

Informe Anual 2025

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

www.defensoriasantafe.gob.ar



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE



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

ÍNDICE

ABREVIATURAS Y SIGLAS UTILIZADAS	5
PRÓLOGO. La defensoría del pueblo en la nueva constitución provincial	11
INTRODUCCIÓN	14
Valoración pública de la atención de la institución	15
CAPÍTULO 1. ACCESO A DERECHOS	18
A. ASESORAMIENTO Y RECLAMOS GENERALES	21
B. CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS	27
C. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS	32
C.1 Empresa Provincial de la Energía (EPE) y cooperativas de servicios públicos domiciliarios en materia de suministro de energía	34
C.2 ASSA, ENRESS y Cooperativas de servicios públicos domiciliarios en materia de suministro de agua potable	37
C.3 Litoral Gas	40
C.4 Tributos	41
D. SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE	42
D.1 Salud	42
D.2 Discapacidad	54
D.3 Ambiente	62
E. SEGURIDAD VIAL	82
F. DERECHOS SOCIALES	84
G. DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO	88
G.1 Oficinas descentralizadas de atención	89
G.2 Oficinas Móviles	97
H. PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO	100
I. PRESENCIA TERRITORIAL, INTERVENCIÓN INTEGRAL Y GARANTÍA EFECTIVA	102
CAPÍTULO 2. ATENCIÓN A VÍCTIMAS	104
A. VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES O DE GÉNERO	108
B. PERSPECTIVA INTERINSTITUCIONAL E INTERSECTORIAL	109
C. OBSERVATORIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE GÉNERO	111
D. OBSERVATORIO DE PERSONAS MAYORES	113
E. VIOLENCIA LABORAL EN EL ÁMBITO PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE STA. FE	114
F. PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS	116
G. CONSEJO FEDERAL DE OFICINAS DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA DE DELITOS	123
H. CASO TRATA DE PERSONAS CON FINES DE EXPLOTACIÓN LABORAL	124
I. RECURSERO	124
J. ACTIVIDADES DE ARTICULACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	125
K. ACOMPAÑAR, PREVENIR Y TRANSFORMAR	126
CAPÍTULO 3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	128
A. PROYECTOS ABORDADOS DURANTE 2025	133
B. TEMÁTICAS QUE SE REPITEN RESPECTO AL AÑO 2024	134
C. TEMÁTICAS NUEVAS	134
D. TEMÁTICAS QUE HAN AUMENTADO CUALITATIVA Y CUANTITATIVAMENTE EN 2025	135
E. CASOS DESTACADOS	135
F. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y ENCUENTROS	137
G. DEL CONFLICTO AL ACUERDO: UNA INSTITUCIÓN QUE INTERVIENE	139

CAPÍTULO 4. SALUD MENTAL	140
A. MARCO INSTITUCIONAL Y PROPÓSITO DEL INFORME	141
B. SÍNTESIS CUANTITATIVA DE SITUACIONES ABORDADAS	141
C. PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS ABORDADAS EN 2025 Y ACCIONES DESPLEGADAS	145
D. SALUD MENTAL Y DERECHOS HUMANOS: UNA POLÍTICA DE CONTROL Y TRANSFORMACIÓN	156
CAPÍTULO 5. GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN	158
A. RESOLUCIONES, RECOMENDACIONES Y DISPOSICIONES	159
B. ASUNTOS JURÍDICOS E INICIATIVAS LEGISLATIVAS	162
C. PRENSA, COMUNICACIÓN DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	166
D. RELACIONES INSTITUCIONALES	169
E. RELACIONES INTERNACIONALES	173
F. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	176
G. AUDITORÍA Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	184
H. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA	188
I. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	192
J. UNA GESTIÓN AL SERVICIO DE LOS DERECHOS	195
CAPÍTULO 6. DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	196
A. PRESENTACIÓN	197
B. LA NUEVA GESTIÓN AL FRENTE DE LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE	197
B.1 Presentaciones y reuniones con organismos nacionales, provinciales, representantes del Poder Legislativo y Poder Judicial	199
B.2 Reuniones y encuentros con gobiernos y organismos de gestión local	201
B.3 Universidades, Organismos internacionales, ONGS y Colegios profesionales	205
B.4 Redes y reuniones con organizaciones sociales y comunitarias	208
B.5 Participaciones en encuentros, Congresos y Jornadas	209
C. DIRECCIONES GENERALES	211
C.1 Dirección General Zona Norte	211
C.2 Dirección General Zona Sur	214
D. ASUNTOS JURÍDICOS E INICIATIVAS LEGISLATIVAS	216
D.1 Articulación con el Poder Judicial	216
D.2 Acciones de articulación, apoyo y seguimiento de otras áreas de la DNNyA	219
D.3 Actividades de gestión y articulación institucional	220
D.4 Herramientas Defensoriales	221
D.5 Consideraciones sobre el 2025	222
E. ATENCIÓN INTEGRAL	222
E.1 Atención Integral Zona Norte	227
E.2 Atención Integral Zona Sur	237
F. INVESTIGACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	250
F.1 Investigación de Políticas Públicas - Zona Norte	250
F.2 Investigación de Políticas Públicas - Zona Sur	257
G. POLÍTICA INSTITUCIONAL, COMUNICACIÓN Y PRENSA	269
G.1 Formación y Capacitación	269
G.2 Fortalecimiento institucional	276
G.3 Prácticas preprofesionales	278
G.4 Promoción de derechos y trabajo en red	280
G.6 Comunicación, Gestión de medios y Asesoría de Prensa	282
H. CONCLUSIONES	294
CONCLUSIÓN GENERAL	296

ABREVIATURAS Y SIGLAS UTILIZADAS

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AADI	Asociación Argentina de Intérpretes
ACV	Accidente Cerebro Vascular
ADPRA	Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina
AMACI	Asociación Mutual Afiliados Caja de Ingeniería
ANDIS	Agencia Nacional de Discapacidad
ANR	Aporte No Reintegrable
ANSES	Administración Nacional de Seguridad Social
AOMA	Asociación Africana de Defensores del Pueblo y Mediadores
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
ARCA	Agencia de recaudación y control aduanero
ASORSAFE	Asociación de Sordos de Santa Fe
ASSA	Aguas Santafesinas Sociedad Anónima
ATE	Asociación Trabajadores del Estado
ATILRA	Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera de la República Argentina
AUSA	Autopistas Urbanas Sociedad Anónima
AYSA	Agua y saneamientos Argentinos Sociedad Anónima
BCRA	Banco Central de la República Argentina
BT	Líneas convencionales de baja tensión
CABA	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CAF	Centro de Acción familiar
CAI	Centros de Atención Inmediata

CAPIF	Cámara Argentina de Productores de Fonogramas y Videogramas
CAROA	Asociación de Ombudsman del Caribe
CAV	Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito
CBU	Clave Bancaria Uniforme
CCC	Código Civil y Comercial
CDN	Convención sobre los Derechos del Niño
CDPD	Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad
CEMAFE	Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias Santa Fe
CERALC	Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe
CERPJ	Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil
CIOT	Comité Interministerial de Ordenamiento Territorial
CN	Constitución Nacional
CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte
COMFIO	Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson
COMJIB	Confederación de Ministros de Justicia de Iberoamérica
COPIAMA	Comisión Provincial Interministerial de Políticas en Salud Mental y Adicciones
COPROL	Cooperativa de Provisión de Servicios de Agua Potable y Obras Públicas de Roldán
COSERCO	Cooperativa de Servicios Coronda Ltda
CPPJ	Código Procesal Penal Juvenil
CTD	Centro Territoriales de Denuncias
CUD	Certificado Único de Discapacidad
CUIL	Código Único de Identificación Laboral
DBT1	Diabetes tipo 1
CUIT	Clave Única de Identificación Tributaria
DAFJ	División de Asuntos Juveniles Femeninos

DAPPL	Dispositivo de Adscripción para Personas Privadas de la Libertad
DDHH	Derechos Humanos
DIS	Dispositivo Interdisciplinario de Salud
DNASS	Dirección Nacional de Acceso a los Servicios de Salud
DNI	Documento Nacional de Identidad
DNNYA	Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes
DNU	Decreto de necesidad y urgencia
DPPDNAYF	Dirección Provincial de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia
DPPDP	Dirección Provincial de Prevención de Violencia Institucional del Servicio Público Provincial de la Defensa Pública
DPSF	Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe
DPVYU	Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo
EARS	Equipos de Acompañamiento para la Reintegración Social
EDESUR	Empresa Distribuidora de Energía Sur Sociedad Anónima
ENRE	Ente Nacional regulador de la electricidad
ENRESS	Ente Regulador de Servicios Sanitarios
EPE	Empresa Provincial de la Energía
ESPI	Equipos del Sistema de Protección Integral
ETI	Equipo Técnico Interdisciplinario
FADU	Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo
FIO	Federación Iberoamericana del Ombudsperson
FOS	Feria de Organizaciones Sociales
FRAPAM	Federación Regional de Asociaciones de Personas Adultas Mayores
GMSI	Governance and Management Services International
GIRSU	Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos
HSH	Hombres que tienen sexo con hombres

IAPOS	Instituto Autárquico Provincial de Obra Social
ICAP	Instituto de Capacitación Parlamentaria
ILO	Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo
INSSJP-PAMI	Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados
IOI	International Ombudsman Institute (Instituto Internacional del Ombudsman)
IOSFA	Instituto de Obra Social de las Fuerzas Armadas y de Seguridad
IPEC	Instituto Provincial de Estadística y Censo
ISEP	Instituto de Seguridad Pública
ISP N°3	Instituto Superior del Profesorado número 3
LGTBIQ+	Lesbianas Gays Transexuales Bisesuales Intersexuales Queer y otras identidades
LSA	Lengua de Señas Argentina
LNSM	Ley Nacional de Salud Mental
MAYCC	Ministerio de Ambiente y Cambio Climático de la Provincia de Santa Fe
MGJDHYD	Ministerio de Gobierno, Justicia, Derechos Humanos y Diversidad
MIDH	Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano
MT	Media tensión
MPA	Ministerio Público de la Acusación
MPE	Medida de Protección Excepcional
MPI	Medida de Protección Integral
NNYA	Niñas, Niños y Adolescentes
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OGJ	Oficina de Gestión Judicial
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas

OPS	Organización Panamericana de la Salud
ORN	Órgano de revisión nacional
ORSMSFE	Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Mental de Santa Fe
OSCTCP (UTA)	Obra Social Conductores Transporte Colectivo de Pasajeros entidad de salud vinculada con la Unión Tranviarios Automotor
OSPAT	Obra Social del Personal de la Actividad del Turf
OSPEC	Obra Social del Personal de la Encotesa y de las Comunicaciones de la República Argentina
OSPECON	Obra Social del Personal de la Construcción
OSPRERA	Obra Social del Personal Rural y Estibadores de la República Argentina
OSUTHGRA	Obra Social de la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina
PAMI	Programa de Asistencia Médica Integral
PMO	Programa Médico Obligatorio
PNC	Pensiones no contributivas
PREP	Profilaxis preexposición
RASE	Registro de Acceso a los Subsidios de Energía
RECS	Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud
REPISAM	Registro Provincial de Instituciones de Salud Mental de la Provincia de Santa Fe
RES.	Resolución
ROS	Rosario
RTVO	Revisión Técnica Vehicular Obligatoria
SADAIC	Sociedad Argentina de Autores y Compositores
SAMCO	Sistema de Atención Médica para la Comunidad
SAVA	Sindicato de Artistas Visuales Argentinos
SDNAYF	Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia

SIE	Sistema de Información de Expedientes
SIG	Sistema integral de gestión
SFE	Santa Fe
SIES	Sistema Integrado de Emergencias Sanitarias
SIPAF	Sistema informático Provincial de administración financiera
SIRCRESB	Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias
SISFE	Sistema de Autoconsulta de Expedientes del Poder Judicial de Santa Fe
SPPDP	Servicio Público Provincial de Defensa Penal
SSS	Superintendencia de Servicios de Salud
SUM	Salón de usos múltiples
TCF	Tribunal Colegiado de Familia
UBA	Universidad de Buenos Aires
UCES	Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales
UCSF	Universidad Católica de Santa Fe
UF	Unidad Fija, equivalente al precio de venta de un litro de nafta especial
UGP	Unidad de gestión provincial
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación
UFERPA	Unidad Fiscal Especializada en Responsabilidad Penal Adolescente
UNL	Universidad Nacional del Litoral
UNR	Universidad Nacional de Rosario
UP	Unidad Penitenciaria
UPCN	Unión del Personal Civil de la Nación
UTA	Unión Tranviarios Automotor
UTN	Universidad Tecnológica Nacional
VIH	Virus de inmunodeficiencia humana

PRÓLOGO

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA NUEVA CONSTITUCIÓN PROVINCIAL

El año 2025 marcó un antes y un después en la historia institucional de la provincia de Santa Fe. La reforma de la Constitución Provincial incorporó expresamente a la Defensoría del Pueblo al texto de la Carta Magna, otorgándole rango constitucional y consolidando su ubicación dentro del sistema de garantías del Estado santafesino.

Esta incorporación al máximo nivel normativo, en consonancia con los más altos estándares internacionales promovidos por la Organización de las Naciones Unidas -en particular los Principios de París (1993) y los Principios de Venecia (2019)-, constituye no sólo el hito institucional más significativo del año, sino también el signo que orienta su proyección futura.

No se trató de un reconocimiento meramente simbólico. Fue la afirmación de una trayectoria sostenida, de un trabajo constante en defensa de los derechos humanos y de una institución que, a lo largo de los años, se consolidó como un espacio de escucha, intervención y resolución frente a problemáticas sociales cada vez más complejas.

En este contexto, el reconocimiento con jerarquía constitucional coincidió con la conmemoración de los 35 años de la creación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, aniversario que no sólo permitió poner en perspectiva el camino recorrido, sino también reafirmar la vigencia y actualidad de su misión. Tres décadas y media de trabajo ininterrumpido, atravesando distintos escenarios políticos, sociales y económicos, consolidaron una institución cercana a la ciudadanía, capaz de adaptarse a nuevos desafíos sin resignar su esencia: la defensa activa de los derechos.

El proceso de reforma y la participación institucional

Durante el debate de la Convención Reformadora, las comisiones encargadas de analizar cada artículo convocaron a los distintos actores institucionales vinculados con las materias objeto de reforma. En ese marco, el Defensor del Pueblo fue citado durante el mes de agosto para exponer ante la comisión de Poder Judicial y otros Poderes de la Convención.

En esa instancia también participaron representantes de organismos internacionales que reúnen a defensorías de distintos países latinoamericanos, quienes aportaron fundamentos técnicos y jurídicos en favor del reconocimiento de la institución dentro del nuevo texto constitucional. Las exposiciones pusieron en relieve que esta jerarquización normativa no constituye un privilegio corporativo, sino una garantía democrática: fortalece la independencia funcional, consolida la estabilidad institucional y asegura la continuidad de la misión de defensa de derechos independientemente de las coyunturas políticas.

La decisión final de la Convención otorgó jerarquía constitucional al organismo. Posteriormente, el 10 de septiembre de 2025, se prestó juramento a la nueva Carta Magna Provincial, quedando formalmente consagrado el nuevo diseño institucional.

Una práctica diaria cercana a la comunidad

El reconocimiento con rango constitucional se produjo en un contexto de intensa actividad. Durante el período que abarca este informe, la Defensoría del Pueblo dio inicio a 43.324 expedientes, que se tradujeron en más de 145.000 gestiones realizadas en defensa de los derechos de la ciudadanía.

Estos datos no sólo reflejan el volumen de trabajo. Expresan la confianza social depositada en la institución y su consolidación como un canal efectivo de acceso a derechos en toda la provincia. Detrás de cada actuación existe una persona, una familia o un colectivo que encontró en la Defensoría una instancia de acompañamiento y protección.

Este recorrido institucional, sostenido en la práctica diaria y en la cercanía con la comunidad, fundamenta la decisión de elevar su jerarquía normativa. La reforma no crea una función nueva: reconoce y fortalece una función ya arraigada en la vida pública provincial.

Alcances del rango constitucional

La incorporación de la Defensoría del Pueblo al texto constitucional produce efectos concretos. En primer lugar, refuerza su autonomía funcional, consolidando su independencia respecto de los poderes tradicionales del Estado. Ello resulta esencial para intervenir con imparcialidad ante actos u omisiones que puedan vulnerar derechos.

En segundo término, otorga estabilidad institucional. Mientras que una ley puede modificarse por mayorías simples, el texto constitucional exige procedimientos agravados, lo que asegura mayor permanencia al diseño institucional y protege a la Defensoría de eventuales debilitamientos coyunturales.

En tercer lugar, eleva el estándar democrático de la provincia. Al reconocerla en el nivel más alto del ordenamiento jurídico, Santa Fe reafirma que la promoción y protección de los derechos humanos constituyen un pilar estructural de su organización política.

Un hito que proyecta futuro

La reforma de 2025 no constituye un punto de llegada estático, sino el inicio de una etapa de mayor responsabilidad institucional. La jerarquía alcanzada consolida lo construido, pero también exige profundizar la calidad de las intervenciones, fortalecer la transparencia, ampliar la territorialidad y continuar innovando en los mecanismos de acceso a derechos.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ingresa así en una nueva fase de su historia. Celebrando 35 años de trayectoria institucional y ahora reconocida en el texto fundamental de la provincia, reafirma su compromiso con la defensa irrestricta de los derechos humanos, la buena administración y la vigencia efectiva del Estado de Derecho.

Este reconocimiento no es un punto final. Es la consolidación de una convicción: que la defensa de los derechos no es un complemento del sistema institucional, sino uno de sus fundamentos esenciales.




Dr. Arístides Javier Lasarte
DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

INTRODUCCIÓN

En el transcurso de 2025, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe inició un total de 43.324 expedientes. De ese total, 36.897 corresponden a reclamos presentados por la ciudadanía en el área de Acceso a Derechos; 2.609 se vinculan con la labor de los Centros de Asistencia a la Víctima; 1.055 refieren a intervenciones del Centro de Mediación; 2.035 fueron tramitados 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 728 corresponden a trámites internos del organismo, tales como contrataciones, compras, alquileres y convenios, entre otros.

Cabe destacar que la gestión de estos 43.324 expedientes, sumada a la continuidad de actuaciones iniciadas en años anteriores, implicó más de 145.000 gestiones realizadas en defensa de los derechos de la ciudadanía.

DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES INICIADOS EN 2025	
ACCESO A DERECHOS	36897
ASISTENCIA A LA VÍCTIMA	2609
MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1055
ÓRGANO DE REVISIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL	2035
TRÁMITES INTERNOS	728

Los 38.680 expedientes o actuaciones que abarcan Acceso a Derechos, Mediación y Resolución

de Conflictos, así como Trámites Internos, se distribuyen territorialmente de la siguiente manera:

OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INTERIOR	18460
SEDE ROSARIO	12428
SEDE SANTA FE	6452
OFICINAS MÓVILES	1340

CLASIFICACIÓN POR CANAL DE ORIGEN DE LA QUEJA

PRESENCIAL Y OTROS*	36049
CORREO ELECTRÓNICO	1279
TELEFÓNICO	1352

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

PRINCIPALES TEMAS ABORDADOS EN ACCESO A DERECHOS

ASESORAMIENTO Y RECLAMOS GENERALES	12267
CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS	8398
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS	7336
SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE	4557
SEGURIDAD VIAL	2421
DERECHOS SOCIALES	1918

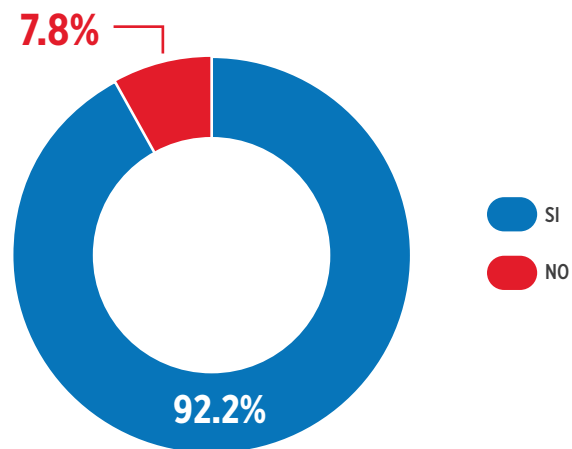
VALORACIÓN PÚBLICA DE LA ATENCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Con el objetivo de relevar la percepción ciudadana sobre la calidad de la atención brindada, la Defensoría del Pueblo realizó un sondeo de opinión no probabilístico entre personas que recibieron asesoramiento en la institución.

Se obtuvieron 663 respuestas efectivas para las variables vinculadas con valoración de la atención y recomendación institucional, y 309 respuestas respecto del medio a través del cual las personas conocieron o accedieron a la Defensoría del Pueblo.

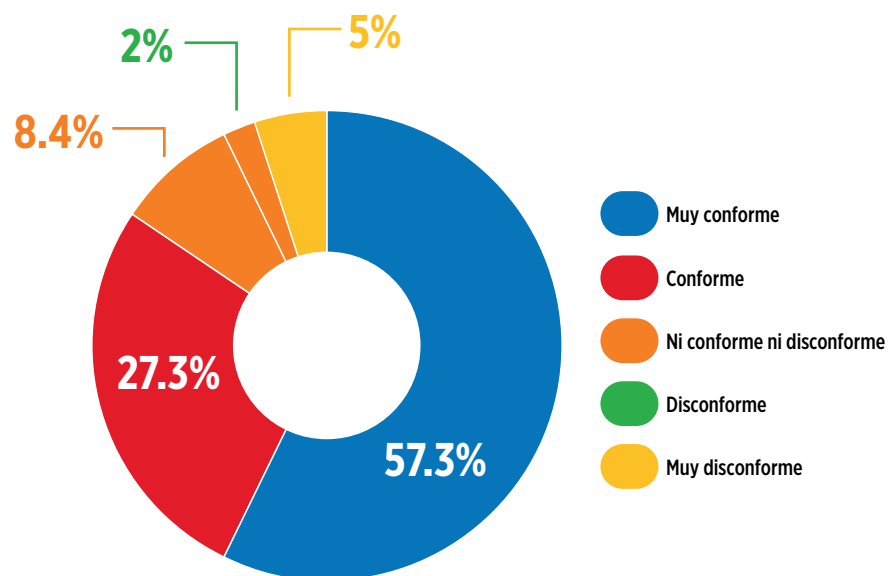
RECOMENDACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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



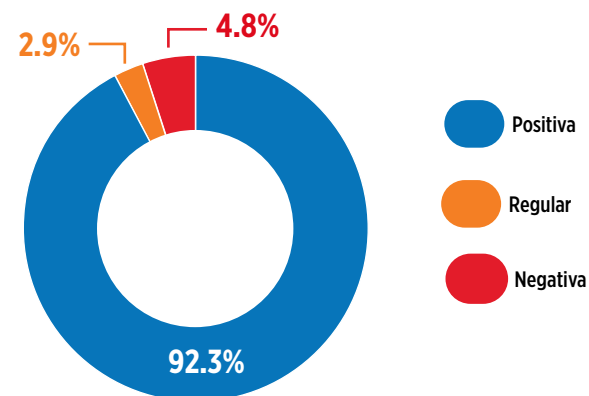
GRADO DE CONFORMIDAD CON LA RESPUESTA RECIBIDA

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



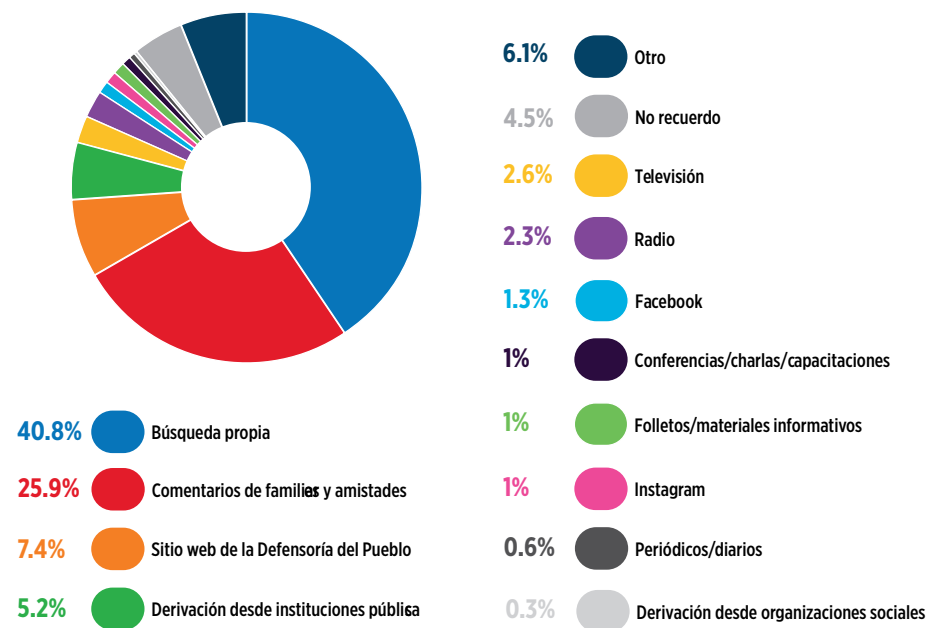
PERCEPCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA

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



MODO EN QUE ACCEDIÓ A LA INSTITUCIÓN

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO?



CAPÍTULO 1

ACCESO A DERECHOS

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	37002	39888	36897



El acceso a derechos constituye uno de los pilares centrales del trabajo de la Defensoría del Pueblo. En este capítulo se expone la diversidad de reclamos y consultas formuladas por la ciudadanía, que no sólo evidencian demandas individuales, sino que permiten identificar las problemáticas más recurrentes que atraviesan a la provincia.

Las intervenciones abarcan materias vinculadas a salud, discapacidad, medio ambiente, consumo, acceso a bienes y servicios, derechos sociales, seguridad vial, servicios públicos domiciliarios, tributos, asesoramiento y reclamos en

general. Cada una de estas áreas refleja situaciones concretas donde el ejercicio efectivo de derechos requiere mediación, acompañamiento y, en muchos casos, la intervención activa del organismo para garantizar respuestas adecuadas por parte del Estado o de prestadores privados.

Durante el año 2025, los reclamos recibidos por la Defensoría del Pueblo se distribuyeron en distintas áreas temáticas vinculadas al acceso a derechos y a la resolución de problemas cotidianos de la ciudadanía.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS EN 2024	
ASESORAMIENTO Y RECLAMOS GENERALES Comprende consultas y gestiones vinculadas a alquileres y conflictos habitacionales, regularización dominal para el acceso a la vivienda, problemas en consorcios, refinanciación de deudas, relaciones de familia, conflictos de vecindad, cuestiones laborales, régimen jurídico de bienes muebles y trámites administrativos ante distintos organismos.	12267
CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS Incluye reclamos vinculados a estafas virtuales, conflictos con bancos y entidades financieras, incumplimiento del deber de trato digno por parte de proveedores, planes de ahorro, ciberacoso y otras modalidades de fraude en operaciones comerciales y servicios.	8398
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS Reclamos relacionados con el acceso y la prestación de servicios públicos esenciales -agua, gas y electricidad-, así como intervenciones ante entes reguladores y consultas vinculadas a impuestos, contribuciones y tasas.	7336
SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE Incluye reclamos por cobertura de medicamentos y prácticas médicas, conflictos con obras sociales y empresas de medicina prepaga, gestiones vinculadas a certificados y discapacidad, así como consultas relacionadas con contaminación y daño ambiental.	4557
SEGURIDAD VIAL Asesoramientos y gestiones vinculadas a infracciones de tránsito, multas, funcionamiento de sistemas de control vehicular y reclamos por el estado de rutas y autopistas.	2421
DERECHOS SOCIALES Consultas y reclamos vinculados a trámites previsionales, acceso a beneficios sociales nacionales y provinciales, acceso a la educación y políticas de vivienda.	1918



A. ASESORAMIENTO Y RECLAMOS GENERALES

	2023	2024	2025
EXPEDIENTES	9944	9978	12267

Durante el año 2025 se atendieron 12.267 casos de asesoramiento jurídico general, tanto de manera presencial como vía correo electrónico. Se advierte un incremento significativo respecto de los años anteriores, lo que refleja una sostenida demanda de orientación legal en múltiples

materias que impactan directamente en la vida cotidiana de la ciudadanía.

A continuación se detallan los temas más frecuentes y relevantes que fueron evacuados.

Alquileres y conflictos habitacionales

En el transcurso del período en cuestión, se reiteró la problemática advertida en 2024, en el contexto de las normas nacionales de desregulación contractual que modificaron el régimen de los contratos de locación urbana. Se continuaron recibiendo consultas vinculadas a contratos de alquiler con destino a vivienda, tanto en la suscripción de nuevos acuerdos como en la renovación de períodos.

Un tema recurrente fue la aplicación de índices de reajuste y la coexistencia de distintos regímenes normativos, generando incertidumbre respecto de la legislación aplicable y sus alcances. En todos los casos se brindó asesoramiento dentro del marco legal vigente, informando a los ciudadanos sobre las posibilidades existentes al momento de conformar o renegociar contratos.

Se reiteraron divergencias entre partes contratantes y con inmobiliarias intervinientes, derivándose numerosas actuaciones al Centro de Mediación. Asimismo, se brindó asesoramiento sobre problemas edilicios, imposibilidad de afrontar impuestos y servicios, expensas mal liquidadas y otras cuestiones vinculadas al sostenimiento de la vivienda.

En materia de regularización dominial, se asesoró a personas que ocupan inmuebles desde antes de 2006 destinados a vivienda única y permanente,

Consultas sobre relaciones de familia

Se recibieron numerosos casos vinculados a régimen alimentario para hijos menores, situaciones de violencia familiar con pedidos de exclusión del hogar, solicitudes de divorcio y cuestiones relativas a responsabilidad parental (guarda, tenencia y régimen de visitas).

Tratándose de conflictivas propias del Derecho de Familia, se brindó asesoramiento legal y contención en la totalidad de los casos. En un alto porcentaje se derivaron actuaciones mediante nota a la Defensoría General de Cámaras del Poder Judicial, para su posterior asignación a Defensorías

sin poseer otros bienes inmuebles suficientes. Se explicó el procedimiento contemplado en la normativa: ya sea mediante escritura traslativa del dominio con consentimiento del titular registral, o mediante Acta Notarial de Reconocimiento de Posesión cuando el titular ha fallecido o se desconoce su paradero, consolidándose el dominio pleno a los 10 años de inscripción.

Cuando se detectó que los casos podían canalizarse por esta vía, se derivó a la Coordinación Ejecutora Provincial para Regularización Dominial, que cuenta con nodos en distintas zonas de la provincia, brindándose asesoramiento previo. Esta herramienta ha permitido a numerosas familias regularizar situaciones de ocupación prolongada sin recursos económicos suficientes.

En cuanto a consorcios, las quejas más frecuentes se vincularon con problemas con administradores, demoras en respuestas a inconvenientes edilicios, expensas consideradas abusivas, toma de decisiones sin asamblea ni mayorías reglamentarias, y negativa a adecuar reglamentos al Código Civil y Comercial. También se registraron reclamos por falta de mantenimiento de espacios comunes y daños por cañerías rotas, canalizándose mayormente mediante el Centro de Mediación.

Generales Civiles que brindan patrocinio letrado, especialmente en localidades del interior.

Se advierte una demanda sostenida, particularmente en delegaciones como Coronda y Gálvez. En casos de violencia se dio intervención al Centro de Asistencia a la Víctima; y en situaciones que afectaban a niños, niñas y adolescentes, se procedió a la derivación a la Defensoría del Niño. De este modo, el organismo brinda una cobertura integral a personas que en general no cuentan con recursos para asistencia letrada o interdisciplinaria.

Conflictos vecinales y problemas edilicios

Cuando las consultas versaron sobre medianería, construcciones linderas, edificaciones clandestinas u otras cuestiones de obras particulares, se derivó a los Centros Municipales de Distrito correspondientes para la solicitud de inspecciones.

Consultas laborales y violencia en el trabajo

Las consultas laborales fueron evacuadas mediante asesoramiento simple y, cuando correspondía, derivadas al Ministerio de Trabajo. Las más frecuentes se vincularon con despidos, renunciaciones, licencias, liqui-

En otros conflictos vecinales se brindó asesoramiento jurídico y se puso a disposición el Centro de Mediación, promoviendo soluciones pacíficas.

daciones finales y recepción de telegramas. En situaciones de violencia laboral, las actuaciones fueron derivadas al Centro de Asistencia a la Víctima.

Régimen jurídico de bienes muebles

En cuanto al Régimen Jurídico de Bienes Muebles, en el mismo quedan abarcados los problemas con los Registros de la Propiedad Automotor o de Motovehículos. Generalmente las

consultas recaen sobre la forma de realizar los trámites ante dichas entidades, problemas para realizar transferencias o denuncias de ventas, baja de automotores o motovehículos.

Modificación del concepto de “Ámbito Privado”

Durante 2025 continuaron recepcionándose consultas vinculadas al Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 765/2024, que incide en la exigibilidad del pago de derechos de autor por ejecución de obras musicales (SADAIC, Argentores, AADI, CAPIF, SAVA).

Las consultas fueron planteadas mayormente por grupos de padres organizadores de fiestas de fin de curso, a quienes se les exigía el pago de dichos conceptos al contratar salones. Ante la incertidumbre jurídica generada incluso luego del dictado del Decreto, se brindó asesoramiento



to jurídico aportando información recabada de la Dirección Nacional de Derechos de Autor y de actuaciones de ADPRA.

Se informó que en noviembre de 2025 un grupo de padres interpuso acción judicial ante el Juz-

Gestiones oficiosas por quejas de competencia municipal

Tanto a través de presentaciones personales en las sedes de Santa Fe y Rosario como mediante reclamos recibidos en la Unidad Móvil durante visitas barriales y recorridas por distintas localidades de la provincia, a lo largo de 2025 se recibieron numerosas quejas vinculadas a materias de competencia municipal. La demanda resultó amplia y diversa, reflejando problemáticas cotidianas que afectan directamente la calidad de vida de vecinos y vecinas.

Entre los temas más frecuentes se destacaron problemas en el mantenimiento del espacio público; deficiencias en la gestión del arbolado urbano; existencia de basurales en terrenos baldíos; falta de iluminación en arterias urbanas; así como situaciones de responsabilidad concurrente entre municipios y empresas de servicios públicos. En este último caso continúan registrándose pedidos de intervención por demoras en la reparación de instalaciones sanitarias a cargo de ASSA en la vía pública, donde también se requiere actuación municipal. Asimismo, se

gadó de Primera Instancia en lo Civil y Comercial de la Sexta Nominación de Santa Fe, obteniendo medida cautelar que suspendió la exigibilidad de los aranceles hasta sentencia definitiva. Si bien no resuelve definitivamente la cuestión, aporta mayor claridad.

gestionaron reclamos vinculados al servicio sanitario cuando este se encuentra bajo órbita municipal —sea de forma directa o concesionada—, como ocurrió en casos planteados por entidades vecinales de Santo Tomé y Sauce Viejo.

También se recibieron quejas de competencia municipal con incidencia en aspectos de seguridad pública, tales como la gestión de terrenos baldíos ocupados por intrusos que generan preocupación y conflictos vecinales. Si bien se trata de supuestos cuya responsabilidad primaria corresponde a municipios y comunas —y que, en principio, se encuentran excluidos del marco competencial de la Ley 10.396—, la Defensoría realiza gestiones oficiosas tendientes a canalizar los reclamos y promover soluciones. En términos generales, las intervenciones oficiosas han obtenido respuestas favorables por parte de los organismos requeridos, lo que evidencia la importancia de la mediación institucional aun en materias donde la competencia formal no resulta directa.

Un caso significativo fue el reclamo formulado por vecinos del barrio San Pantaleón de la ciudad de Florencia, quienes manifestaron no contar con provisión regular de agua potable pese a encontrarse al día con el pago del servicio. El abastecimiento se realizaba de manera provisoria mediante un tanque regador gestionado por la municipalidad. Ante la presentación de nota y petitorio por parte de los vecinos —asociados a la cooperativa prestataria—, la Defensoría dirigió escritos a la Cooperativa COLIAPPO Ltda., solicitando se evaluara la conexión a la planta de agua sobreelevada existente en el barrio. En respuesta, la Cooperativa informó que, tras los análisis físicos y microbiológicos favorables realizados por el ENRESS, se procedió a la conexión a la red, garantizando a los vecinos el suministro regular de agua potable en sus domicilios.

Gestiones para la obtención de partidas del registro civil en otras jurisdicciones

Se continuaron recibiendo quejas y solicitudes de intervención vinculadas a la obtención de partidas de nacimiento, matrimonio o defunción expedidas por Registros Civiles u oficinas análogas de otras jurisdicciones provinciales. En la mayoría de los casos se trata de ciudadanos con domicilio actual en la provincia de Santa Fe que, por carencia de recursos económicos o por dificultades para trasladarse, se encuentran impedidos de gestionar personalmente la documentación requerida.

Estas partidas resultan indispensables para la realización de diversos trámites vinculados al ejercicio de derechos civiles y sociales, tales como gestiones previsionales, regularización de estados civiles, sucesiones, inscripciones escolares, entre otros. En este marco, la Defensoría efectuó numerosas gestiones oficiosas ante los organismos correspondientes, obteniendo en general respuestas favorables que permitieron a los solicitantes

regularizar su documentación personal o familiar. Asimismo, en el mes de noviembre se suscribió un convenio con la Dirección Provincial de Registro Civil del Ministerio de Gobierno e Innovación Pública de la Provincia, con el objeto de establecer canales de cooperación y colaboración orientados a facilitar el acceso ágil a documentación necesaria para el cumplimiento de derechos. En virtud de dicho acuerdo —formalizado mediante Resolución N° 170/2025— el Registro Civil habilitó diez (10) claves de usuario que permiten a la Defensoría acceder a su base de datos digitalizadas de Nacimientos, Matrimonios, Uniones Convivenciales y Defunciones. Además, se estableció un mecanismo de colaboración para la gestión y entrega de partidas cuando estas sean requeridas por intermedio de la institución, optimizando tiempos y simplificando procedimientos en beneficio de la ciudadanía.

Gestiones ante Anses

Las gestiones ante la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) continúan representando un segmento de alta demanda, especialmente por parte de adultos mayores provenientes tanto de la ciudad de Santa Fe como de distintas localidades del interior provincial. Las consultas se vinculan principalmente con la necesidad de conocer el estado de trámites previsionales, iniciar solicitudes de beneficios, aclarar requisitos, regularizar situaciones administrativas o recibir orientación sobre procedimientos adecuados.

En muchos casos, las personas que concurren a la Defensoría presentan dificultades para comprender los circuitos administrativos o para ac-

ceder a los canales digitales exigidos por el organismo nacional, lo que torna indispensable el acompañamiento institucional. En este contexto, se mantiene la metodología de gestión mediante la web mail institucional de la Defensoría, canalizando los reclamos ante el área específica de ANSES encargada de su recepción y tratamiento.

Las respuestas suelen recibirse de manera ágil, lo que permite evacuar consultas, destrabar trámites y brindar información precisa a los interesados. Este mecanismo de articulación contribuye a garantizar el acceso efectivo a derechos previsionales y sociales, particularmente para quienes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad.

Gestiones ante entidades sindicales y mutuales

Durante 2025 se continuaron recibiendo quejas formuladas por afiliados a entidades gremiales y mutuales que acreditaban haber presentado notas de renuncia y solicitud de cese de descuentos por planilla, verificándose demoras injustificadas en la efectivización de tales pedidos. En muchos casos, pese a haber formalizado la renuncia en

tiempo y forma, los descuentos continuaban practicándose en sus haberes, generando perjuicios económicos y malestar en los afiliados.

Ante estas situaciones, la Defensoría intervino mediante gestiones oficiosas, remitiendo notas formales a las entidades involucradas a fin de re-

querir la pronta tramitación de las renunciaciones y la interrupción de los descuentos correspondientes. Como resultado de dichas intervenciones, en la

mayoría de los casos se obtuvieron respuestas favorables, concretándose el cese de las deducciones y regularizándose la situación de los afiliados.

Asimismo, se recibieron quejas de afiliados y afiliadas a una prestadora de servicios fúnebres con amplia presencia en la ciudad de Santa Fe y su zona de influencia, quienes fueron notificados de un cambio de prestadora a partir de una cesión operada en favor de otra entidad mutual que asumiría la continuidad del servicio de sepelio. Los reclamantes acompañaron documentación que acreditaba haber recibido formularios en los cuales, por un lado, se solicitaba el cese de la cobertura con la prestadora originaria y, por otro, la afiliación a la nueva entidad.

Frente a esta situación, los afiliados manifestaron incertidumbre respecto de la continuidad del servicio en las mismas condiciones contractuales originalmente pactadas. Del análisis de la documentación aportada se advirtió una insuficiencia en la información brindada a los usuarios, en su carácter de consumidores de un servicio contratado, tratándose de una modificación relevante del vínculo contractual originario.

En consecuencia, la Defensoría remitió nota en gestión oficiosa requiriendo informe acerca de: 1) si, a partir de la cesión y el consecuente cambio de prestadora, se garantizaba a los afiliados la continuidad del servicio en los mismos términos y condiciones vigentes; y 2) si se instrumentaría algún procedimiento informativo adicional que asegurara que los afiliados recibieran aclaraciones suficientes y pudieran prestar consentimiento debidamente informado respecto del cambio de prestador.

La entidad mutual dio respuesta satisfactoria a los requerimientos formulados, informando expresamente la continuidad de la prestación del servicio fúnebre por parte de la nueva prestadora/cesionaria en los mismos términos y condiciones originarios. Asimismo, adjuntó un modelo de comunicación dirigido a los asociados que cumplimenta con el deber legal de información hacia los consumidores, atendiendo la sugerencia de la Defensoría de reforzar los mecanismos informativos para garantizar transparencia y claridad en la relación contractual.

Otras materias de asesoramiento

Como en años anteriores, se continúan recibiendo consultas de ciudadanos y se brindan asesoramientos simples por problemas tales como: sucesiones, contratos, donaciones, etc.

B. CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	11217	9869	8398

Durante el año 2025 la Defensoría del Pueblo de Santa Fe continuó desempeñando un papel relevante en la defensa de los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios. Si bien se observa una disminución en la cantidad total de expedientes respecto de los años anteriores, la complejidad de los casos tramitados evidenció un escenario atravesado por nuevas modalidades de conflictividad vinculadas, principalmente, al entorno digital y a los servicios financieros.

Entre las problemáticas más frecuentes se identificaron consumos no reconocidos en tarjetas de crédito y débito, estafas virtuales mediante ingeniería social, débitos indebidos en cajas de ahorro, dificultades para gestionar el pago de saldos en tarjetas de crédito y préstamos per-

sonales, así como obstáculos para dar de baja servicios contratados.

En relación con este último punto, la normativa vigente establece obligaciones claras para los proveedores, entre ellas el deber de brindar información transparente y habilitar la cancelación mediante el denominado “Botón de Baja”, sin imponer trámites adicionales. No obstante, persisten incumplimientos que generan intervenciones reiteradas.

La actuación institucional combinó la atención individualizada de cada reclamo con gestiones orientadas a promover modificaciones estructurales en las prácticas de las entidades involucradas.

Estafas bancarias y préstamos virtuales

Se mantuvo un volumen significativo de reclamos vinculados a préstamos virtuales preaprobados obtenidos mediante maniobras fraudulentas. En estos casos se brindó asesoramiento inmediato y se realizaron gestiones ante las entidades bancarias invocando la normativa aplicable, lo que permitió en numerosos casos la anulación del crédito.

Las consecuencias de estas estafas exceden la pérdida económica inmediata: generan deudas prolongadas, cobros judiciales, embargos y deterioro del historial crediticio. Asimismo, se alertó sobre la proliferación de créditos otorgados a personas sin adecuada capacidad financiera.

Propuesta de nuevas medidas preventivas

Ante el incremento de estas situaciones, se mantuvieron reuniones con autoridades del Banco Central de la República Argentina a fin de analizar los casos denunciados y evaluar medidas de prevención y control.

Se propuso la implementación de instancias adicionales de verificación previas al otorgamiento de préstamos online, con el objetivo de minimizar riesgos asociados a fraudes y a la insuficiente educación financiera de los usuarios.



Asimismo, se solicitó formalmente a las entidades bancarias que informen los canales de atención disponibles para reclamos por estafas, de-

Desconocimientos de consumos

Se sostuvo la tendencia observada en 2024 respecto de reclamos por desconocimiento de consumos en tarjetas de crédito con resolución desfavorable por parte de bancos y administradoras, fundadas en que las operaciones habrían sido realizadas mediante lectura de chip.

En numerosos casos se trató de consumos realizados en el exterior del país por titulares que no

Sobreendeudamiento

Se registró un aumento significativo de consultas vinculadas al sobreendeudamiento. Muchos reclamos refieren al débito total de salarios o beneficios sociales por deudas con tarjetas de crédito o a la imposibilidad de afrontar cuotas de préstamos.

La situación coloca a un sector de la población en

Endeudamiento y hostigamiento por parte de financieras

Se recibieron además consultas por hostigamiento por parte de financieras: amenazas de embargo, intimidaciones a familiares o empleadores no garantés, y maltrato verbal. En estos supuestos la intervención prioriza la contención, el asesoramiento sobre documentación de planes de pago, la obtención de libre deuda y la revisión de intereses abusivos.

tallando si se encuentran operativos las 24 horas y los 7 días de la semana.

habían viajado en las fechas indicadas y que conservaban el plástico en su poder. La Defensoría gestionó cada reclamo en forma individual, logrando en varios casos acreditar que las personas no habían salido del país en las fechas cuestionadas, obteniendo resoluciones favorables.

extrema vulnerabilidad, impidiendo en ocasiones la satisfacción de necesidades básicas alimentarias. En numerosos casos el endeudamiento se encuentra directamente vinculado a situaciones de precariedad económica previa.

La experiencia demuestra que quienes concurren a la Defensoría lo hacen en contextos de angustia y vulnerabilidad social, muchas veces sin posibilidad de acceder a asesoramiento privado ni herramientas digitales para canalizar sus reclamos.

Gestiones ante servicios on line

Se destacaron también los reclamos vinculados al servicio prestado por empresas telefónicas. En estos casos se observó un inconveniente que se viene reiterando con casi todas las compañías y que se ha extendido a distintos rubros: la imposibilidad de realizar la baja del servicio.

Las dificultades adoptan diversas formas. En algunos casos, las empresas ya no cuentan con sede física en la localidad del usuario, imposibilitando la gestión presencial. En otros, se presentan obstáculos en la comunicación a través de líneas 0800, o directamente la inexistencia de dichos canales para la recepción de reclamos, debiendo efectuarse únicamente por correo electrónico. Asimismo, se registraron situaciones en las que empleados de call centers se negaron a otorgar número de reclamo, impidiendo dejar constancia formal de la gestión. Esta práctica también se verificó en determinados organismos prestatarios, como la Empresa Provincial de la Energía (EPE), donde en ocasiones se han negado a recepcionar notas de reclamo en sucursales.

Se detectaron además situaciones problemáticas en empresas postales, principalmente vinculadas a la falta de entrega o mora en envíos de productos adquiridos mediante plataformas digitales. En el caso de compras realizadas en comercios de electrodomésticos, las consultas refirieron mayoritariamente a la no entrega del producto en el plazo establecido o al incumplimiento de la garantía cuando el bien presentaba defectos o fallas.

Merece especial atención el incremento sustancial de inconvenientes con billeteras virtuales, consistentes en bloqueos de cuentas, falta de emisión de comprobantes y ausencia de respuestas por parte de las plataformas. En particular, se registraron reiteradas dificultades para canalizar reclamos ante Billetera Santa Fe, que no responde a los correos electrónicos enviados por los usuarios.

En menor medida, se observó un incremento de consultas de inquilinos e inquilinas y propietarios vinculadas a cuestiones de consorcio. En estos supuestos se brindó asesoramiento espe-

cífico y se realizaron gestiones telefónicas, por correo electrónico y mediante notas formales, logrando en la mayoría de los casos resultados favorables para el ciudadano.

Se advirtió que quienes concurren a la Defensoría son, en su mayoría, personas en situación de marcada vulnerabilidad social y económica, que no pueden acceder a asesoramiento profesional privado y que presentan, además, desconocimiento de herramientas digitales, lo que dificulta y limita sus posibilidades de reclamo autónomo.

En este contexto, la contención emocional adquiere una dimensión relevante. En palabras de quienes se presentan, ese acompañamiento “no se suele encontrar en otros lugares”. El abordaje integral que se realiza —que combina asesoramiento técnico con escucha activa— genera efectos positivos en personas que llegan aquejadas por problemas que afectan directamente su economía y su vida cotidiana.

Situación similar se verifica en adultos mayores, quienes muchas veces desconocen las causas de descuentos efectuados en sus cuentas o el alcance de contratos celebrados, y han recorrido previamente distintos organismos públicos y privados sin obtener respuestas claras. En estos casos, la experiencia y formación del instructor resultan fundamentales, otorgando especial importancia al componente social de la intervención.

En relación con reclamos dirigidos a bancos, tarjetas de crédito, financieras, mutuales, entidades con fines de lucro y billeteras virtuales, las gestiones se tramitaron por vía telefónica, correo electrónico y notas formales. En la mayoría de los casos se obtuvieron respuestas satisfactorias, con excepción de situaciones puntuales vinculadas a Billetera Santa Fe, Plus Pagos y Banco Hipotecario, que en reiteradas oportunidades no respondieron.

Ante la falta de contestación por parte de estas entidades, se derivaron las actuaciones al organismo de control competente, el Banco Central de la República Argentina, que si bien presenta demoras en sus respuestas, logró evacuar la mayoría de los reclamos planteados.

El aumento sostenido en el uso de billeteras digitales generó un incremento significativo de consultas. Este escenario pone de relieve la necesidad de reforzar los principios de información adecuada, trato digno y transparencia consagrados en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Presuntos fraudes digitales

Dentro de este segmento de operatorias resulta imprescindible destacar los riesgos crecientes del entorno digital. A lo largo del año 2025 continuaron recepcionándose casos en los que se advierte la presunta configuración de fraudes digitales, a partir de la intervención de terceros que, mediante ardides, engaños o suplantación de identidad, logran la transferencia ilegítima de fondos pertenecientes a los afectados, configurando posibles delitos previstos en el Código Penal.

Estas maniobras presentan modalidades diversas y en permanente actualización. Entre los ejemplos detectados se encuentran: estafas a través de videos creados con inteligencia artificial que simulaban recomendaciones de inversión en activos digitales; inserción de enlaces fraudulentos en redes sociales que redireccionaban a plataformas falsas; comunicaciones apócrifas por correo electrónico notificando supuestas deudas; clonación de tarjetas; obtención fraudulenta por terceros de préstamos personales solicitados por vía digital; y otras variantes que combinan ingeniería social con vulnerabilidades tecnológicas.

La característica común de estos casos es la utilización del entorno digital como canal para

Casos emblemáticos

● Inhabilitación de cuenta en Billetera Virtual

Se tomó intervención ante la inhabilitación preventiva de una cuenta de la billetera virtual UALÁ abierta a nombre de un adolescente de 17 años. La misma había sido creada con el objeto de administrar los fondos recaudados por un curso de quinto año en el marco del evento “Último Primer Día (UPD)” y para solventar gastos vinculados al viaje de egresados a la ciudad de San Carlos de Bariloche.

En tal sentido, resulta fundamental continuar fortaleciendo las instancias de gestión de buenos oficios, promoviendo el diálogo entre usuarios y entidades prestadoras, a fin de garantizar soluciones ágiles, proporcionales y respetuosas de los derechos de los consumidores en el marco del creciente uso de herramientas financieras digitales.

generar confianza, urgencia o confusión en la víctima, facilitando la concreción del engaño. En muchos supuestos, las personas afectadas advierten la maniobra cuando el daño económico ya se ha producido.

Frente a esta casuística, una vez detectada la posible configuración del fraude y reconstruido el circuito digital de la presunta estafa, desde la Defensoría se brinda asesoramiento inmediato orientado a preservar los elementos probatorios digitales —capturas de pantalla, correos electrónicos, comprobantes de transferencias, registros de comunicaciones— y a realizar sin dilaciones las denuncias correspondientes.

Estas gestiones comprenden tanto la comunicación ante las entidades bancarias involucradas como la formulación de denuncias ante los Centros Territoriales de Denuncia, a fin de posibilitar la intervención del Ministerio Público de la Acusación y la investigación penal pertinente.

La reiteración de estos casos pone de relieve la necesidad de fortalecer la educación digital y financiera de la ciudadanía, así como de profundizar los mecanismos de prevención y respuesta rápida ante maniobras fraudulentas en el ámbito virtual.

A pocos días de su apertura, la plataforma procedió al bloqueo de la cuenta, impidiendo la utilización de los importes depositados y sin brindar respuesta clara a los reiterados intentos de contacto efectuados por los titulares. La situación generó preocupación, dado el carácter colectivo y educativo de los fondos retenidos.

Frente a ello, la Subdirección de Usuarios y Consumidores realizó gestiones de buenos oficios ante el área legal de la empresa, requiriendo explicaciones sobre la medida adoptada y solicitando la regularización inmediata de la cuenta.

Como resultado de dichas actuaciones, la empresa procedió a levantar la inhabilitación preventiva y restituir la disponibilidad de los fondos, garantizando así la finalidad educativa y social para la cual habían sido recaudados.

● Consumidores hipervulnerables

Se presentó en la Defensoría una ciudadana jubilada que percibía el haber mínimo, solicitando colaboración para dar de baja una póliza de seguro de una compañía de seguros, cuyos importes eran debitados mensualmente de su cuenta bancaria sin que ella hubiera solicitado ni autorizado la contratación del servicio.

La situación revestía especial gravedad en razón de su condición de consumidora hipervulnerable, ya que los descuentos afectaban de manera directa su economía cotidiana, privándola de recursos esenciales para su subsistencia. La ciudadana solicitó no sólo la baja inmediata del seguro, sino también la devolución de la totalidad de los importes debitados desde el inicio de la operatoria.

En virtud de ello, se realizó una gestión de buenos oficios ante la compañía aseguradora, invocando el artículo 42 de la Constitución Nacional y los artículos 4 y 10 inciso 4 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. Como resultado de la intervención, se obtuvo respuesta favorable: se procedió a la baja del seguro —remitiéndose constancia documental de la misma— y a la devolución íntegra de las sumas indebidamente descontadas mediante transferencia a la cuenta bancaria de la presentante.

● Locación

En el mes de mayo de 2025 una ciudadana se presentó en la Defensoría a fin de solicitar asesoramiento respecto de un contrato de locación vigente, luego de que la inmobiliaria le informara que debía desalojar el inmueble por haber sido vendido. Del análisis del contrato surgió la existencia de una “cláusula de venta”, cuyo alcance fue explicado a la presentante, ya que había sido consentida al momento de la firma. Si bien la locataria tenía conocimiento de que el inmueble se encontraba en venta, la inmobiliaria le exigía la entrega dentro de los treinta (30) días posteriores a la notificación.

