medida excepcional. Como resultado, se lograron unificar los criterios de notificación con los tres Tribunales Colegiados de la ciudad de Santa Fe, lo cual comenzó a implementarse hacia finales de 2024.

Se llevó a cabo una reunión con el Defensor General de Cámara Dr. Jorge Giménez y el Defensor Zonal N°4 Dr. Diego Romero en el marco de la Mesa Interinstitucional sobre Guardas Judiciales, con el objetivo de optimizar el instituto de las guardas judiciales previsto en el art. 657 del Código Civil y Comercial (CCC) y su aplicación en relación con el Sistema de Protección Integral de Derechos (Ley N° 12.967).

También se desarrolló un encuentro con el Defensor General de Cámara Dr. Jorge Giménez, la Defensora Zonal N° 5, Dra. Marcela Zanutigh y los Jueces de Familia de Santa Fe, Dra. Mariana Herz y Dr. Rubén Cottet, en el marco de la Mesa Interinstitucional de Infancias y Salud Mental con el objetivo de vincular a todos los organismos que en Santa Fe se encuentran interviniendo con niños, niñas y adolescentes, dado que es cada vez más creciente el número de situaciones de niñas, niños y adolescentes con padecimientos mentales y situaciones de consumo que requieren de un abordaje especializado y articulado entre las distintas áreas del Estado.

A.1. ACCIONES DE ARTICULACIÓN, APOYO Y SEGUIMIENTO DE OTRAS ÁREAS DE LA DNNYA

Desde la Subdirección se llevaron adelante diversas actividades relacionadas con el trabajo cotidiano de la Defensoría. Algunas actuaciones son parte de la estrategia asumida de apoyo y acompañamiento en situaciones críticas a otras áreas como Atención Integral o Investigación de Políticas Públicas en sus tareas de monitoreo.

Estas actividades se pueden desagregar de la siguiente manera:

- **Reuniones (actividades de intercambio de información con otras agencias estatales o no**

estatales sobre expedientes de esta Defensoría).

- **Capacitación (talleres o cursos que los integrantes del Área han realizado);**
- **Audiencias (audiencias formales dentro de tramitaciones judiciales).**
- **Otras actividades (recopilación de información sobre actuaciones judiciales, visitas a instituciones, Centros Residenciales, Unidades penitenciarias, visitas domiciliarias, asistencia a actividades de promoción, protocolares, etc.)**

REUNIONES	31
CAPACITACIONES	5
AUDIENCIAS	9
OTRAS ACTIVIDADES	11

A.2. ACTUACIONES EN RELACIÓN A RECOPIACIÓN, SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN Y RELATORÍA

En este año, no obstante haberse redactado diversas resoluciones de orden interno o administrativo, desde el área Jurídica se han elaborado nueve resoluciones referentes a temáticas específicas de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes.

Como se indicó al inicio del apartado, el área de asuntos jurídicos e iniciativas legislativas es la responsable de la redacción de resoluciones, por iniciativa propia o con insumos aportados por otras áreas, o bien del análisis y control final de las mismas antes que sean publicadas.

Asimismo, con el dictado de la Resolución N° 119 del 14/06/202 que aprobó el mecanismo de Cierre y Archivo de expedientes administrativos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, desde el área jurídica se emite el dictámen correspondiente previo al dictado de la Disposición de Archivo que suscribe el Director General respectivo.

El detalle de las resoluciones y disposiciones se encuentra en el capítulo final del presente informe.

Sanción del Código Procesal Penal Juvenil

Pese a la sanción en diciembre de 2023 del

Código Procesal Penal Juvenil bajo el número de Ley 14.228 promulgado por Decreto 0208/23, en el 2024 se pospuso su entrada en vigencia en 360 días prorrogables por el Poder Ejecutivo por 180 días más.

En noviembre de 2024 el Poder Ejecutivo volvió a prorrogar por 180 días la entrada en vigencia del mismo con fundamento en que subsisten las circunstancias fácticas que dieron origen a la primer prórroga, esto es la complejidad y naturaleza que conlleva todo proceso de implementación tomando en consideración las condiciones estructurales de los distintos niveles del Estado que se involucran en estos procesos, a saber Ministerio Público de la Acusación, Servicio Público Provincial de la Defensa Penal, Juzgados Penales de Menores con sus Secretarías y Asesores de Menores, áreas informáticas del Poder Judicial, entre otros.

Teniendo en cuenta este contexto desde el área se propone para el 2025 brindar una capacitación para toda la Defensoría la cual además permitirá pensar y desarrollar el rol que tendrá la institución en el nuevo Sistema procesal penal juvenil.

A.3. HERRAMIENTAS DEFENSORIALES

OFICIOS Y NOTAS

Desde el área no sólo se realiza la revisión de la documentación que redactan las distintas áreas de la institución, sino que también se da seguimiento a las herramientas defensoriales elaboradas,

especialmente aquellas de uso más cotidiano por parte de los equipos profesionales de las áreas. En este sentido se puede observar en las tablas subsiguientes el impacto de los documentos de trabajo de la institución:

OFICIOS, NOTAS Y ESCRITOS JUDICIALES ZONA SUR - ROSARIO	
	CANTIDAD
TOTAL OFICIOS ENVIADOS	274
OFICIOS RESPONDIDOS	104
OFICIOS SIN RESPUESTA	170
ESCRITOS JUDICIALES PRESENTADOS	
	82
NOTAS ENVIADAS	90

OFICIOS, NOTAS Y ESCRITOS JUDICIALES ZONA NORTE - SANTA FE	
	CANTIDAD
TOTAL OFICIOS ENVIADOS	395
OFICIOS RESPONDIDOS	207
OFICIOS SIN RESPUESTA	188
TOTAL ESCRITOS JUDICIALES	
	58
TOTAL NOTAS ENVIADAS	30

A.4. REFLEXIONES SOBRE EL TRABAJO DEL AÑO 2024

El año 2024 estuvo marcado por la implementación de políticas relacionadas a la seguridad ciudadana. A nivel legislativo, ello se vio reflejado en reformas al régimen de ejecución de la pena privativa de la libertad con la instauración de la categoría de “presos y presas de alto perfil”, al Código Procesal Penal y Ley orgánica del Personal policial, concretamente el art. 10 bis de detención sin orden (Leyes N° 14.243 y 14.258), así como también modificaciones reglamentarias en el ámbito del servicio penitenciario.

Todo ello tuvo un fuerte impacto en la forma

en cómo transitan la detención las mujeres que se alojan en unidades penitenciarias con hijas o hijos a cargo y en la modalidad de detención de las personas que cometieron delitos siendo menores de edad pero obtienen la mayoría de edad estando privadas de su libertad.

Con la modificación de políticas y normativas del ámbito penitenciario, la Defensoría recibió situaciones en relación a requisas invasivas a personas menores de edad, sean éstas visitantes de detenidos o detenidas o las propias niñas o niños alojados junto a sus

madres privadas de la libertad. Esta circunstancia merecería una modificación de la Ley N° 14.243 de ejecución de la pena privativa de la libertad - concretamente el artículo 45 del capítulo 9 - y que se regule específicamente la requisita de los menores de edad, prohibiendo cualquier mecanismo que sea invasivo o intrusivo de su cuerpo e intimidad y procurando la instauración del control por medio de elementos tecnológicos (ej. arcos, paletas y otros).

La clasificación de presas de “alto perfil” alcanzó a dos detenidas que estaban embarazadas y tuvieron sus hijas en esa condición. Esto tuvo implicancias en el modo en que transcurrieron sus últimos meses de embarazo, en el modo en que se definió el parto (los mismos fueron provocados para que ellas permanecieran la menor cantidad de días afuera del pabellón y regresaran juntas), y en la atención que recibieron tanto las mujeres y las bebés recién nacidas a posteriori del parto. La Defensoría realizó una visita a la unidad penitenciaria - sector alto perfil - para relevar el estado en que se encontraban estas detenidas y sus hijas, y posteriormente se libraron oficios con motivo de quejas recogidas en relación a los controles de salud de las niñas y el estado de salubridad del espacio de alojamiento, los que fueron respondidos por la autoridad a cargo de detenidos y detenidas de alto perfil de la Unidad Regional II.

La misma situación impactó en una mujer que ya estaba en el pabellón de madres con su hija pero con otros hijos e hijas afuera que quedaron al cuidado de familiares. La intervención de la Defensoría en este caso fue a pedido del Servicio Público de la Defensa Penal.

En relación a las personas -en su mayoría varones- que cumplieron 18 años estando detenidas por ilícitos penales cometidos cuando eran menores, y a disposición de los Juzgados de Menores, en enero de 2024 se produjo su traslado abrupto e intempestivo a otras unidades penitenciarias. Este traslado implicó una grave afectación a derechos fundamentales previstos en el ordenamiento nacional e internacional (Convención de los Derechos del Niño artículos 3, 37 y 40 ss y cc., Reglas de Beijing, Régimen Penal de la Minoridad, Leyes nacionales N° 22.278 y

22.803). El sistema penal de menores reconocido en estos Instrumentos Internacionales de rango Constitucional se basa en asumir la especial situación de las niñas, niños y adolescentes reconociendo que se trata de personas menores de 18 años que se encuentran en crecimiento y desarrollo, y por tanto, requieren una protección especial (artículo 3 Convención de los Derechos del Niño). Frente a ello las intervenciones punitivas deben tener un régimen diferenciado de los adultos, y no solo ser una afectación de la libertad ambulatoria, sino generar un esquema de intervención que garantice el acceso a derechos fundamentales de los jóvenes y la responsabilización por los delitos cometidos.

Con fundamento en la normativa nacional e internacional citada, se interpusieron dos Hábeas Corpus por parte de las Defensas públicas y privadas de jóvenes detenidos, en los cuáles la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes fue convocada y participó de las audiencias mediante la figura de tercero interesado. Uno de los Habeas Corpus se tramitó ante el Juzgado de Menores Nro. 4 de Rosario, que dictó sentencia haciendo lugar al mismo, pero posteriormente revocado por la Jueza de segunda instancia. El segundo de ellos lo tramitó la Oficina de Gestión Judicial de la ciudad de Santa Fe y a finales de 2024 fue rechazado.

Asimismo, desde la Defensoría se realizaron otras intervenciones en relación a esta situación emergente. Por un lado, se libraron oficios tanto al Servicio Penitenciario como a la Dirección Penal Juvenil, solicitando información relativa a cómo se estaba garantizando el cumplimiento del régimen especial dentro de establecimientos para mayores. Por otro lado, se realizaron visitas de relevamiento en dichos lugares de alojamiento dónde habían sido trasladados los jóvenes mayores de 18.

Por otra parte se vio acrecentado el control policial ciudadano en la vía pública con demoras en dependencias policiales por falta de portación de DNI y algunas prácticas vulneratorias de derechos ambulatorios, prohibidas en el Sistema Jurídico Internacional de Protección a la Infancia, y con justificación en la necesidad de identificación de jóvenes.

Este accionar policial también mereció un cuestionamiento vía Habeas Corpus llevado adelante por el Servicio Público Provincial de la Defensa Penal de la Provincia, el cual si bien fue rechazado, en sus considerandos se reconoció la no obligatoriedad de contar con el Documento Nacional de Identidad al momento de salir a la vía pública.

Finalmente se puede señalar que la sanción de Ley provincial de desfederalización del

microtráfico N° 14.239, que entró en vigencia el 29 de diciembre de 2023 produjo un aumento de detenciones de jóvenes mujeres y su alojamiento en las dependencias de asuntos juveniles. Desde el área jurídica se intervino en el marco de las competencias de la Defensoría, realizando visitas, reuniones, asistiendo a audiencias y remitiendo oficios.

B. ATENCIÓN INTEGRAL

En este apartado se presenta lo trabajado por las áreas de Atención Integral de la institución. En la nueva estructura orgánica funcional las mismas dependen de la Dirección General Zona Norte y Zona Sur.

Las áreas abocadas a la Atención Integral tienen como responsabilidad brindar asesora-

miento, orientación y atención ante situaciones de amenaza o violación de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Asimismo llevan adelante las actuaciones de oficio de la DNNyA ante el anoticiamiento de situaciones de posibles amenazas al acceso y goce de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

B.1. POBLACIÓN ATENDIDA. TOTALES PROVINCIALES

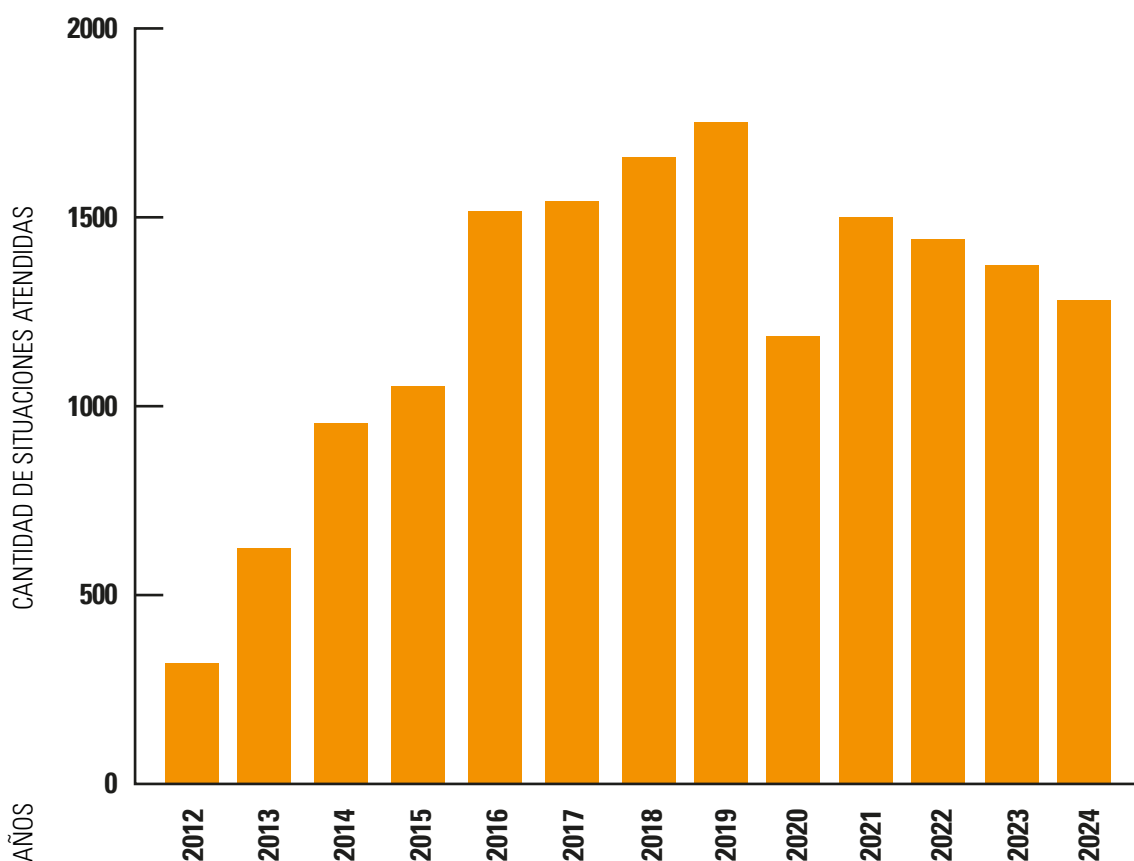
Durante el período correspondiente de enero a diciembre de 2024 a nivel provincial estuvieron involucrados/as 1931 niñas, niños y adolescen-

tes. El 60,1% fueron abordados por la sede Rosario y el 39,9% por la sede Santa Fe.

TABLA. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SEGÚN SEDE. TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024.

SEDE	TOTAL	%
ROSARIO	1131	60,1%
SANTA FE	770	39,9%
TOTAL	1931	100%

TABLA. EVOLUCIÓN DE SITUACIONES RECIBIDAS. TOTAL PROVINCIAL.



En el año 2024 ingresaron 1280 situaciones nuevas. El 58,8% corresponde a la Zona Sur - Rosario mientras que el 41,17% a la Zona Norte- Santa Fe. La serie de años muestra un fuerte descenso de situaciones atendidas durante el 2020, coincidente con la pandemia

por COVID19. Asimismo, se puede observar un lento decrecimiento en la cantidad de situaciones atendidas en los últimos tres años, lo cual puede asociarse con la falta de nombramiento del Defensor o Defensora de niños, niñas y adolescentes específico para la Institución.

TABLA. SITUACIONES INGRESADAS EN EL AÑO 2024 POR SEDE.

SEDE	TOTAL	%
ROSARIO	753	58,8%
SANTA FE	527	41,17%
TOTAL	1280	100%

SEDE	TOTAL	%
QUEJA	826	64,5%
ASESORAMIENTO	413	32,3%
DE OFICIO	27	2,1%
MONITOREO	12	0,9%
PROMOCIÓN/CAPACITACIÓN	2	0,2%
TOTAL	1280	100%

El tipo de actuación con mayor incidencia en la DNNyA corresponde a la Queja con un total de 826 (64,5%) situaciones. En segundo lugar están los asesoramientos con 413 situaciones (32.3%). Las actuaciones promovidas de Oficio representaron el 2.1%. En el 2024 se iniciaron 12 actuaciones correspondientes a procesos de Monitoreo y 2 de Promoción/Capacitación.

Es importante recordar que las actuaciones tipificadas como quejas son aquellas presenta-

ciones de la ciudadanía o de instituciones a partir de las cuales se informa sobre la vulneración de derechos de una niña, niño o adolescente. Mientras que las actuaciones tipificadas como asesoramientos son aquellas que dan respuesta a la ciudadanía que se acerca a consultar o solicitar información relativa a niñas, niños y adolescentes. Finalmente, las actuaciones de oficio son aquellas que inicia la Defensoría a través de sus diferentes áreas y frente a la toma de conocimiento de una vulneración de derechos.

GRÁFICO. SITUACIONES POR DERECHO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024.

El Sistema de Gestión de la DNNyA permite clasificar a la situación que ingresa a la institución según el derecho vulnerado. Esta clasificación la

realizan los equipos profesionales de las áreas de atención de ambas sedes, pudiendo consignar hasta tres derechos por situación.

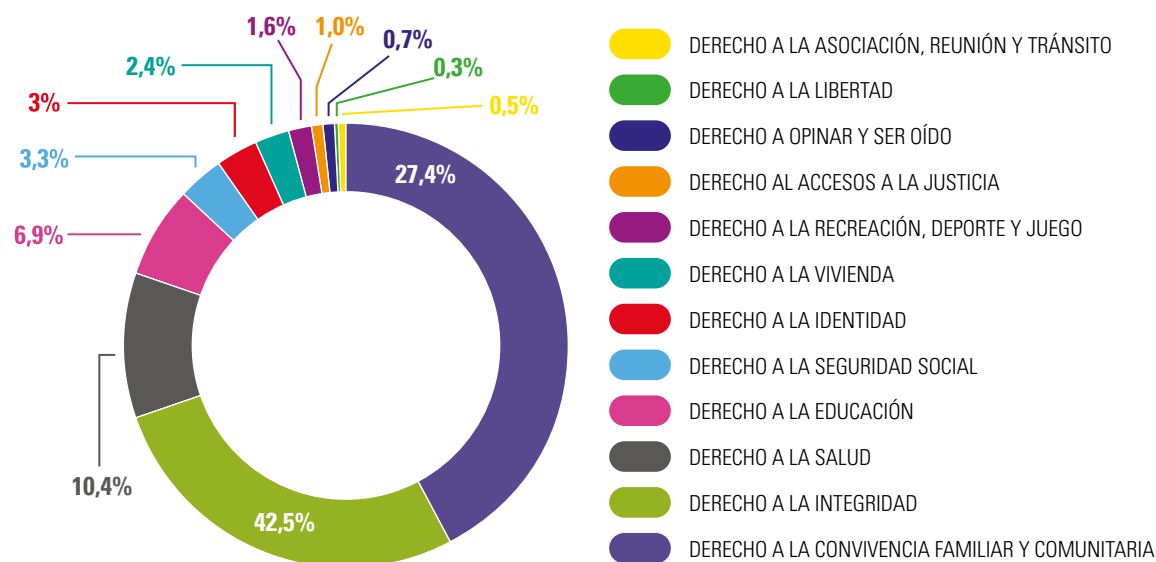


TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	CUIDADO PERSONAL	36,7 %
	COMUNICACIÓN	30,3 %
	CUOTA ALIMENTARIA	21,5 %
	GUARDA	8,7 %
	PARADERO	1,5 %
	SITUACION DE CALLE	1,3 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA INTEGRIDAD	FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	46,3 %
	ABUSO SEXUAL	18,2 %
	VIOLENCIA FISICA	17,4 %
	VIOLENCIA PSICOLÓGICA	6,6%
	HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	3,6 %
	EXPLOTACION Y TRATA	2,8 %
	VIOLENCIA DE GENERO	2,3 %
	VIOLENCIA INSTITUCIONAL	2,3 %
	DISCRIMINACION	0,5 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES POR TIPO DE ACTUACIÓN. TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024**TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024**

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SALUD	FALTA DE COBERTURA	40,0 %
	DISCAPACIDAD	21,5 %
	SALUD MENTAL	19,3 %
	CONSUMO PROBLEMÁTICO	10,4 %
	AMBIENTE	5,9 %
	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	3,0 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA EDUCACIÓN	CONVIVENCIA ESCOLAR	35,3 %
	OTROS	19,6%
	DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	11,8 %
	ASISTENCIA IRREGULAR	10,8 %
	ORIAS EDUCATIVAS ALTEF	10,8%
	DESERCION ESCOLAR	8,8 %
	FALTA DE VACANTES	2,9 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	ASIGNACIONES NACIONAL	75,5 %
	PENSIONES NACIONAL	14,3 %
	SUBSIDIOS NACIONAL	6,1 %
	ASIGNACIONES ROVINCIAL	4,1 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA IDENTIDAD	FILIACION	63,0 %
	DEBIDO DE LA PROPIA IM	13,0%
	FALTA DE DOCUMENTACIÓN	10,9 %
	CAMBIO DE NOMBRE Y APELLIDO	8,7 %
	GENERO	4,3 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA VIVIENDA	DESALOJO	71,9 %
	HACINAMIENTO	9,4 %
	USURPACION	9,4%
	PLANES HABITACIONALES	6,3 %
	FALTA DE MATERIALES	3,1 %
TOTAL		100%

Los datos presentados permiten visualizar los motivos que inciden en las vulneraciones en el acceso a cada uno de los derechos:

- **Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria.** Los principales motivos se registraron en relación al cuidado personal con un 36,7%, comunicación con un 30,3% y cuota alimentaria con el 21,5%.
- **Derecho a la Integridad.** Los principales motivos se registraron en relación a la falta de cuidados parentales con un 46,3%, abuso sexual con 18,2% y violencia física con el 17,4%.
- **Derecho a la Salud.** Los principales motivos que se registraron corresponden a la falta de cobertura con el 40%, discapacidad el 21,5% y al acceso a la salud mental con un 19,3%.
- **Derecho a la Educación.** Los principales motivos corresponden a la convivencia escolar con el 35,3% y dificultad de acceso/pase con el 11,8 % y con un 19,6% otros motivos de vulneración de derechos. Los motivos, que componen el 22,6% de las situaciones que afectan el Derecho a la Educación, están directamente relacionados con la deserción escolar (dificultad en el pase/acceso, asistencia irregular).
- **Derecho a la Seguridad Social.** El principal motivo corresponde a las asignaciones nacio-

nales con el 75,5%, lo cual se ha incrementado en los últimos meses del año a partir de la reducción del personal de la Delegación de la Secretaría Nacional de Infancia (SENAF), dificultando enormemente el acceso a este derecho fundamental. Esta situación fue puesta en conocimiento de la Defensoría Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes a partir de una presentación de los trabajadores involucrados.