Sin embargo, de la lectura detallada de la cláusula

contractual se verificó que el plazo estipulado para la restitución del inmueble era de ciento veinte (120) días, por lo que el requerimiento formulado no se ajustaba a lo pactado. La situación se agravaba en razón de la vulnerabilidad de la familia: la ciudadana convivía con su madre enferma, sin movilidad, y con un hijo menor de edad con discapacidad, lo que tornaba materialmente imposible resolver la mudanza en el plazo exigido.

Ante ello, se realizaron gestiones telefónicas y por correo electrónico con la inmobiliaria. Como resultado, se acordó el respeto del plazo contractual de 120 días para la entrega del inmueble, no se cobró el último mes de alquiler y se facilitó la obtención de una nueva vivienda para la familia,

sin comisión por la intermediación. La intervención permitió así garantizar el cumplimiento del contrato y resguardar los derechos de la locataria

Participación en actividades y capacitaciones

- En el marco del fortalecimiento institucional y la actualización permanente en materia de derechos de usuarios y consumidores, se participó en las siguientes actividades:
- Foro Anual de Usuarios y Consumidores denominado “El consumidor en la nueva Constitución Santafesina”, organizado por el Consejo Municipal de Protección de Usuarios y Consumidores.
- Realizado el 5 de noviembre de 2025 en el recinto del Honorable Concejo Deliberante de la Municipalidad de Santa Fe.
- Reunión virtual con funcionarios del Banco Central de la República Argentina, realizada el 11 de marzo de 2025, junto a funcionarios y directores de la Defensoría del Pueblo.

en un contexto de especial vulnerabilidad.

- Tema: Estafas bancarias: análisis de medidas de prevención y control.
- Jornada “Reclamos extrajudiciales ante las compañías de seguro”, organizada por la Comisión Foro de Práctica Profesional del Colegio de Abogados – Primera Circunscripción, en agosto de 2025.
- Capacitación en materia de Delitos Virtuales, dictada por funcionarios del Nuevo Banco de Santa Fe.

C. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS

	2023	2024	2025
EXPEDIENTES	6935	9735	7336

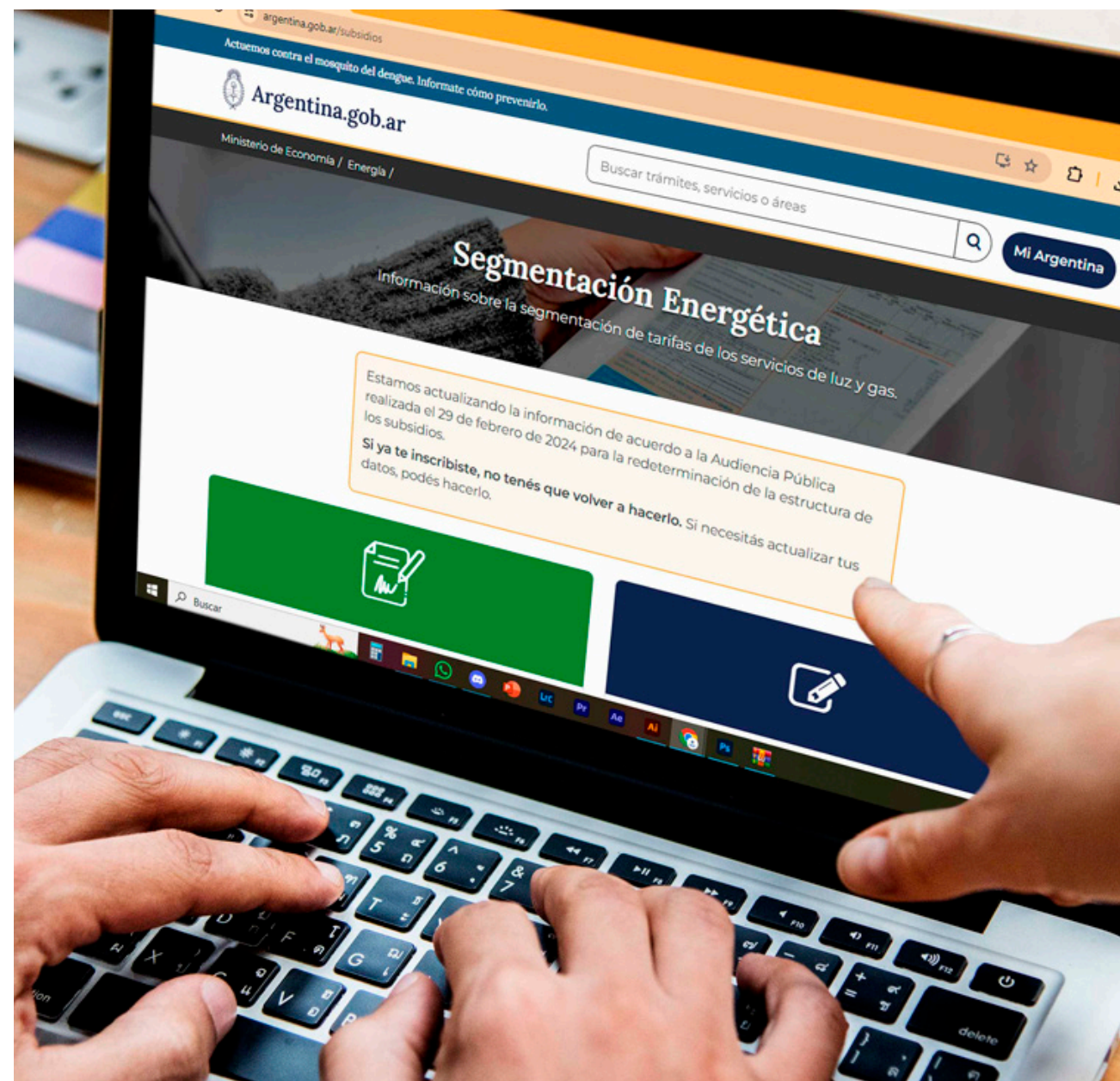
Segmentación tarifaria

Al igual que en el período anterior, se continuaron recibiendo reclamos de usuarios de los servicios de energía eléctrica y gas que manifestaron dificultades para inscribirse en el Registro de Acceso a los Subsidios de Energía (RASE) y acceder a la evaluación correspondiente como beneficiarios del sistema de segmentación tarifaria.

Las consultas estuvieron vinculadas principalmente a la comprensión de los requisitos exigidos, la correcta identificación de las categorías de usuarios, la carga de datos en la plataforma digital y la documentación necesaria para completar la inscripción. En numerosos casos, las personas presentaban obstáculos

para realizar el trámite por medios electrónicos, ya sea por dificultades en el uso de herramientas digitales o por desconocimiento de los pasos administrativos requeridos. Frente a esta situación, la Defensoría brindó asesoramiento personalizado y colaboró activamente en la realización del trámite

para quienes no podían gestionarlo por sus propios medios, garantizando así el acceso a un beneficio que impacta directamente en el costo de servicios esenciales y en la economía de los hogares.





C.1 EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA (EPE) Y COOPERATIVAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN MATERIA DE SUMINISTRO DE ENERGÍA

En el período informado se registraron 665 reclamos vinculados a la Empresa Provincial de la Energía (EPE), a los que deben sumarse aquellos casos que no figuran en el sistema informático por tratarse de reiteraciones, seguimientos o asesoramientos complementarios en expedientes ya iniciados. La EPE continúa siendo uno de los principales generadores de quejas en materia de servicios públicos domiciliarios.

Las consultas recepcionadas abarcaron una amplia gama de problemáticas: cortes del suministro, subas y bajas de tensión, conexiones precarias o clandestinas, inconvenientes en medidores, trabajos inconclusos y reclamos diversos relacionados con la calidad y regularidad del

servicio. En numerosos casos se advierten deficiencias estructurales que dificultan una prestación adecuada, lo que motiva la realización permanente de gestiones de facilitación y buenos oficios ante el prestador provincial, en línea con lo sostenido en informes anteriores.

Un aspecto que cobró particular relevancia fue el aumento de reclamos vinculados a operativos por conexiones clandestinas, donde usuarios acudieron a la Defensoría tras recibir intimaciones o liquidaciones asociadas a dichas verificaciones. Estas situaciones fueron abordadas mediante asesoramiento técnico y jurídico, así como gestiones directas con la Empresa para clarificar responsabilidades y montos facturados.

Deudas, facturación y quita de subsidios

Otro eje significativo de consultas estuvo vinculado a deudas por el servicio, imposibilidad de afrontar el costo del suministro y planteos de prescripción. Se observa un incremento de consultas relacionadas con la imposibilidad material de pago, fenómeno que se diferencia de otros períodos por su mayor volumen. En estos casos se brindaron herramientas concretas: asesoramiento jurídico, notas formales, gestiones de buenos oficios y orientación sobre planes de pago.

El desacuerdo en la facturación constituye uno de los motivos más frecuentes de consulta. A los aumentos programados del canon por utilización del servicio se sumaron cuestionamientos sobre consumo registrado, control de medidores (inspecciones, laboratorios, mantenimiento), tomas de lectura y gastos administrativos. Se gestionaron múltiples intervenciones mediante comunicaciones directas con la Empresa, presentación de notas e informes.

Artefactos dañados y exenciones

Se mantuvieron los reclamos por artefactos eléctricos dañados como consecuencia de cortes, variaciones de tensión o fallas técnicas. En estos casos se asesora sobre modalidades de reclamo ante la Empresa, pasos formales a seguir y documentación necesaria, incluyendo redacción de escritos y gestiones de buenos oficios. Tal como se viene señalando año tras año, la resolución de este tipo de reclamos no siempre resulta expedita por parte del prestador.

Cooperativas de servicios públicos

Las consultas relativas a cooperativas de servicios públicos en materia de suministro eléctrico se vinculan principalmente con problemas en la

En este marco, se registraron también numerosas consultas relativas al Registro de Acceso a la Segmentación Energética (RASE), tanto por ingreso al sistema como por quita del beneficio, ya sea por incumplimiento de requisitos o por errores administrativos. Se destaca que la Empresa Provincial de la Energía inició un proceso de quita de subsidios a nivel provincial (categoría 1C08) respecto de usuarios que no cumplieran con los parámetros establecidos. Esta situación generó un impacto directo en la ciudadanía y un aumento de consultas para evaluar alternativas. Dentro del desacuerdo en la facturación también se incluyen los casos de fraude o hurto de energía, donde usuarios cuestionan montos imputados bajo esa causal. En estas situaciones se brinda asesoramiento específico y se articulan gestiones conjuntas con la Empresa para clarificar criterios técnicos y administrativos aplicados en cada caso. Se observa un incremento de estos reclamos asociado a mayores controles realizados por el prestador.

En paralelo, se evacúan consultas sobre exenciones, beneficios sociales y modalidades que impliquen reducción del costo del servicio. La intervención no se limita al asesoramiento, sino que incluye gestiones concretas ante la Empresa para facilitar el acceso efectivo a dichos beneficios. Se advierte un incremento de casos vinculados a quitas de subsidios tanto a nivel nacional como provincial, con impacto negativo en sectores vulnerables.

prestación y desacuerdos en la facturación. En todos los casos se informa a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones, y se realizan gestiones de facilitación y buenos oficios ante las cooperativas correspondientes.

CASOS DESTACADOS

Corte del servicio eléctrico a usuario electrodependiente

Se intervino ante la interrupción del suministro eléctrico en un domicilio donde reside un menor con discapacidad que requiere asistencia prácticamente permanente mediante equipamiento eléctrico. El corte se había producido por deuda.

Frente a la urgencia y la evidente afectación al derecho a la salud, se realizaron gestiones institucionales ante la empresa prestataria, exponiendo la situación de vulnerabilidad del grupo familiar. Como resultado, se dispuso la reco-

Sobrefacturación

Una usuaria denunció sobrefacturación correspondiente a períodos del año 2025. Desde la Defensoría se libró oficio a la EPE requiriendo revisión administrativa y técnica del consumo facturado.

El análisis efectuado por la Empresa evidenció que el consumo registrado superaba en más de un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio correspondiente al mismo período de los dos

Deficiencias en infraestructura

En julio de 2025 una ciudadana presentó nota ante la Defensoría por reiterados reclamos vecinales vinculados a baja tensión eléctrica. La situación generaba inconvenientes en el uso de electrodomésticos y riesgos por fluctuaciones de tensión.

La EPE había informado previamente la existencia de líneas convencionales de baja tensión (BT) de vieja data que requerían reemplazo, derivándose al área de Proyectos la ejecución de

Irregularidades por estimación de consumo

Vecinos de Malabrigo denunciaron imputación excesiva de KWH durante seis meses debido a mediciones preestimadas. A través de gestiones institucionales se logró que la EPE cancelara las facturaciones cuestionadas y emitiera Notas de Crédito a favor de los reclamantes.

nexión provisoria del servicio aun cuando no se encontraban cumplidos al momento los requisitos formales para el reconocimiento del régimen de electrodependencia.

Asimismo, la prestataria informó que, en caso de otorgarse el beneficio mediante la incorporación al RECS (Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud), se procederá a reevaluar la facturación y la deuda existente.

años anteriores, supuesto contemplado en el artículo 31 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, que presume error en la facturación salvo prueba en contrario.

Aplicando dicha presunción legal, la EPE reconoció la anomalía, procediendo a refacturar el período cuestionado y dejar sin efecto la liquidación original.

un "Programa Social - Obra de Infraestructura Eléctrica" para solución integral.

Ante la falta de avances, se remitió oficio institucional. La Empresa respondió informando que se encontraban en ejecución obras tanto en media tensión (MT) como en baja tensión (BT) en el barrio. Posteriormente se corroboró la resolución de la problemática.

Este tipo de situaciones se repite tanto en reclamos individuales como colectivos. La preestimación no puede operar en detrimento de los derechos de los usuarios, quienes tienen derecho a que se facturen consumos reales y verificables. En la mayoría de estos casos se obtiene respuesta favorable por parte del prestador.



C. 2 ASSA, ENRESS y Cooperativas de servicios públicos domiciliarios en materia de suministro de agua potable

El servicio de agua potable y saneamiento volvió a concentrar un número significativo de reclamos vinculados a la calidad, regularidad y facturación de la prestación. Las problemáticas recepcionadas incluyeron obstrucciones y desbordes cloacales, pérdidas de agua, conexiones con desborde, baja presión, cortes y falta total del suministro, roturas de cañerías y veredas, solicitudes de conexión tanto al servicio de agua como al de cloacas y trabajos inconclusos. Asimismo, se recibieron consultas y se brindó asesoramiento en relación con los aumentos ta-

rifarios dispuestos para el servicio prestado por Aguas Santafesinas S.A. (ASSA).

Frente a estas situaciones, la Defensoría interviene mediante gestiones oficiosas, de facilitación y recomendación, tanto ante la empresa prestataria como ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), manteniendo un diálogo permanente con ambos organismos a fin de agilizar los trámites y procurar respuestas efectivas a los reclamos formulados por los usuarios.

Facturación y control tarifario

En materia de desacuerdo en la facturación del servicio de agua potable, se reiteraron consultas por aumentos escalonados, facturación por metros cuadrados, incremento en el valor cuota del servicio y modificaciones en el valor “K”. También se registraron planteos respecto de ratificaciones efectuadas por la empresa sobre consumos facturados, en supuestos en los que se atribuye a los usuarios falta de mantenimiento de instalaciones internas o consumos excesivos.

Deudas, planes de pago y exenciones

Las consultas vinculadas a deudas con la empresa continúan siendo frecuentes. Se evacúan inquietudes relativas a planes de pago, refinanciamientos, prescripción de deudas, iniciación de acciones judiciales y cortes del servicio por falta de pago. En todos los casos se orienta al usuario sobre los pasos a seguir y se realizan gestiones de facilitación ante el prestador y el organismo de control cuando resulta necesario.

Cooperativas de servicios sanitarios

En lo que respecta a cooperativas que prestan el servicio de agua potable, las consultas se vinculan principalmente con problemas en la prestación, calidad del suministro y desacuerdos en

Evaluación general del servicio

Persisten inconvenientes estructurales que afectan la calidad de la prestación. Las demoras en obras de infraestructura —entre ellas la falta de culminación del Acueducto “Gran Rosario”—, así como deficiencias organizativas para responder a fugas, reparaciones, obstrucciones y reclamos por calidad del servicio, impactan negativamente en la capacidad de la empresa para brindar respuestas en tiempo y forma. Las falencias en estructura, calidad y prestación se mantienen como un eje crítico año tras año.

Debe destacarse la intervención del ENRESS en diversas situaciones en las que se rectificaron resoluciones de la empresa por errores administrativos o por vulneración de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. Estas actuaciones constituyen una herramienta relevante de tutela frente a eventuales desvíos en la determinación de los cargos facturados.

Un aspecto que merece especial mención es el incremento sostenido de consultas relacionadas con exenciones y beneficios sociales aplicables al servicio de agua potable. En numerosos casos, la intervención no se limita al asesoramiento, sino que incluye gestiones concretas para facilitar el acceso al beneficio. Se advierte la necesidad de revisar y actualizar los requisitos exigidos para su otorgamiento, en atención a la actual realidad socioeconómica de la ciudadanía.

la facturación. Se brinda asesoramiento integral sobre derechos y obligaciones y se realizan gestiones de buenos oficios tanto ante las cooperativas como ante el ENRESS.

En los casos en que no se verifican soluciones o se registran demoras en la contestación, las actuaciones son derivadas al conocimiento del ENRESS en su carácter de ente regulador. Asimismo, se reciben presentaciones de usuarios que ya han acudido previamente a dicho organismo sin obtener respuesta adecuada, lo que motiva intervenciones también ante el Ente, el cual se encuentra dentro del marco de competencia de la Defensoría.



Obstrucción cloacal domiciliaria

Se presentó el reclamo de un ciudadano que denunciaba un grave desborde cloacal interno en su domicilio, acompañado por el hundimiento de la vereda, situación que se extendía desde hacía aproximadamente dos meses y afectaba a un grupo familiar integrado por personas adultas y menores de edad. El cuadro generaba condiciones de insalubridad que comprometían la habitabilidad del hogar.

El usuario había formulado reiteradas presentaciones ante ASSA sin obtener una solución efectiva. A partir del requerimiento formal cursado por esta Defensoría, la empresa dispuso la reparación urgente del tramo afectado, realizó la desobstrucción correspondiente y adoptó medidas para restablecer el normal funcionamiento del sistema cloacal, logrando la resolución del problema.

Obstrucción cloacal en Barrio El Pozo – Ciudad de Santa Fe

La presentante había efectuado dos reclamos ante ASSA y posteriormente acudido al ENRESS, sin obtener respuesta favorable. Con la constancia de reclamo aportada, se inició gestión directa ante la empresa prestataria.

Dentro del mismo mes de realizada la intervención institucional, se procedió al destape de las cloacas del barrio El Pozo, resolviendo la problemática que afectaba a los vecinos del sector.

Convenio con ENRESS

El 14 de noviembre de 2025 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS) suscribieron un convenio de cooperación que formaliza un canal directo para acelerar la derivación y tratamiento de reclamos vinculados a los servicios de agua potable y saneamiento.

El acto se realizó en la sede Santa Fe de la Defensoría y fue encabezado por el Defensor del Pue-

blo, Arístides Lasarte, junto con los directores del ENRESS, Hugo Marcucci, Jorge Lagna y Jorge Hurani. El acuerdo prevé un trabajo articulado para mejorar las vías de respuesta ante consultas ciudadanas, así como la realización de capacitaciones y campañas de difusión destinadas a fortalecer el conocimiento y ejercicio de los derechos vinculados a los servicios sanitarios.



C. 3 Litoral Gas

En comparación con las quejas vinculadas a los servicios sanitarios y eléctricos, el volumen de reclamos relacionados con el servicio de gas natural domiciliario —prestado por Litoral Gas— resulta menor, aunque sostenido. Las consultas recepcionadas refieren principalmente a cortes del suministro y a demoras en las reconexiones, especialmente en aquellos casos en que la interrupción se produjo a raíz de observaciones técnicas sobre las instalaciones internas o por reformas edilicias que obligan a adecuaciones conforme a las normativas de seguridad vigentes.

En numerosos supuestos, los usuarios procedieron a contratar gasistas matriculados para cumplir con los requerimientos técnicos exigidos

por la prestataria, realizando las reparaciones o modificaciones necesarias en sus domicilios. Sin embargo, una vez acreditado el cumplimiento de tales exigencias, se denunciaron demoras en la verificación y posterior reconexión del servicio, situación que impacta directamente en la vida cotidiana de los hogares afectados.

Ante estas circunstancias, la Defensoría llevó adelante gestiones oficiosas —tanto presenciales como por vía digital— ante funcionarios y funcionarias de Litoral Gas, con el objetivo de agilizar los procesos de inspección y reconexión. Las intervenciones institucionales permitieron, en la mayoría de los casos, obtener respuestas favorables y acelerar la restitución del suministro, contribuyendo a garantizar el acceso efectivo a un servicio esencial.

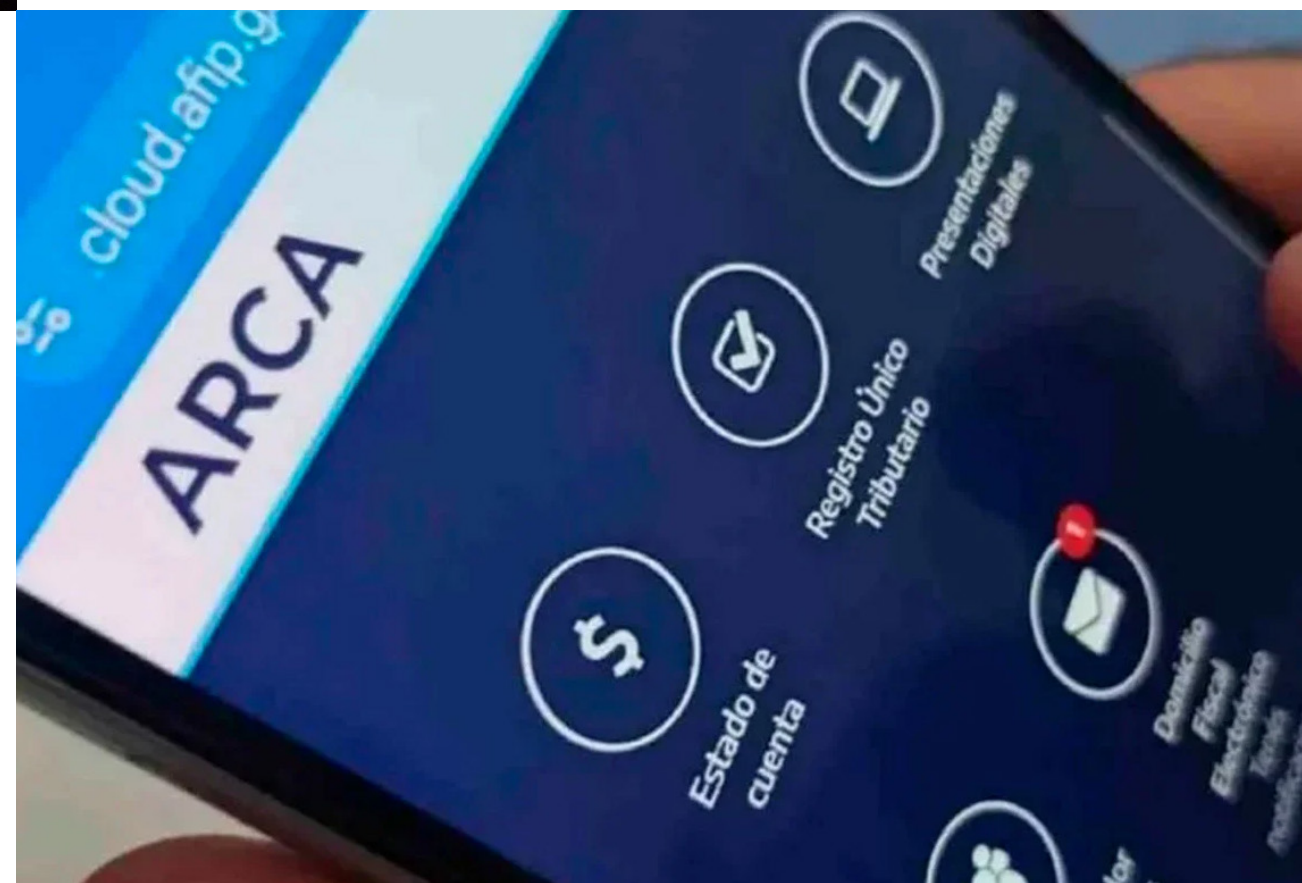
C. 4 Tributos

En materia tributaria, los reclamos más frecuentes estuvieron vinculados al Impuesto Patente Automotor. Las consultas se centraron principalmente en el valor de las cuotas liquidadas, la procedencia de exenciones por discapacidad y las situaciones derivadas de deudas en instancia de apremio. En estos casos, la intervención consistió en orientar a los contribuyentes sobre el marco normativo aplicable, los requisitos formales y las vías administrativas disponibles para regularizar su situación.

En relación con el Impuesto Inmobiliario, se registraron planteos asociados a la imposibilidad material de afrontar el pago, consultas sobre exenciones previstas para jubilados y dificultades para solicitar la prescripción de deudas. Se brindó asesoramiento individualizado, explicando alcances legales, plazos y mecanismos administrativos para canalizar los reclamos ante el organismo recaudador.

Respecto del Impuesto sobre los Ingresos Brutos, las consultas estuvieron mayormente relacionadas con pedidos de devolución de descuentos efectuados a través del Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias (SIRCREB). En estos supuestos, se informó sobre los procedimientos para solicitar reintegros y se evaluó la procedencia de las retenciones aplicadas.

Frente a cada una de estas situaciones, se brindó el asesoramiento correspondiente y, cuando resultó necesario, se realizaron gestiones ante la Administración Provincial de Impuestos (API) en el marco de las competencias institucionales, procurando facilitar respuestas administrativas ágiles y ajustadas a derecho.





D. SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	4304	4689	4557

D. 1 Salud

Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS)

En lo que respecta al funcionamiento del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS), que cuenta con más de 591 mil afiliados, se observa que en el transcurso de 2025 descendieron notablemente los reclamos vinculados a demoras y falta de provisión de insumos, prótesis y elementos ortopédicos, los cuales en años anteriores representaban un porcentaje significativo de las intervenciones.

No obstante dicha disminución, continúan registrándose notorias deficiencias en la autorización de medicamentos, configurándose este aspecto como el principal eje de conflictividad en relación con la obra social provincial. Los reclamos de los afiliados se concentraron, principalmente, en los ejes temáticos que se detallan a continuación.

● Deficiencias en la autorización de medicamentos.

Se advirtió a las autoridades del IAPOS acerca de la agudización de una problemática que se arrastra desde hace varios años y que durante 2025 volvió a constituirse en el núcleo central de los reclamos. El Instituto, amparado en el convenio vigente con el Colegio de Farmacéuticos de la Primera Circunscripción, mantiene criterios restrictivos en la autorización de tratamientos, con prácticas que impactan de manera directa en la continuidad terapéutica de los afiliados.

Asimismo, persiste la ausencia de un sistema de comunicación claro y coordinado entre la obra social, los afiliados y los médicos tratantes, quienes son los profesionales que conocen el cuadro clínico y las necesidades concretas de cada paciente.

En este contexto, pueden identificarse tres grandes ejes problemáticos:

- a) Rechazos intempestivos de tratamientos. Se verificaron múltiples situaciones en las que medicaciones que contaban con cobertura regular hasta períodos recientes fueron rechazadas abruptamente, sin fundamentos explícitos, protocolos públicos ni criterios uniformes. Entre los casos más frecuentes se encuentran rechazos de insulinas e insumos para control glucémico (tiras reactivas, sensores continuos como FreeStyle, entre otros) en personas con diabetes, así como la denegatoria de toxina botulínica para pacientes con Parkinson u otras patologías neurológicas, pese a tratarse de tratamientos indicados por profesionales y con aval médico suficiente.
- b) Cambios arbitrarios de medicación. Se detectaron numerosos supuestos en los que, aun existiendo autorizaciones previas, la auditoría del IAPOS dispuso modificaciones unilaterales en los esquemas terapéuticos, en abierta contradicción con la prescripción del médico tratante y sin respaldo clínico adecuado. Estas decisiones vulneran el principio de continuidad terapéutica y exponen a los pacientes a riesgos innecesarios.
- c) Medicamentos de alto costo. Persisten dificultades en el acceso a drogas biológicas, tratamientos oncológicos, terapias destinadas a enfermedades poco frecuentes y presta-

ciones vinculadas a discapacidad, especialmente cuando superan los protocolos internos o listados restrictivos del Instituto. En numerosos casos, estas situaciones derivaron en la promoción de acciones judiciales de amparo para obtener la cobertura de prestaciones esenciales.

● Demoras en cobertura prestación Acompañante Terapéutico.

Se recibieron numerosos reclamos de familiares de afiliados al IAPOS —en su gran mayoría niños, niñas y adolescentes con Certificado Único de Discapacidad— que contaban con autorización de la prestación de Acompañante Terapéutico bajo modalidad de reintegro de gastos, en muchos casos con cobertura prevista de enero a diciembre del año en curso.

Los planteos se originaron en los excesivos retrasos en la efectivización de los pagos por parte de la obra social, registrándose demoras de cinco a seis meses. Esta situación generó graves perjuicios económicos, dado que el costo mensual de la prestación supera los \$700.000, tornando insostenible para las familias afrontar esos montos durante períodos prolongados. La demora comprometía la regularidad y eficacia de los tratamientos y colocaba en riesgo su continuidad, la cual en muchos casos sólo pudo sostenerse gracias a la comprensión de los acompañantes terapéuticos.

Desde la Defensoría se instruyó cada caso conforme el procedimiento previsto en la Ley 10.396, remitiéndose oficios individualizados en los que se solicitó la agilización de los pagos. Si bien se recibieron respuestas con constancias de acreditación de algunos períodos adeudados, ello no resultaba suficiente para garantizar la continuidad de prestaciones contempladas en la Ley Nacional de Discapacidad.

En reunión mantenida el 29/10/25 con la máxima autoridad del Instituto, se planteó la necesidad de implementar una cobertura superadora y evaluar un mecanismo de pago directo a los prestadores, entendiendo que el sistema de reintegros, con demoras reiteradas, obligaba a los afiliados a efectuar reclamos constantes sin respuesta efectiva. A mediados de noviembre se informó que, mediante Disposición General



N.º 056/2025, se aprobó el proyecto de Acta de Comisión Mixta entre IAPOS y la A.M.A.C.I., incorporando la prestación al convenio vigente. El nuevo esquema reemplaza el sistema de reintegros por uno de autorización, control y liquidación mensual consolidada, con implementación inicial en la Región Centro-Norte por seis meses, sujeto a evaluación conjunta.

● **Cobro de coseguros a pacientes Oncológicos.**

Se planteó ante las autoridades del IAPOS la necesidad de evaluar la exención del cobro de coseguros —en prácticas de laboratorio y estudios de diagnóstico por imágenes— para afiliados que cursan patologías oncológicas.

La solicitud se fundamenta en la adecuación a lo dispuesto en el Anexo I de la Resolución 1926/2024 incorporada al PMO, que establece cobertura del 100 % para el tratamiento integral del cáncer. A la fecha, sólo un caso ha sido resuelto favorablemente, encontrándose otros en trámite. Mientras tanto, las consultas sobre esta temática continúan.

● **Bomba de insulina e insumos.**

Se intervinieron diversos casos orientados a agilizar la entrega de bombas de insulina y de los insumos correspondientes (parches, agujas y catéteres) para afiliados que presentaban hiperglucemias severas y episodios de descompensación con pérdida de conocimiento.

● **Toxina botulínica.**

Se logró la autorización de tratamiento con toxina botulínica para un menor de 15 años con CUD, diagnosticado con distonía de tronco idiopática, escoliosis severa y concavidad derecha. El joven presentaba dolor limitante de intensidad 9/10, pese a realizar terapia física, hidroterapia y psi-

coterapia, encontrándose bajo tratamiento diario con tramadol. La demora en la autorización restringía su concurrencia al establecimiento educativo y afectaba gravemente sus actividades cotidianas.

● **Neuroestimuladores implantables.**

Se logró la autorización de tratamiento con toxina botulínica para un menor de 15 años con CUD, diagnosticado con distonía de tronco idiopática, escoliosis severa y concavidad derecha. El joven presentaba dolor limitante de intensidad 9/10, pese a realizar terapia física, hidroterapia y psicoterapia, encontrándose bajo tratamiento diario con tramadol. La demora en la autorización restringía su concurrencia al establecimiento educativo y afectaba gravemente sus actividades cotidianas.

● **Reconocimiento de cronicidad.**

Se intervino para que el IAPOS reconociera la Colangitis Biliar Primaria como enfermedad crónica, en lugar de considerarla afección ambulatoria. La modificación permitió elevar la cobertura del 40% al 70%, representando un respaldo significativamente mayor en los gastos derivados del tratamiento.

● **Acceso a pañales-Token.**

Se registraron reclamos de afiliados que no podían retirar pañales por no contar con teléfono celular para obtener el código TOKEN requerido o por poseer dispositivos incompatibles con la aplicación. Tras la intervención institucional, se posibilitó la entrega sin exigencia del código.

● **Medicación PrEP.**

La Profilaxis Pre-Exposición contra el VIH (PrEP), conforme la Ley 27.675, debe ser garantizada por obras sociales y sistemas de salud, junto con la profilaxis post-exposición (PEP). Se abordaron con resultado favorable casos de afiliados con dificultades de acceso, destacándose que, en instancia inicial, el CEMAFE proveyó la medicación mientras se gestionaba la cobertura ante la obra social correspondiente.

● **Dificultades administrativas en el sur provincial.**

Se evidenciaron obstáculos significativos para resolver situaciones mediante gestiones informales, históricamente eficaces. Se registró falta de respuesta a oficios, pedidos de informe y presentaciones de pronto despacho, así como demoras inadmisibles en materia de salud. Estas omisiones privan a los afiliados de una vía administrativa eficaz y obligan, en numerosos casos, a judicializar conflictos que podrían resolverse institucionalmente.

● **Obstáculos a prestaciones por discapacidad.**

Persistieron restricciones en el acceso a prestaciones previstas en la Ley Nacional N.º 24.901:

a) Maestra integradora: reiteradas negativas cuando la prestación es complementaria a la

brindada por el Ministerio de Educación.

b) Acompañante terapéutico y asistente domiciliario: rechazos bajo el argumento de no integrar el nomenclador, pese a tratarse de prestaciones reconocidas.

c) Transporte para personas con discapacidad: ausencia de padrón claro de prestadores habilitados y negativa de transportistas a trabajar con IAPOS por demoras crónicas en pagos.

d) Cobertura de hogar para mayores de 60 años: limitación a subsidio parcial por geriatría, insuficiente frente a costos reales y sin sustento en la Ley 24.901, que no establece límites etarios.

● **Mal funcionamiento de la aplicación Mi IAPOS.**

Se recibieron múltiples reclamos vinculados al funcionamiento deficiente de la aplicación Mi IAPOS, especialmente para la adquisición de bonos, requisito indispensable para acceder a consultas y prestaciones. Los afiliados manifestaron que, aun utilizando los canales digitales de reclamo, no obtenían respuesta ni solución efectiva, agravando las barreras de acceso al sistema de salud.

Sobrecarga del sistema provincial de salud

El año 2025 estuvo atravesado por las consecuencias derivadas de las modificaciones legislativas dispuestas a nivel nacional durante el período anterior, las cuales impactaron de manera directa en la calidad y accesibilidad de las prestaciones de salud.

Este escenario se tradujo en un incremento sostenido y sin interrupciones de la demanda sobre el sistema público provincial, que debió absorber a un número creciente de ciudadanos. En muchos casos se trató de personas que, aun

contando con cobertura de obra social, vieron negadas prestaciones esenciales; en otros, de afiliados a empresas de medicina privada que se vieron obligados a solicitar la baja de sus planes ante la imposibilidad de afrontar el costo de las cuotas, afectadas por aumentos significativos.

Asimismo, de la información recabada en los principales efectores provinciales surge una concurrencia considerable de monotributistas (pequeños contribuyentes), quienes en la práctica encontraron serias dificultades para acceder a coberturas de obras sociales nacionales como consecuencia de la modificación introducida por

el Decreto 955/2024. Esta normativa, al facultar a las obras sociales a decidir si aceptan o no a este universo de aportantes, terminó restringiendo la oferta efectiva de cobertura. Actualmente son aproximadamente 40 los agentes de salud inscriptos que formalmente aceptan afiliados bajo este régimen, muchos de los cuales registran antecedentes de reclamos por demoras en autorizaciones o carecen de delegaciones y oficinas en el interior del país, limitando el contacto a canales digitales como correo electrónico o mensajería instantánea, lo que dificulta la interacción y la resolución oportuna de trámites.

A lo expuesto se suma la disminución —y en algunos casos la discontinuidad— en el envío de

Plus médico

En el marco de las competencias asignadas por la Ley Provincial N.º 13.731, la Defensoría del Pueblo continuó desarrollando tareas de asesoramiento a afiliados respecto de la normativa vigente y de los procedimientos administrativos para la presentación de reclamos por cobros de plus médico. Asimismo, se brindó acompañamiento en la gestión operativa de dichas denuncias tanto ante el IAPOS como ante otras obras sociales.

En relación específica con el IAPOS, se sostuvieron reuniones periódicas con sus autoridades a fin de fortalecer los canales de diálogo institucional y mejorar los circuitos de respuesta. Se mantuvo interacción constante con las áreas de control y con aquellas responsables del reconocimiento y pago de compensaciones derivadas de denuncias por cobros indebidos.

A partir de la implementación de la aplicación “Mi IAPOS”, se habilitó un apartado específico destinado al control de cobros de plus médico, a través del cual los afiliados pueden formular denuncias y acceder a compensaciones. El reintegro corresponde al monto denunciado, con un tope mensual equivalente a dos aranceles de consulta por afiliado. Asimismo, cuando se presentan múltiples denuncias contra un mismo profesional, la compensación se reconoce únicamente respecto

de medicamentos de alto costo y esenciales cuya cobertura proviene de programas nacionales. Frente a esta situación, la Provincia de Santa Fe debió asumir la provisión en sus efectores para evitar la interrupción de tratamientos críticos, incluyendo medicamentos inmunosupresores, oncológicos, psicotrópicos y otras drogas de elevado valor. Según datos oficiales publicados por el gobierno provincial, se registró una reducción del 72 % en la cantidad de tratamientos distribuidos a la Provincia a través del Programa Remediar para ciudadanos sin cobertura social, lo que profundizó la presión sobre el sistema público de salud.

de las dos primeras. No obstante, se registraron casos de personas que no utilizan la aplicación móvil, ya sea por limitaciones tecnológicas o por desconocimiento de su funcionamiento; en tales situaciones, se brindó asesoramiento para canalizar los reclamos de manera presencial ante las áreas correspondientes de la obra social, con acompañamiento institucional.

En cuanto a reclamos individuales, se efectuaron gestiones ante el IAPOS y ante obras sociales nacionales para resolver situaciones concretas, tales como reintegros de pagos ya efectuados y prevención de cobros previos a intervenciones médicas.

Cabe recordar que el artículo 6 de la Ley 13.731 establece que el Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe debe proveer cartelera en cantidad suficiente con la leyenda: “El cobro del plus médico es ilegal. Denúncielo”, la cual debe ser exhibida obligatoriamente por los prestadores en los lugares de atención al público. La ausencia de esta cartelera, siempre que exista constancia de su recepción y se verifique su no exhibición, habilita la aplicación de las sanciones previstas en la normativa vigente.

Ministerio de salud

● Hospitales públicos provinciales.

En el transcurso del año, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe intervino en múltiples gestiones vinculadas al funcionamiento de los hospitales públicos provinciales, sosteniendo un rol activo en la tramitación de reclamos relacionados con la obtención de turnos, provisión de medicamentos, realización de estudios médicos y, especialmente, acceso a cirugías programadas.

Se detectó un número significativo de pacientes en lista de espera para intervenciones quirúrgicas, particularmente en el área traumatológica, tales como reemplazos de prótesis de cadera y rodilla. En varios casos, las demoras superaban el año, generando un deterioro progresivo en la calidad de vida de los pacientes y agravando cuadros clínicos que requerían resolución quirúrgica.

Desde las autoridades hospitalarias se informó que dichas demoras obedecen, principalmente, al incremento sostenido de la demanda sobre el sistema público de salud, a la necesidad de reparación y adecuación de quirófanos, y a la falta o retraso en la provisión de prótesis. Si bien persisten dificultades estructurales que conti-

núan afectando el acceso oportuno a las prestaciones, en numerosos casos la intervención de la Defensoría permitió destrabar cirugías pendientes. Para ello, se consolidó una red de contactos institucionales con los efectores de salud, lo que facilitó la comunicación, permitió brindar información precisa a los ciudadanos y agilizó la resolución de reclamos. En un caso de patología compleja gestionado ante el Hospital J. B. Iturraspe, se logró adelantar un turno quirúrgico, considerando que el sistema de asignación depende de dicho efector.

● Sistema de Atención Médica para la Comunidad (SAMCo).

Se registraron nuevamente denuncias de ciudadanos que, al intentar acceder a atención médica en distintos efectores del Sistema de Atención Médica para la Comunidad (SAMCo), fueron rechazados bajo el argumento de contar con obra social. Esta práctica configura una vulneración directa del derecho constitucional de acceso a la salud y establece una barrera inadmisibles para personas que, aun estando afiliadas a un agente del seguro de salud, no obtienen respuesta efectiva por parte de su cobertura.



Frente a cada una de estas situaciones, la Defensoría del Pueblo intervino de manera inmediata ante los Nodos de Salud correspondientes, requiriendo la garantía efectiva de la atención médica. En la mayoría de los casos, las gestiones institucionales resultaron satisfactorias, logrando que los pacientes recibieran la asistencia necesaria.

Desde los Nodos de Salud se reiteró que la atención en los SAMCos debe asegurarse a todos los ciudadanos, con independencia de su condición de afiliación a una obra social o empresa de medicina prepaga. Sin embargo, la reiteración de reclamos durante 2025 evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno y supervisión, tarea que la Defensoría continuará desarrollando a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de este principio fundamental.

● Informe de intervención socio-sanitaria.

A partir de una consulta vinculada a la solicitud de suspensión de una Pensión Nacional No Contributiva, se detectó una situación de marcada vulnerabilidad social y sanitaria. En el marco de las indagaciones realizadas ante el Área Social del Centro de Salud San Agustín —motivadas por demoras en la obtención de turnos para los informes médicos requeridos en el trámite de rehabilitación de la pensión— se tomó conocimiento de que el paciente, poseedor de Certificado Único de Discapacidad (CUD) y con antecedentes de ACV y secuelas derivadas, no recibía atención médica desde hacía cuatro años.

En articulación con el Servicio Social y mediante la identificación de referentes barriales que pudieran brindar apoyo, se logró reinsertar al paciente en el sistema de atención, comenzando a concurrir regularmente a controles los días martes y jueves. Asimismo, desde el propio efector de salud se gestionaron insumos y la provisión de un colchón adaptado, contribuyendo a mejorar sus condiciones de vida y su seguimiento sanitario.

● Salud reproductiva

Se intervino ante el planteo de una ciudadana que, al concurrir a un centro de salud de la ciudad de Santa Fe para la extracción de un implante subdérmico anticonceptivo previamente colocado, manifestó haber recibido por parte de la profesional médica expresiones impropias y jui-

cios de valor sobre su persona, lo que motivó su agravio y la presentación ante este organismo.

Se realizó gestión inmediata mediante la remisión de oficio a la Subsecretaría de Gestión Territorial de Salud Centro Norte. La respuesta institucional incluyó la decisión de convocar al personal del centro de salud a instancias de capacitación en derechos de salud reproductiva, así como la coordinación de una entrevista personal con la paciente para una escucha activa de los hechos y el traslado formal de la presentación a la médica ginecóloga involucrada para que efectuara el descargo correspondiente.

● Recategorización del Hospital de Florencia.

Se recibió presentación del Intendente de la localidad de Florencia solicitando la intervención de la Defensoría a fin de agilizar respuesta a una nota oportunamente elevada ante la Región de Salud Reconquista, vinculada a la recategorización del Hospital Rural N.º 5.

El trámite se encontraba sin movimiento desde febrero de 2024. El representante del Poder Ejecutivo municipal destacó la necesidad de adecuar la categorización del nosocomio frente al incremento de la demanda de atención médica por parte de la población local. En consecuencia, se ofició a la Subsecretaría Territorial de Salud Centro Norte, encontrándose el expediente aún en trámite al momento de la elaboración del presente informe.

● Prácticas de salud garantizadas por la Ley de Identidad de Género.

La Defensoría continuó brindando asesoramiento en relación con las prácticas de salud garantizadas por la Ley de Identidad de Género. En el proceso de afirmación de género, resulta prioritario asegurar la inclusión de las personas trans en el sistema de salud y su permanencia en el mismo mediante equipos interdisciplinarios que contemplen integralmente los aspectos bio-psico-sociales.

Cada intervención realizada por este organismo se orienta a garantizar el respeto efectivo de los derechos del colectivo de la diversidad sexual y a remover barreras que dificulten el acceso a prestaciones adecuadas.

● Funcionamiento del Comité VIH-CEMAFE

Durante el mes de abril se llevó a cabo una reunión de trabajo entre la Dirección de Consultoría Técnica de la Defensoría y el Comité de VIH del CEMAFE, en la cual se expusieron las actividades desarrolladas en materia de prevención, detección, abordaje y tratamiento del VIH. Se detallaron los circuitos de acceso a atención médica, realización de test y provisión de medicación.

En relación con la entrega de medicamentos, se informó que el CEMAFE se encuentra facultado a proveerlos exclusivamente a ciudadanos que no posean cobertura de salud. Asimismo, se destacaron acciones de concientización y detección temprana a través de charlas en escuelas, vecinales y asociaciones, cuando éstas lo solicitan.

Salud pública municipal

En el ámbito de la salud pública municipal, las problemáticas descritas respecto de los hospitales públicos provinciales y del Sistema de Atención Médica para la Comunidad (SAMCO) se replicaron de manera similar en los hospitales municipales y centros de salud de la ciudad de Rosario, los cuales cumplen funciones asistenciales análogas dentro del sistema público local.

En este contexto, se recibieron reclamos vinculados a demoras en la atención, dificultades para la obtención de turnos, provisión de medicamentos, realización de estudios y derivaciones, así como situaciones en las que se intentó condicionar la atención a la inexistencia de obra social,

PAMI

A lo largo del período informado, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe continuó recibiendo un volumen sostenido de reclamos vinculados al funcionamiento del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP-PAMI). Las presentaciones se concentraron principalmente en demoras en la tramitación de autorizaciones, provisión de medicamentos y entrega de prótesis y órtesis.

Entre las dificultades señaladas se mencionaron obstáculos para articular con determinadas instituciones, como la Cárcel de Coronda. Se subrayó la importancia de reforzar estrategias de prevención y detección temprana dirigidas a grupos de mayor riesgo, tales como varones cis que tienen relaciones sexuales con otros varones cis (HSH), personas trans y trabajadores y trabajadoras sexuales. Desde la Defensoría se informó el alcance de intervención del organismo y se puso a disposición para el abordaje de casos particulares y para la coordinación de acciones conjuntas orientadas a fortalecer la respuesta institucional.

práctica que contradice el principio de acceso universal al derecho a la salud.

Si bien la Defensoría del Pueblo carece de competencia directa sobre el sistema municipal de salud, se realizaron gestiones ante las autoridades correspondientes a fin de canalizar los reclamos recibidos. En un alto porcentaje de los casos se obtuvo resolución favorable, garantizando el acceso a las prestaciones requeridas. Sin embargo, la reiteración de estas situaciones durante el período informado pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de articulación institucional y de mejorar los circuitos de respuesta dentro del sistema de salud pública municipal.

En este marco, se avanzó en instancias de diálogo institucional con autoridades del organismo a nivel local, con el objetivo de optimizar los circuitos de respuesta ante situaciones urgentes que involucran a personas adultas mayores, especialmente aquellas que atraviesan patologías crónicas o se encuentran en contextos de alta vulnerabilidad social y sanitaria.

Uno de los ejes centrales de intervención estuvo relacionado con las dificultades en la autorización de medicamentos de alto costo y tratamientos sujetos a regímenes de excepción. En numerosos casos, la resolución depende de instancias administrativas centrales, lo que genera dilaciones que resultan incompatibles con la urgencia clínica que presentan los afiliados.

Del mismo modo, se mantuvo como problemática recurrente la provisión de prótesis y órtesis, registrándose demoras prolongadas que afectan de manera directa la movilidad, la autonomía y la calidad de vida de los beneficiarios. La Defensoría intervino en múltiples casos concretos mediante gestiones específicas que permitieron destrabar parcial o totalmente las situaciones planteadas.

Programa Incluir Salud

En el transcurso de 2025, la Defensoría del Pueblo continuó recibiendo reclamos de beneficiarios del Programa Incluir Salud, vinculados principalmente a obstáculos en el acceso efectivo a prestaciones básicas relacionadas con la discapacidad. Cabe señalar que la mayoría de las personas comprendidas en este programa son titulares de pensiones no contributivas, lo que agrava su situación de vulnerabilidad social y sanitaria.

Las dificultades más reiteradas estuvieron asociadas a demoras prolongadas en los procesos de afiliación, interrupciones o falta de continuidad en las prestaciones reconocidas por el Certificado Único de Discapacidad (CUD) y retrasos en la autorización de servicios esenciales. Estas situaciones generaron escenarios de especial fragilidad, comprometiendo tratamientos en curso y afectando la calidad de vida de los beneficiarios.

Frente a este panorama, la Defensoría del Pueblo realizó gestiones directas ante la Unidad de Gestión Provincial (UGP), requiriendo información detallada sobre los circuitos administrativos vigentes y solicitando la adopción de medidas concretas para normalizar los tiempos de respuesta. En dicho marco, se puso de manifiesto

Durante 2025 también se registraron inquietudes vinculadas a modificaciones en los mecanismos de acceso a medicamentos con cobertura por razones sociales. Frente a ello, esta institución efectuó requerimientos formales de información y realizó gestiones orientadas a evitar la implementación de exigencias administrativas que pudieran constituirse en barreras de acceso para los sectores más vulnerables.

La Defensoría del Pueblo continuará realizando un seguimiento permanente del funcionamiento de PAMI, priorizando la protección de los derechos de las personas adultas mayores y garantizando el acceso oportuno e integral a las prestaciones de salud.

que el funcionamiento del programa se sustenta en el convenio celebrado entre las provincias y la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), el cual habilita a la Dirección Nacional de Acceso a los Servicios de Salud (DNASS) a celebrar acuerdos con prestadores, estén o no registrados en el padrón nacional.

Sin perjuicio de ello, se detectaron fallas estructurales en los sistemas de registración y facturación, particularmente en lo referido al transporte para personas con discapacidad. En estos casos, los prestadores acceden de manera parcial a los circuitos administrativos, lo que genera interrupciones en la cobertura sin mecanismos de alerta temprana ni seguimiento preventivo de las prestaciones.

Ante la persistencia de estas irregularidades y la ausencia de soluciones oportunas en el ámbito local, la Defensoría del Pueblo promovió la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación. Esta articulación permitió destrabar múltiples situaciones concretas y restituir prestaciones que se encontraban suspendidas, especialmente en casos de alta complejidad que requerían intervención urgente.

Fentanilo

A partir de la reunión inicial mantenida entre las autoridades de la Defensoría del Pueblo y los familiares de las víctimas, se brindó asesoramiento específico en relación con los derechos de los pacientes, poniendo especial énfasis en el acceso a la historia clínica como herramienta fundamental para el ejercicio del derecho a la verdad, la reconstrucción de los hechos y la eventual promoción de acciones judiciales.

Instituto de obra social de las fuerzas armadas y de seguridad (IOSFA)

Durante 2025 se intervino en carácter oficioso y con resultados altamente satisfactorios ante la Delegación Santa Fe del IOSFA, a partir de reclamos formulados por afiliados en relación con recortes o demoras en la cobertura de prestaciones de diversa índole. Entre las principales problemáticas se destacaron prácticas vinculadas a discapacidad, provisión de medicamentos para enfermedades crónicas, tratamientos de HIV y oncología, demoras en la entrega de prótesis y dificultades en el pago de reintegros, entre otras.

Cabe recordar que el IOSFA fue creado en 2014 mediante la unificación de las tres ex obras sociales militares (Ejército, Armada y Fuerza Aérea), y actualmente cuenta con más de 550 mil afiliados en todo el país. No se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Servicios de Salud y atraviesa, según es de público conocimiento, un proceso de reestructuración interna y saneamiento económico-financiero.

Frente a este escenario, a comienzos del año se estableció contacto institucional con la máxima autoridad de la Delegación Santa Fe, coordinándose un esquema específico para la recepción de reclamos y el envío de oficios vía correo electrónico a fin de ser elevados a la Sede Central. Este mecanismo resultó eficaz y permitió resolver la totalidad de los casos recibidos, evitando que los afiliados —en su mayoría sin recursos suficientes para acceder a patrocinio letrado particular— quedaran desamparados. La Defensoría continuará interviniendo oficiosamente ante este agente del seguro de salud.

En paralelo, se desarrolló un trabajo articulado entre el área de Salud y el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de garantizar un abordaje interdisciplinario que integrara la dimensión jurídica con la contención institucional y el acompañamiento humano que este tipo de situaciones, de particular gravedad, demandan.

A continuación, se detallan algunos de los casos más relevantes abordados:

● Falta de cobertura en diversas prestaciones de Discapacidad.

Se intervino ante la negativa de cobertura de rehabilitación (terapia ocupacional, psicología y apoyo económico escolar) para un niño con diagnóstico de Autismo. Mediante gestiones reiteradas se logró que la obra social otorgara la cobertura correspondiente en todas las oportunidades necesarias.

● Demoras en la entrega de medicación.

Un afiliado con diagnóstico de Espondilitis Anquilosante requería Certolizumab Pegol para el tratamiento de su enfermedad. A través de diversas gestiones se obtuvo la autorización, la asignación de droguería y la posterior entrega efectiva del medicamento.

● Medicamentos e insumos por DBT Tipo 1.

Se tomó intervención ante la presentación de un afiliado que se encontraba desde hacía un mes sin medicación ni insumos (sensores, insulina glargina, insulina degludec, tiras reactivas, lancetas y agujas). Tras contacto telefónico y envío de correo institucional, se logró la provisión integral de todo lo requerido.

● Provisión de silla de ruedas motorizada.

Se intervino en favor de un afiliado de 21 años, residente en zona rural de San Javier, con CUD que consignaba diagnóstico de traumatismo medular torácico, paraplejía espástica, disfun-

ción neuromuscular vesical y fractura vertebral. El joven había solicitado una silla de ruedas motorizada con características especiales de alto costo. Si bien el pedido databa de dos meses al momento de su presentación, se consideró pertinente intervenir oficiosamente dada la necesidad urgente del elemento para iniciar su rehabilitación. Se obtuvo rápida respuesta tanto de la Delegación local como del área Legal en Buenos Aires, concretándose la entrega en breve plazo.

Otros reclamos a obras sociales y empresas de medicina prepaga

Entre las problemáticas más frecuentes se encuentran:

- Rechazos totales o parciales de cobertura, especialmente en medicamentos, prótesis, órtesis, estudios complejos y cirugías.
- Negativas de afiliación, bajas unilaterales o rescisiones contractuales intempestivas, muchas veces sin causa suficiente ni debido proceso.
- Incrementos desproporcionados de las cuotas, que tornan inaccesible la continuidad de los planes de salud.
- Conflictos vinculados a la rescisión contractual, exigencias de libre deuda y obstáculos administrativos para la continuidad de la cobertura. A través de las gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo, en un alto porcentaje de los casos se logró la restitución de prestaciones, la reanudación de servicios suspendidos o la revisión de decisiones contractuales cuestionadas. Sin perjuicio de ello, la reiteración de este tipo de prácticas por parte de algunos agentes del sistema de salud evidencia la necesidad de reforzar los mecanismos de control y supervisión a nivel nacional, labor que esta institución continuará impulsando mediante los canales correspondientes.

Entre las actuaciones más relevantes se encuentran las que siguen.

● Obra Social del Personal de la Construcción (OSPECON).

Este agente del seguro de salud atraviesa un proceso de intervención derivado de dificultades financieras. Durante 2025 se registraron reiterados cortes de servicios, lo que motivó intervenciones por diversas problemáticas: de-

● Reintegros de tratamiento de rehabilitación.

En otro caso, se confeccionó nota para ser presentada por una afiliada jubilada con CUD, diagnosticada con Cardiomiopatía dilatada, angioplastia con injerto y prótesis coronarias, a fin de solicitar el reintegro de un mayor número de sesiones de kinesiología. Como resultado de la gestión, se obtuvo el reconocimiento y pago de los reintegros solicitados.

moras injustificadas en la aprobación inicial de tratamientos —principalmente oncológicos— y dificultades logísticas y administrativas en la entrega efectiva de medicamentos.

Asimismo, se realizaron gestiones para obtener cobertura de radioterapia de intensidad modulada y para acelerar la provisión de insumos cuya entrega presentaba plazos excesivos.

● Obra social del Personal de la Actividad de Turf (OSPAT).

Se intervino para que un afiliado con Hepatitis B crónica pudiera acceder regularmente a su tratamiento con Tenofovir Disoproxil, logrando la normalización en la entrega del medicamento.

También se gestionó de manera oficiosa la autorización de una cirugía para el recambio de batería de marcapasos, cuya aprobación se encontraba demorada desde hacía varios meses, pese a tratarse de un dispositivo de soporte vital indispensable.

● Obra Social del Personal Rural y Estibadores de la República Argentina (OSPRERA).

Mediante gestiones coordinadas con el área Legal se aseguró la entrega de medicamentos de alto costo y enzimas pancreáticas para el tratamiento de fibrosis quística en tres niños de 2, 8 y 11 años, todos con CUD. La provisión venía siendo intermitente desde noviembre de 2024, comprometiendo la continuidad terapéutica y la salud de los menores. La obra social asumió el compromiso de regularizar el suministro, garantizando la continuidad del tratamiento.

Asimismo, se intervino ante el reclamo de una afiliada de la localidad de San Justo por falta de

entrega de medicación oncológica. Tras gestiones ante el área Legal y el cambio de proveedor, se logró que la medicación estuviera disponible a tiempo para su tratamiento.

Durante el año también fue necesario intervenir para obtener el alta administrativa de afiliados que, pese a realizar aportes desde hacía años —incluidos monotributistas—, veían sistemáticamente negada su afiliación efectiva.

● Obra Social de los Trabajadores del Turismo Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (OSUTHGRA).

Se garantizó la entrega de elementos de movilidad para una niña de 12 años con discapacidad. Los dispositivos incluían silla de ruedas postural autopropulsable de plegado lateral, silla de baño articulada y modular, y andador. Las demoras generaban incertidumbre respecto de la evolución clínica. Mediante gestiones telefónicas y por correo electrónico se logró la provisión de los equipos, mejorando significativamente su calidad de vida.

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

Se brindó orientación y se confeccionó nota para que un afiliado solicitara reintegro por el pago de un “coseguro” exigido por un profesional de

la cartilla para una cirugía de urgencia por lesión en el dedo meñique, intervención que finalmente no se realizó. La gestión permitió encauzar el reclamo correspondiente.

● Obra Social de Conductores de Transporte Colectivo de Pasajeros (UTA).

Se obtuvo autorización con reintegro anticipado para la realización de una angiografía con contraste. La afiliada contaba con prescripción urgente desde hacía más de dos meses sin respuesta de la obra social. Dado el elevado costo del estudio (aproximadamente \$650.000–\$700.000) y la imposibilidad económica de afrontarlo, se solicitó con éxito el reintegro previo a la realización.

● Obra Social del Personal de la Encotesa y de las Comunicaciones de la República Argentina (OSPEC).

Se gestionó contacto directo con la Dirección Médica ante la presentación de una afiliada domiciliada en barrio La Guardia, a fin de asegurar la provisión continua de insumos esenciales para un niño de 3 años con discapacidad severa que requiere internación domiciliaria las 24 horas. Además de garantizar la entrega inmediata, se facilitó el canal de comunicación entre la obra social y la familia para prevenir futuras interrupciones en la cobertura.

Creación del posgrado de especialización en cuidados paliativos

La Organización Panamericana de la Salud define a los Cuidados Paliativos como un sistema de atención destinado a pacientes con enfermedades potencialmente mortales y a sus familias, orientado a prevenir y aliviar el sufrimiento mediante la identificación temprana, evaluación y tratamiento del dolor y de otros problemas físicos, psicosociales y espirituales.

En el contexto actual, caracterizado por el envejecimiento poblacional y el aumento sostenido de enfermedades crónicas, resulta imprescindible fortalecer los sistemas sanitarios a través de la capacitación específica de los profesionales que intervienen en la atención de estos pacientes y de sus entornos familiares.

En continuidad con el trabajo desarrollado en años anteriores, y reflejado en informes de gestión previos, desde fines de 2024 y durante 2025 la Defensoría del Pueblo colaboró activamente con la Unidad Especializada en Dolor y Cuidados Paliativos que funciona en el CEMAFE. En este marco, se participó conjuntamente con representantes de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Litoral y del Colegio de Médicos de la 1ª Circunscripción de la Provincia de Santa Fe en las reuniones llevadas a cabo en la sede del Ministerio de Salud de la Provincia.

Estas instancias de trabajo tuvieron como finalidad abordar los aspectos académicos, administrativos y normativos necesarios para la

creación y posterior aprobación del Posgrado de Especialización en Cuidados Paliativos por parte de la cartera sanitaria provincial. El objetivo del programa es brindar herramientas teóricas y prácticas que permitan a los profesionales implementar estrategias fundamentales

de abordaje interdisciplinario de personas con enfermedades complejas y avanzadas, así como acompañar adecuadamente a sus familias, promoviendo un mejor manejo de síntomas y un adecuado control de la agonía en el marco de los Cuidados Paliativos.



D.2 Discapacidad

A casi dos décadas de la entrada en vigencia de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada en nuestro país mediante la Ley 26.378, puede afirmarse que, si bien se han registrado avances significativos en el reconocimiento de las personas con discapacidad como sujetos plenos de derechos, aún persisten múltiples desafíos para lograr su efectiva realización.

En la práctica cotidiana, continúa observándose un número considerable de personas que manifiestan la vulneración de sus derechos o que, en el mejor de los casos, deben sortear diversos obstáculos administrativos, económicos o insti-

tucionales para poder acceder a ellos.

Como se ha señalado en informes de gestión anteriores, el trabajo diario de la Defensoría del Pueblo se orienta a contribuir a la construcción de una sociedad que respete la dignidad y la igualdad de todas las personas, con independencia de sus diferencias. En ese marco, resulta fundamental no sólo intervenir ante vulneraciones concretas, sino también promover y difundir activamente los derechos reconocidos a las personas con discapacidad.

A continuación, se sintetizan los principales temas abordados durante 2025 en esta materia.

Obtención de certificado de discapacidad

Numerosas personas con discapacidad solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo para agilizar la tramitación del Certificado Único

de Discapacidad (CUD), documento indispensable para el acceso a prestaciones de salud, transporte, educación y otros beneficios específicos.

En particular, se requirió atención prioritaria en aquellos casos donde la demora en la emisión del certificado impedía el acceso a tratamientos urgentes o a prestaciones esenciales. Asimismo, se abordaron situaciones de rechazos considerados injustificados, promoviendo solicitudes de reconsideración y requiriendo una nueva evaluación por parte de Juntas Evaluadoras con distinta compo-

sición a la que había dispuesto el rechazo inicial.

En todos estos casos, la Defensoría realizó gestiones ante la Subsecretaría de Personas con Discapacidad, requiriendo respuestas ágiles y efectivas, a fin de garantizar el acceso oportuno a los derechos que se encuentran condicionados a la obtención del CUD.

Revisión técnica vehicular obligatoria: cobro de sellado y legalización de las fotocopias

Se recibió la presentación de un ciudadano con discapacidad, titular de CUD vigente y residente en la ciudad de Santa Fe, quien manifestó que al concurrir a realizar la Revisión Técnica Vehicular Obligatoria (RTVO) en un taller habilitado se le exigía el pago de un sellado y la legalización en Tribunales de las fotocopias que debía presentar para iniciar el trámite.

Dado que la Ley Provincial 13.973 y el Decreto 1857/22 —Anexo I— no contemplan costo alguno en concepto de sellado ni establecen la exigen-

cia de legalización judicial de las copias, sino únicamente la presentación de originales junto con sus fotocopias para cotejo, la Defensoría ofició a la Agencia Provincial de Seguridad Vial a fin de aclarar la situación.

Como respuesta, la Agencia reafirmó la gratuidad de la RTVO para titulares de CUD y ratificó la obligatoriedad de certificar las copias mediante cotejo con los originales, no siendo exigible su legalización judicial. Asimismo, se comunicó este lineamiento a la Cámara de Talleres de RTVO para su debido conocimiento y aplicación uniforme.

Cobro sellado y estampillas por acto médico - Arte de Curar

Se recibió el planteo de un afiliado de IAPOS con discapacidad, residente en la localidad de Malabrigo, quien manifestó su agravio ante el cobro de estampillas y sellados en estudios de control vinculados a su patología (radiografías, tomografías, análisis bioquímicos, entre otros). Asimismo, refirió que se le exigía el pago de sellado al momento de retirar mensualmente su medicación en farmacia.

En primera instancia se realizaron gestiones ante el IAPOS, organismo que informó no tener injerencia en dichos cobros, indicando que los mismos son establecidos por la Caja de Seguridad Social para los Profesionales del Arte de Curar de la Provincia de Santa Fe, conforme la Ley 12.818. Posteriormente, se efectuaron consultas ante el Colegio de Farmacéuticos de la Primera Circunscripción, que confirmó recibir comunicaciones oficiales periódicas de la Caja del Arte de Curar relativas a la actualización de aranceles aplicables a sellados por retiro de medicación y estampillado en actos médicos.

Determinado el origen del cobro, se promovió una gestión de buenos oficios ante la Caja del Arte de Curar, solicitando se contemple la situación de las personas con discapacidad y la normativa nacional que garantiza cobertura integral de prestaciones de salud, sin cobro de coseguros y con cobertura del 100 % en medicación vinculada al CUD. Se señaló que tales pagos constituyen un obstáculo en el acceso a la salud y plantean una posible colisión entre normativa nacional y provincial.

Desde el área jurídica de la Caja del Arte de Curar se tomó contacto inmediato, informando que se evaluaría la situación planteada y proponiendo una entrevista personal con el damnificado para brindar una solución. No obstante, el afiliado y su familia desistieron de la propuesta. En ese marco, se explicó el alcance de la intervención de la Defensoría conforme lo dispuesto por la Ley 10.396.

Negativa en entrega de pasajes por franquicia por discapacidad

● Trazado provincial.

Se abordaron diversos reclamos vinculados con la negativa de empresas de transporte automotor de pasajeros a emitir pasajes gratuitos en virtud de la franquicia por discapacidad, bajo el argumento de agotamiento de cupo.

Dado que la normativa nacional referida a cupos no resulta aplicable a los servicios de jurisdicción provincial, en todos los casos se sugirió a los reclamantes efectuar la denuncia correspondiente ante la Subsecretaría de Transporte como órgano de contralor. Paralelamente, la Dirección ofició ante dicho organismo, obteniéndose respuestas favorables.

Por la misma problemática se recibió una presentación del Concejo Municipal de la ciudad de Vera, en la cual se expresaba preocupación por la negativa o entorpecimiento en la emisión de pasajes por discapacidad por parte de una empresa con trazas provinciales e interprovinciales. En lo que respecta a los servicios dentro del territorio santafesino, se ofició a la Subsecretaría de Transporte, la cual informó haber intimado a la empresa y labrado las correspondientes actas de infracción.

● En trazas interprovinciales.

Con relación a servicios de jurisdicción nacional,

Abordaje y acompañamiento integral a persona con discapacidad auditiva y grupo familiar

Desde el año 2022, la Zona Sur de esta Defensoría del Pueblo sostiene un acompañamiento integral a una ciudadana de 35 años con hipoacusia profunda bilateral neurosensorial, madre de tres hijas menores de edad, dos de ellas con la misma discapacidad auditiva.

A partir de la intervención institucional se gestionaron diversos trámites ante organismos provinciales y nacionales, logrando la obtención de una Pensión No Contributiva por invalidez laboral, la Asignación Universal por Hija con Discapacidad para cada una de sus hijas, la tarifa social del servicio provincial de energía y la

se remitió nota a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), recibiendo una respuesta en la que se afirmó que las gratuidades establecidas en el bloque de legalidad y convencional vigente deben ser cumplidas por las operadoras de transporte automotor de pasajeros bajo jurisdicción nacional, declarando competencia sobre la empresa involucrada.

Dicha respuesta fue comunicada al Concejo Municipal de Vera, cuyos integrantes expresaron su agradecimiento por la intervención institucional.

Cabe destacar un caso que al momento de elaboración del presente informe continúa en trámite, en el cual la negativa en la entrega de pasajes recaía sobre el acompañante de una persona no vidente: un adolescente de 17 años y 5 meses, acreditado como tal mediante el CUD. La empresa fundamentaba la negativa en la minoridad del acompañante. Ante ello, se consideró pertinente oficiar a la Subsecretaría de Transporte a fin de que se analice la situación de manera integral, contemplando no sólo la normativa específica en materia de discapacidad, sino también las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación relativas a la autonomía progresiva de los menores y su capacidad jurídica.

adjudicación de una vivienda, que fue otorgada en octubre de 2023. Estas gestiones permitieron mejorar sustancialmente las condiciones de vida del grupo familiar.

Durante el presente año se continuó con acompañamientos presenciales en distintas instancias. Se asistió a la ciudadana ante los Tribunales Provinciales de Rosario para iniciar el reclamo de cuota alimentaria al progenitor de las niñas. También se gestionó la renovación del Certificado Único de Discapacidad (CUD) de dos de sus hijas y la tramitación de audífonos, lo que implicó obtención de turnos en la Subsecretaría de

Inclusión, consultas médicas con otorrinolaringología, comparecencia ante la Junta Evaluadora y coordinación permanente con el centro de salud de referencia.

Asimismo, se realizaron gestiones ante el Área de Emergentes de Hábitat de la Municipalidad de Rosario para solicitar ayuda económica extraordinaria y elementos esenciales para el hogar (ventilador, colchones, entre otros). Se brindó asesoramiento e inscripción en el Registro de Acceso a los Subsidios de Energía (RASE) y se acompañó a la empresa de telefonía para gestionar el cambio de compañía, dado que el abono resultaba excesivamente oneroso. También se efectuaron trámites vinculados a auditorías ante el Hospital Italiano en relación con ANDIS y diversas gestiones ante ANSES.

Se acompañó además a la Dirección Provincial de Vivienda, al Centro Territorial de Denuncias

Otro abordaje integral

En marzo del corriente año se presentó otra ciudadana con hipoacusia solicitando asesoramiento para tramitar una pensión y evaluar la posibilidad de percibir un seguro tras el fallecimiento de su pareja, con quien convivió durante 35 años y es padre de sus hijas.

Se le brindó asesoramiento detallado respecto a la obtención de clave de la Seguridad Social, solicitud de turnos, tipo de pensión a tramitar, documentación necesaria, posibles incompatibilidades con la Pensión No Contributiva y viabilidad del trámite. En junio se la acompañó a la empresa Telecom, utilizando servicio de intérprete de Lengua de Señas para garantizar la comunicación. Allí se consultó sobre la existencia de un

—por el robo de una mochila que contenía DNI y CUD de una de las niñas—, al Registro Civil y a otras dependencias administrativas, garantizando siempre accesibilidad comunicacional mediante intérprete de Lengua de Señas cuando fue necesario.

Un aspecto especialmente relevante fue el acompañamiento a una reunión en la escuela a la que asisten las niñas. La madre expresó su voluntad de que continúen en sus actuales instituciones y no sean trasladadas a otra más cercana a su domicilio, ya que en la escuela actual cuentan con intérprete de Lengua de Señas y compañeras sordas, lo que asegura accesibilidad comunicacional y socialización en su lengua materna. La intervención institucional se orientó a respaldar esta decisión, priorizando el derecho a la educación inclusiva y el interés superior de las niñas.

seguro laboral y se solicitó el último recibo de sueldo. Se informó que el trabajador había cesado su vínculo formal en 2022, continuando luego en modalidad informal, y que existía un compromiso documentado de otorgar cuatro salarios en caso de fallecimiento.

Posteriormente se gestionó la documentación requerida (partida de defunción, CUIL, CBU y DNI) y en agosto se la acompañó a su turno ante ANSES para iniciar la pensión derivada por fallecimiento. El organismo solicitó documentación adicional para evaluación jurídica, la cual fue presentada en diciembre. El trámite se encuentra actualmente en análisis, a la espera de resolución.

Programa “Problemáticas auditivas y sus avatares en la subjetividad”

La Defensoría del Pueblo mantiene, desde el año 2023, un convenio de colaboración con el programa “Problemáticas auditivas y sus avatares en la subjetividad”, dependiente de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario.

Este programa tiene como finalidad promover políticas públicas orientadas a la inclusión de personas con discapacidad auditiva. Entre sus objetivos se destacan: la investigación sobre sordera prelocutiva en la infancia; el acompañamiento y apoyo a personas sordas; la generación de información destinada a familias e instituciones; el análisis de tecnologías disponibles y la difusión de la diversidad de abordajes existentes. Asimismo, procura consolidar un espacio de mediación

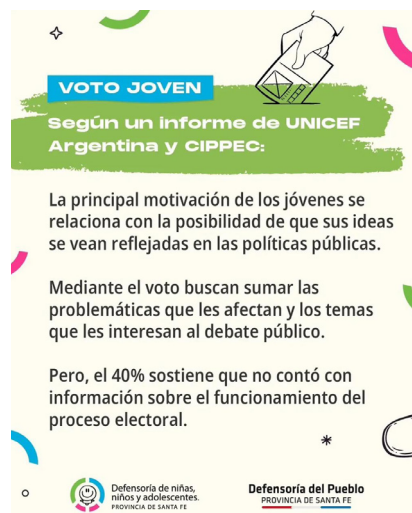
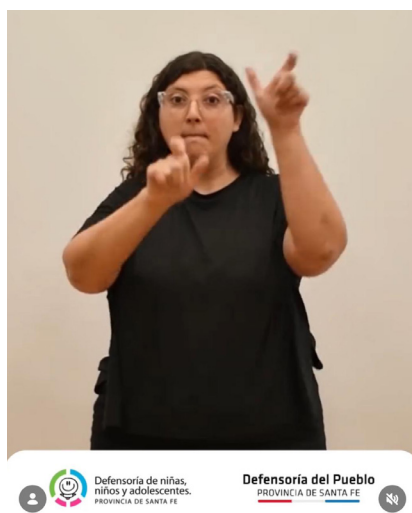
cultural que garantice accesibilidad mediante el uso de la Lengua de Señas Argentina (LSA).

En ese marco, a lo largo del año se participó en distintas instancias de trabajo conjunto. La profesional intérprete de Lengua de Señas de esta Defensoría asistió a reuniones de equipo —realizadas los días sábados— destinadas a la planificación y análisis de casos, así como a intervenciones en consultorio. El espacio brinda atención psicológica a personas sordas, y la participación institucional en el rol de intérprete permitió garantizar la comunicación efectiva, posibilitando el abordaje adecuado de las problemáticas tratadas y la elaboración subjetiva de los procesos terapéuticos.

Interpretación en lengua de señas – video “voto joven”

En virtud de lo establecido por la Ley 26.774, las y los jóvenes de 16 y 17 años tienen derecho a ejercer el sufragio. El denominado “voto joven” constituye una herramienta central para la participación democrática, permitiendo a las juventudes expresarse a través de las urnas y elegir a sus representantes, fortaleciendo así la construcción de una democracia más inclusiva y representativa. En fecha 15 de octubre de 2025, esta Defensoría

participó en la interpretación a Lengua de Señas Argentina (LSA) de las placas informativas elaboradas sobre el voto joven, garantizando la accesibilidad comunicacional de dicho material para personas sordas. Esta acción se inscribe en la línea de trabajo sostenida por el organismo en materia de accesibilidad y ejercicio pleno de derechos políticos en igualdad de condiciones. Se Adjunta QR con para dar ingreso al link



Acceso a la educación

Continúan registrándose barreras en el acceso a la educación de niños, niñas y adolescentes con discapacidad. La insuficiente disponibilidad de personal capacitado y el sostenido incremento de la demanda de educación inclusiva dificultan la adecuada cobertura de las necesidades específicas de estos estudiantes dentro del sistema educativo.

Como consecuencia, numerosas familias se ven obligadas a recurrir a instituciones privadas, lo que genera nuevas problemáticas. Entre las situaciones más frecuentes se destacan:

- Negativas de cobertura por parte de obras sociales para financiar apoyos educativos o acom-

pañamientos escolares.

- Rechazo de admisión o imposición de restricciones en el ingreso a establecimientos educativos privados.
- Reducción arbitraria de la carga horaria escolar para estudiantes con discapacidad.
- Dificultades en la provisión de materiales adaptados y en la implementación de adecuaciones curriculares.

Estos obstáculos no sólo vulneran el derecho a la educación en condiciones de igualdad, sino que profundizan las desigualdades estructurales en el acceso a oportunidades de aprendizaje y desarrollo, afectando el proyecto de vida de niños y adolescentes con discapacidad.

Subsecretaría de personas con discapacidad

La Subsecretaría de Personas con Discapacidad tiene a su cargo la provisión de insumos para aquellas personas que no cuentan con cobertura de salud a través de obra social sindical o empresa de medicina prepaga.

Durante los últimos meses del año se advirtieron demoras excesivas en la entrega de audífonos a personas con hipoacusia. Según lo manifestado por quienes efectuaron consultas ante esta Defensoría, las respuestas brindadas por el organismo resultan dispares y poco claras. En algunos casos se informa que solo se entrega un audífono por persona, aun cuando la hipoacusia sea bilateral y requiera dos dispositivos; en otros, se señala que el tiempo de espera depende del momento del año en que se realiza la solicitud.

Estas inconsistencias evidencian deficiencias de coordinación institucional y generan incertidumbre en los usuarios, afectando directamente su salud y calidad de vida. La situación impacta especialmente en quienes dependen exclusivamente del sistema público de salud para su atención y seguimiento.

Frente a ello, la Defensoría del Pueblo realizó gestiones oficiosas ante la Subsecretaría, requiriendo una respuesta clara y unificada respecto de los criterios de adjudicación, y exhortando a la entrega efectiva y oportuna de los insumos debidamente solicitados, en resguardo de los derechos de las personas con discapacidad.

Afiliaciones en empresas de medicina prepaga

Además de las problemáticas previamente mencionadas, se registraron situaciones en las que personas con discapacidad —o padres y madres de niños y niñas con discapacidad, incluidos recién nacidos con diagnósticos preliminares que podrían derivar en una discapacidad— intentaron afiliarse a empresas de medicina prepaga y encontraron obstáculos indebidos.

periores a las correspondientes a los planes vigentes, imponiendo valores desproporcionados como requisito para la admisión. Tales prácticas constituyen situaciones de arbitrariedad y discriminación, contrarias al marco normativo que protege el derecho de acceso a la salud en condiciones de igualdad.

En estos casos, las entidades condicionaban el ingreso al pago de cuotas significativamente su-

Frente a estas circunstancias, desde la Defensoría del Pueblo se brindó asesoramiento sobre los alcances de la normativa vigente y las herra-

mientas legales disponibles para evitar este tipo de restricciones. En numerosas oportunidades, a partir de la intervención y facilitación institucio-

Otros asesoramientos

Además de los ejes específicos desarrollados en el presente capítulo, la Defensoría del Pueblo brindó asesoramiento en diversas materias vinculadas a los derechos de las personas con discapacidad, entre ellas:

- Acceso a soluciones habitacionales y programas de vivienda adaptada.
- Procesos de restricción a la capacidad jurídica, designación de apoyos y curadores, conforme al Código Civil y Comercial de la Nación.
- Beneficios y prestaciones sociales destinadas

Actividad especial en el día de los derechos humanos y las personas con discapacidad

En el marco del Día de los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad, la Defensoría del Pueblo participó en una actividad organizada de manera conjunta con la Dirección de Discapacidad de la Secretaría de Igualdad y Derechos Humanos de la Municipalidad de Rosario.

La jornada se desarrolló en la Plaza Pringles y consistió en una feria abierta a la comunidad, en la que participaron organizaciones sociales integradas por personas con discapacidad, quienes expusieron y comercializaron sus emprendimientos. La Defensoría estuvo presente con un espacio institucional, recibiendo consultas,

Reuniones de trabajo y Otras Actividades desarrolladas en materia de salud y discapacidad

21/01/2025 – Reunión con Director Ejecutivo de PAMI UGL IX – Rosario

La Zona Sur mantuvo una reunión institucional con el Director Ejecutivo de PAMI UGL IX Rosario, estableciendo un vínculo interinstitucional que permitió sostener durante el año una comunicación fluida ante situaciones vinculadas a dicho organismo. Esta articulación favoreció respuestas más ágiles a los ciudadanos que acudieron a la Defensoría.

nal, las empresas finalmente aceptaron la afiliación en los términos legales que corresponden, sin aplicar sobrecostos indebidos.

a personas con discapacidad y sus familias.

- Cambios de gerencadoras en obras sociales sindicales, que implican modificaciones de prestadores sin información previa adecuada a los afiliados.

Estas intervenciones se orientaron a garantizar el ejercicio efectivo de derechos, brindar información clara y acompañar a las personas en la resolución de situaciones que, en muchos casos, implican especial vulnerabilidad.

brindando información y promoviendo el conocimiento de derechos entre vecinos y vecinas.

Asimismo, el evento contó con la participación de artistas que se presentaron en el escenario principal, generando un espacio cultural inclusivo y de encuentro comunitario.

Los equipos de la Defensoría acompañaron activamente esta iniciativa, reafirmando el compromiso institucional de promover la participación en igualdad de condiciones, fortalecer la accesibilidad y acercar la institución a la ciudadanía, especialmente a los colectivos históricamente vulnerabilizados.

04/04/2025 – Reunión con el Comité de VIH del CEMAFE

Se llevó adelante un encuentro entre la Dirección de Asistencia Técnica en Salud y Discapacidad y el Comité de VIH del CEMAFE, a fin de intercambiar información sobre circuitos de atención, provisión de medicación y estrategias de abordaje integral.

06/05/2025 – Reunión con trabajadoras sociales y referentes institucionales

En el SUM “Ma. Bressa” de la sede Rosario se realizó una reunión con trabajadoras sociales de distintos Centros de Salud Municipales y representantes de fundaciones y centros de día para personas con discapacidad. El eje fue la situación de quienes debían concurrir a auditorías por Pensiones No Contributivas por Invalidez Laboral dispuestas por ANDIS, analizando estrategias de acompañamiento y contención.

30/05/2025 – Día Mundial de la Esclerosis Múltiple

El Defensor del Pueblo ad hoc, Javier Díaz Dechiara, junto a la Directora de Asistencia Técnica en Salud y Discapacidad, participaron de un encuentro con referentes del Grupo Lázaro. La actividad tuvo como objetivo sensibilizar sobre la esclerosis múltiple, enfermedad neurológica crónica y progresiva, y promover políticas públicas para su abordaje integral.

13 y 14/06/2025 – Congreso de Salud Mental

Un profesional de la Zona Sur participó en el Congreso “Sufrimientos de época. Discapacidad ante la patologización y las políticas de abandono”, en el marco del programa “Problemáticas auditivas y sus avatares en la subjetividad” (Facultad de Psicología – UNR). Se expusieron reflexiones sobre la constitución subjetiva de la persona Sorda, el rol central de la Lengua de Señas Argentina (LSA), la construcción comunitaria y la necesidad de abordar la discapacidad desde el modelo social, promoviendo la despatologización y superando el paradigma médico-rehabilitador.

15/09/2025 – Reunión conjunta Zona Norte y Sur (modalidad virtual)

Se realizó una reunión por plataforma Zoom con participación de Defensores Adjuntos Zona Norte y Sur, personal del CAV y de la Dirección de Asistencia Técnica en Salud, Discapacidad y Ambiente. Integrantes del Centro de Asistencia a la Víctima (Santa Fe) expusieron la modalidad de trabajo con personas Sordas en dicha ciudad.

Por su parte, la intérprete de Lengua de Señas de la sede Rosario presentó la metodología de accesibilidad implementada, destacando la atención presencial y virtual mediante línea telefónica accesible, que permite enviar consultas en video en LSA. Se detallaron las acciones de asesoramiento y acompañamiento ante organismos como ANSES, Subsecretaría de Inclusión y hospitales, garantizando accesibilidad efectiva.

19/09/2025 – Encuentro por el Día de las Personas Sordas

En la sede Santa Fe se llevó a cabo una actividad organizada por el Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) en conmemoración del Día de las Personas Sordas. El encuentro se desarrolló en modalidad híbrida, con participación presencial y transmisión simultánea por plataforma Zoom para todas las delegaciones de la Defensoría del Pueblo.

Durante la jornada se compartió un recorrido por la trayectoria del programa de accesibilidad dentro de la institución, destacando el trabajo sostenido en materia de interpretación en Lengua de Señas Argentina (LSA) y las modalidades de intervención implementadas ante distintas situaciones. Se reflexionó asimismo sobre la importancia de que las instituciones estatales garanticen accesibilidad comunicacional real y efectiva, y sobre el significado que tiene para las personas Sordas contar con una Defensoría accesibilizada que respete su lengua y su identidad cultural.

El espacio permitió reafirmar el compromiso institucional con la eliminación de barreras comunicacionales y con la consolidación de políticas públicas que aseguren el ejercicio pleno de derechos en igualdad de condiciones.

29/10/25-Participación en Jornada “Avances y desafíos en Cuidados Paliativos” desarrollada en FCM-UNL – Disertación en Panel 2- “ Acceso a la Salud” a cargo del Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe Dr. Arístides Lasarte y la Directora de Asistencia Técnica en Salud, Discapacidad y Ambiente DPSF.

03/12/2025 – Día Internacional de las Personas con Discapacidad

En el marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, la Defensoría del Pueblo participó de la actividad organizada por la Dirección de Discapacidad de la Municipalidad de Rosario, bajo la consigna “Nada sobre nosotros sin nosotros”, en consonancia con los principios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que coloca en el centro la autonomía, la participación y la igualdad de oportunidades.

La jornada se desarrolló en la Plaza Pringles mediante una feria institucional con amplia participación de organizaciones de y para personas con discapacidad, colegios profesionales, asociaciones civiles, la Universidad Nacional de Rosario y distintos organismos públicos de la ciudad y la provincia, entre ellos la Defensoría del Pueblo. Asimismo, se realizaron presentaciones artísticas y culturales protagonizadas por personas con discapacidad, fortaleciendo un espacio de visibilidad, expresión y encuentro comunitario.

En este contexto, el personal de la Dirección Zona Sur cumplió un doble rol: por un lado, la atención al público en el espacio institucional, brindando asesoramiento y orientación; y por otro, la interpretación integral en Lengua de Señas Argentina

D. 3 Ambiente

Durante 2025, el Área Ambiente de la Defensoría del Pueblo consolidó su rol como referente técnico y social en la defensa de los derechos ambientales en la provincia. El análisis de los expedientes y acciones desarrolladas evidencia una fuerte concentración de problemáticas en el sur provincial, particularmente en la ciudad de Rosario y su área metropolitana, que concentran más del 60 % de las intervenciones registradas.

En esta región, los principales conflictos se vinculan con la contaminación del aire, la gestión deficiente de residuos sólidos urbanos y residuos peligrosos, la pérdida de biodiversidad en entornos urbanos y los riesgos sanitarios asociados a fumigaciones en zonas periurbanas y rurales. Rosario y su área metropolitana presentan elevados

(LSA) de todo el evento —discursos, presentaciones artísticas y materiales audiovisuales—, garantizando accesibilidad comunicacional para las personas Sordas presentes.

La participación en esta actividad reafirmó el compromiso institucional con la promoción de una sociedad más inclusiva, en la que las personas con discapacidad sean protagonistas activos en la construcción de políticas públicas que las involucren.

10/12/2025 – Reunión en UNL (Santa Fe)

Participación junto al Defensor Adjunto Zona Norte, Dr. Estanislao Parreño, en reunión de trabajo en la Secretaría de Extensión Universitaria y Cultura de la UNL, con la coordinación del Proyecto Institucional Personas Mayores.

11/12/2025 – Reunión con autoridades del CEMAFE

Reunión de trabajo con las máximas autoridades del CEMAFE para analizar problemáticas detectadas en los reclamos recibidos por el área, abordándose especialmente cuestiones vinculadas a prescripciones médicas, fundamentación clínica y aplicación de la Ley de Derechos del Paciente.

niveles de contaminación atmosférica e hídrica, asociados al tránsito vehicular, la actividad industrial y los episodios recurrentes de quema en el Delta del Paraná. En localidades rurales como Alcorta, Máximo Paz y Vera se registraron denuncias por exposición a agroquímicos y posibles afectaciones a la salud de la población.

En el norte provincial, particularmente en zonas como Reconquista y Vera, los reclamos se relacionan principalmente con contaminación de origen fabril y afectación de cursos de agua, evidenciando además limitaciones en la capacidad de control y fiscalización por parte de las autoridades de aplicación de la normativa ambiental vigente.



En términos generales, los datos relevados muestran un patrón de presión ambiental creciente a lo largo del territorio provincial y confirman la existencia de una triple tensión estructural: urbanización intensiva, expansión del modelo agroindustrial y déficits persistentes en la gobernanza ambiental.

Frente a este escenario, los resultados obtenidos durante el año subrayan la necesidad de fortalecer los sistemas de monitoreo de calidad de aire y agua, optimizar la gestión integral de residuos, proteger la biodiversidad urbana y rural y avanzar

en políticas públicas intersectoriales con enfoque socioambiental y participación ciudadana activa, orientadas a reducir riesgos sanitarios y mejorar las condiciones de habitabilidad de los territorios.

En este marco, la Defensoría sostuvo un enfoque integral de intervención, combinando atención ciudadana, educación ambiental, articulación interinstitucional y promoción del derecho a un ambiente sano. Asimismo, se registraron avances en materia de sostenibilidad interna y medición de la huella de carbono institucional, consolidando una práctica coherente entre el discurso ambiental y la gestión organizacional.

Atención a la ciudadanía

En la zona sur de la provincia, los reclamos ambientales continúan siendo diversos y, en muchos casos, tienen relación directa con la falta de información o el desconocimiento de la normativa ambiental por parte de autoridades locales. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación y articulación territorial, así como de consolidar vínculos de cooperación con gobiernos comunales y municipales. En tal sentido, las acciones se vienen articulando no sólo desde las sedes centrales, sino también a través de las oficinas descentralizadas y de las visitas realizadas mediante la oficina móvil.

La vinculación con distintas Secretarías de la Municipalidad de Rosario permitió mejorar sensiblemente los tiempos y la calidad de las respuestas brindadas a los ciudadanos que acudieron a la Defensoría. De igual modo, la articulación con municipios y comunas del interior provincial posibilitó respuestas más efectivas en casos que, de otro modo, se verían demorados por la complejidad administrativa. En este marco comenzó a consolidarse la denominada Red Ambiente, integrada por referentes locales del área específica, con el objetivo de agilizar gestiones, compartir información técnica y acercar soluciones concretas a la ciudadanía.

La comunicación con otros Ministerios vinculados a la temática ambiental se mantuvo fluida durante el año, manteniéndose contacto con referentes de las carteras de Recursos Hídricos, Producción, Educación, entre otras. Esta articulación permitió avanzar en expedientes de diversa complejidad, muchos de ellos con impacto territorial significativo.

La gestión de expedientes en las Oficinas Descentralizadas y las dos sedes principales en Rosario y Santa Fe, además de las oficinas móviles que recorren la provincia, involucró más de 1295 acciones relacionadas con problemáticas ambientales. En la siguiente tabla se puede apreciar la variación de porcentajes de casos ambientales en los últimos años:

	2023	2024	2025
RESIDUOS	5 %	4,4%	14,33%
CONTAMINACIÓN INDUSTRIAL	5,7%	4,2%	1,9%
CONTAMINACIÓN AIRE	7,3%	7,7%	8,1%
CONTAMINACIÓN AGUA	7,7%	5,7%	4,8%
CONTAMINACIÓN SUELOS	No relevado	No relevado	1,3%
RUIDOS MOLESTOS	10,2%	9,61%	11,07%
FUMIGACIONES	No relevado	No relevado	5,2%
RECLAMOS POR FLORA Y FAUNA	22%	25%	22,1%
OTRAS CAUSAS	38,3%	35%	30,9%

Si bien el porcentaje total de casos presentados en la temática “medio ambiente” es relativamente bajo, debe considerarse que muchos de los casos tienen un impacto general muy significativo que lejos está de ser el que involucra a un sólo individuo que reclama. Son los casos que se denominan de “incidencia colectiva”.

La importancia con la que se atienden este tipo de problemáticas colectivas es de carácter distintivo y particular, ya que seguimos adoptando la metodología de transformación de conflictos socio ambientales -cuando el caso lo amerita- atendiendo la complejidad que este tipo de presentaciones requieren.

CASOS DESTACADOS – ZONA SUR

Residuos – Basural en inmediaciones del Aeroclub Casilda

A partir del planteo de ciudadanos que denunciaban la existencia de un basural en inmediaciones del Aeroclub Casilda, se inició una actuación tendiente a evaluar la situación. El predio en cuestión

generaba incendios recurrentes, con emisión de humo denso que afectaba no sólo a vecinos sino también al funcionamiento operativo del aeroclub, comprometiendo condiciones de seguridad aérea.

Se realizaron gestiones ante la Secretaría de Economía Circular del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático (MAyCC), desde donde se llevaron a cabo inspecciones, controles y requerimientos formales al responsable del predio. Se solicitó la limpieza integral del lugar, su acondicionamiento y la adopción de medidas para evitar nuevas acumulaciones. La Defensoría realizó seguimiento permanente del caso hasta su efectiva solución, priorizando la eliminación del riesgo sanitario y ambiental.

Ordenamiento territorial con enfoque ecosistémico

Cerrando la tramitación del Expediente ROS-00003660-2021, se emitió la Recomendación N° 030-2025, en la cual se argumentó la necesidad de fortalecer los mecanismos de control respecto del funcionamiento de una empresa dedicada al tratamiento de residuos.

La recomendación profundiza en aspectos estructurales vinculados a la falta de ordenamiento territorial con enfoque de ecorregión, proponiendo analizar la zona de impacto no como un conjunto de localidades aisladas, sino desde una perspectiva de ecosistemas interrelacionados. En este caso concreto, se puso de manifiesto la necesidad de revisar las planificaciones locales, ya que actividades de carácter netamente industrial, categorizadas ambientalmente como de nivel 3, no deberían emplazarse en proximidad inmediata a viviendas familiares.

Arbolado urbano – Rosario

Continúan siendo elevados los reclamos vinculados al arbolado urbano en la ciudad de Rosario. Las presentaciones refieren tanto a extracciones indebidas como a falta de mantenimiento, podas inadecuadas o situaciones de riesgo por árboles en mal estado.

La articulación con la Dirección General de Par-

Pasos de fauna – Obras viales y concesión Rosario-Victoria

Se recibió la presentación de una organización no gubernamental de la ciudad de Rosario que solicitó información respecto de la incorporación de “pasos de fauna” en las obras viales que se ejecutan en el territorio provincial, y en particular en el marco de la nueva concesión de la traza Rosario-Victoria.

La inquietud planteada se fundamenta en la ne-

Esta situación se vincula con una problemática reiteradamente señalada en los últimos diez informes del área: el otorgamiento del “uso conforme” del suelo, trámite que se realiza en comunas y municipalidades y que, según la experiencia de gestión de esta Defensoría, en numerosos casos se concede de manera discrecional o sin una evaluación integral de los impactos territoriales.

Un número significativo de consultas recibidas por el área ambiental guarda relación con esta cuestión. En principio, esta problemática debería abordarse mediante el trabajo desarrollado por el CIOT (Comité Interministerial de Ordenamiento Territorial). Se estima que, a medida que avance la implementación de herramientas de categorización digital y planificación territorial integrada, podrían generarse soluciones más consistentes en esta materia, lo que será objeto de seguimiento durante el próximo período.

ques y Paseos de la Secretaría de Ambiente y Espacio Público resultó fundamental para destrabar situaciones que los vecinos ya habían reclamado reiteradamente por vías administrativas sin obtener respuesta. La intervención de la Defensoría permitió reactivar expedientes, coordinar inspecciones y lograr soluciones en numerosos casos.

cesidad de mitigar los impactos negativos que la infraestructura vial genera sobre la fauna silvestre, especialmente en áreas de alto valor ecológico o corredores biológicos. La ausencia de dispositivos adecuados de cruce puede provocar fragmentación de hábitats, incremento de atropellamientos de fauna y alteraciones en dinámicas ecosistémicas.

En virtud de ello, se realizaron gestiones ante la Dirección Provincial de Fauna, solicitando información técnica sobre la planificación, criterios de diseño y previsiones ambientales contempladas en los proyectos viales en curso. Asimismo, se participó de reuniones técnicas con personal del área para analizar la viabilidad y antecedentes de implementación de este tipo de infraestructura en la provincia.

Dada la relevancia interjurisdiccional del corre-

Ruidos molestos – San Lorenzo

Se inició actuación a partir de la presentación de una ciudadana de la localidad de San Lorenzo, quien denunció la generación de ruidos molestos provenientes de una empresa que funciona en cercanías de su domicilio. Según lo manifestado, parte de las actividades productivas no se desarrollaban dentro del predio habilitado, sino en espacios externos, incrementando el impacto sonoro sobre viviendas linderas.

La reclamante señaló haber efectuado presentaciones ante el gobierno local sin obtener avances concretos. En consecuencia, desde la Defensoría se solicitó la intervención del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático (MAyCC), requiriendo la realización de controles y mediciones correspondientes a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de emisiones sonoras.

Relleno Sanitario - Ricardone

El caso del relleno sanitario ubicado en la localidad de Ricardone continúa en instrucción, con una extensa producción de informes y actuaciones acumuladas en los últimos años. Durante el presente período se solicitaron nuevamente controles en cercanías del predio a partir de nuevas denuncias ciudadanas.

Se requirió información actualizada respecto del cumplimiento de requerimientos formulados por el MAyCC y se solicitó conocer el estado de los informes técnicos y de las medidas correcti-

vas implementadas durante el año. El expediente permanece en trámite, atento a la complejidad ambiental y al impacto regional del predio.

La reclamante señaló haber efectuado presentaciones ante el gobierno local sin obtener avances concretos. En consecuencia, desde la Defensoría se solicitó la intervención del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático (MAyCC), requiriendo la realización de controles y mediciones correspondientes a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de emisiones sonoras.

La actuación se encuentra actualmente en trámite, a la espera de los resultados de las inspecciones y eventuales requerimientos que se formulen a la empresa involucrada.

Cabe señalar que, durante el período analizado, se ha observado un leve pero sostenido incremento de consultas vinculadas a ruidos molestos. En numerosos casos, estas situaciones involucran actividades comerciales o industriales desarrolladas en predios no adecuados para tal finalidad, o emprendimientos que no han cumplimentado correctamente las presentaciones técnicas y autorizaciones exigidas. Este fenómeno evidencia deficiencias en los mecanismos de control y fiscalización estatal, generando conflictos que impactan directamente en la calidad de vida de la población.

La reclamante señaló haber efectuado presentaciones ante el gobierno local sin obtener avances concretos. En consecuencia, desde la Defensoría se solicitó la intervención del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático (MAyCC), requiriendo la realización de controles y mediciones correspondientes a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de emisiones sonoras.

La actuación se encuentra actualmente en trámite, atento a la complejidad ambiental y al impacto regional del predio.

Construcción de Unidad penitenciaria-Melincué

La actuación se inició a partir de un reclamo ciudadano canalizado por una Organización de Defensa del Paisaje Protegido Laguna de Melincué, que manifestó preocupación por la posible construcción de una unidad penitenciaria en dicha localidad, en un área de alta sensibilidad ambiental y paisajística.

En una primera instancia se remitieron oficios a los organismos competentes solicitando información formal sobre la existencia de un proyecto de obra, su localización, características técnicas y cumplimiento de la normativa ambiental vigente. Como respuesta inicial, se informó que no se encontraba planificada ninguna obra de esa naturaleza.

No obstante ello, la organización insistió en la necesidad de actualizar la información, aportan-

Obra en Arroyo Candelaria – Casilda

Se inició expediente a partir de la presentación de una Organización de Defensa del Paisaje Protegido Parque Sarmiento de la ciudad de Casilda, que solicitó la intervención de la Defensoría a fin de que se verifique el cumplimiento de los recaudos ambientales necesarios en relación con una obra que el Municipio, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, estaba ejecutando en el Arroyo Candelaria.

La preocupación expresada por la organización se vinculaba con posibles afectaciones al curso de agua, modificaciones hidráulicas y eventua-

Acceso a agua potable – Funes

Un grupo de vecinos de la localidad de Funes presentó reclamo ante esta Defensoría por la falta de provisión regular de agua potable en su barrio, situación que afectaba de manera directa la calidad de vida de las familias residentes.

Se procedió a la instrucción del caso mediante la recopilación de antecedentes, realización de una mesa de trabajo en la sede vecinal y reuniones con autoridades locales y funcionarios de distintos organismos vinculados a la prestación del servicio. En dichas instancias se expusieron

do nuevos datos que indicaban la existencia de requerimientos técnicos vinculados a la realización de un Estudio de Impacto Ambiental por parte del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático (MAyCC). Ante esta nueva información, se consideró pertinente ampliar la requisitoria y se remitieron nuevos oficios a los organismos involucrados, a fin de confirmar la situación, conocer el estado administrativo del eventual proyecto y verificar el cumplimiento de los procedimientos ambientales correspondientes.

La actuación se encuentra en trámite, atento a la relevancia ambiental del área y a la necesidad de garantizar que cualquier intervención territorial respete los principios de prevención, evaluación ambiental previa y participación ciudadana.

les impactos sobre el ecosistema circundante. En este marco, se realizaron reuniones con representantes de la organización y se instruyó el caso mediante el envío de pedidos de informes a los organismos competentes, requiriendo documentación técnica, estudios realizados y autorizaciones ambientales correspondientes.

La Defensoría se encuentra actualmente a la espera de las respuestas oficiales solicitadas, a fin de evaluar el cumplimiento de la normativa vigente y determinar, en su caso, la necesidad de formular recomendaciones adicionales.

las dificultades existentes, los plazos de obras proyectadas y las medidas transitorias implementadas.

Como resultado de la intervención, se emitió la Resolución N.º 101/2025, mediante la cual se recomendó que la problemática sea atendida con carácter prioritario y que se adopten medidas inmediatas para garantizar el acceso al agua potable hasta tanto se culminen las obras estructurales planificadas. Asimismo, se solicitó mejorar el sistema de provisión mediante canillas públicas

y reforzar los controles sobre la calidad del agua suministrada, a fin de evitar riesgos sanitarios. El seguimiento del caso continúa, atento a la necesidad de asegurar una solución estructural y sostenible en el tiempo.

Presunta contaminación en cursos de agua – Villa Constitución

Se inició actuación a partir de la solicitud de informes vinculada a una posible contaminación en cursos de agua de la localidad de Villa Constitución. La inquietud se relacionaba con la eventual afectación de la calidad hídrica por efluentes provenientes de la planta de tratamiento de líquidos cloacales municipal.

En el marco de la instrucción del caso, se requirió la intervención del área de monitoreo de cursos de agua del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático (MAyCC), así como de Aguas Santafesinas S.A. (ASSA) y del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), en atención a sus respectivas competencias técnicas y de control.

Actividad de planta de silos – Armstrong

La actuación se inició a partir de la presentación de un vecino de la localidad de Armstrong, quien denunció diversas problemáticas derivadas del funcionamiento de una planta de silos emplazada dentro del casco urbano.

Entre los inconvenientes señalados se mencionaron emisiones de polvo, ruidos y molestias asociadas a la operatoria del establecimiento, con potencial impacto sobre la salud y la calidad de vida de los residentes linderos.

Información por loteo – Ibarlucea

Se inició expediente a partir de la presentación de una vecina de la localidad de Ibarlucea, quien solicitó información respecto de la suspensión del loteo en el que había adquirido un terreno.

Desde el Área Ambiente se realizó la investigación correspondiente, requiriendo antecedentes administrativos y verificando el estado del trámi-

Los organismos realizaron inspecciones y controles en el sitio, verificando condiciones de funcionamiento y parámetros vinculados a la descarga de efluentes. Como resultado de dichas actuaciones, se formularon requerimientos técnicos y se otorgaron plazos para la ejecución de mejoras y adecuaciones necesarias a fin de garantizar el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

El expediente continúa en seguimiento. A comienzos de 2026 se prevé realizar una nueva consulta formal para verificar el grado de cumplimiento de las exigencias establecidas y evaluar si las medidas adoptadas resultan suficientes para prevenir riesgos ambientales y sanitarios.

Se solicitaron informes a las autoridades competentes y el área de Control Ambiental del MAyCC realizó inspecciones en el predio, verificando las condiciones de funcionamiento y el cumplimiento de las exigencias ambientales aplicables. Como resultado, se formularon requerimientos técnicos orientados a la adecuación de la actividad a la normativa vigente.

El caso permanece en seguimiento institucional. Se prevé realizar nuevas consultas a principios de 2026 para conocer el estado de avance del plan de adecuación y corroborar si las medidas exigidas han sido efectivamente implementadas.

Como resultado de la instrucción, se informó a la presentante que el desarrollo inmobiliario se encontraba en proceso de revisión de sus estudios de factibilidad hídrica, situación que motivó la suspensión del proceso de categorización ambiental hasta tanto se evalúe la viabilidad del proyecto en función de las condiciones del territorio.

La intervención permitió brindar claridad respecto del estado administrativo del emprendimiento y de los requisitos técnicos pendientes. Asimismo, considerando la posible afectación de derechos vinculados a la relación de consumo,

la presentante fue derivada y atendida también por el Área de Consumidores, a fin de contar con un asesoramiento integral que contemplara tanto los aspectos ambientales como los contractuales y patrimoniales involucrados.

CASOS DESTACADOS – ZONA NORTE

Deforestación en predio lindero a vías ferroviarias – Ciudad de Santa Fe

Se recibió la presentación de un vecino de la ciudad de Santa Fe que denunció la deforestación de un predio ubicado en adyacencias de las vías del ferrocarril, donde se estaba llevando adelante la construcción de un complejo habitacional. El reclamante acompañó su denuncia con material fotográfico que evidenciaba la remoción de arbolado existente en el terreno.

En su presentación, el vecino manifestó que presumía que el espacio podría ser de uso público, dada su ubicación contigua a la traza ferroviaria, lo que motivó la intervención de esta Defensoría a fin de esclarecer la situación jurídica y administrativa del predio.

A partir de las gestiones realizadas ante el Municipio de la ciudad de Santa Fe, se obtuvo como primera respuesta que el inmueble en cuestión es de propiedad privada. En segundo término, las actuaciones fueron remitidas a la Dirección de Arbolado Urbano, desde donde se informó

que dicho organismo no interviene en espacios privados. No obstante, se indicó que el emprendimiento había presentado oportunamente un plan de reforestación que fue evaluado y aprobado conforme a la normativa vigente al momento de su tramitación. Asimismo, se informó que con la sanción de la Ordenanza Municipal N° 12.783/2020 —mediante la cual se aprobó el Código de Habitabilidad— se incorporó la exigencia de evaluación de Impacto Ambiental para obras edilicias. Sin embargo, en este caso particular, el proyecto del complejo habitacional había sido presentado con anterioridad a la entrada en vigencia de dicha normativa, razón por la cual no le resultaba aplicable ese nuevo régimen.

Toda la información recabada fue puesta en conocimiento del vecino, a quien se brindó asesoramiento respecto del seguimiento del plan de arbolado público y de los canales institucionales disponibles para eventuales observaciones futuras.

Prevención y protección de inundaciones – Zona costera de Santa Fe

Durante el período informado se recibieron diversas inquietudes de ciudadanos vinculadas al estado y funcionamiento de obras ejecutadas para la prevención y protección de inundaciones en la zona costera aledaña a la ciudad de Santa Fe.

Las presentaciones reflejaban preocupación por el mantenimiento, operatividad y eficacia de dichas obras frente a eventos climáticos extremos, en un contexto de creciente variabilidad hidrológica.

En consecuencia, se remitieron oficios a la Secretaría de Asuntos Hídricos solicitando información actualizada sobre el estado de las

infraestructuras, tareas de mantenimiento realizadas, planificación de intervenciones futuras y criterios técnicos adoptados para garantizar la seguridad hídrica de la población.

Las actuaciones tienen por finalidad brindar respuesta a los planteos ciudadanos y verificar que las políticas públicas en materia de gestión del riesgo hídrico se implementen con la debida previsión y transparencia.

Acumulación de excretas de aves en espacio urbano – Ciudad de Santa Fe

Se realizó gestión oficiosa ante la Secretaría de Gestión Urbana y Ambiente de la Municipalidad de Santa Fe a partir de la presentación de un ciudadano que manifestó su preocupación por la acumulación de deposiciones de golondrinas en su barrio.

El reclamante señaló que la presencia masiva de estas aves generaba acumulación de excremento en veredas y espacios públicos, produciendo malos olores y un potencial foco de riesgo sanitario, afectando su bienestar y el de otros vecinos.

Basural a cielo abierto – Localidad de Josefina

Se recibió la presentación de un ciudadano que denunció la acumulación de residuos en las afueras del predio donde funciona una empresa recicladora en la localidad de Gobernador Candioti. Según lo manifestado, existía acumulación de basura sin control, generando olores nauseabundos, riesgo de proliferación de vectores y potencial contaminación del suelo.