- **Derecho a la Identidad.** Los principales motivos corresponden a la filiación con el 63%. Con un porcentaje mucho menor, aparece el de uso indebido de la propia imagen con el 13%.
- **Derecho a la Vivienda.** El principal motivo corresponde a desalojos con el 71,9%.

El Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria es el porcentaje mayor de situaciones detectadas, aunque sin duda las situaciones más preocupantes siguen siendo las afectaciones a derechos fundamentales relacionados al Derecho a la Integridad de niños, niñas y adolescentes. Incluso, dentro de la categoría de casos relativos al Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria, el motivo "cuidado personal", incluye afectaciones a la integridad personal, o falta de cuidados parentales con lo cual las afectaciones relacionadas con situaciones de violencia sufridas por niños y niñas podría ser mayor.

B.2. ATENCIÓN INTEGRAL ZONA SUR

POBLACIÓN ATENDIDA

En el período analizado, Enero-Diciembre 2024, se recibieron 753 situaciones en las que estuvieron involucrados/as 1161 niñas, niños y adolescentes. Si se desagrega la información sobre NNA por género se puede observar:

- 560 son mujeres (48,2%),
- 596 varones (51,3%),

- 1 otra identidad/ ninguna de las anteriores (0,1%)
- 4 sin datos (0,3%)

A continuación se desagrega la información de las niñas, niños y adolescentes según sus edades.

TABLA. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SEGÚN RANGO DE EDAD. ZONA SUR. AÑO 2024

RANGO DE EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
0 A 5	219	18,9%
6 A 9	193	16,6%
10 A 14	272	23,4%
15 A 17	122	10,5%
18 Y MÁS	26	2,2%
SIN DATOS	329	28,3%
TOTAL	1161	100%

Se identifica que del 28,3% de los NNA que se atendieron en la institución no se cuenta

con información respecto de su edad.

SITUACIONES E INTERVENCIONES

SITUACIONES POR MES

Durante el período analizado el número de

situaciones recibidas fue de 753. A continuación se desagregan las mismas por mes.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS. ZONA SUR. AÑO 2024.

MES	CANTIDAD DE SITUACIONES	MES	CANTIDAD DE SITUACIONES
1	32	7	59
2	49	8	63
3	46	9	81
4	62	10	84
5	79	11	84
6	58	12	56
TOTAL DE SITUACIONES: 753			

SITUACIONES POR TIPO DE ACTUACIÓN

Como se puede observar en la tabla anterior, en primer lugar esta área de la Zona Sur

concentra su trabajo en la atención de QUEJAS con el 76,5% de las situaciones recibidas. En segundo lugar, corresponden los ASESORAMIENTOS.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR TIPO DE ACTUACIÓN. ZONA SUR. AÑO 2024.

TIPO DE ACTUACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	576	76,5
ASESORAMIENTO	145	19,3
DE OFICIO	22	2,9
MONITOREO	8	1,1
PROMOCIÓN / CAPACITACIÓN	2	0,3
TOTAL		100%

SITUACIONES POR MODALIDAD DE INGRESO

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR MODALIDAD DE INGRESO. ZONA SUR. AÑO 2024.

MODALIDADE DE INGRESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PERSONAL	253	33,6 %
TELEFÓNICA	245	32,5 %
EMAIL	85	11,3%
NOTIFICACIÓN	57	7,6%
DEFENSORÍA MÓVIL	30	4,0%
ATENCIÓN DESCENTRALIZADA	25	3,3%
DEFENSORÍA NNYA	24	3,2%
REDES	18	2,4%
NOTA	13	1,7%
DELEGACIONES DEF. DEL PUEBLO	3	0,4%
TOTAL		100%

El principal modo de presentación fue el personal con el 33,6%. En segundo lugar la modalidad telefónica con el 32,5% de las situaciones.

Total de intervenciones período Enero - Diciembre 2024

En el periodo analizado se realizaron un total de 5097 intervenciones. En este sentido, se

puede observar que el 44,2% de las intervenciones que se realizaron en el período corresponden a expedientes nuevos abiertos en el año, mientras que el 55,8% corresponden a intervenciones que los equipos realizan sobre expedientes de años anteriores al 2024.

DESAGREGACIÓN DE INTERVENCIONES SEGÚN SU TIPO

Como se observa, en los meses analizados (Enero-Diciembre 2024) las intervenciones más empleadas por los equipos profesionales se

concentran en la comunicación telefónica con el 25,5% y la recepción de documentación con el 21,1%.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS. ZONA SUR. AÑO 2024.

TIPO DE INTERVENCIÓN	CANTIDAD	TIPO DE INTERVENCIÓN	CANTIDAD
COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	1300	VISITA PLANIFICADA	51
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	1075	GESTIÓN	42
EXPTE. HISTÓRICO ESCANEADO	616	RESPUESTA OFICIO	28
OFICIO	312	INFORMES	26
ASESORAMIENTO GENERAL	282	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN	18
VISTA EXPEDIENTE	230	AUDIENCIA	10
ARCHIVO	181	RESPUESTA	10
ENTREVISTA	165	HERRAMIENTAS DEFENSORIALES	7
E-MAIL	149	VISITA DOMICILIARIA	5
REUNIÓN	130	VISITA EMERGENTE	5
REUNIÓN INTERNA	120	ACOMPañAMIENTO	4
NOTA	113	INTERVENCIONES HISTÓRICAS HASTA 2015	4
ESCRITO JUDICIAL	81	NOTIFICACIÓN	4
VISITA	65	DESARCHIVO	1
ESCUCHA	63		
TOTAL: 5.097			

SITUACIONES ATENDIDAS: DERECHOS VULNERADOS Y MOTIVOS³

La clasificación por derecho vulnerado se realiza sobre aquellas situaciones que corresponden a actuaciones del tipo QUEJA y de OFICIO. Para producir este tipo de información se deja por fuera las situaciones que se tipifican como actuaciones de ASESORAMIENTO, MONITOREO y PROMOCIÓN/CAPACITACIÓN.

Sobre la base de esta aclaración, del total de 753 situaciones ingresadas en el período analizado, se analizan 598 situaciones en relación a los derechos vulnerados y a los motivos de dichas vulneraciones.

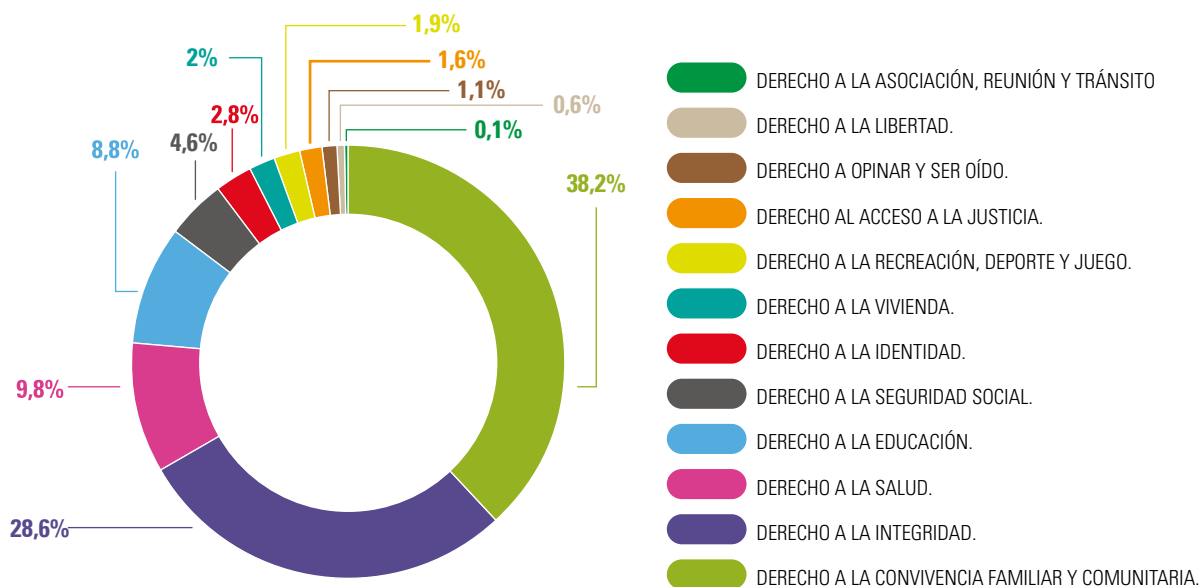
SITUACIONES SEGÚN DERECHO VULNERADO

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS SEGÚN DERECHO VULNERADO. ZONA SUR. AÑO 2024.

DERECHOS	%
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	38,2 %
DERECHO A LA INTEGRIDAD	28,6 %
DERECHO A LA SALUD	9,8 %
DERECHO A LA EDUCACIÓN	8,8 %
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	4,6 %
DERECHO A LA IDENTIDAD	2,8 %
DERECHO A LA VIVIENDA	2,0 %
DERECHO A LA RECREACIÓN, DEPORTE Y JUEGO	1,9 %
DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA	1,6 %
DERECHO A OPINAR Y SER OÍDO	1,1 %
DERECHO A LA LIBERTAD	0,6 %
DERECHO A LA ASOCIACIÓN, REUNIÓN Y TRÁNSITO	0,1 %
TOTAL	100%

3. Para la construcción de esta información es importante mencionar que al ingresar una situación la misma se clasifica por derecho vulnerado pudiendo consignar hasta 3 opciones de vulneración, lo cual se realiza considerando la integralidad y complejidad de las problemáticas que en la institución se abordan. Por ello, los porcentajes corresponden a las menciones de derechos asignadas en la clasificación.

GRÁFICO. DERECHOS VULNERADOS SEDE SUR



Como se observa en la tabla, los mayores porcentajes de vulneración de derechos corresponden al Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria (38,2%) y en segundo lugar lo

ocupa el Derecho a la Integridad con el 28,6%. En tercer lugar se encuentra el acceso al Derecho a la Salud (9,8%).

SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO

La siguiente tabla permite analizar para el período de enero-diciembre 2024 cuáles fueron los

motivos por categoría de vulneración de derechos detectada.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. ZONA SUR. AÑO 2024.		
DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	CUIDADO PERSONAL	44,1 %
	COMUNICACIÓN	27,5 %
	CUOTA ALIMENTARIA	15,0 %
	GUARDA	9,3 %
	SITUACIÓN DE CALLE	2,2 %
	PARADERO	1,9 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. ZONA SUR. AÑO 2024.

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA INTEGRIDAD	FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	38,3 %
	ABUSO SEXUAL	21,1 %
	VIOLENCIA FÍSICA	19,6 %
	VIOLENCIA PSICOLÓGICA	9,1 %
	HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	3,8 %
	VIOLENCIA DE GENERO	3,3 %
	VIOLENCIA INSTITUCIONAL	2,9 %
	EXPLOTACIÓN Y TRATA	1,4 %
	DISCRIMINACIÓN	0,5 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. ZONA SUR. AÑO 2024.

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SALUD	SALUD MENTAL	30,0 %
	DISCAPACIDAD	25,7 %
	FALTA DE COBERTURA	22,9 %
	CONSUMO PROBLEMÁTICO	10,0 %
	AMBIENTE	7,1 %
	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	4,3 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024

DERECHO	MOTIVO	%
DERECHO A LA EDUCACIÓN	CONVIVENCIA ESCOLAR	33,3 %
	OTROS	20,0 %
	ASISTENCIA IRREGULAR	13,3 %
	DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	10,7 %
	TRAYECTORIAS EDUCATIVAS ALTERNATIVAS	10,7 %
	DESERCIÓN ESCOLAR	9,3 %
	FALTA DE VACANTES	2,7 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	ASIGNACIONES NACIONAL	76,9 %
	ASIGNACIONES PROVINCIAL	2,6 %
	PENSIONES NACIONAL	12,8 %
	SUBSIDIOS NACIONAL	7,7 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA IDENTIDAD	FILIACIÓN	50,0 %
	FALTA DE DOCUMENTACIÓN	16,7 %
	USO INDEBIDO DE LA PROPIA IMAGEN	16,7 %
	CAMBIO DE NOMBRE Y APELLIDO	12,5 %
	GENERO	4,2 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2024

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA VIVIENDA	DESALOJO	60,0 %
	PLANES HABITACIONALES	13,3 %
	HACINAMIENTO	13,3 %
	FALTA DE MATERIALES	6,7 %
	USURPACIÓN	6,7 %
TOTAL		100%

Se observa que el principal motivo de vulneración del Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria fue el cuidado personal con el 44,1% de las menciones.

Para el Derecho a la Integridad, los motivos que prevalecieron tienen que ver con la falta de cuidados parentales, el abuso sexual y la violencia física.

En tercer lugar se ubica la vulneración del Derecho a la Salud, cuyo principal motivo de vulneración

es la salud mental.

Se puede observar que en cuanto al Derecho a la Educación, lo que motivó mayoritariamente su falta de cumplimiento fue la convivencia escolar.

En relación al Derecho a la vivienda, como en años anteriores, se recibieron una importante cantidad de cédulas del Poder Judicial notificando desalojos de familias con niñas, niños y adolescentes a cargo.

SOBRE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES EN EL 2024

En el marco del actual contexto nacional y las definiciones en torno a la desregulación de la salud, desde comienzo de año se recibieron consultas y/o solicitudes de intervención sobre problemáticas relacionadas a la falta de cobertura respecto, sobre todo, de las prestaciones a las que deben acceder niñas, niños y adolescentes con discapacidades. Tanto las obras sociales como empresas de medicina prepagas, dejaron de autorizar prácticas que posibilitan el acceso a terapias y tratamientos específicos tales como acompañamientos terapéuticos, centros educativos terapéuticos, insumos, medicamentos y todos aquellos soportes necesarios para garantizar el acceso a la educación y a un desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad.

En el mismo sentido, en el transcurso del 2024 las consultas relacionadas con políticas y programas que se encuadran en el sistema de la seguridad social nacional, se acrecentaron. Aquí se incluye el acceso a la Asignación Universal por Hijo, pensiones no contributivas, tarjeta alimentar, asignaciones familiares (SUAF). Estos programas se han visto afectados por las definiciones del gobierno nacional de recorte presupuestario en torno a este tipo de políticas. En este sentido, se puede mencionar el cierre de los Centros de Desarrollo Territorial pertenecientes al actual Ministerio de Capital Humano, con la reducción de su personal, lo cual ha producido que la ciudad de Rosario pierda la sede con la que contaba de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.

En el marco de este corrimiento de las políticas nacionales, los servicios de salud municipal y provincial se han visto colapsados debido a la permanente inclusión de personas que se atendían en el ámbito nacional. Específicamente, como ya se ha señalado en informes anteriores, el acceso a servicios de salud mental para niñas, niños y adolescentes se ha visto deteriorado, lo cual ha complejizado el acceso que ya venía resentido. Se han registrado

dificultades para el acceso a turnos para psicología, y no se han incorporado a la red de atención primaria especialidades como fonoaudiología y psicopedagogía, ni dispositivos alternativos de abordaje (grupales, lúdicos, artísticos), fundamentales para el trabajo con niñas y niños.

El achicamiento o bien la desregulación de las políticas sanitarias en Argentina impactan de manera directa en la calidad de vida de las infancias y las adolescencias, especialmente en aquellas atravesadas por el consumo problemático de sustancias en edades cada vez más tempranas. Esto redundan en el incremento de consultas y, fundamentalmente, de demandas de intervención del Estado por parte de madres y/o familiares, quienes se encuentran con una realidad institucional y política que deja sin atención a niñas, niños y adolescentes en escenarios de graves vulneraciones de derechos. La Defensoría ha intervenido en situaciones donde adolescentes permanecen desamparados, tanto del alojamiento de familiares y centros de vida, como también desde el Estado, quedando comprometido su porvenir, convirtiéndose en víctimas de múltiples violencias. Ante estas situaciones no se detectan redes institucionales robustas capaces de contener y acompañar, así como de fortalecer el trabajo de los equipos que intervienen cotidianamente. Se han incrementado vulneraciones en torno a la falta de cobertura de tratamientos o suspensión de prestaciones. Pese a las actuales leyes vigentes, nacional y provincial de salud mental, que ordenan intervenciones adecuadas en niñas, niños y adolescentes con padecimientos subjetivos, se realizan igualmente actuaciones que no concuerdan con el paradigma de salud mental y derechos humanos, propio de la normativa vigente, nacional e internacional.

Además de la advertencia sobre situaciones crónicas que se han visto agravadas en este último tiempo, tal como se señaló, la Defensoría considera fundamental tener

una mirada atenta sobre nuevas problemáticas que afectan la vida de las infancias y las adolescencias, como es el caso del cyberbullying, grooming, las apuestas online, la ludopatía y todo lo relativo al ciberespacio.

Respecto al funcionamiento del Sistema de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes se continuó registrando la falta de articulación entre el Primer y Segundo Nivel de Intervención, quedando reflejada en desacuerdos en las evaluaciones e intervenciones de las situaciones, provocando demoras y dilaciones al momento de hacer efectiva una Medida de Protección Excepcional, impidiendo así el cese de la vulneración de derechos.

En relación al acceso a la educación, en el ámbito provincial, se produjeron cambios en el Ministerio de Educación en las coordinaciones de los Equipos Socio Educativos. Esto afectó la metodología de trabajo que se venía sosteniendo y ha redundado en un desfase entre las demandas y la capacidad de los equipos para abordarlas.

Por otro lado, se detectaron numerosas situaciones en las cuales niñas, niños y adolescentes no habían accedido a la lectoescritura, así como casos de ausentismo, abandono escolar y repitencias. Con el inicio de la gestión del actual gobierno provincial en diciembre de 2023, se deroga el programa "escuelas secundarias de avance continuo" que pretendía disminuir la interrupción de las trayectorias educativas. Esto implicó nuevas exigencias para efectivizar la promoción de las y los estudiantes generando confusiones respecto a si efectivamente habían logrado promover el año escolar. Al inicio del año lectivo escolar se registraron numerosas situaciones de estudiantes que en febrero se anotician de repetir el año, debiendo en muchos casos cambiar de escuela, impactando de esa manera en la continuidad educativa de las y los mismos.

Con respecto a lo educativo también se recibieron numerosos reclamos sobre

el funcionamiento de las Escuelas Especiales. El tiempo que demanda a los equipos de estos establecimientos realizar las evaluaciones fundamentales para las trayectorias e integración de cada niña, niño o adolescente, ha generado muchas veces conflictos entre familiares, docentes y directivos/os, en los cuales la Defensoría accionó a fin de garantizar el acceso.

Asimismo, desde el ámbito escolar también se han detectado situaciones sobre el uso de la imagen lo que en algunos casos se configuraron como delitos digitales.

ADOLESCENCIA Y JUSTICIA PENAL

En cuanto a las y los adolescentes en conflicto con la ley penal hubo un incremento de derivaciones por parte de los Juzgados de Menores, sobre todo de situaciones que involucran a jóvenes menores de 16 años, que por su condición de no punibles requieren de la intervención de equipos que implementen medidas de protección, como el que funciona en el Servicio Local.

PABELLÓN DE MUJERES MADRES DE NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE 4 AÑOS EN LA UNIDAD PENITENCIARIA N° 5

Profesionales del Área de Atención Integral junto con profesionales del Área jurídica, intervinieron en situaciones que ingresaron a través del monitoreo que la Defensoría realiza en ese establecimiento. Se impone la necesidad de que equipos específicos orientados a intervenciones integrales asuman las actuaciones con las hijas e hijos de las mujeres detenidas debido a la complejidad y a la singularidad que revisten. Se ha observado que por ausencia de estos equipos, el criterio de la seguridad se impone por encima de otros derechos. Se puede mencionar: requisito para visitas y contactos materno filiales; acceso a la salud; alimentación adecuada a la edad de cada niño o niña; hijas e hijos que viven extramuros; acceso a la educación y recreación. Con lo cual tras este emergente, se debería pensar desde el

Estado ejecutar políticas integrales que acompañen en el cuidado alternativo y la crianza de niñas, niños y adolescentes cuyos progenitores permanecen privados de su libertad y a los familiares que se constituyen como referentes afectivos.