La situación fue planteada tanto ante la Comuna local como ante el Ministerio de Medio Ambiente. Desde la Comuna se informó que, a partir del año 2021, se había establecido formalmente un espacio físico para el funcionamiento de una cooperativa de trabajo encargada de la recepción, separación y clasificación de residuos. Los materiales no aptos para reciclaje o compostaje son derivados al Complejo Ambiental (relleno sanitario) de la ciudad de

Quema de pastizales – Islas Alto Verde y zonas aledañas

A partir de la presentación de una vecina del Barrio Sur de la ciudad de Santa Fe, se inició actuación por la reiterada presencia de humo proveniente de incendios en las islas de Alto Verde y zonas aledañas. La reclamante manifestó que la propagación del humo afectaba de manera directa la vida cotidiana del barrio, impactando en la calidad del aire y generando molestias respiratorias.

En atención a la gravedad ambiental y sanitaria de este tipo de eventos, se remitió oficio a la Subsecretaría de Gestión y Control Ambiental

A partir de la intervención de esta Defensoría, se solicitó la adopción de medidas de limpieza y saneamiento. Como resultado, el municipio dispuso la realización de tareas específicas mediante el uso de maquinaria adecuada, logrando mitigar la situación denunciada.

La actuación puso de manifiesto la importancia de abordar estas problemáticas desde una perspectiva integral, equilibrando la protección de la fauna urbana con la necesidad de preservar condiciones sanitarias adecuadas en los espacios habitados.

Santa Fe. No obstante, se reconoció la existencia de un pasivo ambiental a la vera de las vías del ferrocarril, atribuido en parte a residuos generados por la empresa Belgrano Cargas, al que se suma la disposición indebida de residuos por parte de vecinos. Frente a esta situación, la Comuna elaboró un proyecto de reutilización de cubiertas descartadas y solicitó al Ministerio de Ambiente la asignación de un ANR (Aporte No Reintegrable) para ejecutar tareas de saneamiento.

Desde la Dirección Provincial de Gestión de Residuos y Economía Circular se informó que dicho ANR fue tramitado y aprobado, destinado específicamente a retirar los residuos acumulados fuera del predio de reciclado. La Comuna expresó formalmente su agradecimiento por el acompañamiento de esta Defensoría en la gestión del caso.

solicitando información sobre las acciones de articulación previstas con otros organismos estatales —tanto provinciales como nacionales— para afrontar este tipo de situaciones, así como sobre la existencia de denuncias adicionales y medidas preventivas implementadas.

La actuación continúa en trámite, en un contexto donde las quemas en zonas de humedales constituyen una problemática recurrente y de impacto regional.

Antenas de telefonía celular – Gálvez

Se recibió la presentación de vecinos autoconvocados de la ciudad de Gálvez que manifestaron haber solicitado en reiteradas oportunidades al Municipio la convocatoria a una audiencia pública para recibir información sobre las antenas y estructuras portantes existentes en la ciudad.

En particular, expresaron preocupación por una antena emplazada dentro del ejido urbano que, según lo señalado, podría encontrarse en contradicción con lo establecido en el artículo 4 de la Ordenanza Municipal N° 2637/2004, actualmente vigente.

Fumigaciones sin autorización – Santa Margarita

Se recibió la presentación de un vecino de la localidad de Santa Margarita que denunció la realización de fumigaciones con herbicidas e insecticidas en presunta infracción a la normativa vigente, señalando impactos en su salud, en la de su familia y en sus animales.

Se ofició a la autoridad competente en materia de sanidad vegetal, logrando la realización de una inspección en terreno. Como resultado, se

Actividad de Cooperativa de Cereales – Margarita

Se intervino a partir del reclamo de una vecina de la localidad de Margarita que denunció diversas problemáticas derivadas del funcionamiento de una cooperativa cerealera. Entre los inconvenientes señalados se mencionaron ruidos constantes producidos por los aireadores de los silos que perturbaban el descanso nocturno, liberación de grandes cantidades de polvo producto del movimiento de cereal con impacto en la salud respiratoria, dispersión de cascarillas sobre viviendas cercanas y olores desagradables asociados a cereal en descomposición.

La Defensoría inició la instrucción del caso solicitando información sobre la habilitación de las estructuras, estudios técnicos realizados, mediciones de radiaciones no ionizantes y cumplimiento de la normativa local aplicable.

El expediente se encuentra en trámite, atento a la necesidad de garantizar transparencia informativa y adecuada evaluación técnica en este tipo de instalaciones.

elaboró un pre dictamen de la asesoría jurídica en el que se sugiere la aplicación de multa por infracción a los artículos 29 de la Ley 11.273 y 54 de su Decreto Reglamentario N° 552/97.

El caso pone de relieve la necesidad de fortalecer los controles en zonas rurales y garantizar el cumplimiento estricto de la normativa sobre aplicación de productos fitosanitarios.

Ante la gravedad de los planteos, se solicitó la inmediata intervención del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático, específicamente de la Subdirección de Auditorías Ambientales. El organismo realizó inspección en el establecimiento y otorgó un plazo breve para la implementación de las medidas correctivas necesarias.

Se exigió la adecuación de la actividad a la normativa vigente y la acreditación del cumplimiento mediante la presentación de un Informe Ambiental de Cumplimiento, quedando la actuación sujeta a seguimiento institucional.

Desafíos en la gestión y articulación institucional

De las necesidades detectadas en el período anterior, puede afirmarse que varias de ellas continúan vigentes durante 2025.

Persiste la necesidad de obtener respuestas rápidas y efectivas por parte de los distintos organismos del Estado ante los requerimientos formulados. Si bien se ha observado una mejora en la articulación con algunos organismos provinciales, aún resulta imprescindible fortalecer los canales formales de coordinación interinstitucional para lograr resultados concretos y oportunos. Asimismo, se discontinuó la participación en espacios de trabajo conjunto con otras defensorías y en el grupo ambiente de la FIO, lo que ha limitado instancias de intercambio y construcción colectiva en materia de derechos ambientales.

En el plano normativo, la derogación del Decreto N° 101/2003 y la sanción del nuevo Decreto Reglamentario N° 153/2025 de la Ley 11.717 representan un avance significativo. Esta actualización normativa ha contribuido a agilizar los procedimientos vinculados al otorgamiento de categorizaciones, licencias y factibilidades ambientales, además de reforzar formalmente los mecanismos de participación ciudadana en los procesos de evaluación ambiental.

Coordinación intrainstitucional

Durante 2025 se continuó fortaleciendo el trabajo articulado con distintas áreas de la Defensoría del Pueblo, consolidando una modalidad de intervención transversal en aquellas problemáticas que requieren abordajes integrales.

Se mantuvo la participación conjunta con el Centro de Mediación en casos que presentan componentes ambientales relevantes, especialmente en conflictos vinculados a ruidos molestos, convivencia vecinal y actividades productivas desarrolladas en entornos residenciales. Estas intervenciones, en numerosos casos, permitieron canalizar soluciones consensuadas evitando la escalada del conflicto y reduciendo la judicialización.

No obstante, subsisten debilidades estructurales en los sistemas de control. En muchos casos, la realización de auditorías ambientales sólo se conoce a partir de la existencia de un reclamo ciudadano, y aun cuando se solicitan formalmente, las respuestas no siempre se producen con la celeridad requerida por la naturaleza preventiva del derecho ambiental.

Asimismo, cuando se detectan incumplimientos normativos y se aplican sanciones, los plazos de ejecución suelen extenderse excesivamente y los montos resultan, en general, poco significativos en relación con la magnitud económica de las actividades involucradas, lo que debilita el efecto disuasorio del sistema sancionatorio.

Finalmente, se observa una diferencia notable entre los requerimientos informales y los formales: mientras los primeros suelen ser atendidos con mayor celeridad, los segundos enfrentan demoras que afectan la eficacia institucional. Esta asimetría constituye un punto crítico que requiere revisión y fortalecimiento de los procedimientos administrativos.

En materia de electrodependientes, se sostuvo el trabajo coordinado con las áreas competentes para abordar situaciones donde las condiciones ambientales o de infraestructura podían afectar derechos vinculados a la salud y el acceso a servicios esenciales.

Como en años anteriores, continuaron siendo numerosas las derivaciones y actuaciones vinculadas a ruidos molestos, ya sea por conflictos entre particulares o por la existencia de actividades comerciales o industriales no habilitadas o que carecen de tratamientos de insonorización adecuados. La articulación con el Centro de Mediación permitió en muchos casos alcanzar acuerdos satisfactorios entre las partes involucradas.

Entre los expedientes trabajados en forma conjunta se destaca el caso de la convivencia ciudadana en la ciudad de Pueblo Esther, vinculado a la actividad de areneras. La situación se encuentra actualmente en un proceso de trabajo colaborativo, donde se procura compatibilizar el desarrollo de la actividad económica con el respeto a la calidad de vida de los vecinos.

La misma lógica de articulación se replicó con el resto de las direcciones de la institución. Se destaca especialmente la coordinación con:

- Dirección de Estrategia y Gestión, en la planificación y ejecución de actividades de capacitación vinculadas a temáticas ambientales.

Educación ambiental

1. Plan “Defendamos nuestro Ambiente”

“Defendamos nuestro Ambiente” es el plan de gestión ambiental que la Defensoría del Pueblo viene desarrollando desde hace cinco años, mediante la implementación de proyectos y programas orientados a consolidar una institución cada vez más sostenible y coherente con la promoción del derecho a un ambiente sano.

En consonancia con este propósito, durante el período informado se profundizaron diversas acciones internas, entre ellas:

- Eliminación del uso de descartables dentro de la institución.
- Incremento de la incorporación de plantas en los espacios de trabajo, promoviendo entornos saludables.
- Reemplazo de luminarias por tecnología de mayor eficiencia energética.
- Renovación del sistema de dispensers de agua, adoptando el sistema provisto por Agua Red, que utiliza agua potable filtrada con dispositivos de calentamiento y enfriamiento, reduciendo el consumo de bidones plásticos.
- Automatización de canillas para optimizar el uso del recurso hídrico.
- Implementación y fortalecimiento de la separación de residuos, incluyendo el compostaje de la fracción orgánica.

- Dirección de Prensa, en la difusión de contenidos, campañas y acciones institucionales relacionadas con el derecho a un ambiente sano.

- Dirección de Descentralización Territorial, en el acercamiento a gobiernos locales y en la realización de capacitaciones durante las visitas de la Oficina Móvil, ampliando el alcance territorial de la temática ambiental.

Esta modalidad de trabajo conjunto refuerza el enfoque integral de la institución, optimizando recursos y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante problemáticas complejas.

- Promoción permanente del uso responsable de los recursos, integrando criterios ambientales en la gestión cotidiana.

Estas medidas no sólo reducen el impacto ambiental institucional, sino que también consolidan una cultura organizacional alineada con principios de sostenibilidad.

En este mismo marco, y en articulación con la Universidad Nacional de Rosario (UNR), se llevó adelante la determinación de la Huella de Carbono institucional correspondiente a la sede Rosario. El diagnóstico arrojó un total de 35,24 toneladas de dióxido de carbono (tn CO₂) emitidas durante el último año.

Esta medición constituye un paso fundamental en el compromiso asumido por la institución con la sostenibilidad ambiental, ya que permite cuantificar el impacto y proyectar estrategias de mitigación y compensación. Según el informe técnico, para neutralizar completamente esta huella sería necesario:

- Plantar 588 árboles, o
- Reciclar 5.500 kg de residuos, o
- Generar 50 kWp de energía solar.

El estudio se enmarca en la Resolución N° 102 de la institución, mediante la cual la Defensoría adhirió al Protocolo Marco para la Actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos, impulsado por las Defensorías de Argentina en conjunto con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), en el marco del Proyecto CERALC.

Esta adhesión compromete a la institución a contribuir al cumplimiento de los 31 Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, alineando su actuación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

2. Reconocimiento institucional

Durante el período informado, la Defensoría del Pueblo recibió una distinción por parte de la Subsecretaría de Ambiente y Espacio Público de la Municipalidad de Rosario por integrar la Comunidad Orgánica, en reconocimiento a las prácticas sostenidas de separación de residuos y compostaje de la fracción orgánica.

Este reconocimiento reafirma el compromiso institucional con la gestión ambiental responsable y visibiliza la coherencia entre el discurso de promoción de derechos ambientales y las prácticas internas adoptadas.

3. Educación ambiental en el sistema educativo provincial

Generación de redes de trabajo

Durante 2025 se consolidó y amplió la articulación con organismos públicos, instituciones educativas, cooperativas, organizaciones de la sociedad civil y áreas estratégicas del Estado, fortaleciendo una red de trabajo que permite abordar las problemáticas ambientales desde una perspectiva interinstitucional.

1. Vinculación con la Escuela Municipal de Jardinería

El 10 de marzo, en el marco de la continuidad del trabajo articulado con la Escuela Municipal de Jardinería, se participó de la inauguración del

Continuando el expediente iniciado de oficio en 2024 para relevar el diseño curricular de las temáticas relacionadas con la educación ambiental en todos los niveles del sistema educativo, durante 2025 se cursó pedido de informes al Ministerio de Educación provincial.

Obtenida la respuesta oficial, se analizaron las planificaciones remitidas, lo que permitió contar con información sistematizada respecto del abordaje formal de la educación ambiental en la currícula escolar.

En paralelo, en el marco de las conversaciones mantenidas con la Secretaría de Educación, se coordinaron acciones con el responsable del programa Comunidades Sostenibles y con la responsable de Comunidades Educativas. De dichas reuniones surgió la propuesta de realizar plantaciones en las Plantas Campamentiles de la Provincia, como acción concreta de educación ambiental vinculada a territorio.

La iniciativa se materializó en la conmemoración del Día del Árbol, mediante plantaciones simultáneas en 20 localidades, con un acto de cierre encabezado por las máximas autoridades provinciales. Desde el Área Ambiente se acompañó la actividad en el predio de La Elvira, espacio en el cual se viene trabajando durante el presente año, fortaleciendo la articulación territorial y la dimensión pedagógica de la gestión ambiental.

ciclo lectivo 2025. En dicha instancia se mantuvo una reunión con la Subsecretaría de Ambiente, María Pilar Bueno; la Directora Patricia Ledesma; y autoridades de la Secretaría de Espacio Público y Ambiente.

El encuentro permitió fortalecer la agenda común vinculada al arbolado urbano, formación ambiental y acciones conjuntas orientadas a la mejora del entorno urbano.

2. Casa del Agua – ASSA

El 11 de marzo se mantuvo una reunión con representantes de la Casa del Agua, área educativa de Aguas Santafesinas S.A. (ASSA). Durante el encuentro se compartieron líneas de trabajo vinculadas a la educación hídrica y se recibió la invitación para participar de las actividades conmemorativas del Día Mundial del Agua, reforzando la articulación institucional en materia de concientización sobre el uso responsable del recurso.

3. COPROL – Cooperativa de Aguas de Roldán

El 26 de junio se realizó una reunión con representantes de COPROL (Cooperativa de Aguas de Roldán), en la que participaron el Área de Servicios Públicos de la Dirección de Atención a la Ciudadanía Zona Sur y la Subdirección de Salud y Ambiente Zona Sur.

El encuentro con la asesora legal de la cooperativa permitió abordar expedientes en curso vinculados a ambas áreas y establecer pautas de trabajo conjunto para futuras intervenciones, fortaleciendo la coordinación técnica y jurídica.

4. Ministerio de Ambiente y Cambio Climático – Sede Rivera

También el 26 de junio se mantuvo una reunión en la Sede Rivera del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático. El encuentro tuvo por finalidad planificar las plantaciones previstas en el predio La Elvira.

Participaron el Subsecretario de Bosques y Áreas Protegidas y responsables técnicos de las áreas de arbolado, bosques y fauna. Se abordaron las plantaciones proyectadas para 2025, así como los avances en la inclusión de pasos de fauna en proyectos viales provinciales, destacando la importancia de incorporar este ítem en los pliegos licitatorios.

Asimismo, se generaron nuevos contactos técnicos y se conoció el mecanismo provincial de aviso y rescate de fauna silvestre encontrada en zonas urbanas o incautada por fuerzas de seguridad en casos de maltrato, tráfico o siniestros.

5. Dirección General de Parques y Paseos – Municipalidad de Rosario

El 22 de julio se mantuvo una reunión con autoridades de la Dirección General de Parques y Paseos de la Municipalidad de Rosario, necesidad detectada ante el alto volumen de consultas vinculadas a arbolado urbano.

Se dialogó con el director del área, el equipo jurídico y el personal administrativo que actúa como enlace interinstitucional, estableciendo canales de comunicación más ágiles para la gestión de reclamos ciudadanos.

6. Laboratorio de Incidencia

El Laboratorio de Incidencia es un espacio de construcción colectiva impulsado junto a la Fundación Bolsa de Comercio de Rosario, que permite visibilizar problemáticas de organizaciones de la sociedad civil y acompañar procesos de adecuación entre necesidades concretas y marcos normativos vigentes.

Durante 2025 no se realizaron encuentros por razones ajenas a esta institución; no obstante, ya se avanzó en la coordinación de nuevas fechas para febrero de 2026, retomando la agenda de trabajo.

7. Red Ambiente

A partir del vínculo sostenido con referentes de áreas de Servicios Públicos y Ambiente de gobiernos locales del sur provincial, se comenzó a consolidar la Red Ambiente, iniciativa orientada a reducir los tiempos de respuesta ante requerimientos ciudadanos.

Durante 2026 se prevé profundizar esta acción mediante reuniones periódicas destinadas a relevar necesidades territoriales y fortalecer la presencia institucional en gobiernos locales.

8. Articulación frente al Cambio Climático

Se participó de reuniones de trabajo con áreas estratégicas vinculadas al tratamiento de contingencias asociadas al cambio climático, entre

ellas la Secretaría de Protección Civil Provincial y la Dirección de Defensa Civil de la Municipalidad de Rosario.

Estas instancias permitieron coordinar criterios de actuación ante emergencias ambientales y fortalecer la prevención y respuesta frente a eventos extremos.

9. Dirección de Promoción y Protección de la Salud – “Objetivo Dengue”

Se articuló con la Dirección de Promoción y Protección de la Salud en el marco del operativo interministerial “Objetivo Dengue”, impulsado por el Gobierno de Santa Fe.

La finalidad fue informar a la comunidad y al personal institucional sobre las acciones preventivas y los protocolos vigentes, integrando la dimensión ambiental con la sanitaria.

10. Escuela de Jardinería – “Defensoría más Verde”

Se continuó el trabajo coordinado con la Escuela

de Jardinería de la Dirección General de Parques y Paseos, fortaleciendo acciones locales y difusión de contenidos ambientales.

La Directora Patricia Ledesma recorrió la sede Rosario para relevar espacios donde los alumnos podrán intervenir con plantaciones, dando continuidad al proyecto “Defensoría más Verde”.

11. General Lagos – Oficina Móvil

El 21 de mayo, en el marco del Expte. ROS-00009751-2025, el Área de Salud y Ambiente acompañó a la Oficina Móvil a la localidad de General Lagos para atender la situación planteada por un grupo de vecinos.

Las autoridades locales expusieron avances del Plan de Ordenamiento Territorial (POT) y las propuestas ambientales de la comuna, fortaleciendo el diálogo institucional.

12. Mesa de trabajo – Columnas de cableado en vía pública

El 27 de mayo, en el marco del Expte. ROS-

00003714-2025, se impulsó una mesa de trabajo destinada a generar mecanismos de respuesta ágil ante situaciones de peligro en la vía pública vinculadas a columnas de soporte de cableado. Participaron representantes de la Secretaría de Ambiente y Espacio Público, Secretaría de Gobierno (Municipalidad de Rosario), EPE, Telecom, Dirección de Defensa Civil y Secretaría de Protección Civil Provincial.

Se acordaron protocolos de actuación coordinada y se constituyó una mesa permanente para el seguimiento de futuras contingencias.

13. Ministerio de Educación – Proyecto La Elvira
El 1º de julio se mantuvo una reunión con la Secretaría de Educación y responsables de las áreas de Comunidades de Aprendizaje y Comunidades Sostenibles para presentar el proyecto de plantación de especies nativas en el Espacio Educativo al Aire Libre “La Elvira”, consolidando la articulación entre educación ambiental y territorio.

14. Escuela Agrotécnica de Casilda – Programa “ARBOLAR”

Se mantuvo la coordinación con la Escuela Agrotécnica de Casilda y se participó de la presentación del programa “ARBOLAR”, impulsado por la UNR, que promueve la donación de árboles por cada egresado universitario.

Durante la visita al vivero escolar se agradecieron formalmente las donaciones anuales que la institución realiza en el mes de agosto, fortaleciendo el trabajo colaborativo.

15. Red Argentina de Monitoreo de Fauna Atropeada

Se estableció contacto con el coordinador de la Red Argentina de Monitoreo de Fauna Atropeada, generando un canal de comunicación para futuras consultas técnicas.

Se destacó la importancia de esta red para la determinación de prioridades en la incorporación de pasos de fauna en obras viales, en articulación con la Dirección Provincial de Fauna, contribuyendo a decisiones basadas en datos científicos.



Promoción y difusión de derechos

Día Mundial de los Humedales (02/02)

Como cada año, esta fecha constituye una oportunidad para poner en valor la importancia de los humedales en nuestras vidas. Se trata de ecosistemas que brindan múltiples servicios ambientales esenciales —regulación hídrica, biodiversidad, captura de carbono, provisión de agua— y que resultan fundamentales para la sostenibilidad de los territorios.

Bajo el lema de la Convención Ramsar “Proteger los humedales para nuestro futuro común”, se destacó la necesidad de una acción colectiva orientada a su conservación. En ese marco, la Defensoría del Pueblo acompañó la iniciativa impulsada por la Cátedra del Agua y el Centro Interdisciplinario del Agua de la Universidad Nacional de Rosario, que sostiene que el acceso al agua y al saneamiento constituye un derecho humano esencial y que el agua superficial, subterránea y los humedales bajo competencia provincial deben ser reconocidos como sujetos de derechos.

La institución expresó formalmente su apoyo mediante la Resolución N° 005 del 14/01/2025, cuyo artículo 1° dispone acompañar la propuesta de consagración constitucional del derecho humano al acceso irrestricto al agua potable y saneamiento, así como el reconocimiento de personería jurídica al agua y a los humedales bajo jurisdicción provincial.

Día Nacional de las Personas Electrodependientes (16/05)

Se participó del acto conmemorativo realizado en el Concejo Municipal de Rosario junto a la Fundación Emperador. La jornada incluyó un desayuno institucional y una rueda de prensa, generando un espacio de visibilización y compromiso con las personas que dependen de la energía eléctrica para sostener su vida y su salud.

La fecha invita a reflexionar sobre el acceso garantizado a la energía como un derecho humano esencial para vivir con dignidad, reforzando la dimensión social, sanitaria y ambiental de las políticas energéticas.

Día Mundial Sin Tabaco (31/05)

En articulación con la Dirección de Promoción y Prevención de la Salud del Ministerio de Salud provincial, se participó de la Jornada de Concientización y Prevención del Tabaquismo bajo el lema propuesto por la OPS y la OMS: “Desenmascaremos el atractivo de los nuevos productos de tabaco y nicotina”.

La actividad tuvo lugar en el Mercado del Patio de Rosario y contó con un operativo coordinado entre el Área de Salud y Ambiente y la Oficina Móvil Zona Sur, integrando prevención sanitaria y enfoque ambiental en un mismo dispositivo territorial.

Día de la Conciencia Ambiental (27/09)

Cada 27 de septiembre se conmemora el Día Nacional de la Conciencia Ambiental, una fecha que invita a reflexionar sobre las consecuencias sociales y sanitarias de los daños ambientales y la necesidad de fortalecer la prevención.

En este marco, se participó de una Jornada de Reflexión junto a la Sociedad de Pediatría de Rosario, donde se abordó la estrecha relación entre ambiente y salud, con especial énfasis en la infancia. La actividad permitió difundir el trabajo institucional orientado a la construcción de entornos saludables y a la promoción de una mirada socioambiental integrada.

Semana del Clima Rosario (18 al 24/08)

La Defensoría fue convocada a participar de reuniones preliminares destinadas a colaborar en la organización y aportes técnicos para la Semana del Clima Rosario. Se realizaron encuentros preparatorios y posteriormente se acompañaron actividades de libre acceso, fortaleciendo la presencia institucional en espacios estratégicos vinculados al cambio climático y la planificación urbana sostenible.

Día Mundial del Agua (22/03)

El 22 de marzo, en el Día Mundial del Agua, se reafirmó la importancia de este recurso esencial

para la vida y su carácter de derecho humano.

En el marco del Convenio Marco de Cooperación con la Universidad Nacional de Rosario y, específicamente, con la Cátedra del Agua, la Defensoría continúa acompañando la Diplomatura y las iniciativas orientadas a incorporar el derecho humano al agua en la Constitución Provincial.

Asimismo, se participó de una convocatoria or-

ganizada por la Casa del Agua —división educativa de ASSA— donde se compartieron reflexiones sobre el cuidado del recurso hídrico y su impacto directo en la salud humana y ambiental. El encuentro concluyó con una reunión junto a las máximas autoridades de la empresa y otras instituciones participantes, consolidando líneas de trabajo conjunto en materia de educación y gestión sostenible del agua.

Otras actividades desarrolladas en materia ambiental

04/06 – Charla en el Instituto del Profesorado ISP N° 3 (Villa Constitución)

Se brindó una charla destinada a estudiantes del Instituto del Profesorado ISP N° 3 de Villa Constitución, en la que se abordaron las funciones generales de la Defensoría del Pueblo y, de manera específica, las competencias y acciones en materia ambiental.

El intercambio puso especial énfasis en la protección de humedales y reservas naturales, temática de particular interés para el público presente, generando un espacio de diálogo sobre normativa vigente, herramientas de participación ciudadana y mecanismos institucionales de intervención.

05/06 – Día Mundial del Ambiente

Con motivo del Día Mundial del Ambiente, la Defensoría convocó a referentes reconocidos de la zona sur de la provincia a reflexionar sobre el impacto del ambiente en la salud de los ecosistemas y de los seres vivos. La propuesta consistió en responder interrogantes comunes y plantear desafíos desde cada campo de acción.

Participaron:

- María Esther “Beba” Linaro (Mundo Aparte), quien aportó una mirada desde la militancia ecológica y el rescate de fauna silvestre, articulando denuncia, educación y justicia ambiental. Su intervención subrayó la necesidad de pasar de la conciencia a la acción individual y colectiva.

- Dr. Damián Verzeñassi (Instituto de Salud Socioambiental, UNR), quien desarrolló una crítica estructural al modelo agroindustrial extractivista, señalando su impacto en la biodiversidad y en la salud de las comunidades. Propuso la soberanía alimentaria y la agroecología como alternativas necesarias.

- Dra. María Carolina Viteri (Sociedad de Pediatría de Rosario), quien remarcó cómo el entorno incide directamente en la salud física y emocional de niños y niñas, destacando la contaminación del aire, la pérdida de contacto con la naturaleza y la necesidad de formación profesional con perspectiva ambiental.

- Escuela Municipal de Jardinería “Prof. Juan Aníbal Domínguez”, que aportó una mirada centrada en los desafíos urbanos: pérdida de biodiversidad, islas de calor y forestación con especies nativas como herramienta concreta de transformación.

- Dr. Guillermo Ezcurra, Lic. Nadia Meisner y Ps. Marité Santecchia (Ministerio de Salud), quienes desarrollaron el enfoque de “Una sola salud”, integrando salud humana, ambiental y espiritual, proponiendo un cambio de paradigma basado en alimentación consciente, autocuidado y responsabilidad colectiva.

De estos aportes surgió una revista digital institucional, que sintetiza las distintas perspectivas y reafirma una convicción compartida: la interdependencia entre la vida humana y la naturaleza exige respuestas éticas, pedagógicas y territoriales.

La esperanza que atraviesa todas las interven-

ciones no se presenta como una abstracción, sino como acción concreta, educación desde la infancia, reconstrucción de territorios y compromiso cotidiano con el cuidado de la vida.

Participación en espacios académicos internacionales (09 al 12/06)

Se participó en el 8º Congreso Internacional de Salud Socioambiental, la 6ª Reunión presencial de la Unión de Científicos Comprometidos con la Sociedad y la Naturaleza de América Latina y el 5º Encuentro Intercontinental Madre Tierra Una Sola Salud, desarrollados en Rosario.

La presencia institucional en estos espacios permitió fortalecer redes, intercambiar experiencias y consolidar el enfoque socioambiental como eje transversal de trabajo.

- Charla en el Instituto del Profesorado de Villa Constitución sobre normativa ambiental, cuidados de los ecosistemas, intereses generales en torno a las causas de contaminación en la localidad, humedales y su cuidado y otras generalidades de las acciones que desde nuestra institución se pueden realizar.

Ciclo de charlas – Escuela de Jardinería (02/07; 17/07; 23/07 y 30/07)

Se desarrolló un ciclo de tres charlas distribuidas en cuatro jornadas para estudiantes de la Escuela de Jardinería de la Municipalidad de Rosario. El objetivo fue difundir el rol de la Defensoría desde temáticas cercanas a la vida cotidiana de jóvenes, promoviendo reflexión sobre derechos, participación y fortalecimiento democrático.

Además de la temática ambiental y la defensa de la salud socioambiental, se trabajaron contenidos solicitados por el gabinete pedagógico: redes sociales y conflictos, resolución de conflictos laborales y primer empleo.

La actividad fue coordinada con el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos y el Centro de Asistencia a la Víctima. Las jornadas del 2 y 23 de julio contaron con accesibilidad en Lengua de Señas, garantizando inclusión plena.

Proyecto “Plantar un Árbol, es Plantar Vida”

Iniciado en 2021 y consolidado como política ambiental permanente, el programa mantiene tres ejes:

1. Presencia territorial mediante la Oficina Móvil Zona Sur.
2. Conciencia sobre árboles nativos y fauna autóctona.
3. Participación ciudadana en la forestación. El plan de forestación del predio educativo “La Elvira” prevé la plantación progresiva de 150 ejemplares nativos, con participación de estudiantes y docentes.

Actividades realizadas

- 12/08/25 – Villa Constitución (Escuela Primaria N° 44)

Charla con estudiantes de 6º y 7º grado. Luego se plantaron ejemplares de acacia visco en la plaza frente al colegio junto a organizaciones, autoridades locales y vecinos.

- 22/08/25 – Villa Gobernador Gálvez (Escuela Fiscal N° 124 Isidro Aliau)

Encuentro con cursos superiores, abordando el rol institucional, la importancia de los ecosistemas y el compromiso como “defensores ambientales”. Se construyeron “árboles con acciones”, donde cada curso asumió compromisos ambientales concretos.

- 28 y 29/08/25 – Día del Árbol

Plantaciones simultáneas en 20 plantas campentiles de la provincia, en articulación con el Ministerio de Educación y el Comité Interministerial de Educación Ambiental.

El 28/08 se realizó además una plantación de 20 ejemplares en el predio educativo “La Elvira”, donados por la Escuela Agrotécnica de Casilda (UNR).

Posteriormente, se gestionó la incorporación de

nuevos ejemplares a través de la Secretaría de Áreas Protegidas y el Vivero Forestal del Ministerio de la Producción. Se brindó asesoramiento técnico a la coordinación del predio para completar la documentación requerida y se ofreció continuar con la provisión de arbustos y herbáceas nativas.

Capacitaciones

La formación permanente del equipo constituye un eje estratégico para fortalecer la calidad técnica de las intervenciones y garantizar un abordaje actualizado e interdisciplinario de las problemáticas socioambientales y sanitarias. En este marco, se participó de las siguientes instancias de capacitación:

- 08/04/2025 – Charla sobre Violencia Digital

Realizada en la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, abordando las nuevas formas de vulneración de derechos en entornos virtuales, con especial énfasis en prevención, herramientas institucionales y acompañamiento a víctimas.

8º Edición -Defensoría del Pueblo-

Ley Micaela

Actualización Bi-anual
Transversalización de la Perspectiva de Género en las Políticas Públicas

INSCRIPCIÓN ABIERTA

Destinada a personal de la Defensoría del Pueblo que cuente con la certificación inicial

Inicio 7 de Abril
Modalidad Virtual
Duración 20 Hs
Inscripción Hasta el 06 de Abril
Certificación oficial

Santa Fe PROVINCIA | Secretaría de Mujeres, Género y Diversidad | Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano
Dirección General de Formación de Recursos Humanos
Secretaría de Recursos Humanos y Función Pública | Ministerio de Economía

- Ciclo de charlas “El final de la vida” (29/08 al 29/09)

Organizado por la Dirección Provincial de Gestión del Conocimiento del Ministerio de Salud, permitió profundizar en aspectos éticos, jurídicos y sanitarios vinculados a cuidados paliativos y derechos de las personas en etapas críticas de la vida.

- Curso “Análisis de Legislación: Eje Salud”

Iniciado el 6 de noviembre, con tres clases dictadas por el Instituto de Capacitación Parlamentaria (ICaP) de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación.

Esta instancia aportó herramientas para el análisis normativo en materia sanitaria, fortaleciendo la capacidad técnica para la evaluación de políticas públicas y marcos regulatorios.





E. SEGURIDAD VIAL

	2023	2024	2025
EXPEDIENTES	1912	3318	2421

Se recibieron 2.421 consultas —presenciales, telefónicas y por correo electrónico— vinculadas a infracciones de tránsito y procedimientos administrativos. En todos los casos se brindó asesoramiento integral, tanto en el aspecto legal como en cuestiones técnicas, logrando resolver la mayoría de las situaciones en forma satisfactoria y cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos.

Durante el período se intensificaron significativamente los reclamos vía correo electrónico. Este canal demostró ser especialmente eficiente y dinámico, tanto para la comunicación como para el envío de documentación y el seguimiento de cada caso. Los ciudadanos destacaron reiteradamente la rapidez de respuesta y la claridad de la información brindada.

Los reclamos recibidos pueden agruparse de la siguiente manera:

Gradualidad de las sanciones

Con la vigencia de la Ley N.º 13.899, uno de los principales cuestionamientos estuvo referido a la falta de proporcionalidad y graduación de las multas por exceso de velocidad detectadas mediante controles habilitados por la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV).

Particularmente se advierte una diferencia abrupta entre la segunda escala (exceso de entre 10 km/h y hasta 20 km/h) y la tercera escala (más de 20 km/h).

A modo ilustrativo:

- Si un conductor circula a 79,9 km/h en un ejido urbano donde la velocidad máxima permitida es de 60 km/h, la sanción corresponde a 220 UF, con pago voluntario reducido a 110 UF. Con el valor actual de la UF en \$1.729 (considerando que la APSV toma el 50% del valor), el monto a abonar en pago voluntario sería de aproximadamente \$95.095.
- En cambio, si circula a 80,1 km/h, la infracción pasa a la tercera escala con 300 UF sin posibilidad de pago voluntario, ascendiendo el monto a \$259.350.

Esta diferencia evidencia una ruptura en la gradualidad y proporcionalidad de las sanciones, generando múltiples reclamos.

Señalización de controles

Se registraron numerosas consultas relacionadas con la señalización previa exigida para los controles de tránsito realizados por Municipios, Comunas y la APSV.

La normativa que regula la señalización no se encuentra publicada de manera clara en el sitio web oficial de la Provincia. Si bien existe abundante información sobre seguridad vial en general, los criterios específicos de señalización no están fácilmente accesibles, lo que motiva reiteradas quejas de ciudadanos que cuestionan

la validez de los procedimientos.

Juzgado virtual

En el sistema de Juzgado Virtual de la Provincia de Santa Fe no se encuentran cargadas, en todos los casos, las imágenes correspondientes a infracciones detectadas por métodos automáticos (cinemómetros y radares Doppler).

Esta omisión impide al ciudadano contar con información completa del acta, especialmente respecto del registro exacto del exceso de velocidad. Cuando el acta no fue recibida en el domicilio, la única alternativa para acceder a dichos datos es comunicarse con algún juzgado habilitado, lo que genera demoras y dificultades.

Juzgados – Región N° 4

La Región N° 4, correspondiente al área de Rosario —que concentra una importante densidad poblacional— no cuenta con un Juzgado de Faltas provincial en la ciudad de Rosario. El más cercano se encuentra en Granadero Baigorria.

Esta situación genera inconvenientes logísticos y administrativos para quienes desean ejercer su derecho de defensa o realizar gestiones presenciales.

Controles Habilitados

Infracciones fuera de la Provincia de Santa Fe Se registró un incremento considerable de consultas vinculadas al sistema TelePase en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La habilitación de accesos exclusivos con este sistema generó multas de hasta \$120.000 para conductores que manifestaron desconocer el mecanismo, pese a la existencia de señalización.

Desde el Área de Atención a la Ciudadanía se remitieron oficios a la Dirección General de Administración de Infracciones de CABA y a la empresa AUSA S.A., obteniéndose respuestas formales que resultaron de gran utilidad para el asesoramiento de los ciudadanos.

Asimismo, se destacó el aumento de consultas por fotomultas por exceso de velocidad en las provincias de Misiones y Entre Ríos.

Participación en capacitaciones, talleres o actividades

El área participó en diversas instancias formativas orientadas a fortalecer la capacidad técnica y jurídica:

- Conversatorio “Reforma Constitucional Santa-fesina”, realizado en el Colegio de la Abogacía de Santa Fe (mayo 2025).
- Capacitación “Taller práctico sobre liquidaciones en casos de Riesgo del Trabajo”, dictada

en el Colegio de la Abogacía de Santa Fe (mayo 2025).

- Jornada “Infancias en el Centro: Herramientas claves para actuar desde el primer momento”, desarrollada en el Colegio de la Abogacía de Santa Fe (agosto 2025).

Estas instancias contribuyeron a actualizar conocimientos y fortalecer herramientas de intervención interdisciplinaria.

F. DERECHOS SOCIALES

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	2690	2299	1918

La Defensoría del Pueblo atendió en 2025 un amplio espectro de situaciones relacionadas con derechos sociales. La mayor parte de las consultas y reclamos se concentró en programas de asistencia y beneficios de seguridad social, administra-

Área previsional y seguridad social

Se recibieron y tramitaron quejas de agentes pasivos de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia, principalmente vinculadas a reclamos de reajuste de haberes depreciados, en procura de mantener la razonable proporcionalidad con los haberes activos.

En numerosos casos se constató mora en la tramitación de los expedientes, circunstancia acreditada documentalmente por los peticionantes y verificada mediante consultas al S.I.E. (Sistema de Información de Expedientes). Las demoras se detectaron, en general, en el área de Cómputo y Monto del organismo previsional. Ante ello, se remitieron oficios solicitando la agilización de los

dos por organismos nacionales como ANSES y provinciales como la Caja de Jubilaciones y Pensiones. Las pensiones no contributivas por invalidez, junto con el acceso a educación y vivienda, también generaron numerosas presentaciones.

trámites. En diversos casos se obtuvo respuesta favorable, informándose el movimiento de los expedientes, el cese de la mora e incluso el dictado de resoluciones en respuesta a los reclamos.

A modo ilustrativo, una jubilada acudió a la Defensoría por un reclamo de Reajuste de Haberes y Razonable Proporcionalidad presentado ante la Caja el 22/01/2025. Hasta el mes de agosto el expediente no registraba movimiento ni había recibido respuesta formal. Tras las gestiones realizadas por esta institución, en el mes de octubre la Caja informó un reajuste favorable.

En relación con la Caja de Pensiones Sociales



(Ley N° 5110), se observó, a diferencia de años anteriores, una merma significativa en la canti-

ANSES

Se brindó asesoramiento integral en materia previsional, abarcando opciones jubilatorias, acceso a beneficios y adhesión a moratorias vigentes para trabajadores y jubilados. Asimismo, se asistió en la gestión administrativa de cambios de entidad bancaria, designación de apoderados para la percepción de haberes y programación de turnos para distintos trámites.

Se registraron intervenciones en situaciones donde inconsistencias en el sistema de datos

Pensiones no contributivas por invalidez

Desde comienzos del año, los beneficiarios de Pensiones No Contributivas por Invalidez se vieron afectados por decisiones emanadas de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) y del Poder Ejecutivo Nacional.

En marzo de 2025, tras detectarse irregularidades en procesos de asignación, ANDIS inició

dad de reclamos por demoras en el otorgamiento de pensiones por invalidez.

migratorios derivaron en suspensiones de prestaciones, afectando asignaciones familiares, Asignación Universal por Hijo y haberes previsionales. Mediante coordinación con la Defensoría del Pueblo de la Nación se logró el restablecimiento de múltiples beneficios suspendidos.

También se tramitaron reclamos por descuentos no reconocidos, demoras en la adjudicación de beneficios solicitados y consultas referidas a reajustes, retiros por invalidez y pensiones.

auditorías, enviando cartas documento a beneficiarios. En varios casos se dispusieron suspensiones posteriores, lo que generó numerosas consultas ante esta Defensoría, especialmente de personas que alegaban no haber recibido notificación alguna.

Inicialmente, y en coordinación con la delega-

ción del organismo nacional, se orientó a los afectados para que presentaran reclamos administrativos a través de los canales oficiales de ANDIS y ANSES, gestionando la rehabilitación de las prestaciones.

La Defensoría realizó un seguimiento permanente y articuló acciones con el Órgano de Revisión de Salud Mental de la Provincia de Santa Fe, la Defensoría del Pueblo de la Nación, órganos de revisión provinciales y nacionales, organizaciones de la sociedad civil, profesionales de la salud y autoridades provinciales y municipales, solicitando:

- Prórroga urgente de plazos.
- Cese de medidas punitivas.
- Publicación del padrón de personas con disca-

Acceso a la educación

Se registraron consultas vinculadas a trámites administrativos de empleados del sector educativo: licencias, pérdida de presentismo, sumarios en curso, concursos de ascenso y reclamos administrativos sin respuesta o con demoras excesivas por parte del Ministerio de Educación provincial.

Ante tales situaciones, se remitieron oficios solicitando informes sobre los motivos de las demoras y posibles soluciones, así como información relevante para cada caso.

Se observó una reducción en consultas relacionadas con incrementos de cuotas en establecimientos privados. En los casos presentados se

Seguridad pública

Se atendieron quejas relativas a trámites internos del Servicio Penitenciario y de la Policía Provincial, así como reclamos vecinales vinculados a seguridad pública.

A modo de ejemplo, se intervino ante el pedido de traslado de una agente penitenciaria que residía en Santo Tomé y prestaba funciones en Rosario, quien había solicitado traslado por razones de salud de su hija sin obtener respuesta.

pacidad beneficiarias.

- Publicación del listado de personas notificadas y turnos asignados.
- Agilización de trámites pendientes.
- Formalización de trabajo articulado territorial.

Entre septiembre y octubre, el Juzgado Federal de Catamarca dictó una medida cautelar ordenando el restablecimiento de las pensiones suspendidas y el pago de haberes retenidos en todo el territorio nacional, así como la suspensión de nuevas auditorías hasta sentencia definitiva. La decisión fue acatada mediante Resolución 13901/2025, reanudándose los pagos y garantizando la protección de personas en situación de especial vulnerabilidad.

cotejaron los porcentajes de aportes estatales y topes autorizados, solicitándose información adicional cuando resultó necesario.

También descendieron los reclamos por demoras en la entrega de certificados analíticos. En los casos presentados se gestionó vía correo electrónico con el Área de Títulos del Ministerio, logrando en la mayoría de las situaciones desbarbar problemas administrativos vinculados a errores de carga de datos o inconsistencias entre establecimientos y la cartera educativa.

Asimismo, se recibieron reclamos vinculados al Boleto Educativo.

Tras la gestión de la Defensoría, se autorizó el pase inmediato.

Asimismo, ante una queja de vecinos de Campo Hardy (Departamento General Obligado), se gestionó información ante la Unidad Regional IX de la Policía Provincial, confirmándose la creación de una Subcomisaría en la localidad, lo cual fue informado a los interesados.

Vivienda

Las problemáticas vinculadas al derecho a la vivienda no variaron sustancialmente respecto de años anteriores. Las consultas se agrupan en dos grandes categorías: autoprovisión y viviendas otorgadas por el Estado.

En el primer grupo (compra en mercado inmobiliario o autoconstrucción en terrenos fiscales), predominan conflictos de convivencia por ruidos molestos o problemas edilicios entre vecinos. Se aconseja la intervención municipal o la mediación institucional, quedando abierta la vía judicial en caso de falta de acuerdo.

En casos de terrenos fiscales o situaciones sin documentación formal (planos o escrituras), la resolución es más compleja, apelándose principalmente a instancias de mediación.

En el segundo grupo (viviendas Fonavi o financiaciones estatales), los conflictos se vinculan tanto a convivencia como a demoras en desadjudicaciones, cancelaciones, escrituraciones y

regularización dominial. Muchas familias habitan unidades sin contar con instrumentos legales definitivos, lo que genera inseguridad jurídica y conflictos vecinales.

Se remitieron numerosos oficios a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo (DPVvU), obteniéndose respuestas en la mayoría de los casos, mientras otros continúan en trámite.

Se evidenció además el impacto de la disolución de la Secretaría de Vivienda de la Nación, decisión que trasladó la responsabilidad habitacional al crédito privado o a provincias y municipios. Las consultas se concentraron en dos ejes:

. Dificultades económicas derivadas del alto costo de alquileres, con actualizaciones superiores a los ingresos.

. Necesidades habitacionales por razones de salud, discapacidad o electrodependencia, particularmente en casos donde hasta 2023 existía expectativa de acceso a cupos estatales que actualmente ya no se encuentran disponibles.





G. DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO

La Defensoría del Pueblo ejerce su competencia en los 19 departamentos de la provincia de Santa Fe mediante una red institucional consolidada que garantiza presencia efectiva en el territorio. Esta estructura se compone de 42 oficinas descentralizadas de atención y 3 oficinas móviles completamente equipadas, que permiten acercar el organismo a comunidades urbanas y rurales, ampliando el acceso a derechos en todo el ámbito provincial.

El trabajo territorial desarrollado en 2025 se expresó en la apertura de 19800 expedientes: 7646 correspondientes a la zona centro-norte y 12154 a la zona sur. Estas actuaciones implicaron más de 56300 acciones institucionales, entre asesoramientos, gestiones administrativas, intervenciones ante organismos públicos y acompañamientos personalizados, reflejando la intensidad y capilaridad del servicio prestado a la ciudadanía.

ATENCIÓN EN EL TERRITORIO	2023	2024	2025
OFICINAS DESCENTRALIZADAS DE ATENCIÓN	18523	19106	18460
OFICINAS MÓVILES	1516	2745	1340
TOTAL	20039	21851	19800

G.1 Oficinas descentralizadas de atención

El despliegue territorial constituye una herramienta central para garantizar el acceso efectivo a derechos, acercando los servicios de la Defensoría a las realidades locales y reduciendo barreras vinculadas a distancias, tiempos de traslado y costos de movilidad. Esta presencia sostenida en el territorio fortalece el vínculo directo con la ciudadanía y permite una intervención más ágil y contextualizada.

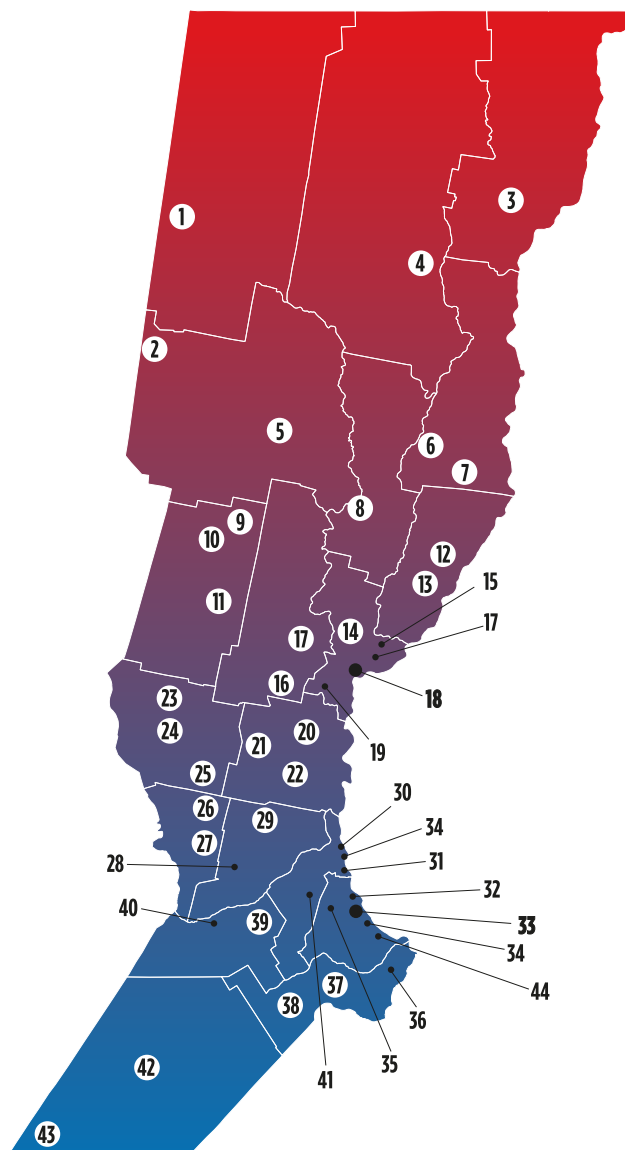
La red se compone actualmente de 23 oficinas descentralizadas en la zona centro-norte y 19 en la zona sur provincial. Su funcionamiento es planificado, supervisado y coordinado por dos Direcciones con sede en las ciudades de Santa Fe y Rosario, lo que asegura criterios homogéneos de actuación, articulación permanente y seguimiento institucional de las gestiones realizadas en cada departamento.

OFICINAS DESCENTRALIZADAS	2023	2024	2025
CENTRO-NORTE	5972	7095	6841
SUR	12551	12011	11619
TOTAL	18523	19106	18460



44 Oficinas de atención 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. RECREO
15. ARROYO LEYES
16. SAN CARLOS SUD
17. SAN JOSÉ DEL RINCÓN
18. SANTA FE
19. SAUCE VIEJO
20. CORONDA
21. GÁLVEZ
22. SAN GENARO
23. SASTRE Y ORTÍZ
24. SAN JORGE
25. EL TRÉBOL
26. LAS ROSAS
27. LAS PAREJAS
28. CAÑADA DE GÓMEZ
29. TOTORAS
30. SAN LORENZO
31. CAPITÁN BERMUDEZ
32. GRANADERO BAIGORRIA
33. ROSARIO
34. VILLA GOBERNADOR GÁLVEZ
35. FUNES
36. VILLA CONSTITUCIÓN
37. MÁXIMO PAZ
38. ALCORTA
39. CASILDA
40. SAN JOSÉ DE LA ESQUINA
41. CARCARAÑÁ
42. VENADO TUERTO
43. RUFINO
44. ARROYO SECO



+ 3 OFICINAS MÓVILES



Durante 2025, las oficinas descentralizadas de la zona centro-norte provincial abrieron 6.841 expedientes, concentrados principalmente en las siguientes temáticas:

Régimen Jurídico de las Relaciones de Familia: 14,2%

Comprende derechos y obligaciones derivados de las relaciones familiares, tales como divorcio vincular, prestación de alimentos, tenencia, curatela y régimen de comunicación, entre otros.

Cuentas / Bancarios: 13,4%

Se atendieron consultas vinculadas a cobros de seguros no contratados, débitos en cuenta, deudas, descuentos, planes de pago y bajas de tarjetas de crédito. Asimismo, se realizaron gestiones ante el BCRA por inclusión en la Central de Deudores y ante entidades financieras para la reestructuración de deudas y elaboración de planes de pago.

Reclamos por infracciones: 7%

Se registró una demanda significativa de asesoramiento respecto de multas de tránsito provenientes tanto de la provincia como de otras jurisdicciones (CABA, Provincia de Buenos Aires, Misiones, Chaco, Córdoba, Corrientes y Entre Ríos). En todos los casos se brindó información, asistencia para verificar autenticidad y vigencia de actas, acompañamiento en gestiones digitales y, cuando fue requerido, intervención para su resolución con descuentos y facilidades de pago en cuotas.

EPE: 6,5%

Las consultas se vincularon principalmente con el acceso al servicio eléctrico en contextos de vulnerabilidad social, endeudamiento por facturación y falta de tarifa social. Se trabajó en la agilización de solicitudes de tarifa social, re facturación de períodos adeudados —con reducción de importes y acceso a convenios de pago—, nuevas conexiones, regularización por cambio de titularidad e intervenciones en casos de pacientes electrodependientes.

Salud y discapacidad: 4%

Se derivaron actuaciones al área correspondiente vinculadas al acceso a la salud, PAMI, IAPOS, obras sociales y entidades de medicina prepaga. Las localidades del centro-norte con mayor cau-

dal de reclamos fueron las siguientes:

- San Javier: 1.863 expedientes (27,2%)
- Rafaela: 1.323 expedientes (19,3%)
- Reconquista: 735 expedientes (10,7%)
- San Justo: 566 expedientes (8,3%)
- Vera: 377 expedientes (5,5%)

En la zona sur provincial, las oficinas descentralizadas tramitaron 11.619 expedientes durante 2025. Las principales temáticas abordadas fueron:

Impuestos, contribuciones, tasas y servicios: 34,73%

Incluye problemáticas relacionadas con tasas municipales, impuesto inmobiliario urbano y rural, y patentes.

Asesoramiento jurídico: 20,25%

Se destacaron consultas vinculadas al régimen jurídico de bienes muebles e inmuebles, relaciones de familia y conflictos de vecindad.

Defensa del consumidor: 14,91%

El mayor número de quejas se relacionó con bancos, compras domiciliarias fuera de establecimiento comercial y planes de ahorro.

Servicios públicos: 7,11%

Las intervenciones se centraron en reclamos ante cooperativas proveedoras de servicios sanitarios y eléctricos, la empresa provincial de aguas y la EPE.

Seguridad vial: 7,04%

Predominaron reclamos vinculados a multas de tránsito en la provincia y en jurisdicciones vecinas.

Salud y discapacidad: 6,20%

Se atendieron reclamos por deficiencias en prestaciones de obras sociales, falta de cobertura e incumplimientos diversos.

Las oficinas del sur provincial con mayor cantidad de reclamos fueron:

- Las Parejas: 3561 expedientes (30,64%)
- Casilda: 952 expedientes (8,19%)

- Venado Tuerto: 758 expedientes (6,5%)
- Las Rosas: 659 expedientes (5,67%)
- Totoras: 658 expedientes (5,66%)
- VGG: 629 expedientes (5,41%)

Síntesis territorial: dinámicas diferenciadas, derechos convergentes

El análisis comparado entre la zona centro-norte y el sur provincial permite advertir dinámicas territoriales diferenciadas que, sin embargo, convergen en una misma demanda de acceso efectivo a derechos.

En el centro-norte, las consultas se concentraron con mayor peso en conflictos vinculados a relaciones de familia, problemáticas bancarias, infracciones y acceso a servicios esenciales como la energía eléctrica. Se trata, en gran medida, de situaciones atravesadas por vulnerabilidad social, dificultades económicas y necesidad de acompañamiento administrativo para sostener derechos básicos.