FORMACIÓN Y PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES

El área de Atención Integral posee ya un recorrido y reconocimiento como espacio de transmisión de conocimientos para varias instituciones de la ciudad de Rosario. Durante este 2024 se continuó conviniendo con la Universidad Nacional de Rosario y sus facultades de Psicología y de Ciencia Política y RRII (Escuela de Trabajo Social) y con la Universidad del Gran Rosario, Facultad de Psicopedagogía. Se recibieron alumnas y alumnos para desarrollar sus prácticas profesionales supervisadas, proponiendo como línea de acción el ofrecimiento de un espacio en el que puedan aproximarse a la tensión entre lo teórico y la práctica a partir de las proble-

máticas específicas que se dan en torno a niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo o vulneración de derechos; transmitiendo la importancia que posee la construcción de situaciones de modo integral e interdisciplinario, apostando a un pensamiento crítico y reflexivo

Estas prácticas se sostuvieron a lo largo de todo el año. Con una frecuencia semanal se llevaron adelante reuniones de equipo, con el objetivo de enriquecer las potencialidades presentes, reelaborar conceptos y nociones teóricas que posibiliten construir nuevos sentidos. Asimismo en estos espacios se compartieron recorridos institucionales de intervención y trabajos realizados, en vistas a poner en común las situaciones abordadas en los distintos espacios de atención de manera de elaborar y definir situaciones, temas o problemáticas a supervisar e Interrogar/nos sobre las prácticas y delimitar las nuevas demandas que se presentan en el área.



B.3. ATENCIÓN INTEGRAL ZONA NORTE

POBLACIÓN ATENDIDA

En el período analizado, Enero- Diciembre 2024, se recibieron 527 situaciones en las que estuvieron involucrados/as 770 niñas, niños y adolescentes. Si se desagrega la información sobre NNA por género se puede observar:

- 388 son mujeres (50,4%)

- 380 varones (49,4%)

- 2 sin datos (0,2%)

A continuación se desagrega la información de las niñas, niños y adolescentes según sus edades.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS. ZONA NORTE. AÑO 2024.		
RANGO DE EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
0 A 5	181	23,5%
6 A 9	132	17,1%
10 A 14	164	21,3%
15 A 17	87	11,%
18 Y MÁS	16	2,1%
SIN DATOS	190	24,7%
TOTAL	770	100%

Se identifica que del 24,7% de los NNA que se atendieron en la institución no se cuenta con

información respecto de su edad.

SITUACIONES E INTERVENCIONES

SITUACIONES POR MES

Durante el período analizado el número de

situaciones recibidas fue de 527. A continuación se desagregan las mismas por mes.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS. ZONA NORTE. AÑO 2024.

MES	CANTIDAD DE SITUACIONES	MES	CANTIDAD DE SITUACIONES
1	55	7	34
2	40	8	44
3	44	9	44
4	64	10	53
5	51	11	36
6	34	12	28
TOTAL DE SITUACIONES: 527			

SITUACIONES POR TIPO DE ACTUACIÓN**TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR TIPO DE ACTUACIÓN. ZONA NORTE. AÑO 2024.**

TIPO DE ACTUACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
ASESORAMIENTO	268	50,9%
QUEJA	250	47,4%
DE OFICIO	5	0,9%
MONITOREO	4	0,8%
TOTAL	527	100%

Como se puede observar en la tabla anterior, en primer lugar el área de atención Zona Norte concentra su trabajo en el abordaje de situaciones tipificadas como ASESORAMIENTOS por el sistema de gestión de la Defensoría NNyA, las cuales conforman el 50,9% de las situaciones recibidas. En segundo lugar, correspondieron las QUEJAS.

Los tipos de actuaciones que aparecen analizados son los que a partir de las presentaciones que se realizan en esta Defensoría, luego del análisis de la problemática planteada y evaluación profesional, se dan curso.

- **Quejas:** 250 ingresos que corresponden al 47,4% del total de las situaciones. Estas actuaciones generalmente son de mayor complejidad en cuanto a la vulneración de los derechos de niñas, niños y adolescentes e implican un mayor involucramiento de las instituciones que conforman el sistema de protección establecido por la Ley Provincial 12967, tanto del primer nivel como del segundo nivel. Las presentaciones de las mismas son recibidas en la atención personal, por diferentes vías tales como telefónica o a través de comunicaciones de diversa índole (notas, mails, solicitudes de asesoramientos vía las redes sociales) tanto de personas físicas, instituciones, organizaciones de la sociedad civil como organismos públicos. Para el abordaje necesitan de un mayor abocamiento del equipo en cuanto a desarrollar diferentes estrategias de trabajo y uso de múltiples herramientas defensoriales.

- **Asesoramientos:** 268 ingresos que corresponden al 50,9% de las actuaciones que también se reciben por presentaciones en la atención personal, vías de comunicación como la telefónica, mails, redes sociales, etc. Si bien este tipo de actuación suele iniciar y terminar en una entrevista y evaluación por parte del equipo de atención originando muchas veces una derivación a otro organismo dado la temática que se plantea o la necesidad de abordaje, requiere de una escucha atenta y experticia por parte del equipo para las acciones que a partir de allí se puedan desplegar.

- **De oficio:** 5 actuaciones. Este tipo de intervención, tiene el trámite de una queja pero

no se abre por presentación externa sino que se inicia ante noticias de público conocimiento (medios periodísticos, redes sociales, etc), sobre situaciones que afectan gravemente el bienestar de niñas, niños y adolescentes y cuya relevancia amerita un seguimiento más allá de que no exista ninguna presentación externa.

- **Monitoreo:** Hasta el año 2023 como equipo de atención integral se acompañó al Equipo de Monitoreo de la Defensoría NNyA a los fines de relevar las situaciones de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en las instituciones de alojamiento alternativo, tanto las públicas como las que tienen convenio con el Estado provincial. A partir del primer semestre del año 2024 a pesar de que área todavía no estaba organizada, el equipo de atención Integral realizó una planificación a fin de visitar instituciones de alojamiento de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales como una manera organizada de hacer el seguimiento de los datos que aporta un cruce entre las MPE, la información de las presentaciones espontáneas de ciudadanos sobre cuyos hijos e hijas fueron tomadas dichas medidas, las notificaciones recibidas por los diferentes Tribunales colegiados de familia y las instituciones. Todos los registros, informes e intervenciones realizados por el equipo del área de atención zona norte fueron aportados a los expedientes ya generados por el área de Monitoreo (hoy área de Investigación de Políticas Públicas Zona Sur). Los restantes cuatro expedientes generados según el sistema con origen en el centro norte corresponden al área de Investigación de Políticas públicas zona norte recientemente creada.



SITUACIONES POR MODALIDAD DE INGRESO

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR MODALIDAD DE INGRESO. ZONA NORTE. AÑO 2024.

MODALIDADE DE INGRESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PERSONAL	279	52,9 %
TELEFÓNICA	88	16,7 %
EMAIL	68	12,9 %
NOTIFICACION	36	6,8 %
DEFENSORIA NNYA	28	5,3 %
NOTA	20	3,8 %
REDES	5	0,9 %
DELEGACIONES DEF. DEL PUEBLO	2	0,4 %
S/D	1	0,2 %
TOTAL	527	100%

El principal modo de presentación fue el personal con el 52,9%. En segundo lugar la modalidad “telefónica” con el 16,7% de las situaciones.

Total de intervenciones

En el periodo analizado (Enero a diciembre

2024) se realizaron un **total de 2646 intervenciones. El 52,6% de las intervenciones que se realizaron corresponden a expedientes nuevos abiertos en el año, mientras que el 47,4% corresponden a intervenciones que los equipos realizan sobre expedientes de años anteriores al 2024.**

DESAGREGACIÓN DE INTERVENCIONES SEGÚN SU TIPO

Como se observa, en los meses analizados (Enero-Diciembre 2024) entre las intervenciones más empleadas -dejando de lado las que representan un movimiento administrativo como la recepción de documental y el archivo-, los principales registros de los profesionales del equipo técnico de atención integral traducen el intenso movimiento de comunicaciones telefónicas y oficios que se dirigen a instituciones del Sistema de Protección con las cuales se ejercen las

competencias de auditoría, seguimiento y control, así como la facilitación de gestiones para articular o destrabar el acceso a derechos de NNyA. Este tipo de intervenciones se complementa con reuniones y respuestas de oficios. Luego le siguen las entrevistas con las personas que concurren o son citadas a la Defensoría y las intervenciones que traducen el vínculo formal con el poder judicial (vistas de expedientes y presentación de escritos judiciales).

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS. ZONA NORTE. AÑO 2024.

TIPO DE INTERVENCIÓN	CANTIDAD	TIPO DE INTERVENCIÓN	CANTIDAD
ARCHIVO	553	DESARCHIVO	10
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	439	E-MAIL	10
COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	437	INTERVENCIONES HISTÓRICAS HASTA 2015	6
OFICIO	371	NOTIFICACIÓN	5
ASESORAMIENTO GENERAL	254	RESPUESTA	5
ENTREVISTA	160	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN	4
VISTA EXPEDIENTE	130	REUNIÓN INTERNA	4
ESCRITO JUDICIAL	77	HERRAMIENTAS DEFENSORIALES	3
RESPUESTA OFICIO	70	VISITA EMERGENTE	3
REUNIÓN	44	VISITA	2
NOTA	30	AUDIENCIA	1
VISITA PLANIFICADA	15	ESCUCHA	1
INFORMES	11	GESTIÓN	1
TOTAL: 5.097			

SITUACIONES ATENDIDAS: DERECHOS VULNERADOS Y MOTIVOS

La clasificación por derecho vulnerado se realiza sobre aquellas situaciones que corresponden a actuaciones del tipo QUEJA Y DE OFICIO. Para producir este tipo de información se dejan por fuera las situaciones que se tipifican como actuaciones de ASESORAMIENTO Y DE MONITOREO.

Sobre la base de esta aclaración, del total de 527 situaciones ingresadas en el período de enero-diciembre 2024, se analizan 255 situaciones en relación a los derechos vulnerados y a los motivos de dichas vulneraciones.

SITUACIONES SEGÚN DERECHO VULNERADO⁴

Como se observa en la tabla los mayores porcentajes de vulneración de derechos corresponden al derecho a la convivencia

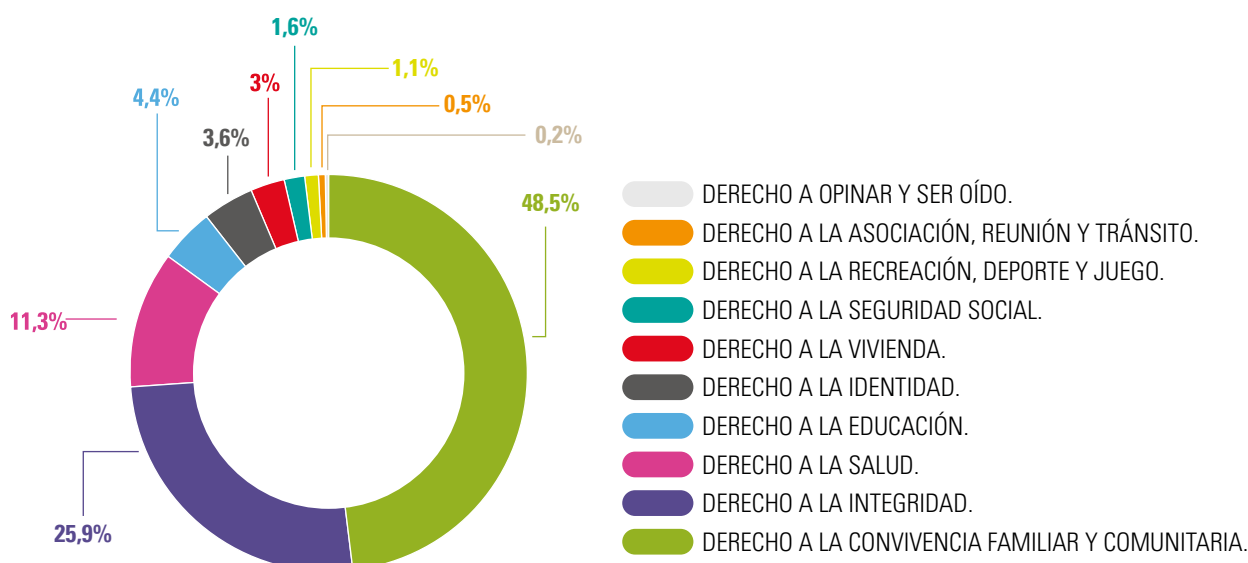
familiar y comunitaria (48,5%) y a la integridad (25,9%). En tercer lugar se encuentra el acceso al derecho a la salud (11,3%).

4. Para la construcción de esta información es importante mencionar que al ingresar una situación la misma se clasifica por derecho vulnerado pudiendo consignar hasta 3 opciones de vulneración, lo cual se realiza considerando la integralidad y complejidad de las problemáticas que en la institución se abordan. Por ello, los porcentajes corresponden a las menciones de derechos asignadas en la clasificación.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS SEGÚN DERECHO VULNERADO. ZONA NORTE. AÑO 2024.

DERECHOS	%
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA.	48,5 %
DERECHO A LA INTEGRIDAD.	25,9 %
DERECHO A LA SALUD.	11,3 %
DERECHO A LA EDUCACIÓN.	4,4 %
DERECHO A LA IDENTIDAD.	3,6 %
DERECHO A LA VIVIENDA.	3 %
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL.	1,6 %
DERECHO A LA RECREACIÓN, DEPORTE Y JUEGO.	1,1 %
DERECHO A LA ASOCIACIÓN, REUNIÓN Y TRÁNSITO.	0,5 %
DERECHO A OPINAR Y SER OÍDO	0,2 %
TOTAL	100%

GRÁFICO. DERECHOS VULNERADOS SEDE NORTE



SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO

La siguiente tabla permite analizar para el período de enero-diciembre 2024 cuáles fueron los

motivos por categoría de vulneración de derechos detectada.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. ZONA NORTE. AÑO 2024.

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	COMUNICACIÓN	33,3 %
	CUIDADO PERSONAL	29,0 %
	CUOTA ALIMENTARIA	28,3 %
	GUARDA	8,1 %
	PARADERO	1,0 %
	SITUACIÓN DE CALLE	0,3 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. ZONA NORTE. AÑO 2024.

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA INTEGRIDAD	FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	52,3 %
	ABUSO SEXUAL	17,4 %
	VIOLENCIA FÍSICA	17,4 %
	VIOLENCIA PSICOLÓGICA	4,5 %
	HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	3,2 %
	EXPLOTACIÓN Y TRATA	1,9 %
	VIOLENCIA INSTITUCIONAL	1,9 %
	DISCRIMINACIÓN	0,6 %
	VIOLENCIA DE GENERO	0,6 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. ZONA NORTE. AÑO 2024.

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SALUD	FALTA DE COBERTURA	58,5 %
	DISCAPACIDAD	16,9 %
	CONSUMO PROBLEMÁTICO	10,8 %
	SALUD MENTAL	7,7 %
	AMBIENTE	4,6 %
	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	1,5 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. ZONA NORTE. AÑO 2024.

DERECHO	MOTIVO	%
DERECHO A LA EDUCACIÓN	CONVIVENCIA ESCOLAR	40,7 %
	OTROS	18,5 %
	DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	14,8 %
	TRAYECTORIAS EDUCATIVAS ALTERNATIVAS	11,1 %
	DESERCIÓN ESCOLAR	7,4 %
	FALTA DE VACANTES	3,7 %
	ASISTENCIA IRREGULAR	3,7 %
TOTAL		

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. ZONA NORTE. AÑO 2024.

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA IDENTIDAD	FILIACIÓN	77,3 %
	USO INDEBIDO DE LA PROPIA IMAGEN	9,1 %
	FALTA DE DOCUMENTACIÓN	4,5 %
	CAMBIO DE NOMBRE Y APELLIDO	4,5 %
	GENERO	4,5 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. ZONA NORTE. AÑO 2024.

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA VIVIENDA	DESALOJO	82,4 %
	USURPACIÓN	11,8 %
	HACINAMIENTO	5,9 %
TOTAL		100%

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. ZONA NORTE. AÑO 2024.

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	ASIGNACIONES NACIONAL	70,0 %
	ASIGNACIONES PROVINCIAL	10,0 %
	PENSIONES NACIONAL	20,0 %
TOTAL		100%

Se observa que el principal motivo de vulneración del Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria fue la comunicación con el 33,3% de las menciones, luego el cuidado personal y seguidamente la cuota alimentaria.

Para el derecho a la integridad el motivo que prevaleció tiene que ver con la falta de cuidados parentales.

SOBRE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES EN EL 2024

Es necesario destacar en principio que las estadísticas son solo un reflejo parcial de las tareas y acciones que cotidianamente se despliegan para el abordaje de las situaciones en la Defensoría. Cada caso ingresado como un tema individual se convierte en insumo para la construcción de las problemáticas globales y para poder analizar las políticas públicas que existen en torno a las infancias.

La lectura de los datos de la casuística que se abordó durante el periodo 2024 permite reflexionar sobre la situación de las infancias en el centro norte de la provincia de Santa Fe y a su vez constatar la presencia del Estado en el territorio mencionado, visibilizando la priorización en las agendas de los gobiernos provincial y local de las problemáticas de las infancias, sobre todo aquellas que se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad. En esta lectura es posible dar cuenta de la disparidad de recursos disponibles para equiparar esas vulneraciones de las zonas que se encuentran alejadas de las áreas metropolitanas.

Durante el periodo analizado se vuelven a repetir como en años anteriores algunos registros de problemáticas relacionadas a los cuidados de NNYA: el derecho a la convivencia familiar y comunitaria con un 48% y el derecho a la comunicación, cuidado personal y cuota alimentaria como los tres ejes de mayor incidencia de los casos abordados. Un dato no menos importante en relación a estas presentaciones es quienes las llevan adelante. En su gran mayoría, según los datos que se obtienen del sistema de registro de la DNNyA, está representado de la siguiente

En tercer lugar se ubica la vulneración del derecho a la salud, cuyo principal motivo de vulneración es la falta de cobertura.

Se puede observar que en cuanto al derecho a la educación lo que motivó su falta de cumplimiento fue en primer lugar la convivencia escolar.

manera: madres en un 80/84%, abuelas en un 13,68% y en un porcentaje mucho menor, tíos/tías o hermanos por lo que se puede concluir que las tareas de cuidado las llevan adelante mayoritariamente mujeres lo que da cuenta de la feminización de la actividad de cuidado hacia NNYA.

Se evidencia una agudización del deterioro de la situación socioeconómica de los hogares que impacta directamente en el bienestar y acceso a derechos de NNYA. Según datos de UNICEF, en 2024, el 71% de los niños y niñas de Argentina son pobres y el 34% crece en condiciones de pobreza extrema (no logran cubrir la Canasta Básica Alimentaria). Esto implica un aumento considerable respecto de 2023, cuando la pobreza general era del 58% y la indigencia del 19%. Estos datos son relevantes ya que repercuten de manera escalonada en la provincia aumentando las dificultades de NNYA para acceder a mejores condiciones de vida, afectando derechos fundamentales como son la alimentación, educación, vivienda digna, etc.

Otra temática que incrementó la demanda de atención fue la relacionada con ámbitos de salud, específicamente quejas por la falta de cobertura por parte de las obras sociales y con mayor prevalencia y complejidad, las situaciones sobre salud mental y consumos problemáticos.

A finales del 2023 surgió un conflicto público entre la obra social provincial IAPOS y la entidad gremial que nuclea a los profesionales de la salud en el departamento La Capital, por la negativa de los especialistas

en pediatría en brindar atención a los afiliados de la obra social debido al bajo reconocimiento económico de la prestación profesional. Esto se extendió y mostró sus consecuencias durante todo el primer semestre del año 2024, lo cual se tradujo en un aumento de las quejas presentadas por afiliados a dicha obra social dado que los NNyA veían encarecida su atención particular con su pediatra de cabecera o eran obligados a cambiar de médico. Otro efecto fue la falta de respuesta ágil y oportuna para cumplir con el correspondiente reintegro del valor de la consulta que debía abonarse de forma particular y cuando se reintegraba no cubría el total de lo pagado además de que se efectivizaban con varios meses de demora.

Por otro lado se observó un aumento en la complejidad del abordaje de las situaciones con NNyA atravesados por afecciones de salud mental y consumo problemático de sustancias. Estas se han registrado en edades cada vez menores y exigen un anclaje territorial para el armado de las estrategias con actores que cuentan con escasos recursos y carecen de programas de la provincia para la contención, cuida-

dos y alojamiento.

Sobre situaciones que muestran una afectación del derecho a la educación, se destaca el incremento de casos que exponen dificultades en la convivencia escolar: violencias entre pares, tratos inadecuados por parte de adultos/as hacia estudiantes y aspectos relacionados a las violencias digitales tales como juegos en línea y ludopatía que se trabajaron no solamente en atención sino también en la participación de talleres conjuntos con el área competente de la Defensoría del Pueblo.

En relación a los ejes planteados en el informe del año anterior como desafíos y debilidades a superar, trabajar o construir en articulación con los otros actores del Sistema de Protección Integral y desde un enfoque de derechos humanos e infancias, se ha trabajado de manera articulada con todos los actores de los distintos ámbitos del sistema, realizando reuniones de trabajo para abordar casos individuales con la meta de llevar una respuesta a la situación planteada pero también poder tener una mirada global sobre los derechos de NNyA.



C. INVESTIGACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

El presente apartado corresponde a las acciones realizadas por las áreas de Investigación de Políticas Públicas. La reformulación de la estructura orgánico funcional de la Defensoría incluyó la creación de dos Subdirecciones Generales de Investigación de Políticas Públicas homólogas para la Zona Norte (con sede en la ciudad de Santa Fe) y para la Zona Sur (con sede en la ciudad de Rosario).

Es importante dejar asentado que las funciones definidas para ambas Subdirecciones establecen que las principales acciones (monitoreo, evaluación, investigación de políticas, promoción de derechos) tienen como objeto y campo de trabajo al territorio provincial (Res. 032/24, pp. 40-41), tal como fuera enunciado en el año 2013 cuando se da inicio a estas tareas dentro de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. La protec-

ción y promoción integral de los derechos de la niñez y adolescencia en el ámbito de la Provincia, de acuerdo con lo que establece la Ley N° 12.967, implica también pensar integralmente la defensa de los derechos y la construcción de conocimiento técnico y herramientas jurídicas que aporten a tal fin, entendiendo el despliegue de estas acciones en todo el territorio, sin dejar de atender a las singularidades y diferencias regionales o jurisdiccionales que pueden expresar los sistemas analizados y sus instituciones.

La misión de las mismas incluye investigar las políticas públicas y acciones gubernamentales orientadas a las infancias y adolescencias, así como también llevar adelante estrategias de monitoreo, evaluación y promoción para la incidencia en las mismas, en coordinación con las demás áreas de la Defensoría.

C.1. INVESTIGACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS - ZONA SUR

JUSTICIA PENAL JUVENIL

Desde el 2012 esta Defensoría viene llevando adelante la línea de Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil con el objetivo de relevar las condiciones de alojamiento y

acceso a derechos de adolescentes infractores/as o presuntos infractores/as que se encuentran alojados en los dispositivos y programas de la Dirección de Justicia Penal Juvenil de la provincia de Santa Fe.

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024

ACCIONES	TOTAL
VISITAS PRESENCIALES A INSTITUCIONES	11
RELEVAMIENTOS TELEFÓNICOS A REFERENTES INSTITUCIONALES	7
OFICIOS ENVIADOS	9
ESCRITOS JUDICIALES	3
NOTAS ENVIADAS	4
AUDIENCIAS	1

OFICIOS

ORGANISMO	OFICIO ENVIADO SIN RESPUESTA	OFICIO RESPONDIDO	TOTAL
DJPJ	1	0	1
CERPJ ROSARIO	3	2	5
CERPJ SANTA FE	0	0	0
DAJF	0	0	0
DAJ	2	0	2
ESPA CORONDA	0	1	1

VISITAS Y SEGUIMIENTOS INSTITUCIONALES

Durante el 2024, el trabajo de monitoreo permitió identificar aspectos críticos relacionados con vulneraciones o posibles vulneraciones de derechos. Estas situaciones fueron registradas tanto a partir de las instancias presenciales en instituciones, propias de la tarea del área, como a través de alertas recibidas por parte de otros actores institucionales del Sistema de justicia penal juvenil. En este marco, se reconocieron dimensiones generales de mayor gravedad que requieren atención prioritaria para garantizar el respeto y la protección de los derechos de las y los adolescentes en conflicto con la ley.

das por parte de otros actores institucionales del Sistema de justicia penal juvenil. En este marco, se reconocieron dimensiones generales de mayor gravedad que requieren atención prioritaria para garantizar el respeto y la protección de los derechos de las y los adolescentes en conflicto con la ley.

ASPECTOS PRINCIPALES RELEVADOS EN LOS DISPOSITIVOS

Como ha sido señalado en numerosos informes de monitoreo, dentro del Sistema de justicia penal juvenil provincial se incluyen instituciones de carácter cerrado y semi-abierto (ambas modalidades con privación de libertad) y dispositivos o programas de carácter ambulatorio. Desde la DNNyA siempre se ha priorizado el monitoreo de las condiciones de alojamiento y acceso a derechos de adolescentes y jóvenes en instituciones de privación de libertad, atendiendo a la necesidad de garantizar sus derechos y acceso a la justicia en contextos de especial vulnerabilidad.

Los dispositivos donde se concentraron las visitas de monitoreo fueron los de carácter cerrado:

- **División de Asuntos Juveniles Femeninos (D.A.J.F.), Rosario.**

- **Centro de Responsabilidad Penal Juvenil (C.E.R.P.J.), Rosario.**

- **Centro de Responsabilidad Penal Juvenil (C.E.R.P.J.), ciudad de Santa Fe.**

- **Centro de Alojamiento Transitorio (ex División de Asuntos Juveniles), ciudad de Santa Fe**

Se sintetizan a continuación los principales aspectos relevados, situando los mismos en contextos institucionales que presentan características específicas.

En el plano institucional, desde la gestión de gobierno provincial iniciada en diciembre de 2023, el Ministerio de Justicia y Seguridad unifica ambos ámbitos antes diferenciados en distintos ministerios. El accionar del mismo se ha traducido en un mayor predominio de la

lógica securitaria, especialmente en lo referido a definiciones sobre la población alojada: traslados, intervenciones especializadas desde la justicia juvenil, perspectiva de juventud y género, por mencionar algunos aspectos.

Las condiciones materiales de alojamiento, infraestructura y servicios de los dispositivos de privación de libertad, en su modalidad cerrada, se caracterizan por contar con espacios que reúnen características muy deficitarias en cuanto a la habitabilidad y acceso a servicios básicos como el agua y saneamiento o higiene. Existe una gran disparidad entre espacios al interior de las instituciones, tanto entre sectores de alojamiento (algunos antiguos, muy precarios e insalubres como en CERPJ Rosario, CERPJ Santa Fe y C.A.T Santa Fe), como en lo limitado de los mismos (un espacio único de dormitorio, visitas, recreación para las adolescentes mujeres que se alojan en la D.A.J.F. de Rosario). Preocupa que los espacios con condiciones más deficitarias no sean objeto de reformas o mejoras estructurales, además de que son también utilizados para casos de aislamiento y sanciones por temas de convivencia. Es decir que las condiciones menos dignas de alojamiento funcionan también como castigo, incumpliendo cualquier estándar de la normativa en derechos humanos aplicable.

El acceso a derechos, si bien está garantizado en términos generales, es problemático

fundamentalmente con relación a la educación dentro de los dispositivos, para la cual se destinan tiempos mínimos, insuficientes para cumplimentar cualquier trayectoria educativa durante el tiempo que dure la privación de libertad, siendo ésta además vital en la medida judicial a cumplimentar por las y los adolescentes. Las principales dificultades responden a la dinámica convivencial entre adolescentes de distintos sectores de alojamiento, la cual es conflictiva y con frecuencia vinculada a circuitos extramuros compartidos.

A lo largo del año 2024, se señalaron diversas irregularidades en la Dirección de Justicia Penal Juvenil, destacando el incremento en los ingresos a la D.A.J.F., que llegó a alojar hasta 8 adolescentes simultáneamente. Ante la consecuente sobrepoblación, se llevó a cabo una visita de monitoreo por parte de la DNNyA y las Asesoras de Menores de los Juzgados de Menores a cargo de las situaciones. Como resultado, se presentó un Habeas corpus colectivo para abordar problemas como la sobrepoblación, las condiciones edilicias y la falta de personal civil. Desde la DNNyA se sumaron informes de monitoreo y participación en las audiencias. Aunque el Poder Ejecutivo intervino para dar inicio a obras edilicias, no se han registrado avances en la asignación de personal civil, manteniéndose esta problemática sin resolver.

RELEVAMIENTO EN LOS JUZGADOS DE MENORES DE ROSARIO Y SANTA FE

Esta iniciativa se enmarca en las actividades de monitoreo de la línea de Justicia Penal Juvenil y tiene como objetivo generar información relevante sobre las causas ingresadas en los Juzgados de Menores de las ciudades de Rosario y Santa Fe, mediante la sistematización de expedientes de los Juzgados de Menores de la 1.^a y 2.^a circunscripción correspondientes al período 2019-2021. Esta actividad cuenta con un antecedente en 2017,

cuando, a partir de una muestra representativa, se relevaron y sistematizaron los legajos ingresados entre mayo y diciembre de ese año en los Juzgados de Menores, responsables de definir las medidas penales.

Hasta diciembre de 2024, se continúa con las tareas de sistematización de la información de los legajos.

TRASLADO DE JÓVENES DE MÁS DE 18 AÑOS DETENIDOS POR DELITOS PENALES COMETIDOS CUANDO ERAN MENORES DE EDAD ALOJADOS EN DISPOSITIVOS DE LA DIRECCIÓN PENAL JUVENIL

En los primeros meses de 2024, al inicio de la gestión provincial actual, se tomó la decisión política de trasladar a jóvenes que habían cumplido los 18 años y se encontraban bajo la supervisión de la Dirección de Justicia Penal Juvenil, a Unidades Penitenciarias de Adultos. Esta medida comenzó a implementarse en enero de 2024, afectando a jóvenes alojados en el CERPJ Rosario y el CERPJ Santa Fe. Los jóvenes trasladados están procesados por delitos cometidos durante su adolescencia y permanecen privados de libertad en cárceles de adultos sin haber recibido condena.

Se llevaron a cabo tres visitas a las Unidades Penitenciarias N°2 de Las Flores de Santa Fe, N°16 y al Pabellón N°1 del Complejo Peniten-

ciario de Rosario. Durante estos relevamientos se identificaron diversas situaciones que agravan las condiciones de detención de los jóvenes entre las cuales se destacan las restricciones en la comunicación y contactos con familiares, suspensiones de las salidas y permisos que contaban los adolescentes para egresar de la institución y visitar a sus familiares, limitaciones en el acceso a la salud.

A pesar de que el artículo 197 de la Ley N° 24.660 establece que la población penal de 18 a 21 años debe ser alojada en sectores separados de la población adulta, también se relevaron situaciones donde estos jóvenes compartían celdas con personas mayores de 30 años.

C.2. NIÑAS Y NIÑOS ALOJADOS EN UNIDADES PENITENCIARIAS JUNTO A SUS MADRES PRIVADAS DE LA LIBERTAD

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024

SUBUNIDAD N°2 DEL COMPLEJO PENITENCIARIO DE ROSARIO	
ACCIONES	CANTIDAD
VISITAS PRESENCIALES A INSTITUCIONES	6
REUNIONES INTERINSTITUCIONALES	3
RELEVAMIENTOS TELEFÓNICOS A REFERENTES INSTITUCIONALES	4
OFICIOS ENVIADOS	6

UNIDAD PENITENCIARIA N°4	
ACCIONES	CANTIDAD
VISITAS PRESENCIALES A INSTITUCIONES	2
RECEPCIÓN DOCUMENTACIÓN	3

ASPECTOS CRÍTICOS RELEVADOS DURANTE LAS VISITAS REALIZADAS

• Subunidad N°2 del Complejo Penitenciario de Rosario.

Las condiciones materiales de alojamiento, la alimentación, el acceso a la salud y las prácticas irregulares de requisa constituyen puntos críticos en lo relevado durante el 2024, dejando de manifiesto una serie de vulneraciones a los derechos tanto de las mujeres como de las niñas y niños en el llamado “pabellón de madres”.

Conjuntamente con el área de asuntos jurídicos, desde el área de Investigación se presentaron oficios y se realizaron reuniones interinstitucionales con el Servicio Público de la Defensa Penal a partir de la exposición de algunas mujeres durante una visita realizada en el mes de enero, en la que manifestaron que sus hijos fueron sometidos a requisas invasivas durante una visita. Aunque estuvieron acompañados por adultos responsables, se registraron prácticas que pueden considerarse vejatorias de acuerdo con la normativa vigente establecida en el Habeas Corpus CUIJ 21-07004093-7, que prohíbe las requisas corporales a menores de edad y estipula el uso exclusivo de detectores de metales.

Otro punto crítico relevado se relaciona con mayores restricciones al ingreso de paquetes, que sigue sin considerar las necesidades específicas de las mujeres, niñas y niños en el pabellón. La falta de agua potable es persistente, ya que dejaron de recibir bidones cerrados y el agua disponible presenta mal sabor. También se reporta presencia de hormigas y cucarachas en las celdas, por lo que la higiene y servicios básicos con carácter permanente no están garantizados.

El derecho a la salud de niñas y niños, así como de las mujeres embarazadas es uno de

los aspectos críticos de larga data en el Pabellón de Madres. La atención médica de los mismos está limitada a una médica generalista, dependiente del Dispositivo de Adscripción para Personas Privadas de la Libertad, Ministerio de Salud, que visita el penal una vez por semana. Las y los niños carecen de atención pediátrica desde mediados de 2023. Aunque existe una guardia médica permanente, las mujeres advierten demoras en ser atendidas y califican el servicio como deficiente.

La provisión de pañales para bebés y niños pequeños, que fue regular durante años, sufrió discontinuidades, quedando la misma a cargo de las mujeres, entre las cuales se registran situaciones desiguales respecto de posibilidades económicas intramuros. La unidad penitenciaria justificó la medida como una nueva disposición institucional. Como se ha mencionado, persisten restricciones en el ingreso de alimentos y se mantiene una evaluación negativa sobre la calidad de la comida, descrita como insuficiente, poco nutritiva y sin sabor. Se denunciaron entregas de lácteos vencidos destinados a los niños.

Tras la visita de monitoreo en el mes de agosto, se habilitó el ingreso de estufas individuales, permitiendo a las familias aportar este recurso al penal. Sin embargo, se identificaron otras problemáticas como presencia de roedores, iluminación deficiente, agua caliente intermitente.

Se registró en esta visita un total de 14 mujeres dentro del llamado pabellón de madres, 2 de ellas embarazadas y 12 niñas y niños.

• Subunidad N°1 del Complejo Penitenciario de Rosario.

PABELLÓN 1D DENOMINADO “ALTO PERFIL”

En el marco de la nueva Ley de Ejecución Penal N° 14.243 de la provincia de Santa Fe, sancionada en diciembre de 2023 con la asunción de la nueva gestión de gobierno provincial, se establecieron

en el Capítulo 11 las normas de trato aplicables a personas clasificadas como presos de “alto perfil”. No obstante, la reglamentación vigente omite referencias explícitas a mujeres privadas de

la libertad catalogadas como de “alto perfil” que convivan con hijas e hijos menores de 4 años y/o se encuentren embarazadas. Desde la Defensoría se generaron oficios para consultar procedimientos previstos en estos casos, específicamente en relación con la posibilidad de que estas mujeres convivan con sus hijos en el contexto carcelario. Esta omisión conlleva importantes vacíos legales y operativos, tanto en la implementación de las disposiciones correspondientes como en la garantía de derechos de las niñas y niños alojados con sus madres en las unidades penitenciarias.

En cuanto a las condiciones de alojamiento, durante la visita realizada el 8/11/2024 al sector, se identificaron serias deficiencias en las condiciones de limpieza y habitabilidad del espacio donde están alojadas las mujeres con niñas y niños a cargo. En relación a la atención médica las mujeres entrevistadas manifestaron que en caso de una emergencia con sus hijas sería complicado llegar al puesto médico, ubicado en la Subunidad n° 2, debido a la falta de accesibilidad inmediata.

• Unidad Penitenciaria N°4

En la última visita realizada a la Unidad Penitenciaria N°4, se encontraban alojadas tres mujeres y tres niñas y niños. Durante el relevamiento realizado en junio, no se observaron cambios significativos en términos edilicios. El inmueble de construcción antigua, presenta las características habituales de precariedad en sus instalaciones e infraestructura.

En el mes de agosto, se llevó a cabo una nueva visita tras conocerse el cierre temporal del pabellón de madres a principios de ese mes, debido a un incendio intencional ocurrido el 29 de julio. Según se informó, los niños habían sido retirados previamente y no hubo personas lesionadas. Tampoco se registraron pérdidas de pertenencias, ya que las mismas mujeres las apartaron antes del incidente. Sin embargo, se inició un sumario administrativo a raíz de lo sucedido.

La unidad tuvo que asumir un gasto significativo para reparar el pabellón, incluyendo la adquisición de pinturas, mobiliario, colchones y un aire acondicionado.

A partir de las acciones de monitoreo institucional y de los casos abordados por los equipos del Área de Atención Integral de la Defensoría, es una evidencia que el encierro penal de mujeres impacta directamente sobre el cumplimiento de los derechos tanto de las y los niños que se encuentran conviviendo junto a ellas en los establecimientos penitenciarios, como también de aquellas y aquellos que se encuentran fuera de la prisión. Respecto de la población de niñas, niños y adolescentes con referentes adultas/os privadas/os de libertad que se encuentran por fuera de las unidades penitenciarias, no existen registros oficiales que den cuenta de sus realidades y condiciones de acceso a derechos. De esta manera, desde el área de Investigación en Políticas Públicas se definió ampliar el monitoreo fuera de los contextos institucionales, con la intención de construir información y contribuir al fortalecimiento de las políticas de acompañamiento destinadas a ellas y ellos.

Durante 2023 se realizó un relevamiento exhaustivo que incluyó el análisis documental, entrevistas, revisión de legajos y análisis estadístico. Se elaboró entonces un primer informe sobre la temática: “Niñas, niños y adolescentes al cuidado de mujeres en prisión domiciliaria. Santa Fe, 2023”⁵, publicado en el primer semestre de 2024, con el objetivo de caracterizar la situación de esta población y sugerir posibles abordajes desde programas y políticas respetuosas de sus derechos.

Niñas, niños y adolescentes al cuidado de mujeres en prisión domiciliaria

Provincia de Santa Fe
2023



5. Disponible en: https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/Informe%20ni%C3%B1ez%20prisi%C3%B3n%20domiciliaria_.pdf

C.3. SISTEMA DE PROTECCIÓN

RESUMEN DE ACCIONES SOBRE SISTEMA DE PROTECCIÓN. ZONA SUR - ROSARIO	
ACCIONES	CANTIDAD
APERTURA DE EXPEDIENTES	5
SEGUIMIENTO A ESPACIOS DE ACOGIMIENTO	23
VISITAS	22
REUNIONES POR ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL	13
ENTREVISTAS A SERVICIOS LOCALES	6
REUNIONES CON REFERENTES DE GESTIÓN	4
INTERVENCIÓN EN SITUACIONES PARTICULARES	40
COMUNICACIONES TELEFÓNICAS	54
OFICIOS ENVIADOS	32
NOTAS ENVIADAS	18

ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL

Durante 2024 se continuó con el monitoreo de acogimiento institucional de niñas, niños y adolescentes que transitan Medidas de Protección Excepcional por disposición de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia.

Durante su primer año, la gestión actual de dicho organismo introdujo modificaciones a través de la baja de algunos convenios con asociaciones civiles (4 asociaciones) y el cierre temporario de una institución oficial. Al tiempo, por un lado se ampliaron plazas de alojamiento con asociaciones o municipios que ya forman parte del sistema, alcanzando

las 774 plazas, y por otro se iniciaron convenios con asociaciones nuevas (5 asociaciones). Respecto de las instituciones cerradas, esta Defensoría había realizado señalamientos a la Secretaría mediante el envío de informes al inicio de la gestión, como también oficios en el transcurso del año dando cuenta de procesos y contextos irregulares en cuanto a la protección de derechos de las niñas, niños y adolescentes.

El trabajo de monitoreo se abocó en gran medida en 2024 al seguimiento de dichos procesos de cierres y aperturas, pero también

en aquellas instituciones sobre las que la Defensoría ha identificado aspectos susceptibles de revertir o modificar ante la detección de vulneraciones o posibles vulneraciones de derechos, ya sea a partir de tareas previas de monitoreo o ante el anoticiamiento brindado por otros actores institucionales del Sistema de protección. El mismo se realiza a través de visitas, reuniones institucionales e interinstitucionales, comunicaciones telefónicas, elaboración de informes, oficios y resoluciones de recomendación, todo ello en articulación con las áreas de Atención Integral y Asuntos Jurídicos de la Defensoría.

Haber iniciado durante 2024 el relevamiento sobre el derecho a la salud mental de niñas, niños y adolescentes (ver más adelante),

implicó el seguimiento con más detalle de aquellas situaciones de chicas y chicos con padecimientos subjetivos, ya sea en contextos de acogimiento institucional, con internaciones hospitalarias o con trayectorias comunitarias de mayor exposición a vulnerabilidades como situación de calle, circuitos delictivos, explotación de personas, situaciones de abusos. También se hizo seguimiento de situaciones de niñas, niños y adolescentes que cambiaron de alojamiento a partir del cierre de instituciones. De este modo, desde el área de Investigación en Políticas Públicas Zona Sur se dieron diferentes tipos de intervenciones en 40 situaciones particulares, trabajadas en conjunto con Atención Integral y Asuntos Jurídicos.

SERVICIOS LOCALES

Dando continuidad al relevamiento iniciado en 2021 sobre los servicios locales de infancia y adolescencia, durante 2024 se realizaron entrevistas presenciales con las áreas sociales de las siguientes localidades del sur de la provincia: Ibarlucea, San José de la Esquina, Totoras, Elortondo, Maciel y Fuentes. En estas instancias se relevó información relativa

a: problemáticas emergentes en la localidad respecto a infancias y adolescencias; abordajes de Medidas de Protección Integral; calidad de las articulaciones con actores del primer y segundo nivel de intervención; condiciones de trabajo; estado de situación de los convenios con la SDNAyF.