En el sur provincial, en cambio, se observa una fuerte incidencia de reclamos vinculados a impuestos, tasas, servicios y defensa del consumidor, en un contexto con mayor densidad urbana

y actividad económica. Allí predominan gestiones relacionadas con cargas tributarias, servicios públicos y conflictos derivados de relaciones de consumo, sin que ello excluya problemáticas estructurales como salud y discapacidad.

Esta lectura territorial evidencia que la Defensoría no interviene sobre una agenda homogénea, sino que adapta su capacidad de respuesta a las particularidades económicas, sociales y demográficas de cada región. La descentralización no es solo una estrategia administrativa: es una política activa de presencia institucional que permite identificar demandas específicas, reducir desigualdades en el acceso a derechos y sostener una intervención cercana, contextualizada y efectiva en todo el territorio santafesino.

Intervenciones y cobertura

Nueva Oficina de atención en Helvecia

En el mes de noviembre quedó inaugurada la nueva sede de atención a la ciudadanía en la ciudad de Helvecia, cabecera del departamento Garay, ampliando la cobertura territorial de la Defensoría del Pueblo en la región costera.

El acto fue encabezado por el Defensor del Pueblo, Dr. Aristides Lasarte, y la intendenta de Helvecia, María Victoria Weiss Ackerley. Tras el tradicional corte de cinta, ambas autoridades suscribieron el convenio de colaboración que vincula a las instituciones con el propósito de consolidar un espacio permanente de cooperación para el funcionamiento de esta oficina de atención y recepción de reclamos ciudadanos.

La apertura de esta sede fortalece la política de descentralización, acercando el organismo a comunidades que, por razones geográficas y económicas, enfrentan mayores dificultades para acceder a servicios públicos y asesoramiento institucional.

Derivaciones a la Defensoría de Cámaras y Defensorías Civiles

Ante la inexistencia de Defensorías Civiles en la mayoría de las localidades de la provincia, se dispuso una metodología específica de derivaciones destinada a garantizar que las personas sin recursos económicos puedan ejercer efectivamente su derecho de acceso a la justicia.

Desde las Oficinas Descentralizadas se realizaron derivaciones hacia las Defensorías Civiles competentes, acompañando cada caso desde su inicio. Este acompañamiento incluyó:

- Recolección de la documentación necesaria.
- Orientación jurídica preliminar.
- Elaboración de memorial de derivación a mesa de entrada.
- Coordinación con juzgados para el seguimiento del estado de los expedientes.

Para la ciudadanía, este dispositivo no solo constituye un servicio esencial para quienes no pueden afrontar asesoramiento privado, sino también un primer espacio de orientación clara sobre derechos y vías institucionales disponibles. Además de informar sobre la posibilidad de patrocinio y representación legal gratuita, las Oficinas Descentralizadas facilitan el acceso a un Defensor Público que asuma formalmente la continuidad del caso.

En particular, los conflictos familiares —frecuentemente atravesados por situaciones sensibles— requieren escucha, contención y acompañamiento desde el primer contacto, dimensiones que forman parte del compromiso institucional asumido en cada intervención.

Elaboración del Protocolo de Intervención en Salud Mental – San Javier

Con la elaboración de este instrumento, San Javier se convirtió en la primera localidad santafesina en documentar e implementar formalmente un protocolo interinstitucional de intervención en salud mental.

El proceso de diseño, revisión y consolidación

estuvo a cargo de un equipo interdisciplinario e intersectorial integrado por el Hospital Guillermo Rawson de San Javier, el Órgano de Revisión de Salud Mental, la Policía, la Municipalidad, la Secretaría de Desarrollo Humano, la Defensoría del Pueblo y otros actores vinculados al sistema de salud mental.

El protocolo constituye un instrumento jurídicamente adecuado que alinea la práctica sanitaria con estándares de derechos humanos, ordena las intervenciones del equipo interdisciplinario, brinda seguridad jurídica al personal y garantiza derechos fundamentales de las personas usuarias. Su implementación representa un avance significativo en la modernización del abordaje territorial en salud mental.

Contexto institucional y fundamento de necesidad

La ciudad de San Javier cuenta con aproximadamente 17.000 habitantes, de los cuales cerca del 70 % carece de cobertura de salud y depende del efector público para la atención sanitaria. A ello se suma la demanda proveniente de localidades vecinas que tienen como referencia al Hospital local.

En este contexto se identificó la necesidad de establecer un protocolo claro, uniforme, humanizado y jurídicamente sólido que regule la atención de personas en crisis subjetivas y situaciones de consumo problemático, garantizando el pleno respeto de sus derechos.

El proceso incluyó:

- Revisión normativa exhaustiva.
- Sistematización de prácticas institucionales (admisión, abordaje psicofarmacológico, entrevistas iniciales).
- Articulación con instituciones como el Centro de Día Raíces, el Órgano de Revisión, el Poder Judicial, la Secretaría de Desarrollo Humano y la Policía.
- Construcción interdisciplinaria con participación de psicología, psiquiatría, trabajo social, enfermería, nutrición, kinesiología, terapia ocupacional, entre otras disciplinas.

- Institucionalización de reuniones y ateneos mensuales destinados a supervisión, evaluación de prácticas y mejora continua del dispositivo de salud mental.

Atención en el territorio. Casos emblemáticos

Ceres – Seguros mutuales

En la Delegación de Ceres se presentaron múltiples consultas vinculadas a promotores de la Mutual América Servicios, quienes ofrecían a vecinos coberturas en distintas áreas —odontología, seguros de vida, despidos, orientación contable y emergencias médicas, entre otras—.

Al intentar utilizar los servicios contratados, los ciudadanos advertían que los profesionales no se encontraban adheridos a la mutual, quedando sin la cobertura prometida. Frente a esta situación, solicitaban la baja inmediata del servicio para dejar de afrontar un gasto que resultaba injustificado.

La intervención de la Defensoría consistió en gestionar formalmente la rescisión vía correo electrónico, logrando que personas —en su mayoría de bajos recursos— dejaran de abonar una prestación inexistente. La actuación permitió restituir derechos básicos vinculados a la información veraz y a la protección del consumidor.

Coronda – Cooperativas y acceso al agua potable

En la ciudad de Coronda se trabajó de manera sostenida durante todo el año en casos de reconexión del servicio de agua potable. La problemática se presentaba cuando los usuarios no eran titulares del inmueble y existía una deuda previa.

La Cooperativa COSERCO se negaba a reconectar el servicio aun cuando la deuda había sido regularizada, incumpliendo lo establecido por la Ley 11.220 y por ordenanzas municipales vigentes.

La intervención institucional permitió encauzar los reclamos y exigir el cumplimiento de la normativa, garantizando el acceso a un servicio esencial como el agua potable.

Rafaela – Multa de tránsito y principio de razonabilidad

Este proceso no solo fortaleció la intervención sanitaria local, sino que consolidó un modelo de trabajo articulado que puede proyectarse como referencia para otras localidades de la provincia.

En la Delegación de Rafaela se recibió un reclamo por un acta de infracción labrada por Gendarmería Nacional. La falta consistía en circular en motocicleta sin espejos retrovisores.

Al no presentarse el infractor dentro del plazo legal ante el juzgado, se dictó una sanción con el máximo previsto por la normativa municipal: más de dos millones de pesos.

Desde el área de Atención Ciudadana se planteó la falta de razonabilidad de la decisión, señalando que se trataba de una infracción leve y que la multa resultaba manifiestamente desproporcionada. El juez hizo lugar al planteo y dictó una nueva sentencia fijando el monto en diez mil pesos.

El caso evidencia cómo la intervención oportuna permite restablecer criterios de proporcionalidad, asegurando que la función preventiva de la sanción no derive en un perjuicio patrimonial irrazonable para el ciudadano.

Roldán – Energía eléctrica y protección de usuarios vulnerables

En abril de 2025, a partir de los operativos de difusión realizados por la Oficina Móvil en Roldán, se tomó conocimiento del caso de una madre soltera con discapacidad que enfrentaba el inminente corte del suministro eléctrico.

La EPE le reclamaba una deuda de \$600.000, originada en el desconocimiento de la obligación de abonar dos boletas mensuales, y le exigía cancelarla en 12 cuotas, modalidad que resultaba imposible de afrontar.

Tras la intervención de la Defensoría, se identificó que la normativa de la empresa contemplaba convenios de hasta 36 cuotas para usuarios con tarifa social. Mediante la articulación entre la Sede Rosario, la Dirección de Descentralización Territorial y la Oficina Descentralizada de San Lorenzo,

se gestionó el nuevo plan en menos de una hora.

La usuaria abonó la primera cuota de inmediato, regularizando su situación y evitando el corte del servicio en su hogar. El caso refleja la importancia de la presencia territorial y de la lectura integral de la normativa para garantizar derechos en contextos de vulnerabilidad.

San Javier

Ciudadana brasileña en situación de vulnerabilidad

Se tomó conocimiento del ingreso al Hospital Guillermo Rawson de una ciudadana brasileña, oriunda del Estado de Minas Gerais, que presentaba un cuadro de desnutrición, desorientación y severas barreras idiomáticas. La intervención inicial fue facilitada por la nutricionista del Hospital, quien manejaba el idioma portugués, permitiendo un abordaje adecuado y respetuoso de sus derechos.

Desde la Delegación se estableció contacto inmediato con el Consulado de Brasil. En la entrevista inicial se constató: estado de desnutrición y deterioro general, dificultades comunicacionales significativas y antecedente de atención en Trelew, donde había sido diagnosticada con esquizofrenia. Según la información recabada, en aquella oportunidad únicamente se le habría facilitado un pasaje a Buenos Aires para concurrir al Consulado, sin mecanismos de acompañamiento ni resguardo efectivo.

Ante el riesgo evidente, se dispuso la intervención psiquiátrica para iniciar y estabilizar el tratamiento, garantizando la permanencia segura de la paciente en el Hospital mientras se gestionaban las diligencias diplomáticas y migratorias necesarias. Las acciones se desarrollaron de manera articulada entre la Delegación, el Hospital Rawson, el Consulado de Brasil y la Municipalidad de San Javier.

Luego de numerosas gestiones, el Área de Desarrollo Humano de la Municipalidad coordinó el traslado de la ciudadana al Consulado, asumiendo los costos. Posteriormente, en articulación con Migraciones y la familia, se organizó su retorno aéreo a Minas Gerais, asegurando acompañamiento y restitución a un entorno familiar contenedor.

El caso constituye un ejemplo de actuación interinstitucional eficaz, centrada en la protección integral de derechos humanos ante una situación de extrema vulnerabilidad.

Paciente con esquizofrenia crónica en situación de abandono

Se tomó conocimiento del caso de un ciudadano adulto que durante aproximadamente quince años permaneció recluso en una única habitación de su vivienda familiar, sin contacto con el exterior. Tras el fallecimiento de quienes ejercían su cuidado, su sobrina solicitó intervención, evidenciando una situación de abandono, aislamiento extremo y ausencia total de controles médicos. El paciente contaba con diagnóstico de esquizofrenia crónica, sin medicación ni seguimiento profesional.

Se activó una primera asistencia psiquiátrica mediante videollamadas, debido a las dificultades del paciente para salir de su vivienda. Se confirmó un cuadro descompensado, con necesidad urgente de restablecer tratamiento farmacológico.

Ante un episodio agudo que implicó destrozos y riesgo para sí y terceros, se dispuso su internación en el Hospital Rawson. La estabilización requirió un período prolongado debido a la gravedad del cuadro y la ausencia de redes familiares aptas para su cuidado.

Una vez estabilizado, se iniciaron gestiones para la restitución de derechos: obtención de DNI, renovación del Certificado Único de Discapacidad (CUD), recuperación del cobro de pensión por fallecimiento de su padre y articulación con Defensoría Civil II para tramitar la declaración de incapacidad y designación de curador.

Dado que la única referente familiar no podía asumir el cuidado, se evaluaron alternativas de institucionalización adecuada. Finalmente, se concretó el ingreso al Hogar San Francisco de Reconquista, establecimiento especializado que garantiza acompañamiento permanente, medicación, controles psiquiátricos y contención profesional.

La intervención permitió interrumpir más de quince años de aislamiento, restablecer acceso

a tratamiento, garantizar una solución habitacional adecuada y asegurar el ejercicio efectivo de derechos fundamentales, mediante una respuesta coordinada entre salud, justicia, seguridad social y organismos administrativos.

Medidas autosatisfactivas y abordaje integral de violencia de género

Durante 2025, la oficina de San Javier intervino en 159 medidas de violencia. Desde 2020 se ha fortalecido la intermediación con el Juzgado de Distrito N.º 20 para promover medidas urgentes de protección en casos de violencia de género y familiar, incluyendo exclusiones del hogar y órdenes de restricción.

El abordaje no se limita a la presentación formal del escrito judicial. Incluye contención emocional, asesoramiento jurídico personalizado y acompañamiento sostenido. Cuando existen hijos en común, se implementan mecanismos que permiten el contacto con el progenitor no conviviente mediante intermediarios, convenios de mediación sin confrontación directa y acuerdos de cuota alimentaria y régimen de comunicación, muchas veces ordenados por el propio Juzgado.

La Delegación actúa como organismo indicado en los oficios judiciales para notificar y acompañar estas medidas, coordinando con el equipo de género y niñez de la Municipalidad, Punto Violeta, Derechos Humanos y el Hospital Rawson. Esta articulación reduce riesgos de revictimización y fortalece respuestas integrales.

Violencia digital

San Javier fue escenario de una de las primeras sentencias en violencia digital en la provincia, constituyendo un precedente significativo en la protección de mujeres frente a nuevas modalidades de violencia en entornos virtuales.

Actividades en el territorio

Entre las actividades desarrolladas durante 2025, se destacan las siguientes iniciativas de promoción y sensibilización en distintos puntos de la provincia.

El Trébol

El 2 de junio se llevó a cabo un espacio de discusión en torno a las problemáticas actuales vinculadas a derechos digitales en adultos mayores, en la localidad de El Trébol. La actividad fue organizada conjuntamente con la Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera de la República Argentina (ATILRA) y la Municipalidad local, generando un ámbito de intercambio orientado a prevenir estafas digitales y promover un uso seguro de las tecnologías.

Arroyo Seco

En el Complejo Integral Los Tiburones de Arroyo Seco se realizó una charla-debate sobre derechos digitales destinada a estudiantes del segundo nivel. El encuentro propuso reflexionar sobre la influencia de las tecnologías digitales en adolescentes, promoviendo una mirada crítica sobre el uso de redes sociales, la exposición de datos personales y los riesgos asociados a entornos virtuales.

Proyecto “Plantar un árbol es plantar vida”

El proyecto, que se consolida año tras año en el territorio, continúa siendo ampliamente receptado por la comunidad educativa santafesina como una propuesta inclusiva y motivadora. Su objetivo no solo se centra en el cuidado y protección del ambiente, sino también en generar conciencia sobre el valor simbólico del árbol como elemento de encuentro y convivencia.

Durante 2025 se visitaron tres establecimientos educativos:

- Escuela de Enseñanza Primaria N.º 44 de Villa Constitución, donde junto a los alumnos se plantaron cuatro ejemplares de acacia visco.
- Escuela Fiscal N.º 124 “Isidro Aliau” de Villa Gobernador Gálvez, con participación de todos los niveles y una escenificación sobre la importancia del árbol, protagonizada por niños del nivel inicial.
- Espacio Educativo La Elvira (28 de agosto), donde se plantaron 10 algarrobos junto a 90 alumnos de establecimientos educativos de Zabella y Coronel Arnold.

La continuidad y difusión sostenida de estas ac-

ciones resulta fundamental para consolidar procesos culturales que, con el tiempo, arraigan en

la comunidad y fortalecen la conciencia social en materia de protección de derechos ambientales.

G.2 Oficinas Móviles

El alcance territorial de la Defensoría del Pueblo es complementado por las Oficinas Móviles, garantizan la cobertura en todo el territorio provin-

cial. Dos están asignadas a la zona centro-norte, con base en Santa Fe y Reconquista respectivamente, y una a la zona sur, con base en Rosario.

OFICINA MÓVIL	2023	2024	2025
CENTRO-NORTE	738	1689	805
SUR	778	1056	535
TOTAL	1516	2745	1340



Principales intervenciones y operativos

Oficina Móvil Santa Fe

Se realizaron 34 operativos en barrios, vecinales, clubes y parroquias de la ciudad. Entre los puntos con mayor convocatoria se destacan la parroquia San Agustín (Barrio San Agustín), la Plaza Central de Barrio El Pozo, la Asociación Vecinal San Ignacio de Loyola, la Asociación Vecinal Roque Sáenz Peña (Barrio Roma) y la Estación Municipal de La Guardia.

Asimismo, se desarrollaron 8 operativos en el marco del Programa Santa Fe Acá, iniciativa de despliegue territorial que acerca servicios y políticas públicas mediante operativos de cercanía en espacios públicos. En este contexto se visitaron los barrios Yapeyú, El Pozo, Barranquitas Sur (en dos oportunidades), Alto Verde, San Agustín, Cabal y Cabaña Leiva. Las consultas más frecuentes se vincularon con reclamos ante la Municipalidad de Santa Fe, cuota alimentaria, jubilaciones, escrituración de inmuebles, AUH y pensiones.

En el interior provincial se concretaron 13 operativos en las localidades de Sauce Viejo, Santo Tomé, Laguna Paiva, Nelson, Gálvez, Coronda, Sunchales, Frontera, San Guillermo, Helvecia, Calchaquí, Fortín Olmos y Vera.

En cuanto a la distribución territorial dentro de la ciudad, el Distrito Noroeste fue el más visitado, con 11 operativos en 8 barrios, seguido por el Distrito Suroeste con 8 operativos en 6 barrios, y el Distrito Norte con 7 visitas en 6 barrios.

La demanda se concentró principalmente en asesoramiento jurídicos por cuota alimentaria, reclamos por tarjetas de crédito, gestiones ante organismos provinciales, escrituración de inmuebles, sobrefacturación y conflictos vecinales.

Oficina Móvil Rosario

Se visitaron 52 puntos de interés y se recorrieron

más de 11.500 kilómetros durante el año.

El nivel de resolución favorable de los reclamos fue un 25 por ciento superior al registrado en el período anterior, lo que evidencia un fortalecimiento en las estrategias de intervención y seguimiento.

El desafío proyectado consiste en ampliar la base del sistema de visitas con un modelo de gestión más ágil en los procesos administrativos, moderno en el uso de herramientas digitales e integrado a redes de trabajo que articulen con oficinas descentralizadas y otras organizaciones públicas.

Se desarrollaron además actividades conjuntas con agencias de distintos niveles del Estado —nacional, provincial y local— consolidando procesos de gestión territorial que acerquen efectivamente a la ciudadanía las instituciones necesarias para el ejercicio de sus derechos.

Oficina Móvil Reconquista

Se realizaron visitas a las localidades de Villa Ocampo, Florencia, Malabrigo y Campo Hardy, sumando 151 expedientes. La ciudad de Florencia registró la mayor concurrencia, con 110 ciudadanos atendidos; le siguieron Villa Ocampo con 28 casos, Campo Hardy con 22 expedientes y Malabrigo con 21 casos.

Entre las actividades desarrolladas se destacan la participación en la Estudiantina Olímpica de Reconquista y Malabrigo; la jornada realizada en el marco del Día Mundial de la Salud Mental titulada “Diálogos y Sensibilización sobre la Ley de Prevención del Suicidio N° 27.130 y su adhesión provincial N° 13.951”; y una reunión con el Diputado Dionisio Scarpin, quien se interiorizó sobre casos sociales vinculados a ejecuciones judiciales por deudas con la EPE.

Capacitación

Curso Básico de Formación de Mediadores

Entre el mes de abril y comienzos de diciembre de 2025 se dictó el Curso Básico de Formación de Mediadores destinado al personal de la Defensoría del Pueblo. La capacitación fue reconocida por el Ministerio de Justicia de la Provincia en el marco de la Ley 13.151, habilitando a quienes egresen —y cumplan con los demás requisitos legales— a inscribirse en el Registro de Mediadores Prejudiciales.

La participación de delegados y delegadas de las distintas Oficinas Descentralizadas permitió fortalecer la presencia territorial del servicio de mediación. Este dispositivo, gratuito, voluntario y confidencial, ofrece a la ciudadanía una herramienta concreta para resolver conflictos antes de acudir a instancia judicial, promoviendo el diálogo, la autocomposición y soluciones construidas por las propias partes en disputas vecinales, familiares o de convivencia.

Capacitación del ORSM

En abril de 2025, en la ciudad de Vera, se realizó una capacitación interna dirigida a delegados y delegadas de las Oficinas Descentralizadas de la Zona Centro-Norte. El objetivo fue profundizar el conocimiento sobre las misiones, funciones y competencias del Órgano de Revisión de Sa-

lud Mental (ORSM), recientemente consolidado como organismo especializado en la supervisión de prácticas en salud mental dentro del ámbito de la Defensoría del Pueblo.

La propuesta combinó exposiciones normativas y análisis de casos con un espacio de intercambio y reflexión colectiva. Se promovió el diálogo entre equipos, la construcción de herramientas comunes y la contextualización de las intervenciones en cada territorio, reforzando una mirada interdisciplinaria y con enfoque de derechos humanos.

Actualización Interna para Oficinas Descentralizadas

Entre octubre y diciembre se desarrollaron jornadas de actualización interna destinadas a todos los delegados y delegadas de las Oficinas Descentralizadas. El propósito fue renovar conocimientos, fortalecer instrumentos prácticos y unificar criterios de actuación en áreas temáticas específicas.

La modalidad implementada fue virtual, con clases que incluyeron exposiciones teóricas, análisis de situaciones concretas y trabajos grupales. Las capacitaciones estuvieron a cargo de profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima, del Centro de Mediación y de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, consolidando un enfoque integral y articulado entre las distintas áreas de la institución.





H. PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO

Relevamiento del patrimonio

Las tareas de relevamiento que lleva adelante la Dirección de Derechos Patrimoniales y Urbanísticos guardan estrecha relación con el derecho y deber colectivo “al disfrute, acceso, conservación y transmisión del patrimonio cultural material e inmaterial de carácter histórico, artístico, arquitectónico, arqueológico y paleontológico” y la obligación de la Provincia de proteger, preservar, promover y desarrollar dicho patrimonio y adoptar medidas para garantizar su sostenibili-

dad y su transmisión a las futuras generaciones previsto en el artículo 26 de la Constitución de la Provincia de Santa Fe.

Contar con información sobre el patrimonio y su estado de situación constituye una herramienta primordial para su conocimiento, preservación y para el cumplimiento de la tarea de contralor que a esta Defensoría del Pueblo le corresponde.

Ciudad de Santa Fe

Durante el año se continuaron las tareas sistemáticas de relevamiento del patrimonio urbano y de los bienes culturales emplazados en espacios públicos de la ciudad de Santa Fe.

Las acciones consistieron en la toma de registro fotográfico, recopilación de información histórica y técnica, identificación de autores cuando corresponde y elaboración de informes breves sobre el estado de conservación de estatuarias, monumentos y obras emplazadas en distintos puntos de la ciudad.

Ciudad de Rafaela

En el marco de una jornada de atención y trabajo territorial desarrollada el 23 de octubre en la ciudad de Rafaela, personal de la Dirección realizó el relevamiento de la estatuaria y monumentos presentes en distintos espacios urbanos.

Se relevaron bienes culturales ubicados en:

- Plaza 25 de Mayo (actualmente en tareas de mantenimiento y puesta en valor),
- Plaza del Soldado Argentino,
- Parque Malvinas Argentinas,

Relevamiento de material documental

Con el objetivo de contar con información fehaciente y rigurosa para la elaboración de informes sobre patrimonio cultural, histórico y arquitectónico de la provincia, se iniciaron tareas de relevamiento, consulta y digitalización de material documental en bibliotecas y archivos.

Se trabajó específicamente en la Biblioteca Pedagógica y Popular Domingo Faustino Sarmien-

Tramitación de expedientes y realización de informes

Con el objetivo de contar con información fehaciente y rigurosa para la elaboración de informes sobre patrimonio cultural, histórico y arquitectónico de la provincia, se iniciaron tareas de rele-

En el período se relevaron bienes presentes en 11 espacios públicos y se actualizó la información correspondiente a 2 espacios ya relevados en 2024.

Al cierre del presente informe, el patrimonio correspondiente a 21 espacios públicos de la ciudad de Santa Fe se encuentra relevado. Parte del material puede consultarse a través del sitio web institucional, mediante el banner específico “Patrimonio”, creado para facilitar el acceso público a esta información.

- Placita Honda,
- Boulevard Guillermo Lehmann,
- Boulevard Presidente Roca,
- Boulevard Hipólito Irigoyen,
- Boulevard Santa Fe.

Posteriormente se elaboró el correspondiente informe técnico, documentando el estado de conservación y características de las obras.

to y en la Biblioteca de la Universidad Católica de Santa Fe, donde se relevaron y digitalizaron documentos de interés para el área.

Asimismo, el equipo de la Dirección comenzó tareas de análisis y digitalización de documentación relevante en el Archivo General de la Provincia de Santa Fe, labor que continúa en desarrollo al cierre del presente informe.

vamiento, consulta y digitalización de material documental en bibliotecas y archivos.

Se trabajó específicamente en la Biblioteca Pedagógica y Popular Domingo Faustino Sarmien-

Tramitación de expedientes y realización de informes

Se iniciaron y tramitaron expedientes vinculados al estado de situación del patrimonio provincial, así como actuaciones relacionadas con la posible vulneración de derechos culturales y patrimoniales de la ciudadanía.

En estos casos se elaboraron informes técnicos que incluyen registro fotográfico actualizado, análisis del estado de conservación, descripción contextual e identificación de eventuales riesgos, con el objeto de fundamentar intervenciones y recomendaciones.

Reseña de actividades de capacitación y vinculación institucional

El equipo de la Dirección participó en instancias de formación orientadas a fortalecer la calidad institucional y la actualización en materia normativa y administrativa:

- Curso de capacitación “Despapelizó”.

- Curso “Timbó, paso a paso. Hacia una administración pública 100% digital”.

Estas instancias contribuyen a consolidar una gestión pública con perspectiva de género, modernización administrativa y fortalecimiento institucional.

I. PRESENCIA TERRITORIAL, INTERVENCIÓN INTEGRAL Y GARANTÍA EFECTIVA



Durante 2025, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe profundizó su política de acceso a derechos mediante un modelo de intervención basado en la descentralización, la cercanía territorial y la articulación interinstitucional. El despliegue operativo en los 19 departamentos provinciales —a través de 42 oficinas descentralizadas y 3 oficinas móviles— permitió consolidar una red activa de atención que se tradujo en 19.800 expedientes iniciados y más de 56.300 acciones institucionales, entre asesoramientos, gestiones administrativas, derivaciones y acompañamientos.

Esta presencia territorial no constituye únicamente una estrategia administrativa, sino una política pública orientada a reducir desigualdades estructurales en el acceso a la justicia y a los servicios estatales. La Defensoría interviene allí donde la distancia geográfica, la falta de recursos económicos o la complejidad burocrática operan como barreras para el ejercicio efectivo de derechos.

El análisis de las demandas recibidas evidencia realidades territoriales diferenciadas. En el centro-norte provincial prevalecieron conflictos vinculados al régimen jurídico de familia, problemáticas bancarias y financieras, infracciones, servicios públicos esenciales y acceso a salud y discapacidad. En el sur provincial, en cambio, se destacaron reclamos en materia tributaria, asesoramiento jurídico integral, defensa del consumidor, servicios públicos y seguridad vial. Esta heterogeneidad confirma la necesidad de una institución flexible, con capacidad de respuesta contextualizada y enfoque situado.

El fortalecimiento institucional se expresó también en la apertura de nuevas sedes —como la oficina de Helvecia— y en la consolidación de mecanismos formales de derivación a Defensorías Civiles, garantizando patrocinio jurídico gratuito a personas sin recursos. Estas acciones consolidan un puente efectivo entre la ciudadanía y el sistema judicial, ampliando el acceso real a la justicia.

Asimismo, la elaboración e implementación de protocolos interinstitucionales —como el desarrollado en San Javier en materia de salud mental— refleja una dimensión cualitativa del trabajo territorial: no solo se atienden casos individuales, sino que se promueve la construcción de he-

rramientas estructurales que ordenan prácticas, brindan seguridad jurídica y elevan estándares de protección de derechos humanos.

Los casos emblemáticos abordados durante el año evidencian la centralidad del enfoque interdisciplinario y restaurativo. Las intervenciones en situaciones de vulnerabilidad extrema, conflictos de consumo, servicios públicos, violencia de género, salud mental y restitución de derechos muestran una Defensoría que actúa como mediadora, garante y articuladora entre organismos públicos, actores privados y ciudadanía.

Las Oficinas Móviles reforzaron este modelo de cercanía mediante operativos en barrios y localidades del interior, integrándose a dispositivos provinciales de abordaje territorial y ampliando significativamente la cobertura institucional. El incremento en los niveles de resolución favorable de los reclamos demuestra la efectividad de este esquema de trabajo basado en presencia activa, escucha directa y capacidad de gestión inmediata.

En paralelo, la capacitación permanente de delegados y equipos técnicos fortaleció la calidad de las intervenciones, asegurando criterios homogéneos de actuación y actualización normativa en todo el territorio.

En términos generales, la Defensoría del Pueblo promueve una concepción del acceso a derechos que trasciende la recepción pasiva de reclamos y se consolida como un organismo de proximidad que combina asistencia individual, construcción institucional, articulación comunitaria y creación de valor público de la gestión hacia el interior provincial, impulsando soluciones concretas y contribuyendo a la reducción de la conflictividad social desde una perspectiva de derechos humanos.

CAPÍTULO 2

ATENCIÓN A VÍCTIMAS

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	2623	2645	2609

Desde hace más de 30 años, el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (CAV) brinda asistencia integral a personas víctimas y a sus familiares, desde una perspectiva de género, diversidad y derechos humanos. Esta trayectoria no sólo da cuenta de una política sostenida en el tiempo, sino también de una construcción institucional que ha sabido adaptarse a las transformaciones sociales y a la complejidad creciente de las violencias.

El abordaje integral que sostiene el CAV tiene como finalidad generar condiciones materiales y subjetivas que permitan a las personas superar las situaciones de violencia y proyectar una vida autónoma. La integralidad implica considerar múltiples dimensiones —salud, educación, trabajo, justicia, entre otras— y desplegar estrategias de acompañamiento acordes a cada realidad singular.



El proceso de acompañamiento supone múltiples intervenciones y, en la mayoría de los casos, se extiende por períodos prolongados. No se trata únicamente del tiempo institucional, sino del tiempo que cada persona necesita para elaborar, decidir y transformar aspectos sustanciales de su vida. En este sentido, una lectura meramente cuantitativa resultaría insuficiente para comprender la profundidad de los procesos que se transitan.

El CAV cuenta con profesionales de diversas disciplinas, especializados en perspectiva de género, diversidad y derechos, que brindan asesoramientos integrales e interdisciplinarios. La búsqueda de reparación, la resignificación de lo vivido y la restitución de derechos vulnerados adquieren una importancia superlativa en la trayectoria vital de quienes atraviesan situaciones de violencia.

A los equipos profesionales se suman las personas que desempeñan funciones en las mesas de entrada del CAV, constituyendo un soporte esencial en la asistencia a víctimas. Son, muchas veces, el primer contacto institucional, y su tarea resulta clave para garantizar una escucha respetuosa, orientar adecuadamente la demanda y facilitar el acceso a derechos.

La información cuantitativa que se presenta en este capítulo corresponde a los datos procesados por el sistema interno de registro de expedientes del CAV -Burgos-, herramienta desarrollada a partir de un trabajo conjunto entre el área informática de la Defensoría del Pueblo y los equipos

del CAV de Santa Fe y Rosario. Este sistema se construyó consensuando una nomenclatura que permite dar cuenta con precisión de los casos abordados y de las intervenciones realizadas. Se trata de un sistema dinámico, que posibilita reformulaciones y actualizaciones permanentes frente a nuevas temáticas o criterios superadores.

El enfoque desarrollado permite comprender que detrás de cada número hay trayectorias vitales atravesadas por violencias, decisiones complejas y procesos de restitución de derechos que requieren tiempo, escucha y presencia institucional sostenida.

No obstante, el registro cuantitativo resulta una herramienta indispensable para dimensionar el alcance territorial y la intensidad del trabajo realizado. El sistema Burgos permite visualizar no sólo la cantidad de situaciones que ingresan al CAV, sino también la magnitud de las intervenciones desplegadas en cada una de ellas.

Durante el año 2025, en el período comprendido entre enero y diciembre, el total de expedientes iniciados y las intervenciones desarrolladas en las distintas sedes se detallan a continuación, evidenciando la amplitud y sostenimiento del trabajo institucional en toda la provincia.

Total de situaciones e intervenciones ingresadas al CAV. SISTEMA BURGOS
Período de referencia Enero - Diciembre 2025

DATOS BURGOS 2025	EXPEDIENTES INICIADOS	INTERVENCIONES
SANTA FE	650	3747
ROSARIO	1105	4702
RAFAELA	132	528
RECONQUISTA	235	904
VERA	36	144
VENADO TUERTO	451	1904
TOTAL	2609	11929

Del análisis de los datos surge, en términos promedio, una alta proporción de ingresos por demanda espontánea, lo que da cuenta de la referencia institucional que el CAV representa para quienes atraviesan situaciones de violencia y buscan acompañamiento.

Asimismo, se identifica que cada situación abordada suele estar atravesada por múltiples tipos de violencia. Predomina la violencia psicológica, seguida de la violencia física y la violencia económica-patrimonial, esta última no siempre reconocida por quienes consultan. Este dato no sólo evidencia la complejidad que requiere cada intervención, sino también la multidimensionalidad que caracteriza a las violencias y la necesi-

dad de un abordaje integral que permita visibilizar aquellas formas menos evidentes.

En cuanto al ámbito en el que se desarrollan las situaciones denunciadas, el espacio familiar continúa siendo el de mayor consulta. En segundo lugar, se ubica el ámbito institucional, particularmente en lo referido a violencia laboral, acoso laboral y violencia de género en contextos de trabajo.

La siguiente tipificación porcentual permite profundizar esta lectura, ofreciendo un panorama detallado de las modalidades de violencia atendidas durante el año 2025 y reafirmando la centralidad de aquellas formas que, aun siendo menos visibles, producen impactos profundos en la vida de las personas.

TIPOLOGÍA DE LAS VIOLENCIAS ATENDIDAS 2025	PORCENTAJE
PSICOLÓGICA	47,6
FÍSICA	24,9
ECONÓMICA - PATRIMONIAL	9,7
SEXUAL	7,0
NEGLIGENCIA	1,4
SIMBÓLICA	0,76
OTRAS	8.64

El análisis porcentual reafirma una tendencia sostenida en los últimos años: la violencia psicológica constituye la modalidad predominante entre las situaciones atendidas, alcanzando el 47,6% del total. Se trata de una forma de violencia muchas veces invisibilizada o naturalizada, pero que impacta de manera profunda en la autonomía, la autoestima y la capacidad de decisión de las personas.

La violencia física representa el 24,9%, mientras que la violencia económica-patrimonial alcanza el 9,7%, configurando un entramado en el que el control de los recursos y las agresiones directas suelen coexistir con dinámicas de desvalorización y hostigamiento. La violencia sexual (7,0%),

la negligencia (1,4%) y la violencia simbólica (0,76%) completan el panorama, evidenciando la diversidad de manifestaciones que adoptan las vulneraciones de derechos.

Estos datos no sólo describen un escenario, sino que orientan la planificación institucional, fortaleciendo dispositivos de prevención, detección temprana y acompañamiento integral.

El análisis de las situaciones atendidas evidencian que las mujeres continúan siendo las principales destinatarias de los dispositivos de asistencia frente a situaciones de violencia, dato que se vincula directamente con las desigualdades estructurales de género aún vigentes.

En este marco, resulta necesario profundizar el análisis específico de las violencias contra las

mujeres y por motivos de género, dada su persistencia, complejidad y características particulares.

A. VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES O DE GÉNERO

Las situaciones de violencia contra las mujeres y por motivos de género recepcionadas por el CAV presentan niveles diversos de complejidad, lo que exige la construcción de estrategias de abordaje acordes a las evaluaciones de riesgo realizadas por el equipo interdisciplinario en cada caso.

Predominan presentaciones en las que se advierte la existencia de violencias históricas, sostenidas en el tiempo, donde la violencia psicológica y la violencia económica se entrelazan y consolidan dinámicas de dependencia y subordinación. Se observa, además, un extendido desconocimiento y desinformación respecto de los derechos que asisten a las víctimas, así como obstáculos estructurales para su ejercicio efectivo.

En numerosos casos se registra la imposibilidad de acceder a un trabajo fuera del hogar, la dificultad para generar ingresos propios y la limitación en la disposición del dinero, incluso cuando se trata de recursos familiares. Estas situaciones no sólo restringen la autonomía económica, sino que profundizan la vulnerabilidad y dificultan la interrupción del circuito de violencia.

En un contexto de restricción de políticas públicas específicas de asistencia y protección a víctimas de violencia por motivos de género —en-

tre ellas la baja del Programa Acompañar, Ellas Hacen y el desmantelamiento del Ministerio de Género— resulta necesario destacar que el equipo del CAV continuó sosteniendo la realización de entrevistas e informes técnicos para que las personas consultantes puedan acceder a beneficios sociales disponibles, aun cuando éstos no estén específicamente destinados a víctimas de violencia (como el sistema de subsidios del Ministerio de Desarrollo Humano, Accionar).

En este escenario adverso, el CAV se distingue como un espacio institucional que brinda asistencia integral e interdisciplinaria orientada al restablecimiento subjetivo de la víctima, a partir de un abordaje singular que reconoce la especificidad de cada problemática. No se trata de ofrecer respuestas unívocas o cerradas, sino de identificar y fortalecer los recursos y potencialidades de cada persona.

La función institucional no es dogmática ni aleccionadora. No se trata de juzgar a las víctimas —dinámica que aún persiste en determinadas intervenciones estatales— sino de acompañar, sostener y trabajar sobre la complejidad de cada historia, promoviendo procesos de autonomía y restitución de derechos.

B. PERSPECTIVA INTERINSTITUCIONAL E INTERSECTORIAL

La complejidad de las situaciones abordadas, en un contexto social crítico y de alta demanda, exige un trabajo colaborativo sostenido con actores de distintos ministerios, poderes del Estado y organizaciones territoriales. La articulación interinstitucional no constituye un complemento accesorio, sino una condición necesaria para hacer más eficaces los dispositivos de atención y prevención, simplificar los circuitos de trámites

y gestiones que las víctimas deben atravesar, y aportar a la definición y mejora de políticas públicas de protección y asistencia.

En función de las necesidades emergentes y las exigencias del contexto, se consolidaron diversos espacios de discusión, coordinación e intercambio en distintas localidades de la provincia.

Rosario

Se sostuvo un trabajo de articulación interinstitucional permanente con la Unidad de Información y Atención a la Víctima de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público Fiscal; la Oficina de Violencia de Género del MPA; la Unidad Fiscal de Delitos contra la Integridad Sexual; 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 Secretaría de Derechos Humanos; el Ministerio de Trabajo; los Centros Territoriales de Denuncias; la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia; el ESP; el Teléfono Verde; la Comisaría de la Mujer (Centro de Asistencia a la Víctima de Delitos Sexuales y Violencia Familiar); la DNNA; la Defensoría del Pueblo de la Nación; los Ministerios de Educación y Desarrollo Social; la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo (DPVyU); distintos Consulados; los Ministerios de Seguridad y Salud; el Comité de Trata de Personas; escuelas, centros de salud y hospitales; el Órgano de Revisión de Salud Mental; áreas que intervienen con Personas en Situación de Calle; además de organismos judiciales con los que la articulación es diaria.

El objetivo común ha sido facilitar y acompañar

el acceso a derechos de las mujeres, priorizando el resguardo de su integridad psicofísica y la de sus hijas e hijos.

En este marco se desarrollaron, entre otras, las siguientes acciones:

- Gestión del Programa Nuevos Comienzos, implementado conjuntamente entre la Dirección Provincial de Economía Social y la Secretaría de Mujeres, Género y Diversidad. El programa otorga aportes no reintegrables destinados a fortalecer emprendimientos y proyectos productivos o de servicios que promuevan la autonomía económica de mujeres y disidencias víctimas de violencia de género. Asimismo, brinda capacitación y asistencia técnica para garantizar la sustentabilidad de los emprendimientos en sus distintas etapas: gestión, producción y comercialización.
- Gestión de ayudas económicas con el Espacio de Protección Integral para Víctimas de Violencia de Género, orientadas a dar respuestas ágiles ante situaciones de emergencia social y a satisfacer necesidades básicas en materia de educación, salud, alimentación y hábitat, articulando redes con municipios, comunas, organizaciones

sociales y ONG.

- Elaboración de informes socioambientales para pedido de ADENDA 63, herramienta vinculada a la Ley 24.714 (Régimen de Asignaciones Familiares) que permite informar a ANSES quién ejerce efectivamente el cuidado de niñas, niños o adolescentes —hasta los 18 años o personas con discapacidad sin límite de edad— a fin de posibilitar el acceso a las asignaciones correspondientes.

- Realización de informes socioeconómicos para eximir del pago de la Tasa de Radicación a personas migrantes en proceso de regularización ante la Dirección Nacional de Migraciones.

Mesa de Género en Santa Fe

Se convocó a actores locales y provinciales para abordar aspectos vinculados a la atención y prevención de violencias por motivos de género, con el objetivo de fortalecer el trabajo en red, simplificar circuitos institucionales y clarificar procedimientos vinculados a Botones de alerta y Medidas de protección (canales de acceso, modalidad presencial o digital, referentes intervinientes, etc.), así como actualizar el mapeo de equipos de atención y prevención.

Participaron la Oficina de Violencia de la Corte Suprema de Justicia, la Fiscalía de Género y Vulnerabilidad, el MPA (GEFAS), la Secretaría de Género, la Dirección de Mujeres y Diversidad, el CTD y el Centro de Monitoreo del Ministerio de Seguridad.

Mesa situación de calle en Santa Fe:

Problemática que se ha agudizado en el último tiempo y suele venir acompañada por conflictos previos de orden familiar, laboral, habitacional, consumos problemáticos, problemas de salud mental, ruptura de lazos, procesos de desafiliación que requieren abordajes integrales. Participaron

Rafaela

El equipo sostuvo instancias de asesoramiento a profesionales y equipos de niñez, salud, comunas cercanas, educación y justicia, tanto en consultas específicas como en herramientas de

- Acompañamiento y asesoramiento en la gestión de pensiones no contributivas y por discapacidad.

- Articulación con la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo (DPVyU) en procesos de adjudicación, desadjudicación, cambios de titularidad y otras intervenciones vinculadas a la vivienda, incluyendo pedidos urgentes por situaciones de violencia de género o extrema vulnerabilidad social y sanitaria.

- Entrevistas domiciliarias, herramienta técnica fundamental que permite observar directamente el contexto habitacional, la dinámica familiar y el entorno, evaluar factores de riesgo y protección, y fortalecer el diagnóstico, la intervención, el seguimiento y la evaluación de cada situación.

referentes de Dirección de mujeres y disidencias, Dirección de personas mayores municipal y provincial, Equipo de situaciones complejas, Coordinación de sedes descentralizadas del MIDH, Seliar/107, coordinación del Nodo de salud Santa Fe, DNNyA, ORSM, con el objetivo de mapear la situación actual de las personas en situación de calle (edades, problemáticas asociadas, referencias familiares, etc), identificar actores y recursos para atender demandas, fortalecer las relaciones interinstitucionales y el trabajo en red, conocer antecedentes de proyectos de ley, estado actual y definir líneas de acción conjuntas.

Articulación con efectores públicos de salud en Santa Fe

Se generaron espacios de encuentro e intercambio con equipos del Servicio Social y profesionales de los hospitales José María Cullen, Mira y López, Iturraspe, Sayago, Orlando Alassia y el Centro de Salud El Pozo/Chalet, con el propósito de compartir criterios de abordaje y fortalecer estrategias de acompañamiento integral en territorio.

intervención en violencias. Este trabajo contribuye a replicar buenas prácticas y fortalecer capacidades institucionales en otros espacios.

Venado Tuerto

Se mantiene articulación con el MPA, el Juzgado de Familia, la Delegación Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia, la Defensoría General, el Nodo de Salud, PAMI, el Hospital SAMCo Alejandro Gutiérrez, la Región Séptima de Educación, la Superintendencia de Salud y Centros Integra-

dores Comunitarios municipales.

En esta localidad se trabaja cotidianamente con derivaciones del Juzgado de Familia, solicitadas en virtud del artículo 9 de la Ley 11.529.

C. OBSERVATORIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE GÉNERO

El Observatorio de Políticas Públicas de Género, creado en el ámbito del CAV, constituye un espacio institucional estratégico orientado a la producción, sistematización y análisis crítico de información vinculada a las políticas públicas de género en la provincia. Su accionar busca fortalecer la efectividad de dichas políticas, promoviendo el enfoque de derechos humanos, la transversalización de la perspectiva de género y la reducción de las desigualdades estructurales que afectan a mujeres y diversidades.

A lo largo del período informado, el Observatorio consolidó su tarea de monitoreo y evaluación de políticas públicas de género, profundizando su anclaje territorial, ampliando su capacidad de articulación interinstitucional y afirmando su rol como productor de conocimiento situado, con impacto tanto en el ámbito académico como en la gestión pública.



Producción de conocimiento, legitimación académica y proyección regional

El año representó un hito institucional en la consolidación del Observatorio como espacio reconocido de producción intelectual en el campo de las ciencias sociales y los estudios de género. Los informes de monitoreo provincial elaborados a partir del trabajo de los equipos interdisciplinarios de asistencia a víctimas de violencia de género no sólo pusieron en valor la sistematización de datos empíricos propios, sino también el desarrollo de análisis críticos que dialogan con debates contemporáneos en torno al Estado, los derechos, las desigualdades y las políticas de cuidado.

En este marco, el Observatorio fue seleccionado como ponente en la X Conferencia Latinoamericana y Caribeña de Ciencias Sociales, titulada “Horizontes y transformaciones para la igualdad. Democracias, resistencias, comunidades, derecho y paz”, organizada por el Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO). El evento, considerado uno de los encuentros académicos y políticos más relevantes de las ciencias sociales y humanidades a nivel mundial, se desarrolló del 7 al 12 de junio de 2025 en Bogotá, Colombia.

Monitoreo de dispositivos de atención integral

En continuidad con el proceso iniciado el año anterior, se profundizó el rediseño de la grilla de relevamiento institucional con el objetivo de ampliar y mejorar la información relativa a los dispositivos de asistencia a víctimas de violencia de género, incorporando equipos de localidades que integran cada cabecera departamental.

Con la asunción del nuevo Defensor del Pueblo de Santa Fe se impulsó un fortalecimiento de la territorialización y descentralización en la recolección de información. Esta estrategia permitió articular el trabajo entre referentes de las oficinas descentralizadas de la Defensoría y responsables de los Puntos Violeta, dependientes de la Secretaría de Mujeres, Género, Igualdad y Diversidad del Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano, promoviendo el intercambio de datos relevantes y la construcción de una red colaborativa. En ese marco, se realizaron reuniones interinstitucionales

Asimismo, el equipo participó del IV Congreso “Políticas para la Igualdad: Estado Presente”, organizado por el Ministerio de las Mujeres y Diversidad de la Provincia de Santa Fe el 23 de abril de 2025 en la ciudad de Luján, provincia de Santa Fe.

Posteriormente, el Observatorio fue seleccionado para presentar su experiencia en el VI Congreso Latinoamericano y Caribeño de Ciencias Sociales de FLACSO, realizado en noviembre en la ciudad de Buenos Aires. La Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), organismo internacional autónomo creado en 1957 por iniciativa de la UNESCO, constituye un espacio de referencia regional en investigación y cooperación académica.

La participación en estos ámbitos da cuenta del reconocimiento alcanzado por el Observatorio como espacio de producción de conocimiento riguroso, sustentado en datos propios y en una perspectiva de pensamiento crítico, reafirmando el compromiso sostenido de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe —con más de 30 años de trayectoria— en la promoción y defensa de los derechos humanos.

nales orientadas a la definición de un convenio específico de colaboración mutua y al diseño de mecanismos estables de articulación. Asimismo, se desarrolló una acción conjunta con el Área de Descentralización Territorial para presentar esta nueva etapa de abordaje en la recolección de datos y fortalecer la vinculación con los dispositivos locales.

La estrategia se concibió desde una perspectiva territorial situada, privilegiando la cercanía con los equipos y la construcción de confianza como condición para el trabajo en red. Si bien la continuidad del proceso debió limitarse a mediados de año debido a la reorganización de la estructura de descentralización y de los circuitos de intercambio de información, se logró poner en valor la acción de monitoreo como herramienta estratégica para el diseño de políticas públicas.

Reuniones interinstitucionales

Se organizaron espacios de intercambio con distintos organismos e instituciones, con el propósito de conocer dinámicas de abordaje, compartir experiencias y proyectar estrategias de trabajo conjunto. Entre los actores involucrados

se destacan la Secretaría de Género e Igualdad, el ESPI, el Observatorio Provincial de Violencia de Género y el Observatorio de la Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia (DNNyA).

D. OBSERVATORIO DE PERSONAS MAYORES



El Observatorio de Personas Mayores constituye un espacio orientado a visibilizar las violencias específicas que atraviesan las vejeces y a fortalecer políticas públicas que garanticen una protección integral de derechos, en consonancia con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y la normativa vigente en la Provincia de Santa Fe. En el mes de abril se llevó adelante una reunión con

la Defensoría de las Personas Mayores del Concejo Municipal de Rosario, la FRAPAM y la Asociación Civil Observatorio de Servicios Públicos. El encuentro fue concebido como un espacio de articulación estratégica para establecer un flujo permanente de intercambio de información que permita relevar y analizar datos vinculados a la situación de las personas mayores y su relación con las políticas públicas. Allí se acordaron pau-

tas de colaboración interinstitucional y se definieron líneas iniciales de actuación conjunta.

En paralelo, se elaboró el contenido de las capacitaciones y charlas a desarrollar a lo largo del año, con un objetivo general claro: concientizar sobre las violencias contra personas mayores, promoviendo el conocimiento y la aplicación efectiva de los principios establecidos en la Convención Interamericana y la normativa provincial vigente, en clave de prevención y abordaje integral.

Los objetivos específicos incluyeron:

1. Identificar las distintas formas de violencia hacia personas mayores, tanto visibles como invisibles, y reflexionar sobre los posicionamientos subjetivos involucrados.
2. Promover la sensibilización en torno al buen trato en la vejez.
3. Explicar los derechos protegidos por la Convención y su jerarquía constitucional.
4. Detallar las normativas provinciales de protección integral, incluyendo medidas autosatisfactivas y alcances de la Ley 11.529.

En este marco, el 14 de agosto se realizó la charla “La violencia no tiene edad, los derechos tampoco. Prevención de violencias en personas mayores desde un enfoque interdisciplinario” en el Centro Regional de Jubilados y Pensionados de Firmat, generando un espacio de reflexión colectiva sobre derechos y vulneraciones en la vejez.

El 5 de septiembre se participó de una reunión en la Delegación del Ministerio de Gobierno junto a la Subsecretaría de Innovación Pública y la Subsecretaría de Personas Mayores de la Provincia, donde se formularon propuestas de trabajo en red orientadas a reducir la brecha digital en el acceso a servicios estatales y a capacitar a agentes públicos en herramientas que favorezcan la inclusión digital.

Durante ese mismo mes se inició el análisis del Protocolo de prevención y abordaje del maltrato a Personas Mayores del Instituto de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe (2023), con el propósito de evaluar su vigencia y alcances.

El 30 de septiembre se brindó la charla “Rol de la Defensoría del Pueblo: Prevención, derechos y desafíos actuales” en el Sindicato de Trabajadores Municipales de Rosario, profundizando el intercambio con actores institucionales.

En noviembre se participó en actividades de concientización y difusión de derechos en el marco del “4to Festival por los Derechos de las Personas Mayores”, realizado en la ex Rural de Rosario.

Finalmente, el 2 de diciembre se formó parte de la Jornada de capacitación “Autonomía digital para personas mayores”, desarrollada en la Sala Rodolfo Walsh de la Sede del Gobierno Provincial, reafirmando el compromiso institucional con la reducción de la brecha digital como condición para el ejercicio pleno de derechos.

La problemática de la violencia laboral en el ámbito público continuó ocupando un lugar central en la agenda institucional. A través del CAV, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe sostuvo su rol en la recepción y el abordaje victimológico de denuncias vinculadas a esta temática, garantizando acompañamiento y orientación a las personas afectadas.

Hasta la reforma normativa reciente, la institución se encontraba encuadrada en la Ley Provincial N° 12.434 como espacio receptor de denuncias por hechos de violencia laboral, las cuales eran posteriormente remitidas al ámbito administrativo competente para su tratamiento.

Con la sanción de la Ley N° 14.371, el 27 de mayo de 2025, se creó la Oficina de Bienestar Laboral en el ámbito del Ministerio de Trabajo, dotada de un equipo interdisciplinario para abordar integralmente las situaciones de violencia laboral. En este nuevo esquema normativo, la Defensoría del Pueblo fue nuevamente reconocida como organismo receptor de presentaciones por violencia laboral en el ámbito público, estableciéndose la remisión de las mismas a la Dirección de la Oficina de Bienestar Laboral.

La implementación de este dispositivo institucional requirió la realización de reuniones interinstitucionales entre la Defensoría del Pueblo y la Oficina de Bienestar Laboral, con el propósito de compartir la experiencia acumulada por el CAV, articular criterios de intervención, definir circuitos de derivación y establecer mecanismos de seguimiento tanto para los casos en trámite como para las nuevas presentaciones.

La derogación de la Ley N° 12.434 implicó, asimismo, la necesidad de adecuar las intervenciones institucionales al nuevo marco normativo. En ese proceso se elaboró un protocolo de actuación para los casos de violencia laboral, fruto del trabajo conjunto de los equipos de los CAV de Rosario y Santa Fe, con el objetivo de dotar de mayor claridad y coherencia a las intervenciones.

Posteriormente, el 23 de diciembre de 2025, se sancionó la Ley N° 14.430, que modifica la Ley N° 14.371 y establece que la Defensoría del Pueblo de Santa Fe será la autoridad de aplicación en los hechos de violencia o acoso laboral que se produzcan en el ámbito público provincial y municipal.

Este nuevo marco normativo representa un cambio sustancial en las competencias institucionales. El pasaje de organismo receptor a autoridad de aplicación implica un desafío de envergadura: redefinir y fortalecer las intervenciones, consolidar criterios técnicos y garantizar no sólo el acompañamiento adecuado a las personas afectadas, sino también el tratamiento integral y efectivo de los casos de violencia laboral en el ámbito público.

En paralelo, el equipo del área de Violencia Laboral del CAV Santa Fe participó en el VIII Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral, realizado de manera presencial en Costa Rica. Las profesionales expusieron en dos paneles, presentando una investigación sobre las consecuencias psicosociales en víctimas de acoso laboral y avances en la construcción de un Observatorio Social de Violencia Laboral, reafirmando la articulación entre práctica institucional, producción de conocimiento y proyección internacional.

E. VIOLENCIA LABORAL EN EL ÁMBITO PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

F. PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS



Las actividades registradas abarcaron principalmente la modalidad de talleres, capacitaciones y jornadas de trabajo con perspectiva de derechos, género y diversidad, dirigidas a distintos grupos etarios: infancias, adolescencias, juventudes, mujeres adultas, operadores y operadoras de ministerios e instituciones del Estado, organizaciones sociales, equipos profesionales y ciudadanía en general.

Todas las propuestas se desarrollaron en clave de cuidado, prevención y promoción de derechos, bajo modalidad presencial y virtual, con encuentros múltiples -entre 2 y 9 instancias- de aproximadamente 2 horas y 30 minutos de duración, en espacios participativos y de construcción dialéctica. No se trató de intervenciones aisladas, sino de dispositivos sostenidos que buscan generar reflexión, herramientas concretas y transformación en los modos de vincularse.

Prevención en infancias y adolescencias

Taller: Repensar los Modos de Hacer Lazos

La violencia en las relaciones entre adolescentes constituye un fenómeno complejo y multifactorial que requiere un abordaje integral e interdisciplinario. Desde el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo se reconoce la necesidad de intervenir tempranamente, promoviendo la construcción de lazos sociales saludables y la deconstrucción de dinámicas violentas naturalizadas.

En este marco, un equipo interdisciplinario del CAV Rosario desarrolló durante todo el año talleres dirigidos a estudiantes de 5º año del nivel secundario, generando un espacio de reflexión sobre los modos de establecer vínculos con otros, el reconocimiento de situaciones de desigualdad o control y la promoción de relaciones basadas en el respeto y la autonomía.

Taller: Modo Seguro ON. Hablemos de derechos digitales y prevención de violencias en entornos virtuales

Este proyecto se propone reflexionar acerca de cómo nos vinculamos con lo digital, cómo estos entornos impactan en la construcción subjetiva y qué herramientas pueden desarrollarse para el cuidado.

“Modo Seguro ON” expresa la convicción de que es posible estar conectados sin estar expuestos. La iniciativa invita a pensar el mundo digital como un espacio de respeto, responsabilidad compartida y ejercicio de derechos. Se trata de aprender ese “modo seguro” que permita construir una convivencia más consciente también en internet.

La propuesta consistió en abrir espacios de debate sobre la vida digital cotidiana, promoviendo la reflexión crítica, el intercambio de herramientas y la escucha activa, desde un enfoque basado en derechos, participación y cuidado.

En consonancia con la Convención sobre los Derechos del Niño y, específicamente, con la Observación General N° 25 del Comité de los Derechos del Niño de la ONU relativa al entorno digital, la Defensoría impulsó un programa orientado a

garantizar el acceso a información clara sobre los derechos de niñas, niños y adolescentes en el mundo digital y los desafíos que éste presenta.

Considerando que el acceso a redes sociales, aplicaciones y juegos en línea se produce cada vez a edades más tempranas, se trabajó en la formación en educación digital y en la prevención de riesgos frente a escenarios inciertos o desconocidos. Desde la convicción de que la información y la prevención permiten un uso responsable de los medios digitales, se acompañó este proceso indispensable para que niñas, niños y adolescentes puedan desarrollarse libremente en entornos virtuales.

Los talleres se desarrollaron durante todo el año. En junio se brindó una charla sobre “Estafas virtuales” en Villa Constitución, dirigida a más de 60 estudiantes del primer año del profesorado. En septiembre, la misma temática fue replicada en Arroyo Seco, en el Complejo Integral “Los Tiburones”, con más de 70 estudiantes de 5º año del nivel secundario.

Campaña Animate

Dirigida a infancias de 4.º y 5.º grado de escuelas públicas y privadas, la Campaña Animate tiene como eje la promoción de hábitos saludables y la prevención de abusos sexuales, configurando un espacio de intercambio, información y diálogo en torno a aquello que preocupa, duele o incomoda.

La propuesta favorece el desarrollo de habilidades para detectar situaciones de riesgo y actuar ante ellas, fortaleciendo la autonomía progresiva y el reconocimiento de derechos. Durante el primer semestre de 2025 se trabajó con aproximadamente 120 niñas y niños en la localidad de Cañada Rosquín (Santa Fe).

En el mes de octubre la Campaña celebró sus 10 años de trayectoria con una Jornada de Actualización en Violencias, realizada el 17 de octubre en el Cine Auditorio de ATE Santa Fe. Participaron seis disertantes referentes en la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes: Paula Wachter, Octavio Bassó, Marcela Potente, Mónica Villar, Gabriel Vitale y Cynthia González Hernández. La jornada estuvo dirigida a ope-

radores de salud y educación, profesionales y estudiantes comprometidos con la construcción de infancias libres de violencias.

Redes que Cuidan

Este dispositivo de prevención primaria está destinado a la sensibilización de referentes adultos en el cuidado de las infancias. Se propone construir una red con doble función: el cuidado de las infancias y el cuidado de quienes cuidan. Durante el primer semestre de 2025 se desarrolló en Santa Fe Capital, Zenón Pereyra, Cañada Rosquín, Santa Rosa de Calchines y Alto Verde. A lo largo de cinco encuentros, se trabajó con docentes, operadores comunitarios y profesionales de instituciones locales, intercambiando saberes y visibilizando la problemática de los abusos sexuales contra las infancias, identificando obstáculos y facilitadores del trabajo territorial.

Accesibilidad, inclusión y derechos

Programa de Accesibilidad a la Comunidad Sorda

Este Programa tiene como objetivo garantizar el acceso efectivo a derechos de las personas sordas, a través de múltiples líneas de acción.

En primer lugar, se aborda situaciones de violencia de género y vulnerabilidad mediante un equipo de mediadoras e intérpretes de lengua de señas que trabajan en las oficinas del CAV Santa Fe (Eva Perón 2726), estando también a disposición de otras áreas de la DPSF y colaborando con organismos como el CTD y la Dirección de Género y Disidencias del Ministerio de Seguridad.

En segundo lugar, se trabaja en la accesibilidad de redes y plataformas virtuales de la Defensoría, a fin de que la comunidad sorda pueda acceder a información clara sobre el ejercicio de sus derechos.

Asimismo, se desarrollan capacitaciones institucionales y coordinaciones con ASORSAFE (Asociación de Personas Sordas de Santa Fe), en el marco del convenio de cooperación vigente.

El 22 de septiembre de 2025, en la Sala Feruglio y en el marco del Día Nacional de la Persona

Lúdicas Rebeldías

La propuesta busca generar un espacio de aprendizaje y reflexión que cuestione estructuras que perpetúan violencias y analice su impacto en adolescencias y juventudes. Se orienta a fortalecer el tejido comunitario y la presencia institucional en los territorios, reflexionando colectivamente sobre las narrativas del cuidado como práctica política y social que atraviesa el autocuidado, los vínculos interpersonales y el cuidado comunitario.

En octubre de 2025 se realizó un encuentro con estudiantes de 1.º a 5.º año de la Escuela N° 220 “Don Ricardo Foster” de San Jerónimo Norte, donde 50 jóvenes participaron activamente, promoviendo una educación con perspectiva de derechos, ternura y participación comunitaria.

Sorda, se realizó la jornada titulada “¿Es posible pensar el Día Nacional de la Persona Sorda sin tener en cuenta a las mujeres que atraviesan violencia de género?”, con la participación de Ana Ferreyra, representante de la Asociación de Personas Sordas de Santa Fe. El encuentro permitió visibilizar las barreras específicas que enfrentan las mujeres sordas en situaciones de violencia y la necesidad de respuestas institucionales accesibles y eficaces.

El Programa fue presentado en las Jornadas Nacionales del Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a Víctimas, socializando logros, obstáculos y desafíos para el acceso a derechos y la promoción de una vida libre de violencias.

Intervención Institucional - Día Internacional de la Mujer Trabajadora

El 8 de marzo constituye una fecha de trascendental importancia a nivel mundial. Más que una conmemoración, representa un momento de reflexión, reivindicación y acción en favor de la igualdad de género y los derechos de las mujeres.

La jornada pone en valor las conquistas sociales, legales y culturales alcanzadas, así como aquellas

que aún deben lograrse para garantizar la plena igualdad. A lo largo de la historia, las mujeres han desempeñado roles fundamentales en la economía, la política, la cultura y la ciencia, aunque su contribución haya sido frecuentemente invisibilizada.

En este marco, el área de Psicología del CAV

Fortalecimiento comunitario y autonomía económica

Grupo de Mujeres - Rafaela

Se sostuvieron encuentros mensuales coordinados por la psicóloga y la trabajadora social del CAV Rafaela, orientados al debate, la reflexión y el fortalecimiento colectivo.

Este espacio complementa el acompañamiento individual interdisciplinario que implica entrevistas, gestiones y articulaciones múltiples. Las situaciones abordadas suelen presentar gran complejidad, atravesadas por problemáticas de salud mental, discapacidad, consumos problemáticos y carencias económicas, lo que exige no sólo la construcción de redes de contención sino también un seguimiento sostenido y diálogo permanente con la persona y su grupo familiar.

Tramas y Territorios

Dispositivo de acompañamiento a equipos territoriales que intervienen en el campo de las violencias, generando espacios de reflexión ética, técnica y metodológica. Se trabajó en la revisión de discursos y prácticas, fortaleciendo el trabajo colaborativo en red.

Entre agosto y noviembre se realizaron talleres con equipos de género, niñez y salud de Gálvez y Santo Tomé, con grupos de aproximadamente 20 operadores/as por encuentro.

Feria en el Patio

Iniciativa destinada a promover la autonomía eco-

Rosario impulsó una intervención institucional destinada a visibilizar la importancia de esta fecha en la lucha por la igualdad, mediante la colocación de afiches con frases de mujeres que realizaron aportes significativos en pos de los derechos y la equidad.

nómica de mujeres y disidencias en situación de violencia, mediante la presentación y comercialización de productos elaborados en sus emprendimientos.

Se desarrolló entre julio y diciembre de 2025, dirigida al personal de la DPSF, promoviendo el consumo consciente y el apoyo a la economía popular en un contexto de aumento de la pobreza y vulnerabilidad social.

Además, se gestionaron dos instancias de formación sobre packaging, uso de redes sociales y administración de recursos, coordinadas con el Ministerio de Educación y la Municipalidad de Santa Fe.

Descifrando sentidos comunes

Actividad de prevención de violencias dirigida a juventudes, mujeres y disidencias, orientada a promover el reconocimiento de la problemática como un problema social estructural y no como hechos aislados o individuales.

Entre marzo y septiembre de 2025 se desarrolló en Barrio Colastiné Norte (CAF 31), Escuela Constituyentes N° 246, Escuela Ignacio Crespo y Centro de Acción Familiar de Esperanza. Participaron aproximadamente 90 personas de entre 16 y 50 años, en ocho encuentros de frecuencia quincenal, generando espacios de reflexión sostenida.

Formación y prevención en el ámbito laboral

Afinando vínculos

Trabajo-taller orientado al abordaje de conflictos y violencia laboral en el sector administrativo y entre músicos de la Orquesta Sinfónica Provincial. Se desarrolló en el Centro Cultural Provincial de Santa Fe (Junín 2457), con la participación de aproximadamente 100 personas en distintas instancias.

El espacio estuvo destinado a la reconstrucción de vínculos, el fortalecimiento de liderazgos en contextos complejos y la promoción de dinámicas laborales saludables.



Entornos Laborales Saludables

Destinado a la adquisición y desarrollo de herramientas para mejorar la convivencia en el ámbito laboral, este programa retoma lineamientos de la Organización Mundial de la Salud orientados a prevenir y atender riesgos psicosociales en el trabajo.

Se desarrollaron encuentros semanales con profesionales del Servicio Penitenciario, alcanzando un total de 180 personas. La modalidad fue de taller presencial con evaluación final.

Proyecto de Extensión “Asistencia a Víctimas de Acoso Moral en el Trabajo” – UBA

En el marco del acta compromiso suscripta entre la Defensoría y la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, se desarrollaron acciones de asesoramiento, transferencia de información científica y técnica, acompañamiento

a víctimas de acoso laboral y planificación conjunta de actividades.

El programa, sostenido desde 2003, constituye una herramienta relevante en materia de violencia y acoso laboral. Su modalidad virtual favorece el acceso de víctimas de toda la provincia de Santa Fe, independientemente de su lugar de residencia.

Marco jurídico y responsabilidad de agentes del Estado provincial en relación a la violencia de género – ISEP 2025

Actividad formativa dirigida a estudiantes de la Escuela de Policía de Rosario y Recreo, desarrollada en articulación con el Instituto de Seguridad Pública (ISEP), el CAV y la Dirección Provincial de Bienestar para el Personal de las Fuerzas de Seguridad.

Se trabajó sobre la problemática de la violencia de género, la responsabilidad estatal y la importancia del primer contacto institucional, considerando que en numerosos casos el personal de fuerzas de seguridad es quien recibe inicialmente a la víctima.

La actividad se desarrolló en octubre de 2025, con la participación de 800 cadetes (400 en la zona norte y 400 en la zona sur). Se enfatizó la necesidad de formación temprana para deconstruir estereotipos y prejuicios de género desde el inicio de la carrera profesional.



Producción de conocimiento y fortalecimiento institucional

Concurso “Fortaleciendo el Estado provincial. Aportes interdisciplinarios en materia de políticas públicas provinciales”

Profesionales del CAV Santa Fe participaron y obtuvieron el primer y tercer puesto en este concurso organizado conjuntamente entre la Defensoría y el Colegio de Funcionarios Públicos Jerarquizados.

La iniciativa promovió la presentación de ensayos destinados a trabajadores y trabajadoras de los tres poderes del Estado provincial, orientados a proponer mejoras en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas. La premiación se realizó en mayo de 2025.

Centros de Prácticas Profesionales

Se reeditó el ciclo de prácticas profesionales para estudiantes avanzadas/os de Abogacía y Trabajo Social (UNL) y Psicología (UCSF) en la sede del CAV Santa Fe, en el marco de convenios con las respectivas facultades. Aproximadamente 20 estudiantes participaron durante 2025, integrándose a un recorrido institucional que articula dimensiones legales, psicológicas y sociales.

En Rafaela, el equipo recibió estudiantes de Psicología de UCES Rafaela. En el marco de los 25 años de la Carrera de Psicología de dicha institución, el CAV Rafaela recibió un reconocimiento por su aporte sostenido desde 2017 al espacio de Práctica Profesional Supervisada.

Jornada UTN Santa Fe – Protocolo contra violencias de género

El 11 de noviembre de 2025 se realizó la presentación del Protocolo de acción contra las violencias de género en el ámbito universitario, en articulación con la Unidad de Género y Diversidad de UTN Regional Santa Fe, en el SUM de la Facultad Tecnológica.

La jornada tuvo como objetivo visibilizar las violencias, sensibilizar en la importancia de la primera escucha y promover buenas prácticas en la atención, cuidando la confidencialidad, el respeto y evitando la revictimización. Estuvo dirigida

a personal docente, no docente y de gestión.

Jornadas de Capacitación con Oficinas Descentralizadas

Durante octubre se realizaron tres encuentros consecutivos dirigidos a trabajadores y trabajadoras de las oficinas descentralizadas de la Defensoría del Pueblo.

El objetivo general fue actualizar conocimientos, instrumentos prácticos y procedimientos en áreas temáticas específicas. Entre los objetivos específicos se incluyó proporcionar herramientas teóricas y prácticas sobre el alcance, competencia y abordajes del CAV frente a violencias, delitos y vulneraciones de derechos.

En términos procedimentales, se trabajó en el conocimiento de los distintos ejes de intervención del CAV, el fortalecimiento de la comunicación entre las sedes de Santa Fe y Rosario y las oficinas descentralizadas, y la co-construcción de circuitos de trabajo ante situaciones específicas.

Seminario de actualización “Dimensiones de las violencias”

Organizado con el equipo docente de la UBA (Dra. Malena Lenta, Dra. Roxana Longo y Dra. Analía Bruno), el seminario tuvo como objetivo actualizar debates sobre violencias contemporáneas y estrategias de prevención en ámbitos de salud, educación y equipos de trabajo.

Se estructuró en cuatro ejes:

- Perspectivas teóricas sobre violencias contemporáneas.
- Violencias contra niñas y adolescencias.
- Violencias por motivos de género.
- Cuidado de equipos que trabajan con violencias.

Se desarrolló en modalidad virtual los días 20 y 27 de mayo, 3 y 10 de junio, con presentación de trabajo final, destinado a trabajadores/as de la DPSF.

Disposición interna – 25N

En el marco del 25 de noviembre, Día Interna-

cional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, la dirección del CAV Rosario presentó una Disposición interna para el abordaje de situaciones de violencia de género que afecten a mujeres y disidencias que se desempeñen en la Defensoría del Pueblo.

La medida tiene como objetivo la prevención, protección y acompañamiento integral de agentes en situación de violencia o vulnerabilidad, reconociendo que la violencia de género vulnera derechos humanos de manera estructural.

Se reafirma la obligación institucional de adoptar medidas de acción positiva que aseguren asistencia, contención y asesoramiento. Asimismo,

se advierte que persisten discursos y prácticas que reducen la violencia de género al ámbito interpersonal, invisibilizando su dimensión estructural, cultural y socioeconómica.

En coherencia con su trayectoria histórica y con la existencia del CAV creado por Ley 11.202, la Defensoría dispuso la creación de un Dispositivo Interno de Atención Integral, Interdisciplinario y Confidencial, destinado a mujeres y disidencias que se desempeñen en todas las áreas de la institución, incluyendo la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, las Oficinas Descentralizadas y el Órgano de Revisión de Salud Mental.

G. CONSEJO FEDERAL DE OFICINAS DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA DE DELITOS

El CAV cuenta con representantes de Rosario y Santa Fe con voz y voto en el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito de la República Argentina, integrado por más de 20 servicios de atención provenientes de todas las provincias.

Durante 2025 se realizaron dos reuniones del Consejo, en las que se llevó a cabo un pormenorizado relevamiento del estado de situación de las instituciones presentes en todo el país. Estas instancias permitieron intercambiar diagnósticos, desafíos y estrategias, fortaleciendo la articulación con centros de asistencia a la víctima de distintas jurisdicciones.

Como es habitual, se desarrollaron las Jornadas Nacionales de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito, en esta oportunidad en la ciudad de Neuquén. La Defensoría participó activamente de estos dos encuentros anuales, caracterizados por el intercambio de experiencias, conoci-

tos y buenas prácticas entre equipos estatales y profesionales dedicados a la asistencia a víctimas en los diferentes niveles del Estado.

En ese marco, se realizó además un intercambio específico entre equipos de acompañamiento que integran el Consejo Federal de Víctimas, bajo el eje “Construir vínculos de confianza en escenarios de revictimización”. El debate permitió reflexionar sobre la complejidad de la intervención cuando las víctimas atraviesan procesos judiciales prolongados o institucionalidades fragmentadas.

El CAV Santa Fe presentó una ponencia sobre el Programa de Accesibilidad a la Comunidad Sorda, a cargo de dos integrantes del equipo que coordinan dicho dispositivo, socializando logros, obstáculos y desafíos en el acceso a derechos y en la promoción de una vida libre de violencias para personas sordas.

Para ese encuentro se propuso abordar un caso que es uno y es muchos a la vez. La tarea de acompañamiento en el proceso penal exige una mirada constante sobre los requerimientos de las fiscalías, las necesidades de las víctimas y los alcances —y límites— de las instituciones.

Esa dinámica suele dejar escaso margen para la reflexión sobre la propia práctica. La actividad permitió, precisamente, hacer lugar a esa mirada crítica y colectiva.

H. CASO TRATA DE PERSONAS CON FINES DE EXPLOTACIÓN LABORAL

En el mes de octubre, y en el marco de articulaciones interinstitucionales que implicaron consultas y derivaciones, el equipo interdisciplinario del CAV desarrolló una serie de encuentros con efectores de la salud pública.

En esas instancias se advirtió que, a partir de la atención primaria de salud brindada a una usuaria que recibía abordajes clínicos y psicológicos, surgían indicios compatibles con una situación de trata y explotación laboral.

Detectada la situación, se confeccionaron los informes institucionales correspondientes y se establecieron de inmediato los contactos y articulaciones con las áreas pertinentes del Ministerio Público Fiscal, a fin de poner en conocimiento de la justicia federal en Rosario la situación de violencia extrema.

I. RECURSERO

A partir de un relevamiento institucional orientado a elaborar un mapa actualizado de recursos asistenciales en la ciudad de Rosario, se confeccionó un “Listado de Instituciones que intervienen como espacios de denuncia, consulta, asistencia y asesoramiento en Violencias de Género”. Este trabajo implicó un continuo intercambio interinstitucional y colaboración mutua, y se

A partir de la intervención judicial y de la fuerza pública se logró hacer cesar la grave situación. Ello permitió avanzar en la restitución de derechos y en la asistencia integral de la víctima. El CAV colaboró en instancias de investigación preliminar, en el rescate, en la protección posterior y en el seguimiento de las intervenciones desarrolladas por programas y áreas provinciales especializadas en la temática.

El caso evidencia la importancia de la detección temprana en dispositivos de salud, la articulación interinstitucional eficaz y la intervención interdisciplinaria sostenida para garantizar protección y restitución de derechos.

plasmó en folletos denominados “recursos”. El conocimiento preciso de los modos de abordaje, servicios brindados y requisitos de admisión de cada institución constituye una herramienta estratégica que optimiza la labor del CAV y fortalece la orientación brindada a las víctimas.

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

Sede Rosario
Paraguay 756 (2000) - Rosario
Teléfono: (0341) 4215501 / 421505 / 15372383
cavros@defensoriasantafe.gov.ar

Sede Santa Fe
Eva Perón 2736
Teléfono: (0342) 4539910
cavsf@defensoriasantafe.gov.ar

Rafaela
Almirante Brown 73
Teléfono: (0342) 15608916
defensoriaf@defensoriasantafe.gov.ar

Recuperación
Patrio Diez 985
Teléfono: (0342) 1557258
cavrec@defensoriasantafe.gov.ar

Venado Tuerto
Chacabuco 615
Teléfono: (03642) 15388601
venadoturto@defensoriasantafe.gov.ar

Vera
Buenos Aires 1740
Teléfono: (0348) 15440959
vera@defensoriasantafe.gov.ar



MÁS INFO

Instituciones que reciben denuncias, consultas y brindan asistencia, asesoramiento y acompañamiento en Violencias de Género en Rosario

Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito. Poder Legislativo.

Recepción consultas por presentación espontánea de la víctima o sus familiares en oficinas judiciales y/o derivaciones de otras instituciones.

Asesora y asiste integral e interdisciplinariamente desde una perspectiva de género, diversidad y derechos humanos.

Sede Rosario
Paraguay 756 (2000) - Rosario
Lunes a viernes 8 a 18 hs.
Teléfono: (0341) 4215050 / 4215055 / 341372383
cavros@defensoriasantafe.gov.ar

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

Secretaría de Género y DDHH | Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género | Municipalidad de Rosario
Teléfono Verde: Brinda atención telefónica a personas LGBTI+ en situaciones de violencia por motivo de género. Horario: lunes a domingo, 24hs. Teléfono: (030) 444.0420
Contacto Violencia: Para casos de emergencia por motivos de violencia de género se puede enviar un mensaje para pedir ayuda. Teléfono: 341 3761509 Emergencias: 911

Unidad de Información y Atención a la Víctima de Violencia Doméstica y de Género | Ministerio Público Fiscal | Poder Judicial
Recibe presentaciones por hechos de violencia doméstica y de género, requiriendo medidas de protección a los juzgados correspondientes.
Horario: Lunes a viernes, de 8 a 20hs. Dirección: Balcarce 1803 (Tribunales Provinciales de Rosario)
Teléfono: (0341) 4272001; 1023 WhatsApp: 341 4502403 Celular: 341 4502403
Mail: fiscalad@denunciaron@jpcisantisantafe.gov.ar

Centro de Asistencia Judicial (CAJ) Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Santa Fe | Poder Ejecutivo
Atiende interdisciplinariamente a víctimas directas e indirectas de delitos.
Horario: Lunes a viernes, de 8 a 14hs. Dirección: Corrientes 2794
Teléfono: (0800) 105 8832 Mail: cajrosario@sanrafael.gov.ar

Dirección de Atención y Empoderamiento de las Víctimas | Secretaría de Género y Derechos Humanos | Municipalidad de Rosario
Brinda asesoramiento y asistencia a las víctimas de violencia institucional y está a disposición para garantizar su acceso a la justicia y hacer efectivos los reclamos que les corresponden por la vulneración de sus derechos.
Horario: Lunes a viernes, de 8 a 14hs. Dirección: Florento 160
Teléfono: 341 3761509 Mail: dnm@rosario.gov.ar

Centro de Asistencia a la Víctima de Delitos Sexuales y Violencia Familiar "Comisaría de la Mujer" | Min. de Justicia y Seguridad de Santa Fe
Recepciona denuncias penales y solicita medidas de protección para víctimas de abuso sexual y violencia de género.
Horario: 24hs. Dirección: La Paz 410 WhatsApp: 341 5707001

Def. General Civil | Poder Judicial de Sta. Fe | Tribunales de Rosario
Tiene a su cargo la defensa de los derechos de las personas que por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas, y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ser patrocinadas y defender sus derechos. Puede intervenir en divorcios, alimenos, adopciones, regímenes de visitas, entre otros.
Horario: lunes a viernes, de 7:30 a 12:30hs. Dirección: Balcarce 1803
Teléfono: (0342) 4272001 WhatsApp: 341 4772001 de 8 a 20hs.

Defensorías Generales Zonales
Defensoría Nro. 1: Sugar 1344 Tel: 4275014 // Defensoría Nro. 2: Avenida Perón Tel: 4275011
Defensoría Nro. 3: Prov. Unidas 500 Tel: 4625040 // Defensoría Nro. 4: Adolfo B. Tel: 4278011
Defensoría Nro. 5: Av. Uruburu 637 Tel: 4279010 // Defensoría Nro. 6: Av. Francia 4425 Tel: 4279005

Secretaría de DDHH | Ministerio de Justicia y Seguridad | Poder Ejecutivo
Interviene en materia de DDHH, su promoción y protección en la sociedad y en los poderes públicos. Coordina el cumplimiento de DDHH, ofrece su reconocimiento, promueve reclamos y formula denuncias.
Horario: Lunes a viernes, de 8 a 14hs. Dirección: Santa Fe 1955 (La Torre), 1er. piso, oficina 107
Teléfono: (0341) 4272011 WhatsApp: 341 5550404 / 5460207 / 4306566
Mail: secretariadddhh@sanrafael.gov.ar / secretariadddhh@rosario.gov.ar

Ministerio Público de la Asociación Circunscripción Nro. 2 | Poder Judicial
Define los lineamientos que debe seguir la investigación criminal pública, en el marco de la cual se priorizan y ordena de investigación de delitos, y a posteriori dirección de la ejecución de la investigación y gestión nacional de los conflictos que se presentan.
Denuncias en línea: https://mpa.santafe.gov.ar/vis / Mail: fmpa.santafe.gov.ar

Centros Territoriales de Denuncias | Min. de Seguridad | Poder Ejecutivo
Atienden, orientan y reciben denuncias.
Dirección: Mercedes 1530 Teléfono: (0341) 4274568
Dirección: Av. Páez, Unidas 100 815 Teléfono: (0341) 427355756
Dirección: Av. Uruburu 637 Teléfono: (0341) 4209890 Int. 443
Dirección: Corrientes 2794 Teléfono: (0341) 4208261 / 4208278 / 4278283
Dirección: Sánchez de Thompson 48 Teléfono: (0341) 4272563
Dirección: Av. Perón 1602 Teléfono: (0341) 4413880 Int. 361
Dirección: Cuyoq 4300 (0371) Teléfono: (0341) 4272581

J. ACTIVIDADES DE ARTICULACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

La Delegación Rafaela sostuvo una activa participación en espacios comunitarios y de articulación territorial, fortaleciendo la presencia institucional y el trabajo en red.

Entre las principales acciones se destacan:

- Participación en la Concentración y Asamblea LGBTQ+ Antifascista y Antirracista Local, en el marco de los debates provinciales por la Ley Ómnibus.
- Actividades anuales con la Asamblea Feminista Rafaela para trazar la agenda anual y planificar el 8M – Día Internacional de la Mujer.
- Participación en debates locales en el marco del 24M – Día Nacional de la Memoria por la Verdad y la Justicia.
- Reuniones con el Centro de Acción Familiar (CAF) para actualización de información sobre labores y talleres anuales, promoviendo la inclusión de jóvenes.
- Encuentro de Oficinas Descentralizadas para

formalización de actividades del ORSM y análisis de casos entre equipos.

- Reuniones con el Servicio Local de Niñez y con el Equipo Socio-Educativo para actualización de información y coordinación de intervenciones.
- Reuniones de coordinación con el área de Cultura para gestionar becas en talleres de arte destinadas a niñas, niños y adolescentes y mujeres acompañadas por el CAV.
- Reuniones de articulación con el Equipo de Género de la Municipalidad de Rafaela.
- Participación en la actividad 3J – Ni Una Menos, con intervención del banco violeta y espacio de reflexión comunitaria.
- Participación en el Conversatorio con Referentes Feministas y de Ni Una Menos Santa Fe, en el marco de la Reforma de la Constitución Provincial (Mabel Busaniche, Adriana Soutullo y Alicia Genolet).
- Elaboración de documento y participación

en marcha junto a la Asamblea Feminista en el marco del triple femicidio de Florencio Varela (Buenos Aires).

- Actividad en Plaza 25 de Mayo junto al Defensor Arístides Lasarte por los 35 años de la Defensoría y fiestas patronales de Rafaela, brindando atención y asesoramiento en Salud, Mediación,

CAV y Atención Ciudadana.

- Reuniones con Asamblea Feminista en el marco del 25N – Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

Estas instancias consolidan la articulación territorial, la escucha activa y la construcción colectiva de agendas en materia de derechos humanos y prevención de violencias.

K. ACOMPAÑAR, PREVENIR Y TRANSFORMAR

El trabajo desarrollado por el Centro de Asistencia a la Víctima permite advertir que la intervención frente a las violencias no se agota en la recepción de consultas ni en la tramitación de expedientes. Implica acompañamientos prolongados, construcción de estrategias singulares, articulaciones interinstitucionales comple-

jas y una presencia territorial sostenida.

La asistencia integral exige una mirada interdisciplinaria, con perspectiva de género y derechos humanos, que reconozca tanto la dimensión subjetiva de cada historia como los condicionamientos estructurales que producen

y reproducen las violencias. El objetivo no es sólo contener, sino restituir derechos, fortalecer la autonomía y contribuir a la construcción de proyectos de vida posibles.

La participación en el Consejo Federal, la intervención en casos de extrema gravedad como la trata de personas, la elaboración de herramientas como el recursero y el despliegue de acciones preventivas y formativas en territorio evidencian que el abordaje de las violencias requiere trabajo en red, cooperación y responsabilidad compartida.

En un contexto de restricciones y reconfiguración de políticas públicas, el sostenimiento de dispositivos de asistencia, prevención y formación reafirma el compromiso institucional con la defensa y promoción de los derechos humanos. Acompañar, prevenir y transformar continúan siendo los ejes que estructuran el trabajo del CAV y uno de los pilares fundamentales de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.



CAPÍTULO 3

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	1259	1217	1055

El Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo registraron en el período 1055 intervenciones propias y 110 expedientes derivados de Atención a la Ciudadanía, interviniendo en un total de 1165 conflictos en distintos puntos del territorio santafesino. Estas actuaciones implicaron más de 6500 acciones desarrolladas por el personal del área. Del total de intervenciones, 634 correspondieron a la zona centro-norte y 531 a la zona sur provincial.

Cabe señalar que no todas las intervenciones concluyen en una mediación formal. Además de las mediaciones propiamente dichas, se llevan adelante otras modalidades de gestión del conflicto, tales como facilitaciones, asesoramientos, reuniones privadas, mediaciones a distancia y abordajes de conflictos sociales complejos.

Sobre los 1165 conflictos en los que intervino el Centro de Mediación, 660 culminaron con Acuer-



do, 101 sin Acuerdo y 50 con Acuerdos Parciales. Asimismo, se registraron 84 mediaciones convocadas que no pudieron desarrollarse por Ausencia de Partes; 150 intervenciones que no concluyeron por Desistimiento; 13 sin desarrollo por decisión del mediador; y 45 que no pudieron concretarse por imposibilidad de notificar. Al cierre del año 2025 continuaban en curso 62 mediaciones.

En la zona Centro Norte se realizaron 634 intervenciones. De ese total, 344 mediaciones culminaron con Acuerdo, 20 sin Acuerdo y 50 con Acuerdos Parciales. Se registraron además 43 mediaciones convocadas que no pudieron desarrollarse por Ausencia de Partes; 109 intervenciones sin concluir por Desistimiento; 7 sin desarrollo por decisión del mediador; 41 por imposibilidad de notificar; y 20 que permanecen en curso.

En la zona Sur, las intervenciones ascendieron a 531. De ellas, 316 mediaciones culminaron con Acuerdo y 81 sin Acuerdo. Se contabilizaron 41

mediaciones convocadas que no pudieron desarrollarse por Ausencia de Partes; 41 intervenciones sin concluir por Desistimiento; 6 sin desarrollo por decisión del mediador; 4 por imposibilidad de notificar; y 42 que continúan en trámite.

En términos provinciales, el total de mediaciones efectuadas fue de 811. De estas, 660 llegaron a un acuerdo, 101 no alcanzaron un acuerdo y 50 obtuvieron un acuerdo parcial. La dimensión cualitativa resulta aquí central. Medir el resultado únicamente en función de los acuerdos alcanzados implicaría una mirada incompleta. En numerosos casos, aun cuando no se arriba a un acuerdo formal, la sola apertura de un espacio institucional de diálogo, garantizado por el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos, contribuye a disminuir la conflictividad y a encauzar las tensiones sociales hacia canales pacíficos.

Clasificación de las intervenciones de el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos por origen:

CLASIFICACIÓN DE LAS INTERVENCIONES DE EL CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR ORIGEN:		
ORIGEN	EXPEDIENTES	ACCIONES
CORREO ELECTRÓNICO	131	856
DE OFICIO	3	15
NOTA	2	11
PRESENCIAL	913	5313
TELÉFONO	116	698

CLASIFICACIÓN DE LAS INTERVENCIONES DEL CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR LOCALIDAD DE EN LA QUE SE GENERÓ EL CONFLICTO:			
LOCALIDAD	EXPEDIENTES	LOCALIDAD	EXPEDIENTES
ALCORTA	1	LAS TOSCAS	1
ALEJANDRA	2	MOISES VILLE	1
ALVAREZ	1	MONTE VERA	11
ALVEAR	1	NELSON	1
ANDINO	1	PARANÁ	1
ANGELICA	1	PAVON	1
ARMSTRONG	1	PUEBLO ESTHER	1
AROCENA	2	RAFAELA	5
ARROYO LEYES	5	RAWSON	1
ARROYO SECO	28	RECONQUISTA	22
AVELLANEDA	1	RECREO	25
CAÑADA DE GÓMEZ	6	ROLDAN	3
CAÑADA ROSQUIN	1	ROMANG	1
CASILDA	2	ROSARIO	384
CAYASTA	2	RUFINO	11
CENTENO	1	SAN CARLOS CENTRO	5
CABA	1	SAN CRISTÓBAL	1
CORONDA	3	SAN GENARO NORTE	8
CORREA	2	SAN GUILLERMO	1
EMP. V. CONSTITUCION	3	SAN JAVIER	61
ESPERANZA	7	SAN JERÓNIMO NORTE	1
FLORENCIA	4	SAN JORGE	10
FRANCK	1	SAN JOSE DEL RINCON	12
FRAY LUIS BELTRÁN	1	SAN JUSTO	4
FUNES	25	SAN LORENZO	2
GALVEZ	8	SANTA FE	370
GESSLER	1	STA. ROSA DE CALCHINES	1
GOBERNADOR CRESPO	1	SASTRE	1
GRAL. GELY	1	SAUCE VIEJO	21
GDRO. BAIGORRIA	3	STO.TOME	28
HELVECIA	1	SUNCHALES	1
IBARLUCEA	4	TOSTADO	2
LAGUNA PAIVA	7	TOTORAS	1
LA PAZ	1	VENADO TUERTO	4
LARRECHEA	1	VILLA CONSTITUCIÓN	4
LAS PAREJAS	2	VILLA GOB. GÁLVEZ	24
LAS PERDICES	1		

TEMAS	REGIÓN		
	CENTRO NORTE	SUR	PROVINCIA
COMERCIAL	0	83	83
CONSORCIO	5	0	5
CONSUMO	86	107	193
SALUD	0	15	15
CONVIVENCIA ENTRE VECINOS	174	148	322
ECOLÓGICAS/AMBIENTAL	1	4	5
EDUCACIÓN	0	2	2
FAMILIA	174	127	301
INSTITUCIONALES	32	0	32
LOCACIÓN DE SERVICIOS	31	34	65
MEDIACIONES PENALES	87	5	92
PATRIMONIALES	8	0	8
VIVIENDA	36	0	36
LABORALES	0	4	4
DAÑOS Y PERJUICIOS	0	1	1
DISCRIMINACION	0	1	1
TEMAS	634	531	1165

A. PROYECTOS ABORDADOS DURANTE 2025

● **“El Camino de los 30 años”** se desarrolló en el marco del 30º aniversario del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo. A lo largo del año aniversario se organizaron intervenciones y talleres destinados a compartir con la comunidad reflexiones en torno a la paz social, la gestión colaborativa de los conflictos y el rol institucional de la mediación, acercando el servicio a nuevos públicos y reafirmando su trayectoria histórica.

● **Mediación Educativa.** Se presentó un proyecto específico para desarrollar intervenciones en establecimientos educativos, con el objetivo de trabajar con toda la comunidad educativa — equipos directivos, docentes, estudiantes y fa-

milias— en la prevención y gestión constructiva de los conflictos.

● **Mediaciones Remotas.** Se elaboró una guía de procedimiento para la realización de mediaciones a distancia, incorporando pautas claras para su desarrollo y promoviendo, al mismo tiempo, la construcción de ciudadanía digital responsable.

● **Protocolo de Actuación.** Se avanzó en la modificación del Protocolo de Actuación dispuesto por Resolución N.º 253/18, adecuándolo a las nuevas dinámicas sociales y a la experiencia acumulada por el área.



B. TEMÁTICAS QUE SE REPITEN RESPECTO AL AÑO 2024

En términos generales, se reiteraron las principales materias abordadas el año anterior —familia, conflictos vecinales, alquileres, consumo, cuestiones penales, locación de servicios y asuntos patrimoniales— aunque con mayor preeminencia de determinadas problemáticas.

Entre ellas se destacaron especialmente el cuidado de personas adultas mayores, las cuestiones vinculadas a vivienda y los conflictos públicos complejos, que adquirieron mayor centralidad en la agenda del área.

C. TEMÁTICAS NUEVAS

Se incorporaron nuevas líneas de intervención que respondieron a demandas emergentes:

- **Asistentes terapéuticos para personas con discapacidad.** En estos casos, la mediación opera como puente entre la familia del paciente y el equipo de tratamiento, facilitando la comunicación y la contención. En la mayoría de las situaciones, el conflicto se origina en la falta de pago, más allá de la calidad del tratamiento brindado por el terapeuta.
- **Círculos de la palabra.** Se implementaron como modalidad de abordaje en conflictos interpersonales y también a solicitud de Juzgados

de Familia. Se trata de encuentros confidenciales basados en la igualdad y el respeto mutuo, donde se promueve la escucha activa y la participación. Inspirados en métodos ancestrales y en prácticas restaurativas, buscan fortalecer comunidades conectadas, seguras e inclusivas, promoviendo la responsabilidad colectiva.

- **Intervenciones en instituciones educativas.** Se generaron espacios lúdicos y de reflexión orientados a la prevención de conflictos y al fortalecimiento de vínculos dentro de la comunidad escolar.

D. TEMÁTICAS QUE HAN AUMENTADO CUALITATIVA Y CUANTITATIVAMENTE EN 2025

Determinadas problemáticas registraron un crecimiento tanto en volumen como en complejidad.

Cuidados y asistencia de adultos mayores. Las mediaciones en este ámbito generaron espacios de diálogo orientados al bienestar de la persona mayor y a la armonía familiar, promoviendo su autonomía y facilitando acuerdos en decisiones médicas, financieras y de convivencia, con el objetivo de sostener los vínculos.

Vivienda y problemáticas de alquileres. Las intervenciones continuaron ayudando a las partes a alcanzar acuerdos prácticos y sostenibles respecto al pago del canon locativo, finalización contractual y condiciones de habitabilidad —como humedades o rajaduras—, entre otras cuestiones.

Conflictos sociales complejos. Se abordaron problemáticas que exceden el plano individual

e involucran dimensiones vecinales, organizacionales y comunitarias. A través de herramientas comunicacionales y restaurativas se buscó reconstruir vínculos, restablecer la paz social y generar acuerdos duraderos, considerando aspectos emocionales, culturales y de empoderamiento colectivo.

Planes de Ahorro de Automotores. Se intervinieron conflictos vinculados a la imposibilidad económica de sostener el pago de cuotas, la falta de disponibilidad de unidades para la entrega y el asesoramiento respecto al cambio de aseguradora tras la adjudicación.

Conflictos de Familia. Se observó un incremento en problemáticas relacionadas con cuotas alimentarias y regímenes de visitas de hijos menores de edad.

E. CASOS DESTACADOS

Convivencia vecinal en Pueblo Esther

La intervención fue solicitada por la Vecinal Oroño de la localidad de Pueblo Esther, que nuclea a vecinos afectados por la circulación constante de camiones que transportan arena desde arenas instaladas en la zona.

El conflicto se originó en múltiples consecuencias derivadas de esa actividad: deterioro continuo del asfalto, derrame de arena en la vía pública, cuestionamientos sobre los horarios de circulación y rajaduras en inmuebles atribuidas al tránsito pesado.

Participaron del procedimiento representantes de la Vecinal Oroño, de la Municipalidad de Pueblo Esther y de cuatro areneras locales. Se realizaron reuniones privadas y conjuntas, que permitieron arribar a acuerdos parciales y abrir instancias de seguimiento. El proceso continúa con reuniones programadas, consolidando un abordaje que involucra tanto a actores comunitarios como institucionales y empresariales.

Cuidado de adulto mayor

Un solicitante acudió al Centro de Mediación requiriendo un espacio de diálogo con la familia directa de su tío, un adulto mayor internado en un hogar de ancianos. El peticionante había ejercido la tutoría durante un prolongado período por el vínculo afectivo que los unía, pero por dificultades personales y económicas planteó la necesidad de transferir la tutoría y mantener al adulto mayor en el hogar donde residía.

En la instancia convocada participaron la hija del adulto mayor y su esposo, quienes expusieron las razones por las cuales no habían firmado el cambio de tutoría.

Abordaje restaurativo en gestión de conflictos

Se trató de un caso penal derivado del Ministerio Público de la Acusación por lesiones culposas producto de un accidente de tránsito ocurrido en 2023.

La primera intervención consistió en un contacto telefónico con la persona denunciante, quien aceptó participar del espacio de diálogo y expresó que, tras el siniestro, nunca había recibido noticias de quien lo embistió. Al comunicarse con la denunciada, ésta manifestó que había intentado contactarlo sin éxito y que había iniciado los trámites ante el seguro, aunque el reclamante no se había presentado a ratificar la denuncia.

La denunciada aceptó la mediación con la condición de que participara su abogado patrocinante. En el espacio de diálogo, se esclareció que el denunciante había perdido su teléfono días después del accidente, lo que impidió el contacto.

Conflicto entre vecinos y solución colectiva

Se recibió un caso derivado del Ministerio Público de la Acusación por una denuncia penal por daños, ocurrida en una localidad cercana a la ciudad de Santa Fe. La denunciante sostenía que un vecino rompía reiteradamente su medianera cada vez que llovía, lo que generó una escalada de tensiones que involucró a otros vecinos.

En este tipo de situaciones, la mediación constituye un proceso que facilita la toma de decisiones complejas —legales, sanitarias y emocionales— propias de esta etapa de la vida. Se generó un clima de respeto y legitimación mutua, centrado en el interés superior del adulto mayor.

Las partes alcanzaron un acuerdo verbal, comprometiéndose a concurrir personalmente a la obra social de la tercera edad para evaluar la posibilidad de cambiarlo de hogar, considerando los costos del establecimiento actual.

La denunciada expresó su preocupación por el estado de salud del damnificado y la frustración por no haber podido comunicarse.

En el marco de intervenciones restaurativas, se consultó al reclamante qué necesitaba para considerar reparado el daño. Manifestó que requería un trabajo, dado que a su edad le resultaba difícil conseguirlo. La denunciada señaló que contaba con una empresa familiar y propuso establecer contacto para encomendarle tareas.

La causa penal se resolvió mediante un acuerdo firmado por ambas partes. El contenido formal del acuerdo fue un pedido de disculpas recíproco; sin embargo, el proceso restaurativo incluyó acompañamiento y monitoreo posteriores, evidenciando que la reparación puede trascender lo estrictamente jurídico.

En la mediación penal se logró identificar que el origen del conflicto estaba vinculado a un problema estructural de desagües pluviales. Ante esta constatación, se propuso ampliar el abordaje hacia un conflicto social complejo, incorporando a vecinos y autoridades municipales responsables de las obras públicas.

Las partes aceptaron esta modalidad y se realizaron múltiples reuniones conjuntas. El acuerdo final incluyó compromisos de obra por parte del gobierno local y acciones coordinadas entre los vecinos. Se efectuó seguimiento posterior, verificándose el cumplimiento de lo pactado.

De este modo, quienes inicialmente se encontra-

ban enfrentados en una instancia penal pasaron a trabajar conjuntamente en la solución del problema de fondo. El abordaje colaborativo demostró ser una herramienta eficaz no sólo para resolver la controversia puntual, sino también para fortalecer la convivencia y contribuir a la pacificación social.

F. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y ENCUENTROS



A lo largo de 2025, el Centro de Mediación fortaleció la formación en gestión de conflictos mediante capacitaciones, encuentros y espacios de intercambio que involucraron tanto al personal de la Defensoría del Pueblo como a instituciones

colaboradoras y a la comunidad en general. Estas acciones consolidaron las prácticas mediadoras en distintos ámbitos y reafirmaron el compromiso con la construcción de una cultura de paz.

Actividades de formación en gestión de conflictos

Entre el 25 de abril y el 12 de noviembre, el Centro de Mediación Zona Sur organizó el “Curso Básico de Formación en Mediación”, destinado a agentes de la institución, de las Oficinas Descentralizadas, de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, del Centro de Asistencia a la Víctima y del Órgano de Revisión de Salud Mental. Esta instancia fortaleció capacidades internas y promovió criterios comunes de intervención.

Participación en actividades, encuentros y capacitaciones

Entre febrero y diciembre, la Dirección del Centro de Mediación Zona Sur integró el Grupo de Estudios de Conflictos Sociales de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO), espacio de intercambio regional sobre problemáticas sociales complejas.

Se participó en el curso de actualización anual “Fortaleciendo las habilidades mediadoras, conexión, creatividad y armonía”, organizado por la Defensoría del Pueblo de Paraná (junio de 2025), así como en el curso “Prácticas innovadoras para la gestión del trabajo diario” de la Secretaría de Gestión Pública del Ministerio de Gobierno e Innovación Pública y la Dirección General de Formación de Recursos Humanos (agosto de 2025).

La Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos tuvo presencia activa en los encuentros de la Red Federal de Mediación:

- **1° Encuentro** – “Presente y futuro de la Mediación Comunitaria en Argentina. Región NOA-NEA” (agosto de 2025).

- **2° Encuentro** – “Presente y futuro de la Mediación Comunitaria en Argentina. Región Centro-Cuyo” (septiembre de 2025), donde además se realizó una disertación institucional.

- **3° Encuentro** – “Presente y futuro de la Mediación Comunitaria en Argentina. Región Patagonia” (septiembre de 2025).

Por su parte, el Centro de Mediación Zona Norte llevó adelante “Somos semillas latentes”, taller dirigido a Mediadoras y Mediadores Comunitarios y público en general, en el mes de junio. También la actividad “Intervención por la Paz”, en el marco del “Camino de los 30 años” del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe. La jornada se realizó el 23/09/25 en la Institución Educativa “Jardín de Infantes Libertador General San Martín N° 28”, acercando herramientas de resolución pacífica de conflictos a la comunidad educativa.

Asimismo, se disertó y participó en el 1° Congreso Mundial de Mediación, realizado en la ciudad de Rosario los días 1, 2 y 3 de octubre de 2025, organizado por el Centro de Estudios en Métodos Adecuados de Administración de Conflictos del Colegio de Abogados de Rosario (2da. Circunscripción).

Se registró participación en el XX Congreso Mundial y XXV Nacional de Mediación “Una vía hacia la cultura de la paz y la concordia” (27 al 31/10/25), en modalidad virtual desde Hermosillo, Sonora, México, así como en los Pre Talleres Provinciales “Fortaleciendo la mediación y el acceso a la justicia desde la realidad local” (Región Centro y Cuyo, noviembre de 2025).

En materia de capacitación continua, se realizaron las siguientes instancias:

- “Jugar para conectar. Juegos cooperativos y comunicación no violenta”, Espacio Surgir (septiembre de 2025), con acreditación de 15 horas de capacitación continua (Res. N° 003/21 – MG-JDHyD).

- Curso “Equipo reflexivo en mediación familiar (introductorio)”, modalidad e-learning (30/09 al 09/10/2025), con acreditación de 10 horas, Institución Formadora N° 29 SURGIR “Educar para la No Violencia” (Res. N° 003/21 – MGJDHyD).

- Especialización “Enfoque Restaurativo en la Práctica Mediadora”, Espacio Surgir (septiembre

de 2025), con acreditación según Resol. 006/24 MSJ Santa Fe.

- Especialización “Mediación con Familias, Infancias y Adolescencias”: “Infancias y adolescencias en mediación y Ámbitos de la Mediación con Familias” (agosto de 2025).

En su conjunto, estas participaciones y capacita-

ciones fortalecieron la actualización técnica del equipo y posicionaron a la Defensoría del Pueblo como actor activo en redes nacionales e internacionales vinculadas a la mediación y a los métodos adecuados de gestión de conflictos.

G. DEL CONFLICTO AL ACUERDO: UNA INSTITUCIÓN QUE INTERVIENE

El trabajo desarrollado por el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos durante 2025 confirma la consolidación de la Defensoría del Pueblo como un actor clave en la gestión pacífica de controversias en el territorio provincial. Con 1165 conflictos abordados, 1055 intervenciones propias, 110 expedientes derivados y más de 6500 acciones desplegadas por el equipo, la tarea realizada excede ampliamente la instancia formal de la audiencia de mediación y refleja un compromiso sostenido con la prevención y transformación de los conflictos.

De las 811 mediaciones efectuadas, 660 concluyeron con acuerdo y 50 con acuerdos parciales, resultados que evidencian la eficacia del dispositivo. Sin embargo, la experiencia demuestra que el impacto institucional no se agota en el número de acuerdos alcanzados. Aun cuando no se arriba a una solución formal, la apertura de un espacio de diálogo contribuye a disminuir tensiones, ordenar posiciones y encauzar disputas hacia canales institucionales, fortaleciendo la convivencia social.

El año también estuvo marcado por la actualización de herramientas y la ampliación de enfoques: la celebración de los 30 años del Centro de Mediación, la revisión del Protocolo de Actuación, el desarrollo de mediaciones remotas y la profundización de la mediación educativa reflejan una institución que se adapta a nuevas realidades sociales y tecnológicas. Paralelamente, emergieron nuevas temáticas —como la intervención con asistentes terapéuticos o la implementación de círculos de la palabra— y se

registró un crecimiento cualitativo y cuantitativo en conflictos vinculados a cuidados de personas mayores, vivienda, familia y conflictos sociales complejos.

Los casos destacados muestran con claridad el valor del abordaje restaurativo y colaborativo: conflictos vecinales que escalaron a instancias penales y luego encontraron soluciones colectivas; situaciones familiares atravesadas por tensiones económicas y afectivas que lograron encauzarse en acuerdos; intervenciones que transformaron una causa penal en una oportunidad de reparación humana. En cada uno de estos procesos, la mediación actuó como puente entre partes enfrentadas y como herramienta concreta de pacificación social.

La intensa agenda de formación y participación en redes provinciales, nacionales e internacionales reafirma, además, el compromiso con la capacitación continua y con la construcción de una cultura de paz basada en el diálogo, la escucha activa y la responsabilidad compartida.

La resolución de conflictos no es solo un servicio, sino una política institucional orientada a fortalecer el tejido social, ampliar el acceso a la justicia y promover soluciones duraderas construidas por las propias partes. En un contexto social complejo, la mediación se consolida como una herramienta estratégica para sostener la convivencia democrática en la provincia de Santa Fe.

CAPÍTULO 4

SALUD MENTAL

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	414	1204	2035

A. MARCO INSTITUCIONAL Y PROPÓSITO DEL INFORME

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 el año 2017 mediante la Ley Provincial N° 13.733, tiene como objetivo garantizar el respeto y la promoción de los derechos humanos de las personas usuarias de los servicios de salud mental en la provincia, en consonancia con la Ley Nacional N° 26.657 y los estándares convencionales vigentes en la materia.

El organismo comenzó a funcionar en el mes de mayo del año 2022 con la designación de la Secretaría Ejecutiva. A partir de entonces se constituyeron el Consejo Directivo y los Equipos Técnicos Interdisciplinarios (ETI), con sedes en las ciudades de Santa Fe y Rosario, consolidando una estructura de trabajo orientada a fortalecer el enfoque de derechos en el sistema de salud mental provincial.

El trabajo del ORSMSFE se desarrolla en dos di-

mensiones complementarias:

- Dimensión de política pública: definición de lineamientos y recomendaciones para el sistema de salud mental y consumos problemáticos, trabajadas en las reuniones mensuales del Consejo Directivo, con integración intersectorial.
- Dimensión de intervención y garantía de derechos en casos concretos: acciones permanentes de los ETI, en cumplimiento de las funciones previstas en la Ley Provincial N° 13.733 (art. 6) y la Ley Nacional N° 26.657 (art. 40), coordinadas por la Secretaría Ejecutiva.

En este marco, el presente informe reorganiza y sistematiza la información relevada durante 2025, integrando:

- (i) datos cuantitativos de las situaciones ingresadas; y (ii) las principales problemáticas identificadas y las acciones institucionales desplegadas.