C.4. INVERSIÓN SOCIAL

Desde el 2013 esta Defensoría viene llevando adelante la línea de Monitoreo de Inversión Social en el Sistema de Protección con el objetivo de cuantificar y analizar las asignaciones presupuestarias que el Estado provincial destina al cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Como actividades de esta línea durante el año:

- **Se enviaron 2 Oficios a la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia solicitando información presupuestaria sobre los distintos programas.**

- **Se cuantificó lo destinado presupuestariamente a los centros residenciales conveniados y modificaciones de plazas por institución, alcanzando las 774 plazas a diciembre 2024.**

- **Para el relevamiento en salud mental, se analizaron aquellos aspectos a tener en cuenta para poder cuantificar lo destinado a salud mental dentro del presupuesto de la administración provincial.**

C.5. ESTADÍSTICA

Desde sus inicios esta línea tiene como objetivo construir un estado de situación de la niñez y adolescencia de la provincia actualizado. Para ello, se vale de información de fuentes primarias, construidas desde la propia Defensoría así como de información de fuentes secundarias provista por otras reparticiones provinciales.

De acuerdo con el relevamiento en los Juzgados de menores de Rosario y Santa Fe junto con la línea de justicia penal juvenil se hizo una caracterización de los jóvenes que presentaron alguna causa incluyendo los siguientes indicadores:

- **Jóvenes en conflicto con la ley distribuidos por circunscripción. Provincia de Santa Fe. Periodo 2019-22.**

- **Jóvenes en conflicto con la ley según género. Provincia de Santa Fe. Periodo 2019-22.**

- **Jóvenes en conflicto con la ley según tipo de delito. Provincia de Santa Fe. Periodo 2019-22.**

A continuación se desagrega el número de jóvenes en conflicto con la ley según género por año y por circunscripción.

AÑOS	ROSARIO				SANTA FE			
	FEMENINO	MASCULINO	S/D	TOTAL	FEMENINO	MASCULINO	S/D	TOTAL
2019	294	1430	21	1745	156	1087	4	1247
2020	285	1443	16	1744	160	1025	3	1188
2021	269	1295	25	1589	145	871		1016
2022	255	1190	28	1473	180	901		1081

- **Se cuantificó la cantidad de situaciones de desalojo y de usurpación y la cantidad de niñas, niños y adolescentes involucrados en esas situaciones, a solicitud de un**

espacio de investigación de la Facultad de Derecho de la UNR. A continuación se detalla la información construida.

AÑOS	CANTIDAD	NNA INVOLUCRADOS	SITUACIÓN DE DESALOJO SIN CONOCIMIENTO DE NNA	% DE SITUACIONES SIN CONOCIMIENTO DE NNA
2019	33	57	11	33,33%
2020	20	28	12	60%
2021	34	50	11	32,35%
2022	20	26	9	45%
2023	18	31	6	33,33%

• Se generó reunión con Mariano Sironi, subsecretario de Gestión Territorial del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe con la intención de conocer sobre el funcionamiento de los comedores esco-

lares y población abastecida por los mismos. La información proporcionada fue la siguiente a Abril 2024:

COCINAS CENTRALIZADAS	7
% ALUMNOS EN ESTABLECIMIENTOS CON SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	57%
RACIONES DIARIAS DE COPA DE LECHE	480.424
RACIONES DIARIAS DE ALMUERZO/CENA	194.871

• Se confeccionó una planilla en formato excel para el registro de situaciones en servicios locales. La intención era incidir en la carga de la información facilitándoles el modelo a usar.

• Se accedió a información sobre Salud Perinatal, lactancia, situación nutricional de niñas y niños de 0 a 5 años y salud de las adolescencias a partir de la asistencia a capacitaciones que se organizaron desde el Ministerio de Salud junto con UNICEF Argentina.

• Se elaboró junto al área de Asuntos Jurídicos la resolución N°119 del 14/06/2024 de cierre de expedientes del sistema de esta Defensoría. A partir de la misma se identificaron los expedientes de queja y oficios archivados desde el inicio de la Defensoría (con anterioridad a la resolución) y los expedientes de monitoreo que ameritaban archivarse por tratarse de instituciones ya cerradas y en ambos se avanzó en la Disposición para el cierre de los mismos suscripta por el Director General.

• Para el relevamiento en Salud Mental se construyó una matriz de indicadores sobre información de las NNyA que recibieron atención por motivo de salud mental, que contemplaba entre los más importantes los siguientes indicadores:

1. Nnya según rango de edad en ingresos por motivos de salud mental
2. Nnya según género en ingresos por motivos de salud mental
3. Cantidad de nnya según modalidad de atención por motivos de salud mental
4. Cantidad de nnya por motivos de salud mental según tiempo de internación
5. Cantidad de nnya por motivos de salud mental según vía de ingreso a la internación
6. Cantidad de nnya por motivos de salud mental según vía de Egreso de la internación
7. Nnya en áreas de salud mental según diagnóstico

• Para validar la misma y solicitar la información se hicieron 3 reuniones con los actores con injerencia en el proceso de construcción de información en salud mental dentro del Ministerio:

1. Reunión con integrantes del Área de información para la gestión del Ministerio de Salud.

2. Reunión con Gonzalo Chiesa. Secretaría de Gestión y Fortalecimiento Institucional.

3. Reunión con Hugo Boggio del Área de Información para la gestión del Ministerio de Salud.

C.6. DERECHO A LA SALUD MENTAL DE NNYA

Mediante la Resolución N° 207 de septiembre de 2024 se dio inicio al Relevamiento sobre la atención en salud mental a infancias y adolescencias en efectores generales y pediátricos, públicos y privados, de gestión provincial y municipal en la provincia de Santa Fe.

La iniciativa de formalizar esta línea de investigación surgió a partir de evidenciar en el trabajo de las distintas áreas de la Defensoría que el derecho a la salud mental en infancias y adolescencias se presenta como una problemática cada vez más emergente y con mayores dimensiones de complejidad en las situaciones particulares y en los contextos comunitarios e institucionales.

Como un primer recorte empírico de esta amplia temática -donde intervienen distintos niveles de salud y diferentes áreas gubernamentales, según los abordajes requeridos- se definió generar información a partir del intercambio con funcionario/as de la gestión provincial y municipal de Rosario que llevan adelante las políticas de salud mental, como así también con los equipos de hospitales de 2° y 3° nivel de toda la provincia que atienden los padecimientos subjetivos de infancias y adolescencias.

El propósito de este relevamiento es construir información de carácter cuantitativo y cualitativo, transparente, pertinente y oficial sobre la temática, que permita mejorar el diseño, la implementación y la evaluación de las políticas públicas de salud mental destinadas a niñas, niños y adolescentes.

TAREAS REALIZADAS

• **Se llevó adelante el relevamiento y sistematización de la normativa vigente en materia de salud mental y derechos de niñas, niños y adolescentes; bibliografía teórica referida a la temática; e informes de monitoreos en**

Argentina y Latinoamérica sobre instituciones de salud mental y construcción de indicadores.

• **Se generó reunión con la Directora, Alicia Guerrero Zarza y equipo de Fortalecimiento del Sistema de Protección de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación, a fin de intercambiar sobre el proyecto de relevamiento elaborado, donde se recibieron comentarios y sugerencias metodológicas en relación al recorte empírico de la investigación.**

• **Se inició el relevamiento de expedientes de la Defensoría referidos a situaciones de niñas, niños y adolescentes que transitan o han transitado experiencias de internación hospitalaria por motivos de padecimiento subjetivo.**

• **A fines de contar con información estadística relativa a aquellas situaciones que requieren atención por motivos de salud mental en efectores de salud públicos, se elaboró una matriz de indicadores para solicitar la información a las áreas pertinentes. Los mismos se orientan a conocer rangos de edad, género, vías de ingreso a la atención en salud mental, tiempo de internación, modalidades de egreso, entre otros.**

• **Para conocer el estado de situación de información que se construye y la accesibilidad a la misma, se llevaron adelante 3 reuniones con la participación del Secretario de Gestión y Fortalecimiento Institucional, la Subsecretaría de Salud Mental y el Área de Información para la Gestión, todos dependientes del Ministerio de Salud de la provincia. Con esta última Área se generarán los intercambios técnicos y metodológicos durante 2025, en vistas de contar con información cuantitativa para la futura publicación del relevamiento.**

- Se generó reunión con la Secretaria, Lucrecia Faccioli, y el equipo del Órgano de Revisión y Promoción de Derechos de las Personas Usuarías del Servicio de Salud Mental-dependiente, al igual que la Defensoría de Niñas, niños y Adolescentes, de la Defensoría del Pueblo-, a fin de generar agenda conjunta según la pertinencia de intervención de cada Organismo respecto de la situación de niñas, niños y adolescentes en situación de padecimientos subjetivos.

Se dio inicio al trabajo de campo, consistente en entrevistas semiestructuradas a:

GESTIÓN PROVINCIAL:

SUBSECRETARÍA DE SALUD MENTAL

- Subsecretaria y Directora de la Subsecretaría de Salud Mental de la provincia de Santa Fe, Lilita Olgún y Victoria Mancini.
- Referente del Nodo de Salud Mental de Venado Tuerto, Patricia Becerra.
- Referente del Nodo de Salud Mental de Rosario, Silvina Ojeda.
- Referente del Nodo de Salud Mental de Santa Fe, Mercedes Baratti.
- Equipo del Área de Infancias y Juventudes de Rosario.
- Equipo del Área de Infancias y Juventudes Santa Fe.

SECRETARÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA

- Delegada de la SDNAyF en Venado Tuerto, Daniela Bravo.

GESTIÓN MUNICIPAL DE ROSARIO:

- Directoras de la Dirección de Salud Mental, de la Dirección General de Salud y Territorio y de la Dirección de Trabajo Social, dependientes de la Secretaría de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario, Jéssica Redon-

do, Silvina García y Alejandra Sorsoli.

EQUIPOS DE HOSPITALES:

- Regional "Dr. Alejandro Gutiérrez" - Venado Tuerto
- Provincial - Rosario
- De Niños Zona Norte "Dr. Roberto M. Carra" - Rosario
- De Niños "Víctor J. Vilela" - Rosario
- Samco "Dr. Juan E. Milich" - Villa Constitución

Durante 2025 se continuará con el trabajo de campo en Hospitales de Rosario, ciudad de Santa Fe y los regionales de Rafaela, Reconquista y Vera. Quedan pendientes entrevistas que no lograron concretarse con la Directora Provincial de Desarrollo Psicoemocional de Niñez, Adolescencia y Familia de la Secretaría de los derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, Carolina Cancian.

RESUMEN DE TAREAS DE RELEVAMIENTO DE SALUD MENTAL

Con la información producida desde el Área de Investigación de Políticas Públicas, junto a aquella proporcionada por organismos oficiales, se elaborará un informe cuyo insumo permitirá a esta Defensoría generar Resoluciones de Recomendación al Poder Ejecutivo, así como una publicación de difusión masiva para poner a disposición de ámbitos académicos, de investigación, organizaciones sociales, medios de comunicación y ciudadanía en general.

5 REUNIONES INTERINSTITUCIONALES

13 ENTREVISTAS

2 NOTAS

1 OFICIO

C.7. INVESTIGACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS - ZONA NORTE

SISTEMA DE PROTECCIÓN

MEDIDAS EXCEPCIONALES

Dada la gravedad por la que atraviesan los NNyA que se encuentran bajo medida de protección excepcional, cuyos tiempos de intervención se prolongan sobradamente, durante todo el año 2024 se continuó con esta línea de trabajo a los fines de producir información de calidad, instando a las autoridades competentes para adecuar sus procedimientos a los plazos legales, en cumplimiento del principio de efectividad y de la tutela judicial efectiva.

Es de destacar que, durante los 15 años de vigencia de la Ley de Promoción y Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes N° 12.967 y su modificatoria Ley N° 13.237, se han observado diversos aspectos de la misma que podrían ser pasibles de una reforma, más aún luego de la sanción del Código Civil y Comercial del año 2015.

En consecuencia, se elaboró la Resolución N° 312 de fecha 10/12/2024 por la que se convoca a una mesa interinstitucional, a los principales actores del Sistema de Protección Integral que intervienen en el proceso de adopción y resolución definitiva de la medida de protección excepcional, a los fines de proponer un proyecto de reforma de la Ley N° 12967 mediante un proceso de elaboración participativa de normas.

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

Se llevó adelante el acompañamiento y la tutoría institucional de estudiantes universitarios que desarrollan sus prácticas pre-profesionales en la Defensoría. A lo largo del año 2024 se desarrollaron dos prácticas provenientes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNL. Ambos trayectos formativos se involucraron con la línea de investigación relativa a las medidas excepcionales de la ciudad de Santa Fe.

ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL

El área de Atención Integral de la Zona Norte de Santa Fe, ha desarrollado una labor importante

en el año 2024 colaborando activamente con el equipo de investigación y análisis de Zona Sur de la DNNyA en las diversas iniciativas y propuestas. Una de las líneas de investigación que resulta fundamental para dicha área es el monitoreo de las instituciones de acogimiento, ya que permite identificar oportunidades de mejora y detectar situaciones de urgencia logrando abordarlas desde el área de Atención Integral.

Con el objetivo de mantener una presencia activa en las instituciones, se llevaron a cabo visitas programadas a centros de acogimiento residenciales oficiales de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la Ciudad de Santa Fe. Dichas visitas, permitieron realizar un relevamiento de la cantidad de Niños, Niñas y Adolescentes (NNyA) como así también de las plazas con las que cuenta cada institución. Se pudo observar el estado de las instalaciones, la presencia de los equipos profesionales —en caso de que los tuviera— y directivos como así también la vinculación con los equipos de referencia de cada NNyA.

Como resultado de estas visitas se elaboraron informes que fueron compartidos con las autoridades y se emitieron oficios - notas a los fines de ampliar información y poner en conocimiento las deficiencias observadas.

Cabe destacar que, además de las visitas realizadas a los centros residenciales oficiales, también se realizaron visitas a centros de acogimiento conveniados como Casa Cuna y Juanito Laguna, los cuales se encuentran enfrentando situaciones críticas en cuanto a la dirección y estado edilicio de las instituciones.

A partir de la puesta en marcha del área de investigación y análisis de la Zona Norte de Santa Fe, en el mes de noviembre se llevaron adelante entrevistas presenciales con el actual coordinador del equipo de Fortalecimiento Institucional de la Dirección Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia, quien informó la planificación prevista para la presente gestión y los objetivos propuestos para trabajar con las instituciones.

Del mismo modo, en el mes de noviembre se llevó a cabo una reunión virtual con la coordinadora de los Nodos en la Provincia de Santa Fe. El objetivo de este encuentro fue presentar el equipo profesional especializado en abordar las

problemáticas de Salud Mental en las infancias y adolescencias, como así también los distintos lineamientos de intervención/abordaje de la problemática en la ciudad de Santa Fe.

ESTADÍSTICA

En la Provincia de Santa Fe Zona Norte, en el transcurso del año 2024 se han monitoreado 8 Centros Residenciales de los cuales 6 eran oficiales y 2 conveniados.

A partir de los informes realizados por las profesionales del área se puede identificar que en relación a las 6 instituciones oficiales, la mayoría tiene problemas de infraestructura, sin contar con presupuesto para realizar las mejoras pertinentes que garanticen el bienestar de los NNyA.

De las instituciones monitoreadas, cinco de ellas alojan NNyA con distintas discapacidades, mientras que tan solo una de las seis instituciones oficiales no aloja NNA con discapacidad. Cabe aclarar, como se mencionó anteriormente, que

ninguna de estas instituciones cuenta con la infraestructura adecuada para garantizar el desarrollo de las actividades cotidianas.

Los equipos técnicos se encuentran conformados por Trabajadores Sociales en un 30%, Terapistas Ocupacionales en un 23%, Psicólogas en un 17%, Nutricionista en un 5% y Técnicas en Niñez en un 25%.

En relación a los dos centros residenciales conveniados, ambos tienen problemas de infraestructura. Tan solo uno de ellos aloja niñas, niños y adolescentes con discapacidad. En relación al equipo técnico profesional, uno de ellos cuenta con una sola Terapeuta Ocupacional, mientras que el otro, conforma un equipo interdisciplinario.

ACCESO A LA JUSTICIA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

En el año 2022, se inició el proceso de elaboración de un protocolo que serviría como marco de referencia para todos los actores provinciales que intervienen en las distintas situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes.

A principios del año 2024, la Defensoría emitió la Resolución N° 50 en la cual se recomienda al Poder Ejecutivo adoptar un protocolo actualizado en pos de garantizar el acceso a la justicia de niños, niñas y adolescentes. Esta recomendación está destinada a elaborar un nuevo protocolo, el cual debería tener por objetivo garantizar el acceso de NNyA a la justicia.

La propuesta de trabajo para implementar un protocolo a nivel provincial continuó avanzando en el año 2024. El objetivo principal era lograr

una implementación efectiva que garantice la Protección Integral de los Derechos de NNyA.

Para alcanzar dicho objetivo, se realizaron entrevistas y encuentros de trabajo con funcionarios del Poder Ejecutivo como del Poder Judicial. Estos encuentros permitieron compartir la importancia de implementar un protocolo a nivel provincial y presentar los avances logrados por la DNNyA en el año 2022.

D. INVESTIGACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS - ZONA NORTE

La Subdirección de Política Institucional dependiente de la Dirección General de Gestión y Modernización Institucional tiene como misión el fortalecimiento del enfoque de derechos y de niñez en el entramado de actores que componen el Sistema de Protección de las infancias y juventudes de la provincia de Santa Fe. Impulsando la construcción de una cultura protectora y promotora de los derechos de niñas, niños y adolescentes en cumplimiento con todo el plexo normativo en la materia. Este objetivo se lleva adelante mediante la articulación y la generación de redes de cooperación con otros actores, el desarrollo de instancias de formación y capacitación, la mejora de los procesos de trabajo entre las distintas áreas que forman parte de la institución, así como en el desarrollo de

acciones de promoción de derechos de las infancias.

• Durante el 2024 se desarrollaron:

A. Formación y Capacitación

B. Asistencia técnica y fortalecimiento institucional

C. Prácticas preprofesionales

D. Promoción de derechos y trabajo en red.

E. Comunicación, Gestión de medios y Asesoría de Prensa

F. Agenda de Defensores

FORMACIÓN Y CAPACITACIONES

Capacitación: “Protección integral de derechos de niñas, niños y adolescentes en la escucha y atención de denuncias”

En agosto se llevó adelante desde el área, la capacitación destinada a profesionales de los Centros Territoriales de Denuncia (CTD). A lo largo de dos jornadas se capacitó a más de 50 trabajadores y trabajadoras de la Segunda Circunscripción de la provincia para la atención de situaciones con enfoque de derechos de niñez y adolescencia.

Para realizar dicha actividad previamente se realizaron una serie de reuniones con el equipo coordinador de los CTD donde se planificaron los contenidos y la metodología a implementar. Asimismo, se llevó adelante un relevamiento donde fue posible identificar las necesidades de los equipos intervinientes, su conformación y distribución territorial. Este relevamiento se realizó mediante un formulario digital diseñado y procesado por el equipo del área donde se solicitó información acerca de:

- cantidad de trabajadores/as en cada CTD
- localidad donde está ubicado el centro
- conformación profesional de los equipos

• recursos disponibles para realizar las tareas que les corresponden

• problemáticas y situaciones que reciben relacionadas a infancias y adolescencias

• temáticas sobre las que requerían capacitación e información.

También se realizó una indagación documental y un informe diagnóstico acerca del funcionamiento de los centros, elaborado por una estudiante de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la U.N.R con asistencia y acompañamiento de las profesionales del área en el marco de sus prácticas pre-profesionales (ver más adelante la información pertinente a las prácticas con estudiantes de grado).

Sobre la base de toda esta información se diseñaron los módulos de contenidos y se ajustaron las propuestas metodológicas a fin de atender a las consultas y necesidades relevadas. De este modo la capacitación tuvo los siguiente núcleos temáticos:

Módulo 1: Sistema de protección Integral de las infancias y las adolescencias en Santa Fe

Presentación de la Defensoría.

El enfoque de niñez: Marco normativo. Convención sobre los derechos del niño, Ley Nacional 26.061, Ley provincial 12.967. Código Civil y Comercial de la Nación en lo respectivo a NNYA.

Principios rectores: interés superior del niño, derecho a ser oído, autonomía progresiva. Especial énfasis en los derechos de las y los adolescentes (16 -18 años).

Primer Nivel de Intervención. Medidas de Protección Integral (MPI). Instituciones del primer nivel. Corresponsabilidad e integralidad en las políticas públicas.

Segundo Nivel de Intervención. Medidas de Protección Excepcional (MPE). Órgano de aplicación. Instituciones del Segundo Nivel.

Módulo 2: Herramientas para la escucha adecuada de niñas, niños y adolescentes

Identificación de problemáticas que llegan a los CTD que involucran a niñas, niños y adolescentes (sobre la base de información relevada mediante formulario online)

¿Qué sucede con las situaciones que no tipifican delitos? Derivaciones, articulaciones con otras instituciones del sistema de protección.

¿Qué significa una escucha adecuada a niñas, niños y adolescentes?. Herramientas y guías para la actuación.

Los derechos de las y los adolescentes (ya que los CTD pueden recibir denuncias de personas entre 16 y 18 años, no así de menores de 16)

Módulo 3: Articulación con otros actores del sistema

Información actualizada y georeferenciada sobre espacios de atención y seguimiento de niñas, niños y adolescentes a donde poder derivar situaciones. Considerando las localidades donde están insertos los CTD. Presentación de las instituciones del primer nivel (roles, funciones)

Espacio de taller e intercambio.

Una vez realizada la capacitación, el área realizó una sistematización de la misma con los datos más relevantes:

Ficha técnica: Capacitación Protección integral de derechos de niñas, niños y adolescentes en la escucha y atención de denuncias.

Área responsable: Relaciones Instituciones y Cooperación. DNNyA. Florencia Bottazzi, Virginia Luco y Virginia Giacosa.

Destinatarios: Abogadas y abogados de los Centros Territoriales de Denuncia de la Segunda Circunscripción de la Provincia de Santa Fe.

Fechas: Martes 6 de agosto de 9hs a 11hs. (primer grupo). Martes 13 de agosto de 15hs a 17hs. (segundo grupo).