B. SÍNTESIS CUANTITATIVA DE SITUACIONES ABORDADAS

SITUACIONES POR FRANJA ETARIA	2025
ADULTOS	1470
TOTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNYA)	504

NNYA CON MEDIDA DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL	82
NNYA SIN MEDIDA DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL	422
SIN INFORMACIÓN ETARIA	61
TOTAL	2035

MEDIOS DE INGRESO DE LAS SITUACIONES	2025
DEMANDAS ESPONTÁNEAS	41
OFICIOS	63
EFACTORES DE SALUD	1876
DERIVACIONES	13
OTROS (SIN INFORMACIÓN, ASESORÍA LEGAL MUNI DE ROSARIO, INFORME PAPEL, DNNYA, SOLICITUD SECRE.EJECUTIVA)	42
TOTAL	2035

INTERNACIONES	2025
INTERNACIONES VOLUNTARIAS	77
INTERNACIONES INVOLUNTARIAS	1727
INVOLUNTARIAS DE ADULTOS	1213
INVOLUNTARIAS DE NNYA	489
SIN INFORMACIÓN ETARIA	25
MODIFICACIÓN DE INTERNACIÓN INVOLUNTARIA A VOLUNTARIA	17
MODIFICACIÓN DE INTERNACIÓN VOLUNTARIA A INVOLUNTARIA	5
TOTAL	1826

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	2025
IDEACIÓN O INTENTO AUTOLÍTICO	364
ADULTOS	171
NNYA	191
SIN INFORMACIÓN ETARIA	2
DESCOMPENSACIÓN DE SU CUADRO DE BASE	533
ADULTOS	488
NNYA	26
SIN INFORMACIÓN ETARIA	19
CRISIS SUBJETIVA	93
ADULTOS	35
NNYA	58
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0
EXCITACIÓN PSICOMOTRIZ	167
ADULTOS	100
NNYA	66
SIN INFORMACIÓN ETARIA	1
CONSUMOS PROBLEMÁTICOS	372
ADULTOS	304
NNYA	62
SIN INFORMACIÓN ETARIA	6

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	2025
VIOLENCIAS	11
ADULTOS	7
NNYA	4
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0
VIOLENCIA SEXUAL	4
ADULTOS	2
NNYA	2
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0
OTROS MOTIVOS	43
ADULTOS	22
NNYA	20
SIN INFORMACIÓN ETARIA	1
SIN MOTIVO DE INGRESO A INTERNACIÓN	239
ADULTOS	152
NNYA	68
SIN INFORMACIÓN ETARIA	19

EXTERNACIONES CON ALTA MÉDICA	2025
TOTAL PROVINCIA	846
CENTRO NORTE (SANTA FE)	494
CENTRO SUR (ROSARIO)	344
SIN INFORMACIÓN DE LOCALIDAD	8
OTRAS PROVINCIAS (CÓRDOBA)	1

EXTERNACIONES SIN ALTA MÉDICA	2025
TOTAL PROVINCIA	197
CENTRO NORTE (SANTA FE)	140
CENTRO SUR (ROSARIO)	56
SIN INFORMACIÓN DE LOCALIDAD	1

FALLECIMIENTOS EN INTERNACIÓN	2025
TOTAL PROVINCIA	5
CENTRO NORTE (SANTA FE)	3
CENTRO SUR (ROSARIO)	2
SIN INFORMACIÓN DE LOCALIDAD	0

C. PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS ABORDADAS EN 2025 Y ACCIONES DESPLEGADAS

Durante el año 2025, el ORSMSFE intervino en un conjunto de problemáticas estructurales y coyunturales que impactan de manera directa en el ejercicio de derechos en el campo de la salud mental. Entre ellas se destacan:

- Internaciones prolongadas y dificultades en las derivaciones a hospitales generales.
- Circuitos operativos de traslado y emergencias (ambulancias/SeLIAR/SIES y fuerzas de seguridad).
- Acceso a dispositivos sustitutivos y continuidad de cuidados en territorio.

- Vulneraciones específicas en niñez y adolescencia.
- Salud mental en contexto de encierro
- Condiciones laborales y financiamiento de equipos.
- Procesos de adecuación normativa (Acompañantes Terapéuticos, CPP Juvenil, auditorías ANDIS/PNC). Durante el año 2025, el ORSMSFE intervino en un conjunto de problemáticas estructurales y coyunturales que impactan de manera directa en el ejercicio de derechos en el campo de la salud mental.
- Entre ellas se destacan:
- Internaciones prolongadas y dificultades en las

- derivaciones a hospitales generales.
- Circuitos operativos de traslado y emergencias (ambulancias/SeLIAR/SIES y fuerzas de seguridad).
- Acceso a dispositivos sustitutivos y continuidad de cuidados en territorio.
- Vulneraciones específicas en niñez y adolescencia.
- Salud mental en contexto de encierro.
- Condiciones laborales y financiamiento de equipos.
- Procesos de adecuación normativa (Acompañantes Terapéuticos, CPP Juvenil, auditorías ANDIS/PNC).

Problemáticas generales

INTERNACIONES PROLONGADAS SIN CRITERIO CLÍNICO

Durante 2025 se identificaron internaciones prolongadas asociadas principalmente a la escasez de dispositivos habitacionales, recreativos y productivos con distintos grados de apoyo, tanto en el sector público como privado.

La ausencia de dispositivos adecuados para la externación deriva en internaciones extendidas, re-ingresos reiterados al sistema y, en los casos más críticos, en situaciones de calle para personas que no disponen de red familiar o comunitaria.

Los dispositivos alternativos y/o sustitutivos existentes en el sector público no logran dar respuesta a una demanda que se ha incrementado de manera sostenida.

A ello se suma el impacto de la actual situación económica y social y la falta de políticas públicas suficientes para mitigarla. En numerosos casos, personas con alta médica ven dificultada o imposibilitada su externación por problemáticas sociales o habitacionales.

Acciones desplegadas

- Intervención en los procesos judiciales en el marco del control de legalidad de cada usuario/a con internación prolongada (Capítulo VII – LNSM).
- Relevamientos institucionales.

La Ley Nacional de Salud Mental, en su artículo 15, establece expresamente que en ningún caso la internación puede ser indicada o prolongada para resolver problemáticas sociales o de vivienda, debiendo el Estado proveer los recursos adecuados a través de los organismos competentes. Sin embargo, en la práctica, los equipos tratantes y las personas usuarias se encuentran muchas veces impedidos de cumplir con lo normativamente previsto, debido a respuestas estatales insuficientes o deficitarias.

Esta situación genera intervenciones iatrogénicas que, lejos de favorecer procesos de recuperación, pueden agravar el padecimiento subjetivo.

Se registran además dificultades para acceder a prestaciones adecuadas de obras sociales que acompañen estrategias de continuidad de tratamiento en modalidad ambulatoria.

- Recomendaciones a autoridades administrativas responsables sobre la necesidad de ampliar y fortalecer dispositivos alternativos en comunidad.

DIFICULTADES DE ACCESO AL SISTEMA DE SALUD MENTAL Y FALTA DE PLENA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY NACIONAL DE SALUD MENTAL

Persisten obstáculos recurrentes para garantizar internaciones por motivos de salud mental en hospitales generales: disponibilidad de camas, ausencia de equipos permanentes y un impacto diferencial en adolescencias.

Se registran resistencias en clínicas privadas polivalentes y una insuficiente adecuación de hospitales generales para garantizar atención e interna-

ción por salud mental y consumos problemáticos. Asimismo, el “traslado para evaluación” se ha convertido en una puerta de ingreso al segundo y tercer nivel de atención, ante la sobredemanda y la falta de recursos en el primer nivel (turnos diferidos, faltante de profesionales para sostener tratamientos comunitarios, dificultades en la atención primaria de salud).

Acciones desplegadas

- Articulaciones con diversos efectores para resolver situaciones complejas.
- Relevamiento del déficit territorial y notificación a autoridades administrativas competentes.
- Dictado de la Disposición N° 05/2025 de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE, con unanimidad del Consejo Directivo, recomendando a autoridades municipales y provinciales:
 1. Garantizar la atención en hospitales generales y en la red comunitaria en consonancia con el Plan Provincial de Salud Mental 2022-2028 (Eje 2).
 2. Diseñar e implementar acciones para

adecuar Hospitales Generales y SAMCOs fortaleciendo cuidados integrales, crisis en perspectiva de cuidados progresivos y referencia/contrarreferencia con el Primer Nivel de Atención.

- Mediante Disposición N° 03/2025 se requirió al Poder Ejecutivo Provincial la reglamentación de la Ley Provincial N° 13.970/20 (Actividad Técnica del Acompañante Terapéutico), adecuando su contenido a parámetros convencionales vigentes.

AUMENTO EXPONENCIAL DE SUICIDIOS, IDEACIÓN SUICIDA E INTENTOS AUTOLÍTICOS

Las notificaciones recibidas por parte de efectores de salud dan cuenta de un incremento exponencial de internaciones por intentos autolíticos e ideación suicida.

Asimismo, se observa que numerosos medios

de comunicación no respetan las pautas establecidas por la OMS ni las guías del Ministerio de Salud, lo que puede aumentar el riesgo de reproducción de los actos.

Acciones desplegadas

- Relevamiento en el Hospital Regional de Reconquista sobre internaciones por ideación suicida o intentos de autolisis.
- Organización, junto con la Oficina Descentralizada de Reconquista de la Defensoría del Pue-

blo de Santa Fe, del “Conversatorio sobre salud mental y medios de comunicación”, destinado a medios del norte provincial, promoviendo una comunicación responsable y respetuosa.

CIRCUITOS OPERATIVOS DE TRASLADOS Y EXIGENCIA DE OFICIO JUDICIAL

Se releva déficit de condiciones operativas territoriales, resistencias para alojar subjetividades con problemáticas de salud mental y fragilidad del primer nivel para sostener tratamientos.

Se mantiene la exigencia de oficio judicial para traslados y evaluaciones, generando demoras ante la alta demanda y la dificultad de articulación interinstitucional.

Acciones desplegadas

- Intervención en situaciones individuales para remover obstáculos de acceso.
- Reuniones y acuerdos operativos con actores del sistema de salud y del Poder Judicial para ordenar circuitos de traslado y establecer criterios que limiten oficios judiciales a supuestos necesarios.

DESFINANCIAMIENTO EN DISCAPACIDAD Y AUDITORÍAS DE PNC

Se advierte un proceso de desfinanciamiento que impacta en el modelo de abordaje de la discapacidad psicosocial e intelectual, expresado en auditorías y revisiones de Pensiones No Contributivas por invalidez dispuestas por ANDIS.

En la práctica, ello habilita suspensiones masivas y arbitrarias, afectando el derecho a la seguridad social y condiciones materiales básicas para la vida en comunidad.

Acciones desplegadas

En el marco de una estrategia federal y de posicionamiento institucional, y ante la urgencia de la situación advertida, el ORSMSFE actuó conjuntamente con la Secretaría Ejecutiva del Órgano de Revisión Nacional (ORN) y con Órganos de Revisión provinciales, realizando un requerimiento formal al titular de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), a fin de que toda resolución emanada de dicho organismo se ajuste en forma y contenido a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

En particular, se solicitó que:

1. En las citaciones o intimaciones masivas (por carta documento) dirigidas a personas con Pensión No Contributiva por invalidez, con apercibimiento de suspensión conforme Decreto 432/97, se garanticen ajustes razonables, apoyos y ajustes de procedimiento, considerando razones frecuentes que pueden impedir la comparecencia, tales como: riesgo cierto e

inminente, imposibilidad de traslado, altas con domicilio legal en hospital, alojamiento en dispositivos alternativos, ausencia de apoyos, regreso al territorio de origen, entre otras.

2. Se extremen las garantías y no se adopten medidas sin notificación adecuada, con accesibilidad y apoyos suficientes.
3. Ante resoluciones precedentes con lenguaje estigmatizante o discriminatorio —como la RESOL-2025-187-APN-DE#AND— se elaboren normativas relativas a este colectivo bajo estándares de derechos humanos, con lenguaje inclusivo y accesible, evitando enfoques medicalizantes o asistencialistas.
4. Antes de dictar resoluciones que afecten a personas con discapacidad psicosocial e intelectual, ANDIS requiera dictamen, aporte o intervención de organismos de control de derechos, como los Órganos de Revisión de Salud Mental.

Problemáticas de personas con padecimientos subjetivos y en conflicto con la ley penal

SALUD MENTAL EN CONTEXTO DE ENCIERRO Y MARCO NORMATIVO PROVINCIAL

La Ley Provincial N° 14.243, de Ejecución de la Pena Privativa de Libertad, dispone que la atención de la salud mental de las personas privadas de la libertad debe realizarse dentro del ámbito penitenciario.

En la práctica, esta disposición ha evidenciado dificultades vinculadas principalmente a la in-

suficiencia de recursos humanos y a la complejidad que presentan los proyectos terapéuticos de personas con medidas de seguridad, inimputables y con salidas terapéuticas.

El Dispositivo Interdisciplinario de Salud (DIS), dependiente de la Dirección Provincial de Salud Mental y encargado de brindar atención a

personas privadas de la libertad en unidades penitenciarias, cuenta con dos coordinaciones regionales: una correspondiente a la zona Sur y otra a la zona Centro-Norte.

La población que recibe atención por parte del DIS comprende:

- Personas adultas que se encuentran cumpliendo condena en unidades penitenciarias.
- Personas adultas sin condena que han ingresado al sistema penal con evaluaciones vinculadas a la presencia de padecimientos mentales y que se encuentran en proceso de determinación respecto de su eventual inimputabilidad.

En aquellos casos en los que se dispone la internación en efectores de salud monovalentes, el ORSMSFE, por disposición de los Jueces de

Ejecución Penal, interviene en el control y supervisión de las condiciones de internación y tratamiento.

Como ya fuera señalado en el Informe Anual 2024, durante ese período entró en vigencia la Ley Provincial N° 14.243, cuyo artículo 48 establece: “Salud mental. La atención de la salud mental del interno se realizará dentro del ámbito penitenciario. Toda orden judicial de internación en efector externo por motivos de salud mental conllevará la suspensión de la ejecución de la pena o de la prisión preventiva, pasando a regirse la situación del interno por la normativa propia del sistema de salud mental y cesando su sujeción a la autoridad penitenciaria; por consiguiente, en ningún caso tales órdenes podrán incluir custodia penitenciaria o judicial”.

Acciones desplegadas

Durante 2025 se trabajó en forma conjunta con la Subsecretaría de Salud Mental en relación con las dificultades operativas detectadas en la implementación del régimen, entre ellas:

- Falta de personal “disponible” para trasladar a los internos desde los pabellones al espacio de trabajo del DIS.
- Falta de organización para la administración de tratamientos farmacológicos en tiempo y forma.
- Traslados de internos a instituciones de complejidad no adecuada para el tratamiento requerido.
- Acotamiento de los espacios de trabajo por medidas restrictivas.

Asimismo, el ORSMSFE intervino a partir de una denuncia derivada por la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe respecto de presuntas vulneraciones de derechos de un usuario del sistema de salud mental privado de su libertad en el Instituto Correccional Modelo U1 “Dr. César Tabares” de la localidad de Coronda. Ante dicha situación, el Equipo Técnico Interdisciplinario (ETI) se constituyó en el Instituto Correccional, entrevistó al usuario y mantuvo comunicaciones telefónicas con la médica psiquiátrica de la unidad y con la defensora penal interviniente.

De la evaluación realizada se constató que el usuario estaría recibiendo únicamente medicación de depósito, sin que se encontrara acreditado un tratamiento integral acorde a su sin-

gularidad. Asimismo, se verificó que había sido sancionado por la quema de un colchón, hecho que podría haber ocurrido en el marco de una crisis subjetiva vinculada a su cuadro de base, situación que requería un abordaje desde una perspectiva de salud integral.

Frente a la presunta falta de aplicación de la Ley Nacional de Salud Mental —con la consecuente vulneración de derechos de raigambre constitucional— se remitió oficio al Director del Instituto Correccional Modelo U1 “Dr. César Tabares”, solicitando informe detallado sobre el tratamiento brindado y las causales de la sanción impuesta, especificando a su vez los parámetros y condiciones que deben regir el abordaje de las problemáticas de salud mental conforme a la normativa vigente.

Cabe destacar que, en virtud de su problemática de salud mental y del accionar de la defensora penal, el usuario fue trasladado a la Colonia Psiquiátrica de Oliveros “Dr. Abelardo I. Freyre” a fin de acceder a un tratamiento acorde a su situación clínica.

Este caso testigo evidencia que, luego de la entrada en vigencia de la Ley Provincial N° 14.243, el Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe no ha destinado los recursos económicos y humanos necesarios para garantizar que la atención de la salud mental dentro del ámbito penitenciario se adecúe a los principios y están-

dares establecidos por la Ley Nacional de Salud Mental, vulnerando de este modo los derechos humanos de las personas con padecimientos subjetivos que se encuentran cumpliendo condena o en prisión preventiva.

Durante 2025 se trabajó en forma conjunta con la Subsecretaría de Salud Mental en relación con las dificultades operativas detectadas en la implementación del régimen, entre ellas:

- Falta de personal “disponible” para trasladar a los internos desde los pabellones al espacio de trabajo del DIS.
- Falta de organización para la administración de tratamientos farmacológicos en tiempo y forma.
- Traslados de internos a instituciones de complejidad no adecuada para el tratamiento requerido.
- Acotamiento de los espacios de trabajo por medidas restrictivas.

Asimismo, el ORSMSFE intervino a partir de una denuncia derivada por la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe respecto de presuntas vulneraciones de derechos de un usuario del sistema de salud mental privado de su libertad en el Instituto Correccional Modelo UI “Dr. César Tabares” de la localidad de Coronda. Ante dicha situación, el Equipo Técnico Interdisciplinario (ETI) se constituyó en el Instituto Correccional, entrevistó al usuario y mantuvo comunicaciones telefónicas con la médica psiquiátrica de la unidad y con la defensora penal interviniente.

De la evaluación realizada se constató que el usuario estaría recibiendo únicamente medicación de depósito, sin que se encontrara acreditado un tratamiento integral acorde a su sin-

gularidad. Asimismo, se verificó que había sido sancionado por la quema de un colchón, hecho que podría haber ocurrido en el marco de una crisis subjetiva vinculada a su cuadro de base, situación que requería un abordaje desde una perspectiva de salud integral.

Frente a la presunta falta de aplicación de la Ley Nacional de Salud Mental —con la consecuente vulneración de derechos de raigambre constitucional— se remitió oficio al Director del Instituto Correccional Modelo UI “Dr. César Tabares”, solicitando informe detallado sobre el tratamiento brindado y las causales de la sanción impuesta, especificando a su vez los parámetros y condiciones que deben regir el abordaje de las problemáticas de salud mental conforme a la normativa vigente.

Cabe destacar que, en virtud de su problemática de salud mental y del accionar de la defensora penal, el usuario fue trasladado a la Colonia Psiquiátrica de Oliveros “Dr. Abelardo I. Freyre” a fin de acceder a un tratamiento acorde a su situación clínica.

Este caso testigo evidencia que, luego de la entrada en vigencia de la Ley Provincial N° 14.243, el Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe no ha destinado los recursos económicos y humanos necesarios para garantizar que la atención de la salud mental dentro del ámbito penitenciario se adecúe a los principios y estándares establecidos por la Ley Nacional de Salud Mental, vulnerando de este modo los derechos humanos de las personas con padecimientos subjetivos que se encuentran cumpliendo condena o en prisión preventiva.

ACTUACIÓN DE FUERZAS DE SEGURIDAD ANTE CRISIS SUBJETIVAS

Durante 2025 se advirtió la persistencia de situaciones en las que las fuerzas de seguridad intervienen ante personas que atraviesan crisis subjetivas sin contar, en todos los casos, con la capacitación adecuada respecto de los protocolos de actuación vigentes, tanto en el ámbito nacional como provincial, y en consonancia con la normativa convencional en

materia de derechos humanos y salud mental.

La intervención en estos contextos requiere un abordaje específico que priorice la protección de la persona, la reducción de riesgos y la articulación inmediata con el sistema de salud, evitando prácticas que puedan agravar la situación o generar vulneraciones de derechos.

Acciones desplegadas

Elaboración de un posicionamiento institucional sobre la normativa vigente que regula el modo en que deben actuar las fuerzas de seguridad

cuando una persona se encuentra atravesando una crisis subjetiva, con el objeto de promover intervenciones ajustadas a los estándares de la

Ley Nacional de Salud Mental y a los principios de derechos humanos. Elaboración de un posicionamiento institucional sobre la normativa vigente que regula el modo en que deben actuar las fuerzas de seguridad cuando una persona se

encuentra atravesando una crisis subjetiva, con el objeto de promover intervenciones ajustadas a los estándares de la Ley Nacional de Salud Mental y a los principios de derechos humanos.

JÓVENES EN CONFLICTO CON LA LEY PENAL

El 21 de junio de 2025 comenzó a regir el nuevo Código Procesal Penal Juvenil. La implementación de este procedimiento implicó la eliminación de la antigua “Justicia de Menores” dentro del Poder Judicial, así como la modalidad de persecución penal vigente hasta ese momento. El nuevo régimen establece un sistema de acusación y enjuiciamiento a cargo del Ministerio Público de la Acusación (MPA) para personas que, al momento de la comisión de un hecho ca-

lificado como delito, tengan menos de 18 años y que, conforme a la ley penal sustantiva, puedan ser imputadas y eventualmente declaradas responsables penalmente.

Este cambio normativo presenta implicancias directas para adolescentes con padecimientos subjetivos y/o consumos problemáticos que ingresan al sistema penal juvenil, requiriendo especial atención desde la perspectiva de salud mental y garantía de derechos.

Problemáticas de niños, niñas y adolescentes con padecimientos subjetivos y/o consumos problemáticos

INTERNACIONES INDEBIDAS Y VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NNyA

En el análisis de las actuaciones registradas se identificaron internaciones prolongadas o ingresos a efectores de salud mental que operan, en algunos casos, como respuesta exclusiva a conflictos de convivencia, sin que medie un criterio clínico que justifique la medida en los términos exigidos por la Ley Nacional de Salud Mental. Asimismo, se verificaron dificultades de articulación con las áreas de niñez para concretar externaciones o derivaciones oportunas. Persisten internaciones de niños, niñas y adolescentes con

Medidas de Protección Excepcional vigentes aun cuando no existe criterio clínico que fundamente la continuidad de la internación, debido a la falta de respuesta de las autoridades competentes luego del alta médica.

Estas situaciones evidencian tensiones entre el sistema de protección integral de derechos y el sistema de salud mental, generando escenarios de prolongación indebida de internaciones que afectan el derecho a la vida en comunidad y al cuidado en entornos adecuados.

Acciones desplegadas

- Solicitud de audiencias multipartes en los procesos judiciales en el marco del control de legalidad de las internaciones involuntarias (Capítulo VII – LNSM), con el objeto de establecer acciones concretas que posibiliten estrategias de externación, apelando a las responsabilidades de los organismos competentes.
- Intervenciones conjuntas con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y trabajo articulado con

los equipos tratantes de los efectores de salud.

- Remisión de oficios a la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (N.A.y F.).
- Presentación ante la COPISMA (Comisión Provincial Interministerial de Salud Mental y Adicciones), en el marco del eje de trabajo 2025 “Infancia y Salud Mental”, a fin de promover instancias de articulación y trabajo conjunto con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

Intentos de autolisis y/o suicidio en NNyA

Se advierte un incremento sostenido de niñas, niños y adolescentes que requieren internación

por ideación suicida y/o intentos autolíticos, atravesando crisis subjetivas caracterizadas por alta impulsividad, malestar intenso y padecimientos asociados a contextos de vulneración social.

Si bien la internación debe constituir un recurso excepcional y acotado al tiempo estrictamente necesario, en numerosos casos se consolida

Acciones desplegadas

- Intervención a través de las evaluaciones realizadas por los Equipos Técnicos Interdisciplinarios (ETI), con sede en Santa Fe y Rosario, en situaciones singulares dentro de los procesos judiciales, en el marco del control de legalidad de las internaciones (Capítulo VII – LNSM).

CONSUMOS PROBLEMÁTICOS EN NNyA: BARRERAS DE ACCESO

Del relevamiento efectuado surge un incremento de las dificultades para acceder a dispositivos de tratamiento destinados a niños, niñas y adolescentes con consumos problemáticos.

El sistema público provincial de atención en esta materia no cuenta con dispositivos propios suficientes, ya que una parte significativa de las prestaciones se realiza a través de convenios con instituciones externas.

En la actualidad, los Centros de Atención Inmediata (CAI) brindan tratamientos ambulatorios exclusivamente a personas mayores de 16 años, requiriendo en el caso de adolescentes de entre 16 y 18 años el consentimiento y acompañamiento de sus responsables parentales. Los tratamientos residenciales, por su parte, se encuentran disponibles únicamente para mayores de 18 años.

No existen dispositivos específicos para la atención de niños y niñas dentro de la órbita de la Agencia de Prevención del Consumo de Drogas y Tratamiento Integral de las Adicciones (APRECOD).

Según información consignada por la propia

Acciones desplegadas

- Acompañamiento a familiares de niños, niñas y jóvenes con consumos problemáticos, así como a los propios NNyA, ante la decisión de iniciar un tratamiento, con el objetivo de facilitar el acceso a alguna instancia de abordaje,

como respuesta principal ante la falta o insuficiencia de intervenciones previas oportunas. Se evidencia déficit en dispositivos comunitarios, escolares y terapéuticos capaces de detectar, contener y abordar tempranamente estas situaciones antes de que alcancen niveles de gravedad que deriven en internación.

- Articulación y acompañamiento a los equipos tratantes de los efectores de salud, promoviendo el acceso a distintas opciones de la clínica ampliada en el ámbito comunitario.

Agencia, solo el 9% de las atenciones registradas corresponden a situaciones de niños, niñas y adolescentes de entre 15 y 20 años. No se reportan atenciones a menores de esa edad, sin perjuicio de la existencia de esta problemática en menores de 15 años, conforme surge de los registros e intervenciones realizadas por este Órgano de Revisión.

Si bien se ha ampliado la red de dispositivos de atención y acompañamiento, la misma no resulta suficiente frente a la alta demanda señalada por el Observatorio de APRECOD.

En este contexto, la responsabilidad de la atención recae principalmente sobre los equipos de salud mental del Ministerio de Salud y la Subsecretaría de Salud Mental. Sin embargo, se advierte una insuficiente articulación entre dicho ministerio y el Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano, lo que genera serias dificultades para el acceso efectivo a tratamientos, particularmente para familias que no cuentan con recursos económicos para recurrir al sistema privado.

ya sea a través de la red pública, privada o mediante APRECOD y sus agencias conveniadas.

- Presentación ante la COPISMA (Comisión Provincial Interministerial de Salud Mental y Adicciones), en el marco del eje de trabajo 2025

“Infancia y Salud Mental”, a fin de exponer la problemática y promover instancias de articu-

lación interinstitucional.

Gestiones y acciones destacadas y sus resultados

Además de las acciones consignadas en el punto 3, directamente vinculadas a cada problemática específica, el ORSMSFE desarrolló durante el período una serie de gestiones institucionales

de carácter general orientadas a fortalecer la garantía de derechos, consolidar articulaciones interinstitucionales y promover mejoras estructurales en el sistema de salud mental provincial.

Control de legalidad y herramientas innovadoras

Se realizaron evaluaciones conforme al Capítulo VII de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657 a través de los Equipos Técnicos Interdisciplinarios (ETI), con sede en Santa Fe y Rosario.

En el marco del control de legalidad, se implementaron audiencias multipartes como herramienta innovadora para la construcción de estra-

tegias de externación sustentables, convocando a todos los organismos con responsabilidad y pertinencia en cada caso. Esta modalidad permitió generar espacios de corresponsabilidad institucional y acuerdos concretos orientados a evitar internaciones prolongadas sin criterio clínico.

Asesoramiento, articulación y acompañamiento institucional

Asesoramiento brindado

- Se brindó asesoramiento:
 - Para la accesibilidad al sistema de salud en situaciones singulares;
 - Para garantizar el acceso a la justicia en

cuestiones vinculadas a las funciones propias del Órgano de Revisión;

- En relación con derechos de la seguridad social.

Articulaciones realizadas

- Se articuló con:
 - Obras sociales y programas sociales, tales como PAMI e INCLUIR SALUD;
 - Equipos tratantes de efectores de salud

de primer, segundo y tercer nivel;

- Funcionarios públicos, profesionales, colegios profesionales, gremios y organizaciones sociales.

Requerimientos y recomendaciones

Se formularon requerimientos y recomendaciones a diversas áreas del Poder Ejecutivo y del Poder Judicial en relación con situaciones detectadas en el ejercicio de las funciones de control y supervisión. Asimismo, se realizaron comunicaciones con

la Secretaría de Discapacidad de la provincia a fin de plantear la necesidad de construir un sistema de apoyos para personas sin vínculos familiares y/o afectivos, tanto en el marco de procesos de restricción de capacidad como por fuera de ellos.

Fortalecimiento institucional y trabajo territorial

Se promovió el fortalecimiento institucional tanto dentro de la Defensoría del Pueblo —incluyendo sus 47 Oficinas Descentralizadas— como en diversas localidades de la provincia, mediante

capacitaciones, jornadas de intercambio, conversatorios y articulación con equipos de atención en salud mental. Estas acciones tuvieron como finalidad consoli-

dar una red territorial que facilite la promoción y protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud mental.

ENCUENTROS INSTITUCIONALES Y OPERATIVOS



- En el marco del trabajo interinstitucional se desarrollaron las siguientes instancias:
- Reunión con organizaciones de la sociedad civil, profesionales del área de salud y autoridades provinciales para abordar la situación de extrema vulnerabilidad de personas beneficiarias de Pensiones No Contributivas (PNC) (15/04/2025).
- Participación en la presentación del “Protocolo de atención en salud mental que garantiza un abordaje humanizado, integral y alineado a la Ley Nacional de Salud Mental” en San Javier (6/05/2025).
- Jornada operativa de intercambio con equipos de salud de Helvecia y Cayastá (11/06/2025)
- Reunión de la Secretaría Ejecutiva y Directora General con el Equipo Directivo del Hospital Mira y López (15/07/2025), abordando situaciones de adolescencias internadas, internaciones prolongadas y derivaciones judiciales.
- Reuniones con equipos directivos de Clínica Avenida (15/07/2025) y Sanatorio Neuropático (16/07/2025) por internaciones de infancias y adolescencias en monovalentes.
- Jornada operativa con equipos de salud de San Justo y Crespo (22/07/2025).
- Encuentro REPISAM en Hospital Sayago y J. M. Cullen (23/07/2025).
- Reunión con Secretaría de Salud de Rosario, Defensoría del Pueblo de la Nación y Área de Discapacidad de la Defensoría (25/07/2025) por Pensiones Nacionales por Invalidez Laboral.
- Reunión operativa por implementación del Código Procesal Penal Juvenil con Centro de Asistencia a la Víctima, Fiscalía General y UFERPA (07/08/2025), con participación en audiencias del CPPJ.
- Participación en reunión convocada por el Centro de Estudios Salud Mental Memoria y Trans-

formación sobre estrategias judiciales frente a suspensión/baja de PNC (08/08/2025).

- Participación en proyecto piloto OPS – Calidad y Derechos (18/08/2025).
- Participación en la 2da prueba piloto de evaluación de calidad y derechos en salud mental en el dispositivo “El Pomelo en el Patio” (Rosario), en el marco del proyecto de fortalecimiento de sistemas de salud mental en las Américas impulsado por OPS/OMS.
- Reunión del ETI Rosario con autoridades del Hospital Agudo Ávila por nuevo dispositivo habitacional.
- Reunión con Dirección de Derechos de la Ciudadanía – Municipalidad de Santa Fe (19/08/2025).
- Reunión de Secretarías Ejecutivas de ORSM

provinciales con Secretaría Ejecutiva del ORN (26/08/2025).

- Jornada con equipo de salud del Hospital Protomédico Manuel Rodríguez (12/09/2025).
- Participación en Consejo Consultivo Provincial 2025 de APRECOD (17/09/2025).
- Intercambio y diseño de líneas de trabajo con el 107 y la Central Integral de Traslados (CIT) SeLIAR (17/09/2025).
- Participación en reunión COPISMA por problemáticas de NNyA (29/09/2025).
- Reunión con Director del Hospital Regional de Reconquista y Coordinadora del Nodo de Salud Mental (8/10/2025).

PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS ESPECIALIZADOS

El ORSMSFE participó activamente en espacios académicos y de debate especializados, entre ellos:

- Jornada de capacitación “Ludopatía y Consumos Problemáticos en entornos digitales” (UNL, 9/05/2025).
- Congreso “Salud Mental: sufrimientos de Época”.
- XVIII Congreso Argentino de Salud Mental (27 al 29/08/2025), con disertaciones del equipo técnico:
 1. “Externación, riesgo cierto e inminente y audiencias multipartes...”
 2. “La audiencia multiparte en el Poder Judicial...”
 3. “Fortalecer lo comunitario...”
 4. “El derecho al cuidado...”
- Jornada “20 años de la Junta Especial de Salud

Mental” (19/09/2025).

- Conversatorio sobre salud mental y medios de comunicación (8-9/10/2025).
- Exposición en Universidad Católica de Santa Fe (13/10/2025).
- Jornada con equipos de guardia soporte – Hospital Italiano (21/10/2025).
- Conversatorios y capacitaciones sobre implementación de la Ley 26.657 (22/10/2025 y 29/10/2025).
- Jornada sobre intervención social y primera infancia (3/11/2025).II Congreso Internacional de Psiquiatría y Salud Mental del Litoral (6 y 7/11/2025).
- Jornada interinstitucional en Helvecia (26/11/2025).

CAPACITACIONES Y ENCUENTROS INTERNOS

- Capacitación interna – Oficinas Descentralizadas Centro-Norte (Vera, 1/04/2025).
- Capacitación interna – Centro-Sur (Rosario, 4/06/2025).

- Capacitación Hospital Mira y López (18/09/2025).
- Conversatorios internos por el Mes de la Salud Mental (14/10/2025 y 16/10/2025).



D. SALUD MENTAL Y DERECHOS HUMANOS: UNA POLÍTICA DE CONTROL Y TRANSFORMACIÓN



El año 2025 marcó un crecimiento significativo en la intervención del Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Mental de Santa Fe (ORSMSFE), que registró 2035 situaciones abordadas, consolidando su presencia institucional en el sistema de salud mental provincial. Este incremento cuantitativo expresa, al mismo tiempo, una mayor visibilización de problemáticas estructurales y una profundización del rol de control, supervisión y promoción de derechos previsto por la Ley Provincial N° 13.733 y la Ley Nacional N° 26.657.

La mayoría de las intervenciones se vincularon con internaciones —particularmente involunta-

rias—, que ascendieron a 1727 casos, con una incidencia relevante de niñas, niños y adolescentes. Entre los motivos de ingreso se destacaron descompensaciones de cuadros de base (533), consumos problemáticos (372) e ideación o intentos autolíticos (364), evidenciando un escenario de creciente complejidad clínica y social. Las 846 externaciones con alta médica registradas durante el período dan cuenta de procesos de egreso sostenidos, aunque persisten obstáculos estructurales que dificultan la efectiva vida en comunidad.

El análisis cualitativo permitió identificar problemáticas recurrentes: internaciones prolongadas sin criterio clínico asociadas a la falta de

dispositivos alternativos; dificultades de acceso a hospitales generales y a la red comunitaria; déficits en los circuitos de traslado; impacto del desfinanciamiento en discapacidad y auditorías de Pensiones No Contributivas; y un aumento sostenido de situaciones vinculadas a crisis subjetivas, ideación suicida y consumos problemáticos, especialmente en adolescencias.

En este contexto, el ORSMSFE desplegó acciones en múltiples niveles: control de legalidad de internaciones, audiencias multipartes como herramienta innovadora para construir estrategias de externación, recomendaciones formales a autoridades administrativas, requerimientos normativos —como la reglamentación de la Ley de Acompañantes Terapéuticos— y posicionamientos institucionales ante organismos nacionales en defensa de estándares convencionales de derechos humanos. La intervención federal conjunta frente a las auditorías de ANDIS constituye un ejemplo de articulación estratégica para proteger derechos sociales básicos.

Especial atención requirió la salud mental en contexto de encierro, a partir de la entrada en vigencia de la Ley Provincial N° 14.243. Las intervenciones del ORSMSFE evidenciaron déficits en recursos humanos, organización y adecuación a la Ley Nacional de Salud Mental dentro del ámbito penitenciario, así como la necesidad de garantizar tratamientos integrales y no meramente farmacológicos. Asimismo, se trabajó en la definición de criterios de actuación de fuerzas de seguridad ante crisis subjetivas, promoviendo intervenciones ajustadas a

estándares de derechos humanos.

En relación con niñas, niños y adolescentes, se observaron internaciones indebidas vinculadas a conflictos de convivencia o a la falta de respuesta del sistema de protección integral, así como barreras persistentes para el acceso a tratamientos por consumos problemáticos. La articulación con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, la COPISMA y diversos efectores de salud fue clave para abordar estas tensiones intersistémicas.

El año también estuvo marcado por un intenso trabajo territorial e interinstitucional: reuniones operativas, jornadas con equipos de salud, participación en proyectos impulsados por OPS/OMS, congresos especializados, capacitaciones internas y fortalecimiento de las 47 Oficinas Descentralizadas de la Defensoría. Estas acciones consolidaron una red provincial orientada a la promoción y protección de derechos en salud mental.

En síntesis, se trata de un escenario de alta demanda y complejidad creciente, en el que el ORSMSFE asumió un rol activo de control, articulación y propuesta. La defensa del derecho a la salud mental —en clave comunitaria, interdisciplinaria y con enfoque de derechos humanos— se consolidó como una política institucional estratégica, orientada no solo a supervisar internaciones, sino a promover condiciones estructurales que hagan posible la vida en comunidad, el acceso a apoyos adecuados y el respeto pleno de la dignidad de las personas usuarias del sistema.



CAPÍTULO 5

GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN

A. RESOLUCIONES, RECOMENDACIONES Y DISPOSICIONES



En el ejercicio de las atribuciones conferidas por la normativa vigente, la Defensoría del Pueblo dicta distintos actos administrativos que se organizan en tres categorías fundamentales: resoluciones, recomendaciones y disposiciones.

Las resoluciones constituyen pronunciamientos emitidos por el Defensor del Pueblo o los Defensores Adjuntos frente a situaciones concretas sometidas a su intervención, y pueden clasificarse en dos grandes tipos:

- **Recomendatorias:** exhortan a organismos y entidades públicas a adoptar medidas, corregir prácticas o modificar procedimientos que resulten lesivos para los derechos de la ciudadanía.
- **Administrativas internas:** regulan la organización y funcionamiento de la institución en aspectos presupuestarios, de gestión y operativos.

Las disposiciones, por su parte, son actos que

disponen el cierre definitivo de un expediente, ya sea porque la queja ha sido satisfactoriamente resuelta, el denunciante ha desistido de su reclamo o la cuestión fue derivada a la autoridad competente.

Durante 2025 la Dirección General de Despacho protocolizó un total de doscientas siete (207) resoluciones y sesenta y seis (66) disposiciones de cierre y archivo correspondientes a actuaciones concluidas por las Direcciones Generales de Atención a la Ciudadanía y de Salud, Ambiente y Discapacidad. Asimismo, se protocolizaron cinco (5) disposiciones del Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe.

En cuanto al detalle de resoluciones: se dictaron 5 resoluciones de recomendación; 6 resoluciones

de relevancia institucional y adhesiones; 190 resoluciones vinculadas a trámites administrativos —entre ellas autorizaciones de partidas para gastos e inversiones, modificaciones y ampliaciones presupuestarias, contratos de alquiler

de inmuebles, licitaciones privadas y actuaciones referidas al personal—; y se suscribieron 6 resoluciones que ratifican convenios de cooperación, colaboración y vinculación institucional.

RESOLUCIONES DE RECOMENDACIÓN

Resolución N° 030/2025 - Expte Ros - 3660/2021

Recomienda al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático de la provincia de Santa Fe y, por su intermedio, a los organismos competentes, la realización de controles provinciales periódicos respecto de una empresa situada en las localidades de Timbúes y Puerto General San Martín dedicada al tratamiento de residuos peligrosos —tanto en su Planta Incineradora como en la de Relleno de Seguridad—, en cumplimiento de lo establecido por el Decreto Provincial Nro. 1844/02 de Residuos Peligrosos y la Ley Provincial 11.717 de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, así como respecto de todas aquellas empresas cuya actividad pudiera generar contaminación ambiental.

Entre las medidas sugeridas se destacó la necesidad de realizar controles periódicos de calidad de aire, incorporar tecnologías actualizadas en los mecanismos de control ambiental, implementar sistemas de monitoreo continuo, revisar

los procedimientos de habilitación a nivel local y fortalecer la coordinación entre municipios y provincia en materia de zonificación para la instalación de este tipo de industrias.

Resolución N° 033/2025 - Expte Ros - MOS-1030/2024

Solicita a la Subsecretaría de Gestión y Control Ambiental y a la Dirección Provincial de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático que brinden respuesta, con la mayor celeridad posible, al Oficio remitido a partir de la presentación realizada por un grupo de vecinos de la localidad de Pueblo Esther.

En dicha presentación se denuncia la existencia de vertidos o emanaciones que generan un olor intenso, nauseabundo y persistente, que ingresa a los domicilios y provoca en los habitantes irritación de mucosas, ardor ocular, cefaleas, mareos y dificultades respiratorias.

Resolución N° 043/2025 - Expte Sfe - 729/2025

Declara abstracta la actuación conforme lo dispuesto por el Artículo 34° inciso “d” de la Ley 10.396 —que establece que el Defensor del Pueblo no dará curso a quejas cuando la cuestión planteada se encuentre pendiente de resolución administrativa o judicial—, en razón de haberse dictado resolución judicial sobre el asunto.

Asimismo, manifiesta el incumplimiento del “Deber de Colaboración” previsto en los artículos 39°

y 48° de la Ley 10.396 por parte de la Dirección Provincial del IAPOS, ante la falta de respuesta a los requerimientos efectuados en el marco de las actuaciones iniciadas por una ciudadana domiciliada en la localidad de Margarita, quien, en su carácter de afiliada al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social, denunció inconvenientes en la autorización de las dosis del medicamento indicado para su tratamiento oncológico.

Resolución N° 044/2025 - Expte Ros - 1149-2025

Recomienda al Director del IAPOS que garantice la cobertura integral del tratamiento de Alta Complejidad solicitado por los afiliados S. y M., asegurando

el acceso al tratamiento completo con la cobertura prevista por el PMO, conforme la legislación vigente y en resguardo del derecho a la salud.

Resolución N° 101/2025 - Expte Ros 4098-2024

Recomienda al Ente Regulador de Servicios Sanitarios - EnReSS - la realización de todos los controles necesarios sobre la calidad del agua de las napas del barrio Tomás de la Torre de la ciudad de Funes.

Asimismo, recomienda a Aguas Santafesinas S.A. (ASSA) que, al finalizar las obras destinadas a la provisión de agua potable, se otorgue carácter prioritario a la demanda de dicho barrio, uno de los más antiguos —aproximadamente 60

años— y que ha sido históricamente postergado. De igual modo, se recomendó a la Secretaría de Agua y Saneamiento dependiente del Ministerio de Obras Públicas de la Provincia de Santa Fe y a la empresa ASSA que adopten medidas transitorias para mejorar la provisión de agua potable —mediante la instalación de canillas comunitarias— hasta tanto se concluyan las obras necesarias y el barrio pueda contar en forma definitiva con este servicio esencial para la salud y la vida.

RESOLUCIONES DE RELEVANCIA INSTITUCIONAL Y ADHESIONES

- Resolución N° 005/2025 -Expte Ros 0121/2025 - Acompaña la iniciativa de la Cátedra del Agua y del Centro Interdisciplinario del Agua de la Universidad Nacional de Rosario en su proyecto de reconocer constitucionalmente personería jurídica al agua de superficie y subterránea y a los humedales de competencia provincial, siendo declarados como personas no humanas sujeto de derechos, además de asentar constitucionalmente el derecho humano de acceso al agua y al saneamiento.
- Resolución N° 039/2025 Expte Ros - 3628/2025 - Aprueba Programa Gestión de Conflictos a través del Instituto de Formación e Innovación de la Gestión Pública provincial.
- Resolución N° 040/2025 Expte Sfe - 1730/2025 - Aprueba Programa de Accesibilidad y Derechos para la Comunidad Sorda dise-

ñado y ejecutado por el Centro de Asistencia a la Víctima y Testigo del Delito.

- Resolución N° 048/2025 - Expte Sfe - 2460/2025 - Aprueba Programa de Extensión: Capacitación y Abordaje Colaborativo de Conflictos - Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos Centro Norte.
- Resolución N° 156/2025 Expte Ros - 9943/2025 - Adhiere a la Jornada “Co-creando futuros: Estrategias de cuidados para las infancias y la adopción como restitución de derechos”.
- Resolución N° 164/2025 Expte Ros 10544/2025 - Declara de Interés la visita de Francesco Tonucci, reconocido internacionalmente por su ideario en la concepción de políticas públicas con mirada en la infancia, en la Defensoría Niñas, Niños y Adolescentes sede Rosario.

RESOLUCIONES SOBRE CONVENIOS

- Resolución N.º 042/2025 - Ros - 2723/2025 - Aprueba Convenio Marco de Colaboración con el Foro Regional de Rosario.
- Resolución N.º 135/2025 Ros - 8067/2025 Aprueba Convenio Marco de Colaboración con la Asociación Rosarina de Entidades Deportivas Amateurs.
- Resolución N.º 167/2025 Ros - 10071/2025 Aprueba Convenio Marco de Colaboración con el Ente Regulador de Servicios Sanitarios de la provincia de Santa Fe -EnReSS.
- Resolución N.º 169/2025 - Ros 10888/2025 Aprueba Convenio Marco de Colaboración con

Asociación Tonucci y la Defensoría NNYA.

- Resolución N.º 170/2025 - Ros 11218/2025 Aprueba Convenio de Colaboración con la Dirección Provincial de Registro Civil del Ministerio de Gobierno e Innovación Pública de la provincia de Santa Fe.
- Resolución N.º 179/2025 - Ros 11317/2025 Aprueba Convenio Marco de Cooperación con la Municipalidad de Helvecia, disponiéndose de una oficina especial que operará como “Oficina de Atención y Mesa de Entradas de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe”.

DISPOSICIONES DEL ÓRGANO DE REVISIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

En el marco de las competencias asignadas por la Ley 13.733 y conforme a los principios que rigen el sistema de protección y promoción de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud mental, la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE se encuentra facultada para suscribir disposiciones en aquellas tramitaciones que resulten de su competencia exclusiva.

Estas decisiones no solo expresan el ejercicio formal de atribuciones legales, sino que constituyen herramientas institucionales orientadas a fortalecer la implementación efectiva de la normativa vigente, promover la adecuación de las políticas públicas a los estándares convencionales y consolidar un enfoque de derechos humanos en el abordaje de la salud mental en la provincia.

- Disposición ORSMSFE N.º 001/2025 – Tiene por aprobado el Informe de Gestión del año 2024 de conformidad con lo acordado por el Consejo Directivo del Órgano de Revisión en la Sesión de fecha 19 de febrero de 2025.
- Disposición ORSMSFE N.º 002/2025 – Adhiere al requerimiento formulado el 7 de marzo de 2025 por las Secretarías Ejecutivas de los Órganos de Revisión de Salud Mental Nacional y Provinciales ante la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), conforme lo acordado por el Consejo Directivo en la sesión de fecha 20 de marzo de 2025.

Mediante dicha adhesión se requirió que toda resolución emitida por la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) se encuadre, tanto en su

forma como en su contenido, en los estándares establecidos por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), ratificada por el Estado argentino a través de la Ley N.º 26.378 y elevada a jerarquía constitucional por la Ley N.º 27.044, integrando así el orden público internacional conforme lo dispuesto por el art. 75 inc. 22 de la Constitución Nacional (CN).

- Disposición ORSMSFE N.º 003/2025 – Requiere al Poder Ejecutivo Provincial la reglamentación de la Ley Provincial N.º 13.970/20 “Regulación del Ejercicio de la Actividad Técnica del Acompañante Terapéutico”, implementando el procedimiento participativo para la elaboración y revisión de actos administrativos de alcance general con contenido normativo, previsto en el art. 81 del “Reglamento para el Trámite de Actuaciones Administrativas” (Decreto 4174/15).

Asimismo, dispone que su contenido se adecue a los parámetros y principios convencionales vigentes, con un abordaje interdisciplinario centrado en los criterios de los equipos de salud, conforme lo prescripto por la LNSM (Ley Nacional N.º 26.657).

- Disposición ORSMSFE N.º 005/2025 – Emite recomendación a fin de que se garantice la atención en salud mental en hospitales generales y en la red comunitaria del sistema de salud para personas con padecimiento subjetivo y/o consumos problemáticos, en consonancia con lo establecido en el Plan Provincial de Salud Mental 2022-2028 EJE 2, actualmente vigente.

B. ASUNTOS JURÍDICOS E INICIATIVAS LEGISLATIVAS

ACTUACIONES DESTACADAS

Durante 2025, la Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas desarrolló una intensa

labor de análisis normativo, asesoramiento estratégico e intervención institucional en mate-

rias de alta sensibilidad pública. Su actuación no solo acompañó el funcionamiento interno de la Defensoría, sino que también proyectó la voz institucional en debates estructurales vinculados con derechos laborales, políticas sociales, servicios públicos, sistema financiero, reforma constitucional y nuevas regulaciones.

Entre las principales actuaciones se destacan:

- Análisis de la nueva Ley de Violencia Laboral y su aplicación en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, examinando el rol institucional en el nuevo paradigma legal. En este marco, se participó de reuniones con funcionarios del Ministerio de Trabajo de la provincia, autoridad de aplicación conforme a la modificación normativa.
- Estudio del proyecto de ley ingresado por el Poder Ejecutivo que reformula el sistema de violencia laboral y designa a la Defensoría del Pueblo como autoridad de aplicación en el ámbito público, evaluando su alcance competencial, implicancias operativas y adecuación al marco constitucional vigente.
- Seguimiento y análisis de la Ley de Propiedad Intelectual y de la aplicación del Decreto 765/2024 en materia de pago de derechos de autor (SADAIC, ADI, CAPIF), cuestión que generó consultas a comienzos del año y volvió a adquirir relevancia hacia su cierre.
- Asistencia al Defensor del Pueblo en su exposición ante la Comisión Constituyente “Poder Judicial y otros Poderes”, encargada de abordar la constitucionalización de la Defensoría del Pueblo, aportando fundamentos técnicos y antecedentes institucionales.
- Intervención en la problemática vinculada a las

auditorías sobre Pensiones No Contributivas (PNC) dispuestas por el Poder Ejecutivo Nacional. La Dirección elaboró pedidos de informes dirigidos a la ANDIS, participó de reuniones con trabajadoras sociales referentes de Centros de Salud Municipales y mantuvo articulación con organizaciones e instituciones del ámbito de la discapacidad y la salud, evaluando el impacto social y jurídico de las medidas adoptadas.

- Participación en videoconferencia con autoridades del Banco Central de la República Argentina (BCRA) para analizar el incremento de casos de ciberestafas denunciados y evaluar mecanismos de prevención y control. En dicha instancia, la Defensoría subrayó la necesidad de reforzar los controles en operaciones de créditos preaprobados —a través de cajeros automáticos, terminales de autoservicio, banca online y aplicaciones móviles— y propuso la implementación de técnicas de verificación positiva de identidad (VIP), con el objetivo de prevenir fraudes y reducir los riesgos derivados de la escasa educación financiera de ciertos sectores de usuarios.
- Constitución Reformada. Análisis del nuevo estatus constitucional de la Defensoría del Pueblo. Participación en la reunión de trabajo convocada por la Asociación del Personal Legislativo y colaboración en la organización de la Jornada de capacitación interna que contó con la participación de los convencionales constituyentes Lucas Incicco, Lionella Cattalini y Diego Giuliano, consolidando una instancia de formación y reflexión institucional.

Intervenciones en Audiencias Públicas sobre servicios públicos

A comienzos del año se asistió a las autoridades en la Audiencia Pública N.º 106, convocada para considerar:

1. la Revisión Quinquenal de Tarifas de transporte y distribución de gas;
2. la metodología de ajuste periódico de dichas tarifas;
3. la modificación del Reglamento de Servicio de Distribución en lo relativo a la facultad de corte por falta de pago.

En ese ámbito, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe formuló las siguientes observaciones:

- Se destacó la necesidad impostergable de revi-

sar el marco regulatorio en materia tarifaria, colocando en el centro los derechos de las personas usuarias y evitando que el único objetivo sea garantizar márgenes de rentabilidad por encima de los costos para las empresas licenciatarias.

- Se señaló que resultaba cuanto menos inoportuno —si no improcedente— discutir un plan quinquenal de revisiones tarifarias integrales (RTI), en el cual los concesionarios presentan planes de obras e inversiones y las tarifas necesarias para su cumplimiento, en el contexto de una Ley de Emergencia energética vigente hasta julio de 2025 y con el Ente Regulador

intervenido. Asimismo, se advirtió que no puede debatirse un programa estructurado sobre principios fijados en 1992 cuando la economía argentina registró en los últimos años tasas de inflación del 211,4% y del 117,8%.

- Se observó que, en un escenario de incertidumbre respecto del peso que tendrá el valor del gas trasladado a usuarios y usuarias, resulta extremadamente complejo aprobar una fórmula de actualización tarifaria por un plazo de cinco años. El impacto variará sustancialmente según se mantenga el régimen de segmentación vigente o se subsidie solo una porción menor de la demanda. Se sostuvo que el gobierno debió convocar, al menos, a una audiencia previa para informar el precio PIST a trasladar a tarifas en 2025 y detallar el esquema de subsidios.
- Se solicitó que la fórmula polinómica de actualización contemple expresamente la capacidad de pago de las personas usuarias.
- Respecto de la modificación del Reglamento, se propuso incorporar previsiones específicas para colectivos vulnerables, estableciendo que el corte por falta de pago resulte improcedente en determinadas circunstancias (por ejemplo, situación de pobreza, discapacidad o vejez)

Otras intervenciones relevantes

- Se intervino ante la petición del Honorable Concejo Municipal de Santo Tomé, que mediante Resolución N.º 47/2025 del 23/9/25 solicitó a la Defensoría "...intensificar las campañas de difusión y prevención en materia de estafas electrónicas... y realizar las correspondientes denuncias penales ante los casos que se tome conocimiento", reforzando la estrategia institucional en materia de prevención de ciberdelitos.
- Se analizó el sistema provincial TIMBÓ, su marco normativo e implementación, trabajando en la coordinación con el sistema interno de la Defensoría a fin de que ambos puedan coexistir de manera autónoma pero interrelacionada.
- Se estudió el marco jurídico de la firma digital y, a partir de ello, se diseñó e implementó un procedimiento de firma digital para resolucio-

ACTOS ADMINISTRATIVOS Y DICTÁMENES

En el plano interno, la Dirección de Asuntos Jurídicos

que, individual o conjuntamente, puedan configurar supuestos de afectación a derechos humanos fundamentales.

Asimismo, se asistió al Defensor en la exposición realizada en la Audiencia Pública convocada por Resolución 002/2025 del Ministerio de Obras Públicas, destinada a considerar el cuadro tarifario de ASSA.