Modalidad: virtual y sincrónica

Capacitadores: Florencia Bottazzi, Gustavo Lorenzo, Laura Oliva, Daniela Corbascio.

Cantidad de profesionales capacitados: 60 (sesenta) abogadas y abogados.

Localidades donde se ubican los CTD capacitados: Rosario, San Lorenzo, Carcarañá, Pérez, Pueblo Esther, Andino, Villa Gobernador Gálvez, Villa Constitución, Cañada de Gómez, Roldán, Casilda, Granadero Baigorria, Fray Luis Beltrán, Capitán Bermúdez, Funes.

Capacitación virtual

Derechos de niñas, niños y adolescentes en la escucha y recepción de denuncias

A cargo de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes de Santa Fe

- Martes 6 de agosto de 9hs a 11hs. (primer grupo)
- Martes 13 de agosto de 15hs a 17hs. (segundo grupo)

Entrega de certificados

CONGRESO DE LA DEMOCRACIA

Desde el área se acompañó la participación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Defensoría del Pueblo en el Congreso Nacional e Internacional de la Democracia a partir del diseño y la puesta en marcha de dos mesas de conversación. Una realizada con legisladores y legisladoras para poner en agenda proyectos que abordan infancias, tecnologías y ciudadanía digital. Y otra centrada en las garantías y los derechos de las personas víctimas de delitos a 30 años de la creación del Centro de Asistencia a la Víctima.

En la primera mesa participaron el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe, a cargo de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, Gabriel Savino, el senador provincial por el departamento Rosario, Ciro Seisas, las diputadas provinciales Claudia Balagué y Lucila Deponti, y la concejala de la ciudad de Rosario, Ana Martínez. En la segunda mesa participaron, además del Defensor Savino, el Dr. Oscar Martínez, autor de la Ley de derechos y garantías de víctimas del delito en la provincia de Santa Fe y la Dra. Julia Ramos, coordinadora del área legal del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo.

"Infancias y adolescencias, nuevas tecnologías y democracia: el rol del Estado en la regulación y promoción de la ciudadanía digital"

Participan:
 Gabriel Savino • Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe
 Lucila De Ponti • Diputada Provincial
 Ciro Seisas • Senador Provincial
 Claudia Balagué • Diputada Provincial
 Ana Martínez • Concejala

Coordina:
 Hernán Cianciardo (UNR)

XVI Congreso Nacional y IX Internacional sobre Democracia

Lunes 4 de Noviembre - 16 hs

AULA 1 de posgrado
 Facultad de Ciencia Política y RRH

"Justicia en Transformación: Reformas Procesales y sus Adecuaciones Regionales"

Participan:
 Ricardo Basílico • Juez de Cámara del Tribunal Oral Federal, Miembro del comité de estudios de la reforma del código procesal penal Argentino. (Exposición Virtual)
 Gabriel Savino • Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.
 Dra. Julia Ramos • Coordinadora del Área Legal del Centro de Asistencia a la víctima de la Defensoría del Pueblo.

Coordina:
 Hernán Cianciardo (UNR)

XVI Congreso Nacional y IX Internacional sobre Democracia

Lunes 4 de Noviembre - 17 hs

AULA 1 de posgrado
 Facultad de Ciencia Política y RRH



JORNADA "ADOPCIÓN Y PROCESOS EXCLUYENTES"

En noviembre, equipos profesionales de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes participaron de la jornada organizada por Aldeas Infantiles. La participación se centró en el marco normativo, el derecho al cuidado y la protección de niñas y niños, el rol de los medios de comunicación y las buenas prácticas a la hora de informar sobre procesos adoptivos y niñez sin cuidados parentales.

Se planteó la importancia de considerar a la adopción como un derecho y, fundamentalmente, de pensar en la construcción de los proyectos adoptivos poniendo en el centro a cada niña, niño y adolescente de acuerdo a su historia y necesidades. Considerando la importancia de integrar más que de excluir a los diferentes procesos y momentos de la adopción y de evitar superposiciones en las intervenciones de los diferentes organismos.

Asimismo, se sostuvo que la construcción de los proyectos adoptivos deben contemplar instancias de formación, capacitación y acompañamiento orientadas a las partes involucradas, especialmente a las familias y a las niñas y niños.

La cuestión del tiempo en los procesos adoptivos se presentó como uno de los grandes desafíos. En este sentido se afirmó que "abusar del tiempo es una forma de violencia". Los tiempos de las infancias no pueden ser los mismos que en otras áreas del derecho, por el contrario, debe ser veloz y la niñas, niños y adolescentes deben tener prioridad. La responsabilidad del Estado es central y no accesoria en este aspecto.

CAPACITACIONES EN EL MARCO DE LA LÍNEA DERECHOS COMUNICACIONALES

Se llevaron a cabo jornadas de capacitación con el objetivo de brindar recursos y herramientas que permitan mejorar la calidad de las informaciones de medios de comunicación e instituciones estatales a partir de la incorporación del enfoque de derechos de infancias y juventudes.

COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. CHARLA TALLER

En el mes de junio la charla-taller se llevó a cabo en la ciudad de Santa Fe y reunió en una mesa de trabajo a periodistas, comunicadores y comunicadoras de la ciudad capital.

La actividad se desarrolló en articulación institucional entre la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, la Defensoría del Pueblo, la Defensoría del Público y contó con el apoyo de la Asociación de Prensa de Santa Fe.

A través de una modalidad híbrida la jornada fue presencial en la ciudad de Santa Fe y virtual para el resto de la provincia. A través de la pantalla acompañaron profesionales, trabajadores, equipos institucionales, servicios locales, referentes de medios de comunicación, universidades y distintos organismos públicos de las ciudades de: Rafaela, Reconquista, Sanford, Comunas de Zenón Pereyra, Esmeralda, Estación Clucellas y Garibaldi, Rosario entre otras.

La mesa de trabajo permitió reflexionar sobre las prácticas profesionales en el marco de la legislación vigente, analizar casos periodísticos, conocer herramientas para el ejercicio de una comunicación democrática y esa de trabajo responsable en materia de niñez y adolescencia.

"COMUNICACIÓN RESPONSABLE Y BUENAS PRÁCTICAS"

En octubre en la localidad de Sunchales se llevó a cabo una capacitación orientada a periodistas, comunicadores, trabajadores y trabajadoras de la salud de esa localidad y zonas cercanas. La DNNyA fue convocada por el Equipo de Profesionales de Hospital SAMCo Amilcar Gorosito de Sunchales, la adhesión de la Municipalidad de Sunchales, Bomberos Voluntarios y el acompañamiento de Cet Atilra que facilitó sus instalaciones para la realización de la jornada. En la jornada se trabajó sobre el marco legislativo, se analizaron casos y situaciones, se reflexionó sobre las coberturas periodísticas responsables sobre abuso sexual, salud mental y suicidio en la adolescencia, la importancia de trabajar con datos y fuentes confiables, así como se trabajaron herramientas y recomendaciones para comunicar con enfoque de derechos desde los medios y las instituciones públicas.

ASISTENCIA TÉCNICA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

CAPACITACIÓN INTERNA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

En septiembre se llevó adelante una formación interna orientada a fortalecer los circuitos de trabajo, la articulación entre las áreas, la comunicación y el diálogo entre los distintos actores, así como también fortalecer el trabajo directo con la comunidad.

La formación estuvo destinada a las personas que han ingresado a la institución en los últimos años, principalmente personal abocado a las tareas de recepción, mesa de entrada, atención integral, sistema informático de gestión.

Se realizaron dos jornadas de trabajo bajo la modalidad de taller para abordar los lineamientos institucionales, normativos y políticos de la Defensoría, así como las atribuciones, roles y funciones en el marco más general del Sistema de Protección.

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN SIG 2.0

En los organismos de derechos humanos contar con un Sistema Integral de Gestión posibilita el registro y el seguimiento de las actuaciones, a la vez que constituye una fuente de evidencia para poder ir de “los casos a los temas”.

Durante el segundo semestre de 2024 la Dirección General de Gestión y Modernización Institucional de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes conjuntamente con la Dirección General de Informática de la Defensoría del Pueblo analizaron la importancia de contar con un sistema autónomo. Se comenzó a trabajar en el diseño y desarrollo de un sistema autogestivo que se estima estará en funcionamiento a mediados de 2025.

ACOMPAÑAMIENTO Y ASISTENCIA A OTRAS ÁREAS DE LA DEFENSORÍA

Se han acompañado diversas acciones de

otras áreas de la institución que solicitaron un mirada institucional sobre situaciones específicas o bien sobre intervenciones territoriales o de promoción de derechos, las cuales requerían del articulado con otros actores así como de una incidencia en materia de organización, comunicación y/o posicionamiento.

Este acompañamiento y asistencia se vio reflejada en las siguientes actividades:

Acompañamiento a mesas interinstitucionales en diferentes zonas de la ciudad (ver más adelante el detalle de la intervención de la Defensoría en cada una de las mesas). En ese marco el área participó en ocasiones articulando recursos para la concreción de actividades, y en otros casos prestando asistencia sobre temas transversales como juventudes, género, violencia institucional, acceso a derechos culturales. En cada espacio la demanda y la necesidad se fue construyendo con el área responsable de la Defensoría en esos entornos, y junto con los actores territoriales de esas mesas.

Asistencia en situaciones particulares. En articulación con el área de Atención Integral de Rosario el área ha intervenido en algunas situaciones particulares ligadas a temáticas tales como Educación Sexual Integral, identidad de género. Las intervenciones estuvieron ligadas a acompañar escuchas, sostener reuniones, y participar en instancias de intercambio con otros profesionales y equipos técnicos de otras instituciones estatales u organizaciones sociales, y diseñar en conjunto posibles líneas de abordaje.

Articulación con organismos públicos tales como: Ministerio de Educación; Registro Civil; Ministerio Público de la Defensa; Centros de Salud; Escuelas; Centros Cuidar; Servicios de Salud Mental; entre otros. Estas articulaciones estuvieron vinculadas con necesidades y situaciones que surgieron de las intervenciones en conjunto con otras áreas de la Defensoría.

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

PASANTÍA CIENCIA POLÍTICA UNR

Hace más de diez años la Defensoría de niñas, niños y adolescentes de Santa Fe recibe estudiantes de diversas carreras y disciplinas a fin de que puedan desarrollar en el organismo trayectos de aprendizajes.

Durante este 2024 se sumó una estudiante de la carrera de Ciencia Política de la Universidad Nacional de Rosario a fin de realizar sus prácticas pre-profesionales en el área de Relaciones Institucionales y Cooperación. Luego de una serie de intercambios entre la estudiante, la tutora académica de la facultad, los docentes de la cátedra y la tutora institucional perteneciente al área, se definió la propuesta de práctica establecida formalmente como la “demanda institucional”. De este modo la estudiante se involucró en el diseño y la implementación de la capacitación “Protección integral de derechos de niños, niñas y adolescentes en la escucha y recepción de denuncias” destinada a abogados y abogadas de los Centros Territoriales de Denuncia de la Segunda Circunscripción de la Provincia de Santa Fe.

Entre las actividades realizadas por la estudiante se puede mencionar el desarrollo de un mapeo de actores y referentes institucionales, la elaboración de un diagnóstico y relevamiento sobre el funcionamiento de los Centros Territoriales de Denuncia, y con ella el diseño de herramientas de recolección de información para implementar en la capacitación. También llevó adelante la sistematización de los datos relevados mediante los formularios y presentó propuestas para las líneas de formación que la Defensoría podría implementar desde su área institucional.

A modo de cierre del trayecto de aprendizaje se realizaron dos instancias, una en la Defensoría (sede Rosario) donde la estudiante presentó el “producto” realizado a la institución, los resultados de su intervención, balances y propuestas de mejora. En esa instancia estuvo presente la Directora General de la Defensoría, las profesionales del área y la docente de la cátedra. Por otro lado, la estudiante expuso lo

trabajado ante la cátedra de la Facultad en una instancia de exámen, en la cual la Defensoría se hizo presente a través de la tutora institucional. Permitiendo así la conclusión del trayecto formativo.

PRÁCTICAS EDUCATIVAS EN CONTEXTOS LABORALES PARA ESTUDIANTES SECUNDARIOS DE LA ESCUELA MARÍA AUXILIADORA DE ROSARIO.

Estas prácticas se realizaron en el mes de Octubre enmarcadas en el decreto 1994/16 que crea el Régimen General de Prácticas Educativas en Contextos Laborales afines a la orientación de la Educación Secundaria Orientada, elaborado por la Subsecretaría de Gestión Territorial Educativa del Ministerio de Educación. Se trata de una experiencia para que las y los estudiantes de 5º año realicen un primer acercamiento al mundo del trabajo en un ámbito relacionado a la carrera que desean estudiar tras la finalización de sus estudios secundarios. En este caso se le solicitó acompañar desde el área a una adolescente que comenzará sus estudios de grado de la carrera Licenciatura en Relaciones Internacionales en la UNR.

MESA DE INTERCAMBIO ENTRE ESTUDIANTES

En los últimos años desde el área de Relaciones Institucionales en articulación con el área de Atención Integral (Zona Sur) se viene realizando una experiencia de intercambio entre las y los estudiantes que transitan por la Defensoría realizando sus prácticas preprofesionales en diferentes áreas. De este modo, cada año se planifica una jornada de intercambio en la cual las/os estudiantes provenientes de distintas carreras (trabajo social, psicopedagogía, ciencia política) trabajan en una instancia de taller y laboratorio mediante el abordaje de situaciones que suelen llegar a la Defensoría, construyendo de manera colectiva e integral miradas y estrategias de intervención e incidencia. Esto permite que se enriquezcan los trayectos formativos y se generen redes de contactos entre los propios estudiantes.

PROMOCIÓN DE DERECHOS Y TRABAJO EN RED

En el 2024 se desarrollaron distintas actividades orientadas a la promoción de derechos de las infancias en articulación con otras instituciones. Llevar adelante acciones de promoción supone garantizar el acceso a la información sobre sus derechos tanto a niñas y niños, así como concientizar a la comunidad adulta. La promoción también puede anclarse en acciones tales como la organización de instancias de participación y escucha de sus opiniones, de actividades orientadas al encuentro, a la construcción de ciudadanía y al fortalecimiento del espacio público para niñas y niños. Entre las actividades desarrolladas en este 2024 se puede indicar:

MES DE LAS INFANCIAS

Durante el mes de agosto 2024 desde el área se definió programar una serie de actividades a desarrollarse en espacios públicos en distintos puntos de la ciudad de Rosario. Tomando los enclaves territoriales que sostienen otras áreas de la DNNyA -en las intersectoriales del Barrio Cerámica, Centro y Ludueña- se definió participar en los festejos que se impulsaron en dichas intersectoriales en el marco de la fecha.

Cabe mencionar que se había planificado llevar adelante un encuentro en la Plaza Pringles junto con otros organismos estatales, actividad que debió ser cancelada por una visita del presidente de la Nación a la Bolsa de Comercio en el mismo horario y el desarrollo de un operativo de seguridad que inhabilitó el espacio para actividades públicas.

Desde el área se impulsó el desarrollo de acciones orientadas a la lectura y la narración oral. La lectura y los libros en las infancias significan la posibilidad de apertura a otros mundos, la construcción de lenguajes compartidos, así como la promoción de vínculos de cuidado. Llevar adelante espacios de lectura de cuentos contribuye al desarrollo infantil y a la construcción de ciudadanía al generar momentos que invitan al encuentro, al diálogo y la recuperación de la palabra.

En este sentido se propuso el desarrollo de talleres de lectura de cuentos y filosofía para niñas y niños a cargo de Mónica Colomer y Belén Campero. En este marco se desarrollaron

los 3 encuentros en los que se se abordó conjuntamente con niñas y niños de los espacios la idea de “Celebración” e “Identidad” a partir de la lectura de distintos cuentos y canciones. En cada uno de los espacios se sumaron distintas organizaciones tanto sociales como gubernamentales con distintas propuestas:

Intersectorial Barrio La Cerámica, Rosario. Participaron también Aldeas Infantiles, Centro Cuidar Cerámica, Distrito Villa Hortensia, Centro de Salud Cerámica, Parques y Paseos de la Municipalidad de Rosario

Intersectorial Barrio Centro. Rosario. Participaron también Vecinal Maradona, Centro Cuidar, Proyecto Luces, Tejiendo Lazos, Escuela N°90 Remedios de Valle, Equipos Socioeducativos del Ministerio de Educación, Centro de Salud y Dirección de Parques y Paseos de la Municipalidad de Rosario.

Intersectorial Ludueña. Participaron también el Centro de Salud Ramon Carrillo, otras organizaciones sociales e instituciones públicas con anclaje territorial del barrio, así como el área municipal de Parques y Paseos con la entrega de plantines para obsequiar.

DÍA INTERNACIONAL SIN TABACO

El día 30 de mayo, bajo el lema “Proteger a los niños de la interferencia de la industria tabacalera” la DNNyA participó junto a la Defensoría del Pueblo de una actividad de promoción en la Plaza Pringles de la ciudad de Rosario.

La actividad se organizó de forma conjunta con la Dirección de Promoción y Prevención de la salud del Ministerio de Salud de la provincia en las que también participó el Ministerio de Cultura, la Casa del agua-aguas educa, la Escuela de Jardinería, la Secretaría de Ambiente y espacio público de la Municipalidad de Rosario así como la Dirección de Promoción del área de salud pública de la UNR.

SEGURIDAD VIAL INFANTIL

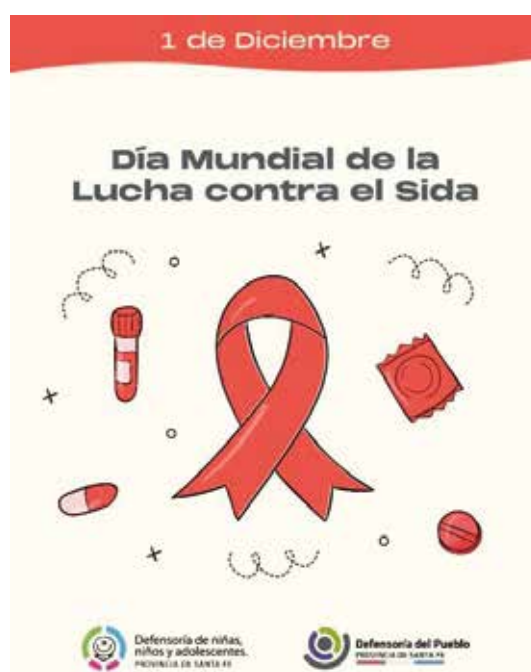
En el marco del Día Provincial de la Educación Vial

Infantil, el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe a cargo de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, Gabriel Savino, encabezó un conversatorio en la ciudad de Granadero Baigorria, con la participación del intendente local, Adrián Maglia, el senador departamental por San Lorenzo, Armando Traferri (autor de la norma que declara el Día Provincial), el secretario de Gobierno de Baigorria, Osvaldo Aymo, autoridades de la Sociedad de Pediatría de Rosario y funcionarios de municipios y comunas de la región del Gran Rosario.

<https://tinyurl.com/2cck99fz>

CALENDARIO DE DERECHOS Y EFEMÉRIDES

Desde el área se lleva adelante el diseño, elaboración de contenidos, programación de efemérides asociadas al calendario de derechos humanos y de niñez y adolescencia publicado en redes sociales y web institucional:



CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE DERECHOS EN REDES SOCIALES

Seguridad Vial Infantil

Con motivo de la conmemoración del día de la Seguridad Vial Infantil se realizó una campaña de comunicación en articulación con otras agencias estatales, organizaciones sociales y expertos en Seguridad Vial Infantil.

La fecha fue dispuesta a partir de la aprobación de la Ley 13.994 y sirvió para dar difusión a información veraz y recomendaciones útiles para promover el cuidado de niñas y niños.

Las fuentes consultadas fueron: Asociación Compromiso Vial, Observatorio Vial, Agencia Nacional de Seguridad Vial, Sociedad de Pediatría de Rosario.

Qué hacer si te demora la policía y sos menor de edad. Campaña de prevención de la violencia institucional

A partir de la recepción de distintas situaciones que tenían como protagonistas a adolescentes y a agentes de la policía provincial, desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se realiza-

ron una serie de contenidos de comunicación para difundir en redes con información precisa sobre los derechos ante una demora en la vía pública.

Día internacional de los derechos de las niñas, niños y adolescentes

En conjunto con la Asociación de Pediatría Rosario con motivo de esa fecha se confeccionaron piezas con logos de ambas instituciones para ser publicadas en colaboración.

Protección de datos personales

Durante 2024 y en una articulación institucional entre la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, la Defensoría del Pueblo y la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP) se produjeron una serie de piezas de comunicación asociadas a la promoción de una cultura digital responsable y respetuosa.

Los contenidos contienen herramientas y claves para la protección de datos personales y la privacidad en los entornos digitales y está prevista su difusión en conjunto entre las distintas agencias en el marco de una campaña a desarrollarse a partir de marzo de 2025.



COMUNICACIÓN, GESTIÓN DE MEDIOS Y ASESORÍA DE PRENSA



NOTICIAS

Día de los Derechos Humanos y de las Personas con Discapacidad en la plaza Pringles

Defensoría de niñas, niños y adolescentes PROVINCIA DE SANTA FE ADPRA e ILO por la incorporación de la Defensoría en la Reforma Constitucional

La Defensoría NNyA atenderá de 8.00 a 14.00

<https://tinyurl.com/25rgfd4f>

ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES: INSTAGRAM, TWITTER, FACEBOOK

Coberturas periodísticas y noticias que aparecieron en los medios de comunicación entre los meses de febrero y septiembre donde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes aparece mencionada como referencia o fuente de consulta e información, ya sea por temáticas referidas a sus competencias específicas o por posicionamientos emitidos por la institución:

ENERO

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes reitera su preocupación por la posible baja de la edad de punibilidad

FEBRERO

La Defensoría alertó sobre la precarización de los programas de acogimiento institucional y el incumplimiento de estándares básicos

MARZO

Día Internacional de las Mujeres Trabajadoras

MAYO

Jornada híbrida: Comunicación con enfoque de derechos de niñez y adolescencia

JUNIO

Se realizó en Santa Fe una charla-taller desti-

nada a periodistas y comunicadores

SEPTIEMBRE

Día de la Seguridad Vial Infantil: conversatorio en Granadero Baigorria

OCTUBRE

Charla-Taller para periodistas y comunicadores en Sunchales

Prácticas restaurativas en procesos conflictivos dentro de contextos comunitarios

Nueva sede de la Defensoría de Niñas, Niños

y Adolescentes en Santa Fe

NOVIEMBRE

Día de los Derechos Humanos y de las Personas con Discapacidad en la plaza Pringles

Donación de órganos: la Defensoría promueve la concientización

DICIEMBRE

ADPRA e ILO por la incorporación de la Defensoría en la Reforma Constitucional.

AGENDA DE DEFENSORES

- Día de los Derechos Humanos y las personas con Discapacidad. El 11 de diciembre se realizó una actividad en la Plaza Pringles que contó con la participación de Daiana Travesani autora del libro "Me proclamo Disca me corono Renga", con la presentación de una intervención artística de parte de alumnos y alumnas de la Escuela Provincial Nigelia Soria, así como el programa de radio en vivo de los campeones de la Fundación Emperador. A su vez, se contó con stands para la promoción de derechos de la Escuela de Jardinería, del Movimiento de Unidad de Ciegos y Ambliopes de Rosario y de la Subsecretaría de Inclusión de la provincia de Santa Fe.

- Debate público "Alerta ludopatía" en Villa Gobernador Gálvez. Gabriel Savino en octubre participó de la jornada manifestando la importancia de asumir la temática como una problemática de salud pública. Octubre 2024

- Reunión del Defensor Gabriel Savino con la Fundación Argentina Onco Hematológica Pediátrica y la fundación de la Bolsa de Comercio para avanzar en una iniciativa legislativa que promueva la protección de pacientes onco pediátricos. Octubre 2024

- Justicia Restaurativa: un itinerario federal. Se realizó en octubre un encuentro en Rosario moderado por Gabriel Savino en

donde se reflexionó sobre los sistemas penales. En el mismo disertaron Jean Schmitz, formador internacional en justicia restaurativa, Nicolás Vargas, defensor público coadyuvante de la Defensoría General de la Nación, María Dolores Guarrochena, Jueza Penal de Menores, María Paz Torcigliani, docente e investigadora en la materia.

- Conversatorio en Granadero Baigorria sobre seguridad vial. Septiembre 2024. Gabriel Savino junto a autoridades locales reflexionó sobre la importancia de proteger a las infancias en su transitar por la vía pública apuntando a generar conciencia en la comunidad.

- Gabriel Savino junto con autoridades de la DNNyA se reunieron con Nicolas Gianelloni, Secretario de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Rosario y Andrea Fortunio, Directora de Infancias de la Municipalidad de Rosario. Septiembre 2024

- Prevención de adicciones y salud mental. Los defensores a cargo de la DNNyA Gabriel Savino y Jorge Henn se reunieron con senadores provinciales para avanzar en el diseño de políticas sobre salud mental, ludopatía y adicciones. Septiembre 2024.

- Jornada sobre consumos problemáticos en entornos digitales. Gabriel Savino Defensor a cargo de la DNNyA participó en

- Seminario Internacional sobre Seguridad Digital, Inteligencia Artificial y Derechos Humanos organizado por la Procuración de DDHH de Guatemala. Gabriel Savino disertó sobre en el encuentro remarcando la importancia de que las instituciones puedan aggiornarse a los desafíos que supone el vertiginoso cambio tecnológico, garantizando tanto la promoción como la protección de derechos en el mundo digital. Septiembre 2024
- Participación en el Taller “Conflictos y Mediación en escenarios con violencias sociales y urbanas” organizado por el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe a cargo de Alejandro Nató. Septiembre 2024.
- Reunión con la Sociedad de Pediatría de Gabriel Savino para abordar de forma conjunta temáticas como: abuso sexual, ludopatía y alimentación saludable. Agosto 2024
- Participación de Gabriel Savino en el debate en la Cámara de Diputados. En el mismo el defensor a cargo disertó sobre las apuestas on line y la ludopatía. Agosto 2024
- Disertación sobre Ludopatía de Gabriel Savino, Defensor a cargo en el Concejo Municipal de Rosario. Agosto 2024
- Convenio entre la Defensoría del Pueblo y Argentina Cibersegura para la colaboración entre las instituciones para avanzar en la concientización y la educación digital en nuestra provincia. Agosto 2024.
- En el marco del día mundial contra la trata de personas, se realizó junto con la Defensoría del Pueblo una jornada denominada “Realidades ocultas: trata y búsqueda de personas. Contó con la presencia de Nicolas Del Armstrong de la fundación Alameda y con el Defensor Gabriel Savino. Julio 2024
- Charla sobre Ludopatía y Apuestas on Line. Los Defensores a cargo Gabriel Savino y Jorge Henn participaron de una charla informativa y de sensibilización sobre el tema a cargo de Walter Martello Defensor del Pueblo Adjunto de la provincia de Buenos Aires. Julio 2024.
- Gabriel Savino defensor a cargo de la DNNyA presentó el Seminario “Inteligencia Artificial e infancias”. El seminario estuvo a cargo de Ezequiel Passeron, Doctor en Educación y Sociedad por la Universidad de Barcelona, Director de Faro Digital. Esta actividad se desarrolló en el marco de los encuentros impulsados por la Federación Iberoamericana de Ombudsperson denominados “nuevas tecnologías y DDHH”. Julio 2024.
- El Defensor Gabriel Savino expuso en el Congreso de Adicciones y Respuestas comunitarias organizado por la UCA Rosario y la Asociación Civil Madres Territoriales Nacional. En la mesa expuso sobre las posibilidades que brinda la justicia restaurativa frente a contextos de violencia. Julio 2024
- El Defensor a cargo Gabriel Savino se reunió con Marisa Parine, delegada para las provincias de Santa Fe y Córdoba de la Defensoría Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes. El objeto de la reunión fue establecer una agenda de trabajo conjunto entre las instituciones. Junio 2024
- El Defensor a cargo Gabriel Savino participó de una capacitación sobre la prevención de ciberestafas en la localidad de Reconquista y Avellaneda. Marzo 2024
- El Defensor a cargo Gabriel Savino y el equipo de la DNNyA se reunieron con Patricia Virili, Directora Provincial de los Centros Territoriales de Denuncias. El encuentro tuvo como objetivo plantear instancias de fortalecimiento y formación sobre el enfoque de derechos de las infancias para la atención de situaciones relativas a esta población, articular y armar red en el abordaje de temáticas de vulneración de derechos. Febrero 2024
- Presentación del Informe Inversión Social en Acogimiento Institucional y Familiar por parte de los Defensores a cargo Gabriel Savino y Jorge Henn. El informe alerta sobre la precarización de los programas de acogimiento registrada en el período 2020 a 2022. Febrero 2024
- El Defensor a cargo Gabriel Savino se reunió con Daniela León, Secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe. En el encuentro la funcionaria presentó los

ejes y propuestas de trabajo a desarrollar durante el 2024 en el marco de la nueva gestión del gobierno provincial. Febrero 2024

E. INCIDENCIA Y TERRITORIALIDAD

HERRAMIENTAS DEFENSORIALES

RESOLUCIONES

N° 17/24

Resolución de recomendación por la que se adhiere a las recomendaciones emanadas de las Jornadas organizadas por esta Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe denominado "Repensar la Escuela: Inclusión y Discapacidad" y se recomienda al Poder Ejecutivo Provincial iniciar un proceso participativo para la elaboración de normas para la revisión normativa y propuesta de reforma de la resolución N° 1290 del 11/09/23 del Ministerio de Educación provincial.

N° 50/24

Resolución de recomendación por la que se recomendó al Poder Ejecutivo provincial que adhiera al Protocolo de Actuación Interinstitucional en situaciones de violencia sexual contra NNyA.

N° 87/24

Resolución de recomendación por la que se requiere al Director del IAPOS a instar las acciones de su competencia tendientes a garantizar la atención pediátrica especializada y de calidad de los NNyA afiliados.

N° 119/24

Resolución que aprueba el mecanismo de cierre y archivo de los expedientes administrativos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

N° 190/24

Resolución de recomendación al Registro Civil de Santa Fe por la que se emite opinión sobre la interpretación y aplicación del Art. 5 de la Ley de Identidad de Género N° 26.743 a la luz de la Convención Internacional de los Derechos del Niño y el Código Civil y

Comercial de la Nación.

N° 207/24

Resolución para dar inicio al relevamiento sobre atención en salud mental de niñas, niños y adolescentes en efectores públicos y privados de la Provincia de Santa Fe, en coordinación con el Órgano de Revisión de Salud Mental de Santa Fe.

N° 233/24

Recomienda al Poder Ejecutivo provincial arbitrar los medios necesarios para la protección y el cuidado integral de niñas, niños y adolescentes con cáncer para garantizar el acceso a derechos y tratamientos.

N° 237/24

Resolución que recomienda la adecuación de la normativa provincial vigente relativa a la utilización de tecnología digital y dispositivos móviles en el ámbito educativo.

N° 312/24

Resolución por la que se convoca a una mesa interinstitucional, a los principales actores del Sistema de Protección Integral que intervienen en el proceso de adopción y resolución definitiva de la medida de protección excepcional, a los fines de elaborar un proyecto de reforma de la Ley N° 12967 mediante un proceso de elaboración participativa de normas.

DISPOSICIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL ZONA SUR

N° 001/24

Por medio de la cual se dispuso el Archivo de 28 Exptes. de Monitoreo de derechos en instituciones de alojamiento, debido a que las mismas cerraron o dejaron de funcionar como centro de alojamiento de niñas, niños o adolescentes bajo medidas de protección

excepcional. Dichas instituciones son: "DAT" (Dispositivo de Alojamiento Transitorio) en Rosario; Santa Inés en la localidad de Diaz; "Santa Inés" en la localidad de Carrizales; "Hogar del Niño Santa Teresita" en la localidad de Elortondo; "Hotel Callao" en Rosario; "Pensión de la Música" en Rosario; "La Trincherita" en Rosario; "Comunidad Terapéutica San Camilo" en San Camilo (Pcia. de Bs. As.); "Hogar de tránsito de la madre primeriza Raquel Buttazoni" en Rosario; "El Chalecito" en Rosario; "Casa Puente" en Rosario; "Posada del Niño" en Coronda; "El Refugio" en Santa Fe; "Santa Isabel de Hungría" en Elortondo; "Hogar Familia" en Venado Tuerto; "Comunidad terapéutica Soltar" en Ituzaingó (Pcia. de Bs. As.); "Cielo Azul" en Rosario; "Comunidad Terapéutica Fenix" en Ezeiza (Pcia. Bs. As.); "Plenitud de Vida" en la localidad de Emilia; "C.P.T" en Rosario; "C.A.T." (Centro de Alojamiento Transitorio) en Rosario; "La Casita" en Rosario; "Privilegiados son los Niños" en Rosario; "Amanecer Horizonte S.R.L" en Rosario; "El Refugio" en Santa Fe; "CECOP" en Rosario y "Deporte Solidario" en la localidad de San José del Rincón.

E.1. ZONA SUR

REUNIONES INSTITUCIONALES DE GESTIÓN - ATENCIÓN INTEGRAL, ASUNTOS JURÍDICOS E INVESTIGACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS.

En enero se desarrolló una reunión en la sede de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia en la ciudad de Santa Fe con la Secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia, Daniela León; la Directora Provincial de Niñez Santa Fe, Inés Larriera; la Directora Provincial de Niñez - Interior, Melania Heinze; la titular de la Subsecretaría de Difusión y Educación de Niñas, Niños y Adolescentes, Marilina Grande y la Subsecretaria de los Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia, Daniela Questa. Por la Defensoría participaron el Defensor Jorge Henn y miembros de su gabinete, la coordinadora de Atención Integral sede Santa Fe y las subdirectoras de Atención Integral e Investigación en Políticas Públicas de Rosario.

En Febrero se mantuvo una reunión en la Delegación de Niñez, Adolescencia y Familia

N° 002/24

Por medio de la cual se dispuso el Archivo del Expte. de Monitoreo del "Dispositivo Socioeducativo de puertas abiertas" que funcionaba en la localidad de Alvear y bajo la órbita del Sistema Penal Juvenil, debido a la falta de funcionamiento del mismo.

N° 003/24

Por medio de la cual se dispuso el Archivo del Expte. de Monitoreo de la Subsecretaría de prevención y trayectorias Educativas dependiente de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, y a su vez del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe, debido a la supresión de la misma con la modificación de la estructura en el Poder ejecutivo provincial.

N° 004/24

Por medio de la cual se dispuso el Archivo de 100 Exptes. de Atención integral Rosario debido a la falta de movimientos por más de 1 año.

de Villa Constitución con la Delegada María José Comas e integrantes del equipo. Por la Defensoría participaron la Subdirectora de Atención Integral de Rosario y profesionales de las áreas de Atención Integral e Investigación en Políticas Públicas.

También en el mes de febrero se realizó una reunión en la Defensoría con la Directora General de Infancias de la Municipalidad de Rosario, Andrea Fortunio y las coordinadoras del Servicio local, Viviana Esquivel y Natalia Arancibia. Por la Defensoría estuvieron presentes la Directora de la Defensoría, Carina Álvarez, la Subdirectora y Coordinadora de Atención Integral de Rosario, una profesional del Área Legal y Técnica y una de Investigación en Políticas Públicas.

En el trabajo de articulación y monitoreo que realiza la Defensoría se organizó una reunión con integrantes del Programa Egresar, dependiente de la Secretaría de Políticas de Inclu-

sión y Abordajes Sociales del Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano. Por la Defensoría participaron la Coordinadora de Atención Integral de Rosario, una profesional de esa área y otra de Investigación en Políticas Públicas.

A lo largo del año también se desarrollaron reuniones con Rodrigo Lioi, Director Provincial de Promoción y Protección de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia –Sede Rosario- y con las Delegadas a cargo.

Se mantuvieron reuniones con la Dirección de Salud Mental provincial; con la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo; con la Dirección Municipal de Infancias y Familias de Rosario y con Servicios Locales pertenecientes a localidades del territorio sur de la provincia.

Cabe indicar que la gestión a cargo de la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia constituyó la Dirección Psicoemocional en Niñez, Adolescencia y Familia, a la cual se ha convocado desde distintas áreas de la institución a reunirse sin respuesta positiva. Se le ha enviado oficios solicitando organización, funciones y objetivos a los fines de conocer el trabajo que planifican desarrollar,

Se hubieran requerido a lo largo del año más instancias de comunicación con las autoridades de la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, tanto a través de reuniones interinstitucionales, comunicaciones telefónicas como en la respuesta a los oficios enviados. Del universo de 32 oficios emitidos desde Investigación en Políticas Públicas de Rosario, 21 tuvieron como destinataria a la Secretaría de Niñez, de los cuales sólo 8 fueron contestados.

Casa de Las Infancias

En el transcurso del año se conformó e inauguró un espacio edilicio que congrega los dispositivos institucionales de la Dirección Municipal de Infancias y Familias de la ciudad de Rosario. A saber: equipos del Servicio Local y del Programa de Fortalecimiento. Resulta importante el mejoramiento que ha significado para las y los trabaja-

dores y para todas las personas que deben ser atendidas. Asimismo, no se ha logrado estabilidad laboral sobre todo en la conformación de los equipos de fortalecimiento que se insertan en los territorios por la modalidad de contratación, afectando la continuidad y estabilidad del personal en los barrios de Rosario.

Atención Descentralizada: Abordajes e intervenciones territoriales

El trabajo sostenido durante estos años ha permitido trazar líneas de acción tendientes a afianzar y consolidar distintos modos de intervención en lo territorial, tanto en barrios de la ciudad de Rosario como a través de la llegada de esta Defensoría a las localidades del interior de la Provincia. En cuanto al trabajo territorial y en concordancia con el eje de descentralización, las líneas de acción apuntaron a espacios territoriales colectivos orientados por la impronta de la interdisciplina y la intersectorialidad. Estos espacios son sostenidos por equipos del área de Atención Integral principalmente, de forma conjunta con otras áreas de la institución.

Intersectorial Cerámica. En relación al anclaje en el Barrio Cerámica, se mantuvo la atención de una vez por semana en el Centro Comunitario “Entramar” perteneciente a Aldeas Infantiles, y el trabajo articulado con las instituciones de la zona. Además de participar en la Intersectorial, se organizaron actividades como la celebración del cumpleaños de la Cerámica y el festejo del Día de las Infancias, donde la Defensoría aportó un stand y un taller de lectura para niñas y niños, participando con profesionales de otras áreas de la institución.

Intersectorial Centro. Otra intersectorial de la cual se viene participando, es la constituida en la zona Centro; con una dinámica de reunión de una vez por mes en la Escuela N° 90. Allí se replicó el festejo del Mes de las Infancias con el aporte de las distintas áreas de esta Defensoría. Por otro lado se realizó una instancia de capacitación hacia fin de año con los profesionales que participan del espacio interinstitucional, referida a la reforma provincial del Código de procedimiento en el ámbito de la justicia penal juvenil.

Intersectorial Ludueña. Desde el año 2023 la DNNyA, en conjunto con la Defensoría del Pueblo, participa de una mesa interinstitucional de carácter mensual que nuclea a centros de salud, escuelas, Centros Cuidar, CAF y organizaciones sociales que se desenvuelven territorialmente en el barrio Ludueña.

La Defensoría pone a disposición sus áreas de Atención Integral y de Investigación en Políticas Públicas para el abordaje de situaciones particulares de vulneración de derechos de infancias y adolescencias, como también de aspectos institucionales o atinentes a las políticas públicas que resultan insuficientes en sus recursos y programas para las necesidades actuales.

Se generan reuniones interinstitucionales por fuera del marco de la intersectorial para trabajar situaciones particulares como también con funcionarios, por problemáticas de mayor escala. La reunión con el Subsecretario de Gestión Territorial del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, Mariano Sironi, se generó desde la DNNyA a partir de la preocupación vertida por los equipos directivos respecto del bajo presupuesto recibido para los comedores escolares y copas de leche. Pudieron conocerse datos actualizados y procesos de gestión emprendidos relativos tanto a comedores escolares como a cocinas descentralizadas de la Provincia.

En el mes de septiembre, a través de las áreas de Investigación en Políticas Públicas y Relaciones Institucionales, la DNNyA colaboró en la organización de una actividad para las infancias del barrio impulsada por el Centro de Salud Ramón Carrillo, participante de la Intersectorial.

En noviembre, desde la Intersectorial se llevaron adelante dos jornadas en la Plaza Pocho Lepratti. En la primera de ellas se gestionó la presencia de diferentes áreas gubernamentales municipales y provinciales y la Defensoría Móvil (Defensoría del Pueblo) para brindar asesoramiento en diversos trámites y acceso a derechos. La segunda jornada se realizó en el marco del Día de la Eliminación de la violencia contra la mujer, a fin de promover concientización y visibilización sobre esta problemática.

Oficina Móvil

Durante el 2024 se articuló con la Oficina Móvil de la Defensoría del Pueblo, lo que permitió acercarse a localidades del sur provincial. Con la llegada a municipios y comunas se escucharon diversas realidades en torno al acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes en el territorio. A partir de lo detectado se realizaron reuniones con los equipos del servicio local de las comunas y municipios, así como con los equipos de los Samcos.

Entre las localidades visitadas en el año se puede mencionar: Granadero Baigorria, Funes, Carcarañá, Correa, Totoras, Villa Constitución, Ibarlucea, San José de la Esquina, Coronel Domínguez, Elortondo, Bombal, Casilda y Maciel.

Mapa con localidades visitadas

Este trabajo territorial permitió detectar problemáticas específicas en las localidades, entre las que se puede mencionar la ausencia de guardias pediátricas, las que generalmente cuentan sólo con una o un profesional de salud mental, lo cual implica una barrera al acceso al tratamiento por falta de turnos. En ocasiones se deriva a localidades vecinas encontrando dificultades similares en lo relacionado a las demoras. En lo relativo a los servicios locales visitados, cada equipo en su localidad debe abordar situaciones relativas tanto a género como a discapacidad, consumo problemático, niñez y adolescencia.

Tras el acercamiento y diagnóstico de las problemáticas presentadas en los territorios, se efectuaron distintas intervenciones: atención de las situaciones, lecturas clínicas y políticas, organización de charlas y talleres. Desde el área de Atención Integral se desarrollaron los siguientes talleres:

- 1. Derecho a la Salud, al Ambiente Saludable y Sustentable. "Nutrición y Hábitos saludables";** con el objetivo de promover en la alimentación hábitos saludables, así como el cuidado y protección del ambiente. Dirigido a niñas y niños de 3 a 12 años. Se realizaron dos talleres en el mes de agosto: uno en el Jardín del CIC, perteneciente a la localidad de Capitán Bermúdez y el otro,

en la Escuela N° 1403 del Municipio de Casilda. Este último se desarrolló con los 7mos. grados, en articulación con la Defensoría Móvil y la Delegación local de la Defensoría del Pueblo.

2. Derecho a la Recreación y al Juego. “¿Cómo te conectas?”. Dirigido a púberes y adolescentes entre 13 a 17 años. La finalidad fue escucharlos y conversar sobre la diferencia entre apostar y jugar, la necesidad de construir ciudadanía digital y el uso de redes. Donde fue esencial la escucha para un mayor entendimiento de la problemática que aqueja a las personas adolescentes, en relación al consumo de aplicaciones de juego y apuestas online. En relación a esta actividad, se concretaron 3 talleres: dos en la Escuela Secundaria N.º 8179 “Mns. Boneo” de la ciudad de Rosario, en el mes de noviembre; y previamente, un taller en la Secundaria N.º 2270, de la localidad de Coronel Domínguez a pedido del Servicio Local de la comuna y de la misma escuela, en el mes de agosto.

3. Derecho a la Identidad. “La construcción de identidad en la familia y comunidad”. En la charla se abordaron los aspectos estáticos y dinámicos de la identidad; noción de corresponsabilidad en los cuidados a las infancias y adolescencias, el respeto a la diversidad, entre otros. Esta actividad fue dirigida a padres y madres de niñas y niños, y se llevó a cabo en el mes de octubre, en la Escuela N° 37 de la localidad de Alcorta, tomando la demanda de la Delegación local de la Defensoría del Pueblo y el Servicio Local.

Mes del árbol: Defensoría móvil

La Defensoría del Pueblo año a año durante el mes de agosto, lleva adelante actividades en el marco del mes del árbol. Este año la DNNyA se sumó a las actividades en escuelas aportando materiales y desarrollando talleres en algunos casos con motivo del día del árbol y del mes de las infancias. Se visitaron instituciones con actividades de plantación de ejemplares de especies nativas enseñando a las nuevas generaciones la importancia de cuidar el ambiente. En el marco de esta línea de promoción de derechos ambientales se visitaron las localidades de Casilda, Villa Constitución, El Trébol, Coronel Domínguez, Granadero Baigorria, Capitán Bermúdez, Fray

Luis Beltrán, Venado Tuerto, Totoras, Rosario (La Cerámica, Intersectorial Centro, Barrio Ludueña). Entre las actividades realizadas se destacan:

- Taller con alumnas y alumnos de séptimo grado de la escuela primaria 1403 sobre alimentación saludable en el marco del proyecto de la huerta a la mesa de la localidad de **Casilda**. También se llevó adelante la plantación de un árbol con alumnos de segundo grado de la misma escuela a quienes se les enseñó en qué consiste el proceso de compostaje
- En la localidad de **El Trébol** se realizó la plantación de un naranjo y un jacarandá en el patio del Jardín Nucleado N° 90 “Dulce de Leche”, entregando material didáctico para las más de 400 niñas y niños que asisten al establecimiento educativo.
- En **Coronel Domínguez** se realizaron charlas para los alumnos de 4to y 5to año de la escuela 2770 donde se trabajó la importancia del cuidado del ambiente para la construcción de un modo de vida más sustentable. Se habló sobre reciclado, separación de residuos, compostaje entre otras prácticas cotidianas que podemos asumir para el cuidado del ambiente. También con estudiantes de secundario de la misma escuela de segundo y tercer año bajo el lema ¿Y vos a que te conectas?, se trabajó en un taller para intercambiar con las y los adolescentes cómo navegan y transitan la virtualidad, los usos del teléfono celular, las aplicaciones de juego online, las diferencias entre apostar y jugar.
- En **Villa Constitución** se realizó un taller de convivencia escolar con estudiantes de 5to grado de la escuela 1253 “25 de mayo”. Se abordaron cuestiones relativas a la convivencia escolar, el buen trato, el respeto y los derechos.
- **Capitán Bermúdez**. Se celebró el Mes del Árbol plantando un ejemplar nativo con los alumnos del Jardín Municipal “Manitos Traviesas”.
- **Granadero Baigorria**. Las autoridades plantaron un ejemplar de Lapacho Amarillo en la Escuela 550 Cooperación Escolar.
- **Venado Tuerto**. Se plantaron ejemplares nativos junto a la Asociación Civil Maná.



E.2. ZONA NORTE

EDIFICIO PROPIO SEDE SANTA FE ZONA NORTE

Este espacio responde a la necesidad de ampliar y jerarquizar la sede de Santa Fe, permitiendo una mayor territorialidad y presencia activa en las instituciones locales, fortaleciendo así la labor de la DNNyA.

La nueva sede de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se ubica en calle San Jerónimo N° 2715 de la ciudad de Santa Fe, edificio contiguo a la de Defensoría del Pueblo, lo cual permite brindar una mayor visibilidad y llegada a la ciudadanía y continuar la comunicación directa con las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo que abordan temáticas referidas a niños, niñas y adolescentes.

Reuniones Institucionales de Gestión

Con el inicio de la nueva gestión del Gobierno provincial a finales de 2023, se planificaron una serie de reuniones encabezadas por el Defensor Adjunto Zona Norte Dr. Jorge Henn, con las y los nuevas/os funcionarias/as vinculadas a las temáticas que se trabajan desde la institución. En los primeros meses del año 2024 respecto del cual se realiza este informe, se participó de una reunión de presentación institucional con la Ministra de Desarrollo Social, Victoria Tejeda, la Secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia, Daniela León, la Directora Provincial Santa Fe de Promoción y

Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, Inés Larriera.

Se realizó otra reunión con el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia, Dr. Pablo Coccocioni y los funcionarios/as de su equipo de gestión.

Asimismo, se organizó un encuentro con la Secretaria de Mujeres, Género y Diversidad de la Provincia, Alicia Tate, y las funcionarias/os de su equipo de gestión.

En dichas reuniones estuvieron presentes los equipos de la Defensoría y se entregó un informe de situación, resoluciones y protocolos interinstitucionales elaborados por la Defensoría.

Se llevaron a cabo reuniones con la Directora de Niñez, Adolescencia y Familia, Inés Larriera, y su equipo de gestión, a los fines de profundizar y mejorar la articulación entre ambos organismos, lo cual permitió optimizar los procesos de comunicación y de obtención de información por parte de la Defensoría, fomentando un ejercicio de las funciones de contralor que tiene la Defensoría sobre la Dirección de Niñez en forma positiva, coadyuvando a la mejora del funcionamiento del Sistema de Protección.

Dichas reuniones fueron encabezadas por el

Defensor Adjunto -zona norte- Dr. Jorge Henn.

En el transcurso del año también se desarrollaron reuniones con el Servicio Local de Promoción y Protección de Derechos de la Municipalidad de Santa Fe, Lic. Ana Collins y su equipo de gestión, a los fines de profundizar y mejorar la articulación entre ambos organismos, poniéndose en común las dificultades que se observan en el funcionamiento del Sistema de Protección y proponiendo algunos cambios y mejoras en la actuación articulada con la Defensoría y con la Dirección de Niñez.

Por otro lado, se llevaron a cabo reuniones con la Secretaría de Salud Mental Liliana Olguín y la directora de Salud Mental de la Provincia, Victoria Mancini, como inicio del relevamiento sobre la atención en salud mental de infancias y adolescencias en efectores públicos y privados de la provincia de Santa Fe, creado por resolución N° 207 del 19 de septiembre de 2024.

Jornadas y mesas Interinstitucionales sobre la temática de derechos de niños, niñas y adolescentes

Participaciones:

- Jornada “Prevención de las violencias sexuales contra las infancias”, organizada por el Concejo Municipal de Santa Fe, concejal Cecilia Battistutti. Dicha jornada se realizó el 19 de noviembre de 2024 y en la misma se presentó el Dispositivo Redes que Cuidan y la Campaña Animate por parte del equipo del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo.
- Jornada “Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes”, organizada por el Concejo Municipal, Concejal Lucas Simoniello. Dicha jornada se realizó el 27 de noviembre de 2024 y en la misma se presentó el proyecto de ordenanza municipal que impulsa la modificación y regulación del funcionamiento del Servicio Local de Niñez de la ciudad de Santa Fe. Además se contó con la exposición del Concejal Lucas Simoniello y del Juez Penal de Niños y Adolescentes de Entre Ríos, Dr. Pablo Barbirotto, quien disertó sobre “Las guías de buenas prácticas de UNICEF y los desafíos locales”.

- III Plenario Anual 2024 de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) - Santa Fe, Cuna de la Constitución. Conversatorio “Niños, Niñas y Adolescentes la necesidad de la defensa de sus derechos”, Santa Fe, 19/09/2024.

Mesas interinstitucionales

- **Mesa interinstitucional de Abuso Sexual Infantil (ASI) – Elaboración de protocolos de actuación.** El desarrollo de esta línea de trabajo fue plasmado en una resolución de la DNNyA N° 050 del 12/03/24, por la que se recomendó al Poder Ejecutivo provincial que se adhiera al Protocolo de Actuación Interinstitucional en situaciones de violencia sexual contra NNyA. Durante todo el año 2024 se dio continuidad a este trabajo realizado, convocando a nuevos actores con el objetivo de presentarlo como instancia legislativa e impulsarlo su aprobación por ley a los fines de su implementación efectiva en todo el territorio provincial.
- **Mesa interinstitucional convocada por la Dirección de Salud Mental de la provincia,** que se está llevando adelante en el Ex Hospital Italiano, en la que participan distintos equipos de salud, el Órgano de Revisión de Salud Mental y, por el Poder Judicial, el Defensor General de Cámara Dr. Jorge Giménez y Defensores Zonales. En dicha mesa se aborda fundamentalmente el procedimiento para la internación involuntaria de personas con padecimientos mentales.
- **Mesa interinstitucional sobre Guardas Judiciales (art. 657 Código Civil y Comercial).** En fecha 4 de diciembre de 2024 se convocó a esta mesa interinstitucional sobre guardas judiciales con el objetivo de analizar la posibilidad de optimizar el instituto de las guardas judiciales previsto en el art. 657 del Código Civil y Comercial (CCC) y su aplicación en relación con el Sistema de Protección Integral de Derechos (Ley 12.967). Dicha convocatoria fue encabezada por el Defensor Adjunto -zona norte- Dr. Jorge Henn. Se convocaron a distintos actores claves con incumbencia en la temática: por el Poder Judicial, el Defensor General de Cámara Dr. Jorge Giménez y el Defensor Zonal N° 4 Dr. Diego Romero; la Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe,

zona norte, Inés Larriera y el Servicio Local de Promoción y Protección de Derechos de NNyA de la Municipalidad de Santa Fe, Lic. Ana Collins. Se propuso identificar la actuación articulada de los distintos actores del Sistema de Protección y del Sistema Judicial de acuerdo a su competencia y diseñar los procesos de intervención administrativos y judiciales para la adopción de las guardas judiciales. Se proyecta dar continuidad a esta mesa durante todo el año 2025.

- Mesa interinstitucional de Infancias y Salud Mental. En fecha 13 de diciembre de 2024 se convocó a la Mesa Interinstitucional de Infancias y Salud Mental con el objetivo de vincular a todos los organismos que en Santa Fe se encuentran interviniendo con niños, niñas y adolescentes, dado que es cada vez más creciente el número de situaciones de NNyA con padecimientos mentales y situaciones de consumo que requieren de un abordaje especializado y articulado entre las distintas áreas del Estado. Se convocaron a distintos actores claves con incumbencia en la temática, a la conformación de esta mesa interinstitucional con el objetivo de construir un protocolo de actuación interinstitucional en situaciones de salud mental y consumo de NNyA. Las instituciones participantes fueron: por el Poder Judicial, el Defensor General de Cámara Dr. Jorge Giménez y Defensora Zonal N° 5, Dra. Marcela Zanutigh; Jueces de Familia de Santa Fe, Dra. Mariana Herz y Dr. Rubén Cottet; Órgano de Revisión de Salud Mental, Dra. Lucrecia Fascioli y Dra. Lucía Gómez Iriondo; Hospital de Niños Orlando Alassia, Psic. Lorena Aguirre; Hospital Mira y López, Psic. Gisela Schoz; Dirección de Salud Mental, Mercedes Baratti; Subsecretaría de Emergencias y traslados (SIES) 107, Carla Kaenel; Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe, zona norte, Inés Larriera; Servicio Local de Promoción y Protección de Derechos de NNyA de la Municipalidad de Santa Fe, Psic. Ana Collins; Dirección de Abordajes de Consumos Problemáticos de la Municipalidad de Santa Fe, Psic. Juliana Czernik. Se proyecta dar continuidad a esta mesa durante todo el año 2025.

2. Conclusiones

La Defensoría Provincial de Niñas, Niños y

Adolescentes de Santa Fe constituida en el año 2012, tiene la función de supervisar y controlar las políticas públicas desarrolladas por el Poder Ejecutivo a nivel provincial y a las entidades privadas que se dedican a la atención de niñas, niños y adolescentes; proporcionar asesoramiento y recibir reclamos por parte de la población y de otras instituciones del Sistema, elevar proyectos de ley, reformas legislativas, interponer acciones judiciales; y promover una cultura centrada en las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos y respetuosa de su Interés Superior. Considerando este mandato institucional y político es menester señalar que el año transcurrido resultó ser de grandes desafíos para el real cumplimiento de los derechos de las infancias y las adolescencias.

Entre las problemáticas detectadas con especial énfasis por esta Defensoría, y tal como se ha señalado en el presente informe, se destaca la implementación de políticas relacionadas a la seguridad ciudadana. Las mismas tuvieron un fuerte impacto en la calidad de vida de las niñas, niños y adolescentes, así como de las y los adultos responsables de sus cuidados. El acrecentamiento del control policial ciudadano en la vía pública, con demoras en dependencias policiales por falta de portación de DNI, fue uno de los aspectos más problemáticos sobre los cuales se trabajó este año y que afectó especialmente a jóvenes y adolescentes principalmente de la ciudad de Rosario, mediante prácticas violatorias a sus derechos. Las políticas securitarias también afectaron la situación de mujeres que se alojan en unidades penitenciarias con hijas o hijos a cargo (requisas invasivas a personas menores de edad, implicancias en el modo en que las mujeres detenidas transcurren sus embarazos, etc.), así como también tuvo efectos en la modalidad de detención de las personas que cometieron delitos siendo menores de edad pero obtuvieron la mayoría de edad estando privadas de su libertad, provocando escenarios vulneratorios de derechos.

Otra problemática identificada con especial preocupación es la referida a la implementación de medidas por parte del Gobierno Nacional ligadas a la desregulación de las políticas de salud. Ello provocó la falta de cobertura al respecto, sobre todo, de las prestaciones a las

que deben acceder niñas, niños y adolescentes con discapacidades. En el marco de este corrimiento de las políticas nacionales, los servicios de salud municipal y provincial se han visto colapsados debido a la permanente inclusión de personas que se atendían en el ámbito nacional.

La desregulación de las políticas sanitarias en Argentina impacta de manera directa en la calidad de vida de las infancias y las adolescencias, especialmente en aquellas atravesadas por el consumo problemático de sustancias en edades cada vez más tempranas. El aumento de las situaciones de niñas, niños y adolescentes atravesados por padecimientos de salud mental y consumo problemático de sustancias junto con el deterioro de la calidad y la cantidad de servicios de atención y abordaje, provoca un escenario de desprotección y vulneración de derechos fundamentales. Por su parte, las instituciones que cuentan con presencia territorial, se ven desprovistas de los recursos y la infraestructura necesaria para llevar adelante sus tareas de manera adecuada y conforme al enfoque de derechos.

Las políticas de cuidado ya sean estas del Primer Nivel de Intervención (cuidado territorial y comunitario) o bien del Segundo Nivel de Intervención (cuidados alternativos y/o institucionales), se vieron también afectadas por el deterioro de las políticas públicas sociales y en especial, por el deterioro de las políticas dirigidas a la protección de las infancias y las adolescencias. Los diferentes programas destinados a tales fines (Asignación Universal por Hijo, pensiones no contributivas, tarjeta

alimentar, asignaciones familiares -SUAF-), se han visto afectados por las definiciones del Gobierno Nacional de recorte presupuestario en torno a este tipo de políticas. Tal como se señaló en este informe, el cierre de instituciones, la reducción de personal, provocan un retroceso en las políticas de protección social de las infancias, las adolescencias y sus centros de vida. Tales circunstancias se inscriben además en la realidad provincial signada muchas veces por las dificultades de articulación entre los diferentes niveles de protección y la falta de integralidad de las políticas orientadas a las infancias.

Este entramado socio - político se ve además complejizado por la falta de designación de Defensor o Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes en la provincia, tal como establece la Ley 12.967. En este sentido, es importante señalar que la figura de un Ombudsperson especializado en niñez y adolescencia es central y no accesorio para el efectivo cumplimiento de los derechos humanos de las infancias consagrados en todo el plexo normativo al cual adscriben el Estado Argentino y los Estados Subnacionales. Tal como señala la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2017) la protección adecuada de los derechos de la niñez requiere de la creación y el mantenimiento de una institucionalidad específica y especializada. El Estado debe crear y adaptar toda su institucionalidad y el aparato estatal para estar en condiciones de poder proteger, respetar y garantizar adecuadamente los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

F. CONCLUSIONES

La Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe constituida en el año 2012, tiene la función de supervisar y controlar las políticas públicas desarrolladas por el Poder Ejecutivo a nivel provincial y a las entidades privadas que se dedican a la atención de niñas, niños y adolescentes; proporcionar asesoramiento y recibir reclamos por parte de la población y de otras instituciones del Sistema, elevar proyectos de ley, reformas legislativas, interponer acciones

judiciales; y promover una cultura centrada en las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos y respetuosa de su Interés Superior. Considerando este mandato institucional y político es menester señalar que el año transcurrido resultó ser de grandes desafíos para el real cumplimiento de los derechos de las infancias y las adolescencias.

Entre las problemáticas detectadas con especial énfasis por esta Defensoría, y tal como se

ha señalado en el presente informe, se destaca la implementación de políticas relacionadas a la seguridad ciudadana. Las mismas tuvieron un fuerte impacto en la calidad de vida de las niñas, niños y adolescentes, así como de las y los adultos responsables de sus cuidados. El acrecentamiento del control policial ciudadano en la vía pública, con demoras en dependencias policiales por falta de portación de DNI, fue uno de los aspectos más problemáticos sobre los cuales se trabajó este año y que afectó especialmente a jóvenes y adolescentes principalmente de la ciudad de Rosario, mediante prácticas violatorias a sus derechos. Las políticas securitarias también afectaron la situación de mujeres que se alojan en unidades penitenciarias con hijas o hijos a cargo (requisas invasivas a personas menores de edad, implicancias en el modo en que las mujeres detenidas transcurren sus embarazos, etc.), así como también tuvo efectos en la modalidad de detención de las personas que cometieron delitos siendo menores de edad pero obtuvieron la mayoría de edad estando privadas de su libertad, provocando escenarios vulneratorios de derechos.

Otra problemática identificada con especial preocupación es la referida a la implementación de medidas por parte del Gobierno Nacional ligadas a la desregulación de las políticas de salud. Ello provocó la falta de cobertura al respecto, sobre todo, de las prestaciones a las que deben acceder niñas, niños y adolescentes con discapacidades. En el marco de este corrimiento de las políticas nacionales, los servicios de salud municipal y provincial se han visto colapsados debido a la permanente inclusión de personas que se atendían en el ámbito nacional.

La desregulación de las políticas sanitarias en Argentina impacta de manera directa en la calidad de vida de las infancias y las adolescencias, especialmente en aquellas atravesadas por el consumo problemático de sustancias en edades cada vez más tempranas. El aumento de las situaciones de niñas, niños y adolescentes atravesados por padecimientos de salud mental y consumo problemático de sustancias junto con el deterioro de la calidad y la cantidad de servicios de atención y abordaje, provoca un escenario de desprotección y vulneración de derechos fundamentales. Por

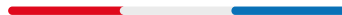
su parte, las instituciones que cuentan con presencia territorial, se ven desprovistas de los recursos y la infraestructura necesaria para llevar adelante sus tareas de manera adecuada y conforme al enfoque de derechos.

Las políticas de cuidado ya sean estas del Primer Nivel de Intervención (cuidado territorial y comunitario) o bien del Segundo Nivel de Intervención (cuidados alternativos y/o institucionales), se vieron también afectadas por el deterioro de las políticas públicas sociales y en especial, por el deterioro de las políticas dirigidas a la protección de las infancias y las adolescencias. Los diferentes programas destinados a tales fines (Asignación Universal por Hijo, pensiones no contributivas, tarjeta alimentar, asignaciones familiares -SUAF-), se han visto afectados por las definiciones del Gobierno Nacional de recorte presupuestario en torno a este tipo de políticas. Tal como se señaló en este informe, el cierre de instituciones, la reducción de personal, provocan un retroceso en las políticas de protección social de las infancias, las adolescencias y sus centros de vida. Tales circunstancias se inscriben además en la realidad provincial signada muchas veces por las dificultades de articulación entre los diferentes niveles de protección y la falta de integralidad de las políticas orientadas a las infancias.

Este entramado socio - político se ve además complejizado por la falta de designación de Defensor o Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes en la provincia, tal como establece la Ley 12.967. En este sentido, es importante señalar que la figura de un Ombudsperson especializado en niñez y adolescencia es central y no accesorio para el efectivo cumplimiento de los derechos humanos de las infancias consagrados en todo el plexo normativo al cual adscriben el Estado Argentino y los Estados Subnacionales. Tal como señala la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2017) la protección adecuada de los derechos de la niñez requiere de la creación y el mantenimiento de una institucionalidad específica y especializada. El Estado debe crear y adaptar toda su institucionalidad y el aparato estatal para estar en condiciones de poder proteger, respetar y garantizar adecuadamente los derechos de los niños, niñas y adolescentes.



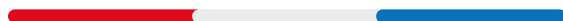
Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE





Defensoría del Pueblo

PROVINCIA DE SANTA FE



www.defensoriasantafe.gob.ar

 @defensoriaSF

Santa Fe

San Jerónimo 2721

infosfe@defensoriasantafe.gob.ar

Tel. (0342) 4573904

Rosario

Pasaje Álvarez 1516

inforos@defensoriasantafe.gob.ar

Tels. (0341) 4721112/13