En dicha intervención:

- Se reclamó el cumplimiento de la meta de instalación de medidores como herramienta esencial de equidad y transparencia.
- Se expresó acuerdo con la búsqueda de eficiencia y con la necesidad de abordar la inequidad derivada del subsidio generalizado financiado por todos los contribuyentes en beneficio exclusivo de personas usuarias de ASSA. No obstante, se reiteró que tales desajustes no pueden corregirse abruptamente mediante aumentos tarifarios cuyo único fin sea eliminar el déficit y alcanzar el autosustento empresarial. Se enfatizó que cualquier corrección debe contemplar la situación socioeconómica y familiar de las personas usuarias y que, sin un sistema eficaz de tarifa social, el ajuste tiende a generar mayores inequidades.

nes y disposiciones emitidas por el Defensor del Pueblo y los Defensores Adjuntos, fortaleciendo la modernización administrativa y la seguridad jurídica de los actos institucionales.

- Se participó de una reunión con el director de la Cátedra del Agua y del Centro Interdisciplinario del Agua de la Universidad Nacional de Rosario para abordar la constitucionalización del agua como bien jurídico protegido y el reconocimiento del derecho humano al agua y al saneamiento en términos amplios.
- Se analizó el nuevo esquema de subsidios para los servicios de gas natural por redes, gas envasado y energía eléctrica a regir desde 2026, elaborando propuestas vinculadas con la difusión de la información y la asistencia a potenciales beneficiarios.

dos e Iniciativas Legislativas sostuvo una tarea

permanente de asesoramiento técnico, control de legalidad y acompañamiento en la toma de decisiones administrativas, asegurando que cada actuación institucional se ajuste al marco normativo vigente y a los principios de transparencia y responsabilidad en la gestión pública.

En este sentido:

- Se emitieron dictámenes de asesoramiento jurídico para la firma de contratos de locación correspondientes a las sedes de San Lorenzo, Venado Tuerto, Las Rosas, Villa Gobernador Gálvez, San Justo, Coronda y Reconquista. Paralelamente, se avanzó en la estandarización de este tipo de instrumentos contractuales conforme al marco normativo vigente —integrado por la Ley de Administración Financiera y sus Decretos reglamentarios—, incorporando asimismo las circulares pertinentes del Ministerio de Economía, con el objetivo de unificar criterios y fortalecer la seguridad jurídica de las contrataciones.
- Se efectuó el control del procedimiento de sumario administrativo orientado a la investigación de la conducta de un agente de planta

INICIATIVAS LEGISLATIVAS

Durante 2025, la Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas no sólo intervino en el análisis y aplicación del marco normativo vigente, sino que asumió un rol activo en la elaboración de propuestas orientadas a adecuar y fortalecer el andamiaje jurídico institucional a la luz de los nuevos desafíos y del proceso de reforma constitucional. En ese marco, se elaboró un proyecto de modificación de la Ley 10.396 de Defensoría del Pueblo, con el objetivo de armonizar su texto con los nuevos paradigmas consagrados por la Reforma Constitucional. La iniciativa fue presentada al Defensor del Pueblo y a los Defensores Adjuntos y, con sus consideraciones, remitida a todas las Direcciones de la institución para la realización de aportes técnicos, promoviendo así un proceso participativo interno que consolide una norma moderna, coherente y acorde al nuevo estatus constitucional de la Defensoría. Asimismo, se inició un expediente y se redactó un proyecto de ley destinado a consagrar y reglamentar los procesos colectivos, contemplando específicamente las acciones orientadas a la protección de intereses colectivos indivisibles y de intereses

permanente, garantizando el debido proceso, el respeto por las garantías administrativas y la correcta aplicación del régimen disciplinario.

- Se intervino ante un pedido de licencia especial formulado por un agente de planta permanente, determinando el encuadre jurídico aplicable y el tratamiento normativo correspondiente respecto de los compensatorios, a fin de asegurar una resolución ajustada a derecho.
- Se analizaron los proyectos de Convenios sometidos a consideración institucional, conforme a lo dispuesto por el Protocolo aprobado por Resolución N.º 095/2023, verificando su adecuación normativa, alcance competencial y consistencia con los objetivos estratégicos de la Defensoría.
- Se examinó la competencia institucional frente a planteos recibidos en torno a la supuesta inconstitucionalidad de la reforma constitucional, evaluando el alcance de las atribuciones de la Defensoría en esta materia y delimitando con precisión el marco de intervención posible dentro del sistema jurídico vigente.

individuales homogéneos. Esta propuesta busca dotar de mayor previsibilidad y eficacia a la tutela de derechos de incidencia colectiva, fortaleciendo las herramientas jurídicas disponibles para la defensa de sectores amplios de la ciudadanía.

Por otra parte, la Dirección se encuentra trabajando en un proyecto de ley tendiente a establecer un marco normativo integral que regule las relaciones de consumo y los derechos de las personas usuarias y consumidoras. La iniciativa procura actualizar y sistematizar estándares de protección en un contexto de creciente complejidad económica y digital. Una vez finalizado el borrador, será puesto a consideración de las áreas competentes de la institución, a fin de enriquecer su contenido con aportes interdisciplinarios antes de su eventual impulso formal.

De este modo, la labor legislativa desplegada durante el año reafirma el compromiso institucional de no limitarse a la aplicación del derecho vigente, sino de contribuir activamente a su evolución, promoviendo normas que amplíen y consoliden la protección efectiva de derechos en el ámbito provincial.

C. PRENSA, COMUNICACIÓN DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA INSTITUCIONAL



La Defensoría del Pueblo sostuvo en 2025 una política de comunicación activa, sistemática y estratégica, orientada a garantizar que cada acción institucional —resoluciones, intervenciones, actividades territoriales y posicionamientos públicos— llegue de manera clara, transparente y oportuna a la ciudadanía santafesina.

La comunicación no fue concebida únicamente

como instancia de difusión, sino como una herramienta central de acceso a derechos. Informar, explicar, prevenir y acompañar constituyeron ejes permanentes de la tarea desarrollada, consolidando un vínculo directo tanto con la sociedad como con los medios de comunicación y los organismos estatales.

COBERTURA MEDIÁTICA

Actividades de Comunicación Institucional

La Dirección General de Prensa desplegó durante 2025 una labor comunicacional amplia e integrada que incluyó producción fotográfica y audiovisual, realización de entrevistas, redacción de comunicados de prensa y generación de contenidos para el portal web institucional y redes sociales. Este trabajo fue acompañado por la distribución

sistemática de materiales a través del newsletter institucional, dirigido a medios de comunicación, periodistas, movileros y productores de toda la provincia. Esta herramienta permitió sostener una presencia constante en la agenda pública, asegurando que la información institucional circule con precisión y alcance territorial.

Coberturas destacadas

Las coberturas realizadas durante el año reflejaron las prioridades sustantivas de la institución.

Se difundió el ciclo de formación destinado a jóvenes en situación de vulnerabilidad desarrollado junto al Foro Regional Rosario, así como el programa de capacitaciones sobre prevención de estafas virtuales dirigido a personas mayores, implementado en distintas localidades del sur provincial.

También se cubrió la capacitación brindada a agentes de la Policía de Santa Fe en el Instituto de Seguridad Pública (ISEP) de Rosario, centrada en la protección de derechos ciudadanos y el trato digno hacia la población, destacando el compromiso institucional con la formación de quienes intervienen en la primera línea de contacto con la comunidad.

Elecciones nacionales y Boleta Única de Papel

Uno de los ejes centrales de la agenda comunicacional de 2025 fue la difusión de información vinculada al proceso electoral del 26 de octubre y a la implementación de la Boleta Única de Papel, utilizada por primera vez en comicios nacionales. La Defensoría produjo materiales audiovisuales, gráficos e informativos explicando de manera di-

dáctica el funcionamiento del nuevo sistema de votación, con el objetivo de garantizar que la ciudadanía pudiera ejercer su derecho al voto con conocimiento y seguridad. Posteriormente, se difundió información sobre el trámite de justificación del no voto, reforzando el acompañamiento institucional en cada etapa del proceso electoral.

Prevención de estafas virtuales y ciberdelitos

La prevención de ciberdelitos ocupó un lugar prioritario en la estrategia comunicacional. A lo largo del año se realizaron múltiples actividades de concientización en distintas localidades, entre ellas la charla “A un clic de la ciberestafa”, en la que se alertó sobre nuevas modalidades delictivas como la triangulación de créditos fraudulentos, la validación biométrica engañosa mediante videollama-

das y distintas formas de phishing.

En paralelo, se mantuvieron reuniones con autoridades del Banco Central de la República Argentina para analizar el incremento de estos delitos y se difundieron recomendaciones específicas durante períodos vacacionales, momento en el que suelen incrementarse las maniobras fraudulentas.

Defensa de derechos del consumidor

La comunicación institucional acompañó también acciones vinculadas a la defensa de derechos del consumidor durante eventos comerciales masivos como Hot Sale, Black Friday y Cyber Monday 2025. En esos contextos se emitieron recomendaciones

sobre compras online seguras, protección de datos personales, verificación de autenticidad de sitios web y detección temprana de fraudes, reforzando la dimensión preventiva del trabajo institucional.

Convenios interinstitucionales

- Se brindó cobertura a la firma de diversos convenios estratégicos que fortalecen la articulación institucional y amplían la capacidad de respuesta ante reclamos ciudadanos.
- Entre ellos se destacan los acuerdos con el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), destinados a agilizar reclamos vinculados con agua potable y servicios cloacales;

con el Registro Civil provincial, para facilitar el acceso a trámites de identidad y estado civil; con el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS), orientado a mejorar la atención a afiliados; y con el Centro de Asesoramiento Social en Alquileres de Rosario, para abordar problemáticas habitacionales con intervención del Centro de Mediación institucional.

OTRAS ÁREAS DE TRABAJO

Se difundieron las acciones desarrolladas por el área de Educación en defensa de los derechos de estudiantes y familias, así como las actividades del Observatorio de Personas Mayores en materia de atención territorial, capacitación y sensibilización. Desde las Direcciones de Prensa (zona sur) y de Comunicación y Relaciones Institucionales (centro-norte) se acompañaron las acciones de la Oficina Móvil en localidades sin sedes permanentes, mediante la producción de flyers digitales, gacetas y contenidos para redes sociales que documentaron visitas institucionales, charlas sobre

Producción de materiales gráficos

La Dirección de Prensa diseñó y confeccionó material gráfico —folletería, papelería institucional y recursos visuales— destinado a las oficinas del sur y norte provincial, garantizando una identidad institucional homogénea en todo el territorio santafesino.

Por su parte, la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales brindó apoyo técnico a la Dirección de Derechos Patrimoniales y Urba-

Canales de difusión

La estrategia comunicacional de la Defensoría del Pueblo se apoya en un sistema de canales complementarios que permiten sostener una presencia institucional constante, accesible y federal. Lejos de funcionar de manera aislada, estos medios conforman un entramado articulado que garantiza circulación de información, transparencia y cercanía con la ciudadanía.

El sitio web oficial de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe (www.defensoriasantafe.gob.ar) se consolidó como el principal canal institucional. Además de su función informativa, el portal cumple un rol estructural como archivo histórico organizacional, permitiendo a la ciudadanía, a los organismos estatales y al propio personal acceder a resoluciones, informes anuales, noticias y documentación vinculada con la labor institucional. Su actualización permanente asegura trazabilidad, publicidad de los actos y acceso abierto a la información pública.

La presencia activa en redes sociales —Facebook, Instagram y X (antes Twitter)— permitió ampliar el alcance territorial y fortalecer una comunicación directa, ágil y dinámica. A través de diversos formatos

derechos, actividades en fechas especiales y capacitaciones sobre herramientas digitales.

También se realizó cobertura de las actividades del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, elaborando materiales informativos y piezas de difusión específicas.

Finalmente, se llevó adelante una cobertura integral de las audiencias públicas en las que participó la Defensoría —incluida la audiencia sobre tarifas de Aguas Santafesinas— difundiendo ampliamente los argumentos técnicos y sociales expuestos en representación de la ciudadanía.

nísticos para el registro fotográfico y audiovisual de esculturas, monumentos y obras del patrimonio cultural provincial.

Asimismo, la Dirección de Prensa colaboró de manera permanente con distintas áreas institucionales en la elaboración de materiales de difusión: folletos, volantes, flyers, notas de opinión y contenidos adaptados a diversos públicos y plataformas.

(placas gráficas, piezas audiovisuales, coberturas en tiempo real y contenidos explicativos), se visibilizó el trabajo cotidiano de la institución y se facilitó la interacción con la comunidad, particularmente con públicos que no recurren a los canales tradicionales. El newsletter institucional, dirigido a periodistas, medios de comunicación y productores de contenido de toda la provincia, continuó siendo una herramienta estratégica para la difusión directa y oportuna de información. Este vínculo sistemático con los intermediarios comunicacionales permitió que la Defensoría mantuviera presencia sostenida en la agenda pública provincial y que sus intervenciones en defensa de derechos alcanzaran mayor amplificación territorial.

De este modo, el conjunto de canales digitales e institucionales operó como una red integrada que no solo informa, sino que fortalece la transparencia, promueve el acceso a derechos y consolida la legitimidad pública de la Defensoría del Pueblo en todo el territorio santafesino.

PRÁCTICA PROFESIONAL

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo recibió a cinco estudiantes avanzados de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Rosario, quienes realizaron sus Prácticas Pre Profesionales en el ámbito de la Dirección de Prensa, en el marco de un convenio específico suscripto entre ambas instituciones. A lo largo de su permanencia en la institución, los practicantes desarrollaron un análisis integral de los distintos canales de difusión institucional, evaluando su alcance, formatos y estrategias comunicacionales. Como resultado de este trabajo, propusieron y produjeron contenidos audiovisuales que fueron incorporados y difundidos a través de las redes oficiales de la Defensoría del Pueblo, fortaleciendo así la estrategia de comunicación digital y el vínculo con la ciudadanía. La tarea fue coordinada y acompañada por profesionales del área, garantizando una instancia

formativa estructurada y supervisada. La experiencia tuvo como finalidad ofrecer a los estudiantes un espacio real de desempeño profesional, permitiéndoles experimentar dinámicas propias del ejercicio comunicacional en el ámbito público, desarrollar habilidades vinculadas al diseño y ejecución de estrategias de comunicación institucional, producir contenidos en diversos lenguajes y reflexionar críticamente sobre el rol de la comunicación en una institución pública que interactúa de manera directa y permanente con la ciudadanía.

De este modo, la Defensoría reafirma su compromiso con la articulación académica y la formación de futuros profesionales, promoviendo instancias de aprendizaje que integran teoría y práctica en el marco de una institución orientada a la promoción y defensa de derechos.

D. RELACIONES INSTITUCIONALES

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe sostiene una política activa de vinculación con redes y organismos afines, tanto en el ámbito nacional como internacional. Esta articulación no se limita a instancias formales de representación, sino que constituye una herramienta concreta para fortalecer la defensa de derechos, intercambiar buenas prácticas y proyectar la experiencia santafesina en espacios de debate regional y global.

En un contexto donde las problemáticas sociales trascienden fronteras y se entrelazan dinámicas locales y globales, la cooperación interinstitucional amplía la capacidad de respuesta frente a las demandas ciudadanas. A su vez, permite compartir la experiencia acumulada por más de tres décadas de trayectoria, consolidando el prestigio de la Defensoría santafesina como referencia en el sistema argentino de Ombudsman.

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) nuclea a las 67 Defensorías del Pueblo del país y desempeña un papel central en el fortalecimiento de estas instituciones democráticas dedicadas a la defensa de los Derechos Humanos.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe mantuvo un rol protagónico dentro de la Asociación, tanto por sus aportes sustantivos en los encuentros plenarios como por su participación en instan-

I Plenario Anual

Realizado los días 25 y 26 de marzo en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tuvo como eje la presentación del Monitor de Derechos, herramienta que sistematiza información normativa, presupuestaria y estadística para fortalecer la protección de derechos en la ciudad.

En ese marco, ADPRA expresó su repudio a

II Plenario Anual

Celebrado el 3 y 4 de julio en Santiago del Estero, se trabajó en un registro del deterioro de rutas nacionales y su impacto en la accidentología. Se realizaron interpelaciones a la Agencia Nacional de Discapacidad y a la Superintendencia de Servicios de Salud, y se acordó solicitar audien-

III Plenario Anual

Se efectuó el 28 y 29 de agosto en Mar del Plata. Se trató la modificación del marco regulatorio de AySA (DNU 493/2025), el estado de las pensiones no contributivas y las rutas nacionales afectadas por siniestros viales. Se elaboró una propuesta para fuerzas políticas sobre noticias

IV Plenario Anual

Realizado el 6 y 7 de noviembre en Lanús, se eligieron las nuevas autoridades del Consejo Directivo para 2025-2027. María Rosa Muiños fue reelecta Presidenta. Las Vicepresidencias quedaron a cargo de María Florencia Peñaloza (San Juan), José Leonardo Gialluca (Formosa) y Facundo Mancebo (Lanús). Otros cargos principales: Claudia Bard (Secretaria General), María Celeste Vouilloud (Tesorera) y Paula Lafourca-

cias de representación ante organismos internacionales que agrupan instituciones de Ombudsman. A través de su Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales, la institución fue además una de las fundadoras de la red de prensa de ADPRA, contribuyendo de manera sostenida al desarrollo de su política comunicacional.

En 2025 participó activamente en los cuatro plenarios organizados por la Asociación.

la represión ocurrida el 12 de marzo durante la marcha de jubilados y exhortó a las autoridades a garantizar el ejercicio pacífico de la protesta. Asimismo, se solicitó información a EDESUR y al ENRE por cortes de suministro eléctrico y se reiteró la necesidad de designar al Defensor del Pueblo de la Nación y de activar Defensorías provinciales inactivas, como la de Entre Ríos.

cia con Vialidad Nacional. También se abordó la situación de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, el desfinanciamiento de políticas de niñez y el concurso para cubrir el cargo de Defensor/a de NNyA.

y perfiles falsos en redes sociales, y se presentaron informes sobre ciberestafas y el impacto de la digitalidad en niños, niñas y adolescentes. El Concejo Deliberante de General Pueyrredón declaró de interés municipal este plenario.

de (Directora del Instituto de Formación). En este marco, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Arístides Lasarte, fue electo Representante Internacional de las Defensorías provinciales ante la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), un cargo de relevancia estratégica para la proyección internacional de las instituciones defensoras de derechos humanos en Iberoamérica.

FORO DE DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DE LA REGIÓN CENTRO



El Foro de Defensorías del Pueblo de la Región Centro constituye un espacio formal de integración y cooperación interinstitucional conformado en agosto de 2025 por las Defensorías de Córdoba, Santa Fe y Entre Ríos. Su creación no surge como un hecho aislado, sino como la consolidación de más de dos décadas de trabajo conjunto, cuyo antecedente directo fue el Comité de Defensorías del Pueblo de la Región Centro. En el año en que la Defensoría santafesina celebró su 35° aniversario, la reactivación de este ámbito regional adquirió una dimensión simbólica y estratégica. El Foro se propone coordinar agendas comunes, intercambiar experiencias, promover buenas prácticas y fortalecer la defensa de derechos en problemáticas que exceden los límites jurisdiccionales, tales como género, ambiente, niñez y políticas sociales de alcance regional. La formalización del Foro tuvo lugar el 14 de agosto de 2025, mediante la firma del acta fundacional en un acto solemne celebrado en la sala del Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional

del Litoral, en la ciudad de Santa Fe. Este acto institucional consolidó un espacio que apuesta a la articulación territorial y a la construcción de respuestas conjuntas frente a demandas ciudadanas compartidas por las tres provincias.

Posteriormente, el 12 de diciembre en la ciudad de Córdoba, se suscribió el acta de incorporación de las Defensorías del Pueblo Municipales de Córdoba, las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes de Santa Fe y Córdoba, y la Defensoría de Personas Mayores de Entre Ríos. En esa misma instancia se aprobó el Estatuto que regula el funcionamiento del Foro, dotándolo de estructura orgánica y previsibilidad institucional.

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Arístides Lasarte, integra la Junta de Defensores del Foro en carácter de vicepresidente segundo y designó al Director de Comunicación y Relaciones Institucionales como miembro de la Mesa Ejecutiva, asegurando así una participación activa en la conducción del espacio.

De este modo, el Foro de la Región Centro se proyecta como una herramienta estratégica para

descentralizar la defensa de derechos, fortalecer la cooperación interjurisdiccional y consolidar

una presencia institucional coordinada en el territorio regional.

FERIA DE ORGANIZACIONES SOCIALES



La Feria de Organizaciones Sociales (FOS) constituye uno de los espacios de articulación comunitaria más sostenidos en el tiempo dentro de la órbita de la Defensoría del Pueblo. Integrada por más de 200 organizaciones de la sociedad civil de la ciudad de Santa Fe, esta red se sostiene sobre el trabajo voluntario y solidario, multiplicando esfuerzos y generando sinergias en torno a la promoción de derechos y la participación ciudadana. Desde hace 15 años, la FOS funciona bajo la coordinación de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría, consolidándose como un ámbito de encuentro, intercambio y construcción colectiva entre el Estado y las organizaciones sociales. Este trabajo articulado no solo potencia iniciativas comunitarias, sino que también fortalece la presencia territorial de la institución.

En 2025 se destacó la finalización de las actividades anuales del Laboratorio Ciudadano de

Narrativas Transmedia, proyecto que la FOS, la Defensoría del Pueblo y la cátedra Tamayo de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad Nacional del Litoral desarrollan de manera conjunta desde hace una década. El evento de cierre se realizó en el aula magna de esa casa de estudios y convocó a aproximadamente 500 estudiantes, reafirmando el compromiso con la formación, la creatividad y la participación juvenil.

Asimismo, la FOS y la Defensoría acompañaron al Centro de Día Burburinho en la 11ª Caminata por la Inclusión, una actividad destinada a visibilizar las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y a promover una comunidad más accesible y comprometida. La participación institucional en este tipo de iniciativas reafirma la convicción de que la defensa de derechos se construye también en el espacio público, junto a la ciudadanía organizada.

De este modo, la Feria de Organizaciones Sociales continúa siendo un puente activo entre la Defensoría y el entramado social santafesino,

fortaleciendo redes, promoviendo participación y consolidando una lógica de trabajo colaborativo que trasciende lo estrictamente institucional.

E. RELACIONES INTERNACIONALES

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe integra activamente organismos internacionales que agrupan instituciones de Ombudsman y defensorías de derechos humanos. Esta participación no responde a una lógica meramente protocolar, sino a una convicción institucional: la defensa de derechos exige cooperación, intercambio y construcción de estándares comunes en un escenario global atravesado por desafíos democráticos, tecnológicos y sociales cada vez más complejos.

La inserción internacional fortalece la capacidad técnica de la institución, amplía su perspectiva comparada y posiciona a la Defensoría santafesina como referente dentro del sistema iberoamericano

y latinoamericano de protección de derechos.

Una expresión concreta de este reconocimiento fue el apoyo expreso y documentado brindado por el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO) desde la sanción de la ley que declaró la necesidad de la Reforma Constitucional y durante todo el proceso que culminó con la incorporación de la Defensoría del Pueblo al texto de la nueva Constitución Provincial.

A continuación se detallan los principales espacios de participación internacional.

INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN (IOI)



INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN

Desde 2012, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe forma parte del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), organismo global que nuclea a más de 200 instituciones independientes en más de 100 países. Estructurado en seis regiones —África, Asia, Asia Austral y Pacífico,

Europa, Caribe y América Latina, y América del Norte—, el IOI promueve la buena gobernanza mediante instancias de formación, investigación y financiamiento de proyectos regionales. La cooperación institucional con el IOI es gestionada a través de la Dirección General de Estrategia y Gestión.

Reunión de la Junta Directiva de la Región Caribe y América Latina

En abril se realizó una reunión de la Junta Directiva regional en Curazao, con participación de representantes de la Caribbean Ombudsman Association (CAROA) y del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). La agenda abordó cuatro ejes temáticos:

- Creación de un instituto regional de los derechos del niño,
- Cooperación para fortalecer y proteger a los

Defensores del Pueblo regionales y su personal, visibilizando las situaciones de amenaza que enfrentan varios de ellos,

- Evaluación del cumplimiento de los Principios de Venecia por parte de las instituciones regionales,
- Fortalecimiento de la cooperación entre IOI, CAROA e ILO.

Reunión de la Junta Directiva del IOI

En mayo, durante la reunión anual celebrada en Marruecos, la Defensoría santafesina tuvo una participación destacada al impulsar la incorporación en la agenda de una propuesta de declaración institucional sobre la situación de Defensores bajo amenaza en Latinoamérica y el Caribe.

- La iniciativa se sustentó en una recopilación exhaustiva de datos, entrevistas y testimonios de Ombudsman y defensores de derechos humanos de la región, complementada con informes de organizaciones internacionales que documentan esta problemática en los últimos cinco años.
- Los ejes centrales de la propuesta fueron:
- Reafirmar los Principios de París (1991) y la Resolución A/RES/48/134 de la Asamblea General de la ONU (1993),
- Respalda las recomendaciones de la Comisión de Venecia sobre la adecuación de estructuras jurídicas e institucionales a estándares internacionales en democracia, derechos humanos y Estado de derecho,

- Refrendar las resoluciones de la Asamblea General de la ONU sobre defensores de derechos humanos bajo amenaza,
- Reconocer a las personas defensoras de derechos humanos como pilares fundamentales del Estado de derecho y la democracia,
- Establecer la responsabilidad de Estados, instituciones y sociedades de proteger la vida, integridad y dignidad de quienes defienden el bien común,
- Garantizar protección especializada para defensores de colectivos indígenas, afrodescendientes, campesinos, ambientales, territoriales, mujeres y LGTB, adecuada a los riesgos específicos que enfrentan,
- Asegurar que los defensores de derechos humanos y del ambiente puedan ejercer su labor libremente, con seguridad y sin amenazas.

El texto elaborado por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe fue también elevado a la FIO y al ILO, reposicionando en la agenda global la situación de los defensores de derechos humanos bajo amenaza.

Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO)



La Federación Iberoamericana del Ombudsperson reúne a más de 100 autoridades de derechos humanos de 22 países iberoamericanos. Funciona como espacio permanente de cooperación, intercambio de experiencias y fortalecimiento institucional.

COMFIO

La Defensoría santafesina ejerce la Coordinación Sur en la Red de Comunicadores de la FIO (ComFIO) a través de su Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales. Este rol implica la articulación permanente con responsables de comunicación de 22 Defensorías nacionales y 132 instituciones subnacionales.

El Defensor del Pueblo de Santa Fe, Arístides Larsarte, continúa ejerciendo la representación de las Defensorías subnacionales argentinas ante la FIO, responsabilidad que le ha sido confiada de manera sostenida desde 2010.

Durante 2025, en coordinación con la Secretaría Técnica de la FIO, se implementó una experiencia piloto mediante la cual el reporte institucional producido por la Defensoría de Santa Fe comenzó a distribuirse entre todas las instituciones federadas, fortaleciendo la visibilidad regional.

GRUPO DE TRABAJO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y DERECHOS HUMANOS

La conducción del Grupo de Trabajo sobre Nuevas Tecnologías e Inteligencia Artificial de la FIO permaneció bajo la responsabilidad de la Defensoría del Pueblo santafesina durante 2025. Este liderazgo sostenido fortalece los lineamientos de trabajo en la materia y posiciona a la institu-

ción como articulador y referente regional en el vínculo entre tecnología y derechos humanos, consciente de que se trata de una agenda que demanda colaboración transfronteriza y actualización constante.

INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN-DEFENSORÍAS DEL PUEBLO (ILO)



Instituto Latinoamericano del Ombudsman Defensorías del Pueblo

El Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO) es una organización internacional con más de 40 años de trayectoria dedicada a la promoción, el estudio y la investigación de la institución del Ombuds-

man-Defensoría del Pueblo, así como a la consolidación de los procesos democráticos y el respeto de los derechos humanos en Latinoamérica y el Caribe. La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ha tenido un papel destacado en el

desarrollo del ILO tanto a nivel nacional como regional, asumiendo diversos compromisos institucionales y ocupando espacios clave en su conducción. Desde 2020, ejerce la Secretaría Técnica del organismo a través de su Dirección General de Estrategia y Gestión.

Cooperación Internacional

En 2025, el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) profundizó su proyección internacional mediante la ampliación de alianzas estratégicas y el fortalecimiento de vínculos de cooperación. Entre los avances más relevantes se destacan el acercamiento con la Asociación de Ombudsmen y Mediadores de África (AOMA), el fortalecimiento de la relación con

XVI Asamblea y Seminario del ILO

Los días 27 y 28 de noviembre se celebró en Santiago de Chile la XVI Asamblea y Seminario del ILO, bajo el título “Instituciones autónomas de Derechos Humanos: desafíos institucionales en contextos de polarización democrática”. El encuentro propició un análisis comparado sobre el rol del Ombudsman y las Defensorías sectoriales, con especial énfasis en los desafíos institucionales actuales en América Latina.

El ILO se distinguió como el primer organismo internacional en celebrar públicamente la sanción de la ley de reforma constitucional provincial, que contempla la incorporación de la Defensoría del Pueblo en la Constitución.

el Instituto Pro Ciudadanía de Brasil y el acuerdo para la realización de la Tercera Exposición Internacional del Ombudsman (OmbudExpo) en Curazao en 2027, resultado del trabajo conjunto entre el ILO, la Defensoría del Pueblo de Curazao y Governance and Management Services International (GMSI).

La Asamblea emitió la Declaración de Santiago, exhortando al Congreso argentino a designar titulares para la Defensoría del Pueblo de la Nación (vacante desde hace 16 años), la Procuración Penitenciaria de la Nación y la Defensoría de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

En la renovación de autoridades, el Defensor del Pueblo Arístides Lasarte fue elegido vocal del Consejo Directivo para el período 2025-2027.

F. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN



La promoción de derechos a través de la formación constituye una de las funciones sustantivas de la Defensoría del Pueblo. La capacitación no se concibe únicamente como instancia técnica, sino como una herramienta estratégica para fortalecer capacidades institucionales, actualizar saberes y consolidar una cultura organizacional orientada al enfoque de derechos humanos.

A lo largo de 2025 se desarrollaron múltiples actividades formativas —en modalidades presencial,

VINCULACIÓN CON LA ACADEMIA

La articulación con el ámbito universitario continuó consolidándose como una línea estratégica de trabajo. Con la Universidad Nacional del Litoral se sostuvo el desarrollo de la Cátedra Libre del Defensor del Pueblo, creada en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, como espacio de reflexión académica sobre derechos humanos, institucionalidad democrática y políticas públicas. De igual modo, se mantuvo la colaboración con la Universidad Católica de Santa Fe, que estableció una cátedra equivalente en su sede de Posadas, en conjunto con la Defensoría de esa ciudad. En ambas experiencias, la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales aportó el marco conceptual para su implementación,

ACTUALIZACIÓN EN “LEY MICAELA”

En cumplimiento de la Ley Provincial 13.891 (Decreto Reglamentario 192/2020), mediante la cual la provincia adhirió a la Ley Nacional 27.499 —conocida como “Ley Micaela”—, se llevó a cabo la primera instancia de actualización obligatoria en materia de capacitación en género para quienes integran los tres poderes del Estado.

Para dar continuidad a este proceso, el Instituto de Formación trabajó de manera articulada con la Secretaría de Recursos Humanos y Función Pública provincial, reafirmando el compromiso institucional con una gestión pública atravesada por la perspectiva de derechos humanos de las mujeres y las diversidades.

El personal que ya había obtenido la certificación inicial participó del “Curso de transversalización de la perspectiva de género en las políticas públicas.

virtual e híbrida— destinadas tanto al personal de la institución como a la ciudadanía en general. El Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública (Resolución N° 346/21) tuvo a su cargo el diseño y la coordinación de estos programas, integrando propuestas propias y acciones impulsadas en articulación con otros organismos.

A continuación, se detallan las principales iniciativas implementadas.

fortaleciendo el vínculo entre universidad, territorio e institución.

Como cierre de las actividades anuales del Laboratorio Ciudadano de Narrativas Transmedia —iniciativa que desde hace una década desarrollan conjuntamente la Defensoría de Santa Fe (a través de su Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales), la Feria de Organizaciones Sociales y la cátedra Tamayo de la FADU-UNL— se realizó un evento en el aula magna de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la UNL, que reunió a aproximadamente 500 estudiantes, consolidando un espacio de creatividad, formación y participación juvenil.

Programa de actualización bianual”, de tres semanas de duración, dictado por la Secretaría de Mujeres, Género y Diversidad del Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano junto con la Dirección General de Formación de Recursos Humanos.

La incorporación de la perspectiva de género no se limita a la comprensión teórica de las desigualdades estructurales, sino que implica la revisión crítica de prácticas institucionales y el desarrollo de herramientas concretas para su transformación. Bajo esta premisa, la capacitación abordó recursos metodológicos y conceptuales destinados a facilitar la transversalización del enfoque de género tanto en el diseño de políticas públicas como en las acciones cotidianas de las y los agentes del Estado.

CAPACITACIÓN EN “LEY YOLANDA”

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Nacional 27.592 —conocida como Ley Yolanda— y la Ley Provincial 14.178 de Santa Fe, continuó el proceso de capacitación iniciado el año anterior, orientado a la formación integral del personal de la Defensoría del Pueblo en materia de ambiente, desarrollo sostenible y cambio climático.

La normativa establece la obligatoriedad de esta formación para todas las personas que se desempeñan en la función pública, en todos los niveles y jerarquías de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Provincia. En ese marco, la Defensoría reafirmó su compromiso con una gestión pública atravesada por la perspectiva ambiental.

La capacitación resulta fundamental para desarrollar una conciencia crítica que permita repensar nuestras formas de habitar el territorio. Aporta herramientas para comprender la riqueza natural de la provincia y los desafíos ambientales actuales, así como para conocer las políti-

cas públicas y marcos normativos vigentes. De este modo, pone en evidencia que cada agente estatal, desde su ámbito específico de actuación, puede contribuir a la construcción de respuestas más responsables y sostenibles. La crisis ambiental —manifestada en el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y los elevados niveles de contaminación— exige transformaciones profundas. No se trata solo de fortalecer áreas especializadas, sino de incorporar un enfoque transversal e interdisciplinario que atraviese todas las estructuras del Estado. Esta instancia formativa promovió precisamente esa reflexión: cómo diseñar políticas y prácticas institucionales capaces de abordar la complejidad ambiental de manera integral y eficaz.

La capacitación estuvo a cargo del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático y de la Dirección de Formación de Recursos Humanos, bajo modalidad virtual, asincrónica y autogestionada, a través del Aula Virtual de la Provincia.

JORNADA “EL IMPACTO DE LA NUEVA CONSTITUCIÓN PROVINCIAL EN EL ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO”



El 10 de noviembre de 2025 se llevó a cabo en Rosario, bajo modalidad híbrida, la jornada titulada “El impacto de la nueva Constitución Provincial en el rol de la Defensoría del Pueblo”. La actividad se propuso analizar las implicancias de la reforma constitucional en la estructura y funciones de la institución, reflexionar sobre el fortalecimiento derivado de su incorporación a la Carta Magna, examinar los principios que orientan su actuación y generar un espacio de formación y diálogo entre el personal y especialistas en derecho constitucional.

La apertura estuvo a cargo del Defensor del Pueblo, Aristides Lasarte, quien presentó los objetivos y alcances de la jornada. El panel contó con la participación de tres integrantes de la Convención Constituyente: Lionela Cattalini (abogada constitucionalista, diputada provincial, inves-

tigadora y docente), Diego Giuliano (abogado constitucionalista, diputado nacional y docente universitario) y Lucas Incicco (abogado, Subsecretario de Seguridad Social del Ministerio de Trabajo de Santa Fe, docente y especialista en políticas públicas).

La moderación estuvo a cargo de Erika Gonnet, Defensora del Pueblo Adjunta Zona Sur. Las conclusiones fueron presentadas por Estanislao Parreño, Defensor Adjunto Zona Norte, y Juan Cruz Giménez, Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes.

La jornada constituyó una instancia de reflexión institucional clave en un año de profundas transformaciones normativas, consolidando un espacio de apropiación interna del nuevo marco constitucional y de reafirmación del compromiso con la defensa y promoción de derechos.

ACTUALIZACIÓN INTERNA PARA OFICINAS DESCENTRALIZADAS

Con el objetivo de fortalecer la cohesión institucional y asegurar criterios de intervención homogéneos en todo el territorio provincial, se desarrolló una instancia de actualización dirigida al personal de todas las Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo.

La capacitación tuvo como propósito central actualizar conocimientos, herramientas prácticas y procedimientos en áreas temáticas estratégicas para el desempeño cotidiano de las funciones. En particular, se trabajó sobre el alcance, competencia y modalidades de abordaje del Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) frente a situaciones de violencia, delitos y vulneración de derechos.

Asimismo, se profundizó en el rol y los desafíos del Centro de Mediación y Resolución de Con-

flictos, al tiempo que se fortaleció la formación en materia de derechos de las infancias y adolescencias, incorporando el análisis del papel que desempeña la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en este ámbito.

La propuesta combinó exposiciones temáticas, análisis de casos, trabajo colaborativo en grupos y la elaboración conjunta de protocolos de actuación, promoviendo una dinámica participativa orientada a la construcción de criterios comunes. Se implementó bajo modalidad virtual sincrónica a través de la plataforma Zoom, con una duración total de 9 encuentros de una hora cada uno, facilitados por profesionales del CAV, del Centro de Mediación y de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (DNNyA).

CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN DE MEDIADORES

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe consolidó un programa de formación específico destinado a su personal, orientado a fortalecer capacidades técnicas en resolución alternativa de conflictos.

El curso obtuvo el reconocimiento oficial del Ministerio de Justicia Provincial en el marco de la Ley 13.151, lo que habilita a quienes egresaron —cumpliendo los requisitos adicionales previstos por la normativa— a inscribirse en el Registro Provincial de Mediadores Prejudiciales.

Con un cupo limitado a 25 participantes, el programa se desarrolló desde el 25 de abril hasta finales de noviembre de 2025 en el SUM “María Bressa” de la Defensoría del Pueblo en Rosario. Se trató de una formación profesional de alto nivel, equiparable a propuestas privadas de elevado costo, pero ofrecida de manera gratuita al personal institucional.

La capacitación alcanzó una carga horaria de 150 horas, con modalidad presencial los días viernes de 9 a 13 horas, complementada con módulos

y actividades virtuales. Las y los participantes cumplieron con un mínimo del 80% de asistencia y atravesaron un proceso de evaluación continua, un examen práctico final, una pasantía obligatoria en el Centro de Mediación y la realización de cinco mediaciones ad honorem como instancia de práctica profesional.

CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN PERSPECTIVA DE GÉNERO Y VIOLENCIA DE GÉNERO DIRIGIDO AL ISEP

En el marco de la Ley 26.485 y frente a la persistencia de situaciones de violencia contra las mujeres, el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito impulsó una estrategia preventiva que trascendió la intervención en casos individuales y se orientó a la formación de quienes desempeñan funciones clave en el primer contacto con las víctimas.

Reconociendo que el personal policial constituye muchas veces la primera instancia de recepción de denuncias y que subsisten desigualdades en el acceso efectivo a la justicia, se diseñó e implementó una capacitación específica en perspectiva de género dirigida al Instituto de Seguridad Pública (ISEP) provincial.

Este logro fue posible a partir del reconocimiento de la Defensoría como Institución Formadora Oficial, quedando inscripta en el registro correspondiente del Ministerio de Justicia de la Provincia, lo que representa un avance significativo en la consolidación de capacidades propias en materia de mediación.

La propuesta consistió en jornadas presenciales de cuatro horas destinadas a aspirantes a cadetes, dictadas por profesionales del CAV. Los contenidos incluyeron diferencias entre sexo y género, identidad de género, estereotipos y roles, tipos de violencias y sus abordajes, el mapa de dispositivos de atención disponibles y las funciones del CAV. El objetivo fue sensibilizar, deconstruir prejuicios y brindar herramientas conceptuales y operativas desde el inicio de la formación policial.

Como resultado, se capacitó a 800 cadetes, distribuidos territorialmente: 400 en Santa Fe y 400 en Rosario. Además, se implementó una encuesta posterior que permitió evaluar la expe-

riencia formativa y medir su impacto.

Esta iniciativa representa un avance sustantivo en la profesionalización del personal policial con perspectiva de género, contribuyendo a que

quienes intervienen en la primera línea de atención cuenten con herramientas adecuadas para garantizar un abordaje respetuoso, eficaz y centrado en los derechos de las víctimas.

OTRAS INSTANCIAS DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIONES

El siguiente apartado reúne las actividades de formación, extensión y sensibilización impulsadas por las distintas Direcciones de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe en el marco del Instituto de Formación institucional.

El conjunto da cuenta de la diversidad de dispositivos implementados, que abarcaron promoción de derechos, prevención de violencias, profesionalización técnica y fortalecimiento de redes comunitarias.

Campaña Animate

La Campaña Animate, desarrollada por el CAV Santa Fe desde 2015, continuó ofreciendo un espacio destinado a alumnos de 4.º y 5.º grado, centrado en la promoción de hábitos saludables y la prevención del abuso sexual contra las infancias. La propuesta generó instancias de intercambio, información y diálogo

orientadas a fortalecer habilidades para reconocer situaciones de riesgo y actuar ante ellas. En 2025 se realizó de manera presencial en Cañada Rosquín, con la participación de aproximadamente 120 niñas y niños de distintos turnos.

10 Años de Campaña Animate: Recorriendo Escuelas y Aliviando Mochilas

Con motivo del décimo aniversario del dispositivo, el CAV Santa Fe organizó una jornada conmemorativa en el Cine Auditorio de ATE (Santa Fe), en articulación con la Defensoría de Niñas, Niños

y Adolescentes. El encuentro incluyó paneles de especialistas que abordaron problemáticas vinculadas a las violencias contra las infancias y estuvo abierto a la ciudadanía.

Redes que Cuidan

Este dispositivo convocó a referentes institucionales vinculados al acompañamiento de infancias, con el propósito de construir una red orientada tanto al cuidado de niñas, niños y adolescentes

como al sostenimiento de quienes cumplen tareas de cuidado. La actividad presencial reunió a aproximadamente 170 participantes entre operadores, profesionales y referentes comunitarios.

Lúdicas Rebeldías

Bajo distintas denominaciones —“Adolescencias y Juventudes Protagonistas” y “Juventudes y Narrativas del Cuidado”— el CAV Santa Fe implementó este dispositivo en dos versiones. La primera problematizó las estructuras que reproducen violencias y su impacto en niñeces, adolescencias y juventudes, mediante instancias

diferenciadas para docentes y para estudiantes. La segunda invitó a reflexionar colectivamente sobre el cuidado como práctica política y social, abordando el autocuidado, los vínculos interpersonales y el cuidado comunitario. Ambas modalidades fueron presenciales y dirigidas principalmente a instituciones externas.

Tramas y Territorios: Dispositivos de Acompañamiento a Equipos Territoriales

Este dispositivo tuvo como eje el fortalecimiento del trabajo interdisciplinario en el abordaje de violencias por motivos de género. Se implemen-

tó tanto con equipos internos de la institución — para reconocer prácticas situadas e intercambiar saberes— como con equipos externos, entre ellos



los de niñez y género de Santo Tomé y Gálvez. En todos los casos, la modalidad fue presencial y se trabajó en la identificación de actores locales, la

co-construcción de estrategias y el fortalecimiento de redes territoriales.

Afinando Vínculos / Afinando Cuerdas - Orquesta Sinfónica Provincial

A partir de una intervención iniciada en noviembre de 2024 ante un conflicto laboral en la Orquesta Sinfónica Provincial, el CAV Santa Fe diseñó un espacio formativo orientado a la reconstrucción de vínculos, el respeto y el liderazgo legítimo en

contextos artísticos complejos. El proceso incluyó una jornada de cierre y convocó a aproximadamente 86 participantes entre músicos y personal administrativo.

Centro de Prácticas Profesionales - Área Legal, Psicológica y Social

El CAV Santa Fe consolidó un espacio formativo para estudiantes avanzados de Abogacía, Psicología y Trabajo Social, en virtud de convenios con la Universidad Católica de Santa Fe y con las Facultades de Humanidades y de Ciencias Jurídicas

y Sociales de la UNL. Las prácticas presenciales permitieron el abordaje interdisciplinario de situaciones vinculadas a violencias desde una perspectiva de género. En 2025 participaron aproximadamente 17 estudiantes en distintas cohortes.

Promover Derechos, Prevenir Violencias

Se desarrolló una jornada presencial destinada al personal de la UTN Regional Santa Fe, en articulación con su Unidad de Género, para la

implementación del Protocolo de Prevención de Violencias Interclaustrós.

Feria en el Patio

Con el objetivo de fortalecer la autonomía económica de mujeres y disidencias acompañadas por el área, el CAV Santa Fe organizó esta actividad presencial en la sede institucional, donde se expusieron y comercializaron productos elaborados en

el marco de emprendimientos personales. Participaron trabajadores de distintas Direcciones y personal de organismos municipales y provinciales.

Programa de Accesibilidad para la Comunidad Sorda

El CAV Santa Fe implementó este programa en coordinación con una mediadora e intérprete de Lengua de Señas Argentina, abordando situaciones de vulneración de derechos de personas sordas y articulando transversalmente con dis-

tintas áreas de la Defensoría. En el marco del Día de las Personas Sordas se realizó una presentación pública en formato híbrido en la Sala Feruglio, con la participación de aproximadamente 20 asistentes.

Prevención de Violencias con Mujeres, Disidencias y Juventudes

Se desarrollaron actividades presenciales orientadas a concientizar sobre las violencias como problemática estructural y compleja, alcanzando

aproximadamente a 90 personas de entre 16 y 50 años.

Día Internacional de las Personas Mayores

El CAV Rosario organizó una jornada abierta a la ciudadanía en el Sindicato de Trabajadores Municipales de Rosario, abordando prevención y

defensa de derechos de personas mayores, con participación de FRAPAM y del Centro de Jubilados y Pensionados Municipales.

Jornada de Reflexión Interna: Prevención contra el Abuso Sexual Infantil

Con motivo del Día de la Prevención contra el Abuso Sexual Infantil, la Dirección de Gestión de la DNNyA organizó una jornada junto al Juez

Gabriel Vitale destinada a revisar prácticas institucionales en el abordaje multidisciplinario y la restauración de derechos.

La Responsabilidad de los Adultos en las Noticias de Niñas y Niños

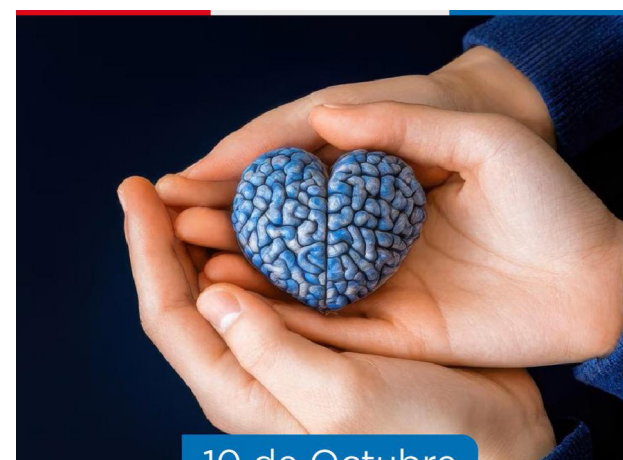
El área Institucional de la DNNyA realizó esta capacitación en modalidad híbrida dirigida a periodistas, comunicadores y equipos del Sistema de Protección. Se abordó el tratamiento informativo

desde el enfoque de derechos, analizando normativa y monitoreos institucionales, y brindando herramientas para una comunicación responsable.

ORSMSFE: Compartiendo Nuestras Prácticas

En el marco del Día Mundial de la Salud Mental, el Órgano de Revisión organizó una jornada presencial

destinada al personal institucional para intercambiar prácticas vinculadas al campo de la salud mental.



10 de Octubre

DÍA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL

La salud mental es un derecho humano. Promoverla y garantizarla es construir una sociedad más justa, inclusiva y solidaria.



Riesgos Digitales

Se implementó un programa integral orientado a la prevención, detección y abordaje de ciberestafas, violencia de género digital, ludopatía digital y riesgos que afectan a niñas, niños y adolescentes.

Violencia de género digital

En el marco de la adhesión a la Carta Compromiso sobre Violencia de Género Digital —con aproximadamente 400 instituciones adheridas desde 2023— se realizaron capacitaciones sobre tipologías de violencia digital, normativa apli-

Ciberestafas

Se llevaron adelante capacitaciones territoriales y campañas de difusión sobre modalidades frecuentes de estafa (phishing, vishing, SIM swap, skim-

Protección de niñas, niños y adolescentes

En coordinación con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, se realizaron charlas y talleres destinados a estudiantes, docentes y familias so-

Ludopatía digital

Se incorporó un módulo específico sobre ludopatía digital, abordada como consumo problemático, analizando indicadores de alerta, diferencias entre

Las acciones combinaron campañas de comunicación, capacitaciones, intervenciones directas y articulación con organismos públicos y privados.

cable (Ley Olimpia y Ley provincial N.º 14.297) y preservación de evidencia. Además, se desarrollaron talleres en seis escuelas de la ciudad en articulación con la Municipalidad de Santa Fe.

ming y fraudes en comercio electrónico), brindando herramientas para la prevención y denuncia.

bre grooming, cyberbullying, sexting, sextorsión y retos virales, incluyendo la elaboración de guías y protocolos de actuación

plataformas legales e ilegales y su vinculación con otras formas de riesgo digital.

G. AUDITORÍA Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

La Dirección de Auditoría y Evaluación de Políticas Públicas desarrolló una labor de carácter transversal, acompañando tanto el funcionamiento interno de la institución como el análisis externo de políticas públicas con impacto en la ciudadanía. En el plano organizacional, llevó adelante relevamientos de sistemas de gestión, procesos y flujos

RELEVAMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN

A lo largo del año se realizaron tareas sistemáticas de recolección y procesamiento de información vinculadas a los sistemas utilizados para la gestión de actuaciones administrativas. Estos trabajos respondieron a objetivos diferenciados: por un lado, generar insumos para la elaboración de informes de gestión que sirvieran como base para la toma de decisiones; por otro, evaluar el funcionamiento de los sistemas existentes con miras a proponer mejoras que incrementaran su eficiencia y optimizaran la construcción de datos útiles y confiables.

En este marco, se destacan los análisis efectuados sobre el sistema de administración de expedientes. Las tareas de auditoría permitieron elaborar informes relativos a la carga de actividad por área o sector, al desagregado de clasificaciones y subclasificaciones de las actuaciones, así como a la definición de perfiles de usuarios y sus posibilidades de intervención y modificación dentro del sistema, entre otros aspectos relevantes. Simultáneamente, la Dirección colaboró en la construcción y procesamiento de datos junto al Órgano de Revisión de Salud Mental, trabajando específicamente sobre el REPISAM, registro respecto del cual se efectuó un seguimiento detallado y un análisis de la información disponible. También se desarrolló un trabajo coordinado con el Centro de Asistencia a la Víctima (CAV),

RELEVAMIENTO NORMATIVO

A partir del trabajo cotidiano de las Oficinas Descentralizadas en distintos puntos del territorio provincial, se advirtió la necesidad de fortalecer las herramientas de análisis disponibles al momento de abordar quejas, brindar asesoramiento y proponer soluciones frente a conflictos concretos. En respuesta a esa demanda, se impulsó la elaboración de informes de relevamiento normativo en los ámbitos local, provincial y nacional,

de información con el propósito de fortalecer la calidad del servicio brindado. En el ámbito externo, analizó políticas públicas y promovió abordajes preventivos y acciones de capacitación orientadas a dotar a la ciudadanía de herramientas para el ejercicio y la protección efectiva de sus derechos.

particularmente mediante el análisis del sistema interno “Burgos”. Se llevó adelante un relevamiento de información histórica y la elaboración de un informe de gestión orientado no solo a la producción de indicadores estadísticos, sino también a la identificación de ineficiencias sistémicas y a la formulación de propuestas de mejora sobre la estructura existente. El objetivo fue optimizar la generación de datos fidedignos y sistematizados.

En esa misma línea, se articuló con los equipos del CAV Rosario y Santa Fe para relevar actividades que no contaban con un registro adecuado en el sistema vigente. Como resultado de este proceso, se elaboró un proyecto de incorporación de un apartado denominado “Eventos”, destinado a reflejar el tipo de actividad desarrollada, su eje temático, modalidad, cantidad de participantes, población objetivo y demás variables relevantes.

Esta herramienta —en fase de desarrollo informático— se integrará como un módulo específico dentro del sistema, aportando información cualitativa y cuantitativa que permitirá dimensionar con mayor precisión el accionar integral del CAV y evaluar su alcance en términos preventivos y formativos.

con el objetivo de dotar a las delegaciones de información sistematizada y actualizada que respaldara su intervención y ampliara su capacidad de respuesta.

En la práctica, diversas situaciones territoriales exigían un conocimiento exhaustivo del marco jurídico aplicable para determinar la procedencia de los reclamos planteados. A modo ilustrativo, se realizó un relevamiento comparado de la nor-



mativa vigente en distintas jurisdicciones en materia de ruidos molestos, a fin de proporcionar insumos que permitieran orientar la resolución de conflictos y, en su caso, identificar vacíos regulatorios. En la misma línea, se analizaron disposiciones vinculadas a los requisitos exigidos para el desa-

MESAS DE TRABAJO: VIOLENCIA DE GÉNERO

En articulación con el Centro de Asistencia a la Víctima, el área participó en la Mesa de Trabajo Intersectorial de Violencia de Género, integrada por la Oficina de Violencia de Género de la Corte Suprema de Justicia, la Fiscalía de Género y Vulnerabilidad del Ministerio Público de la Acusación, la Secretaría de Género, la Dirección de Género y Diversidad, el Centro Territorial de Denuncias y el Centro de Monitoreo. La mesa tuvo como punto de partida la socialización de información, el mapeo de recursos y dispositivos existentes y el fortalecimiento de vínculos interinstitucionales, con el objetivo de consolidar un esquema de trabajo en red que evitara fragmentaciones en la atención de las situaciones de violencia.

En ese marco, se identificó la necesidad de elaborar un diagrama de flujo que permitiera or-

rollo de determinadas actividades económicas, entre otros casos que demandaron una lectura integral del entramado normativo. Este trabajo contribuyó a consolidar criterios técnicos comunes y a fortalecer la intervención territorial con sustento jurídico sólido.

denar y clarificar los procesos de intervención, reducir superposiciones entre organismos y establecer un circuito de articulación más eficiente y armónico frente a las demandas sociales.

Con ese propósito, durante el segundo semestre de 2025 el CAV inició la circulación entre las instituciones participantes de un documento preliminar que incorporaba los requerimientos necesarios para el diseño del esquema de trabajo. Entre ellos se incluyeron el marco jurídico de actuación, la jurisdicción, el alcance geográfico, las competencias específicas, los tipos de intervención y las modalidades de interacción con otros organismos estatales.

Este proceso sentó las bases para avanzar hacia un modelo coordinado de actuación interinstitucional, orientado a optimizar la respuesta pública ante situaciones de violencia de género.

MESA DE TRABAJO: CONSTRUCCIÓN DE DATOS EN GÉNERO

Frente a la ausencia de una construcción sistemática y articulada de datos con perspectiva de género, se conformó una mesa de trabajo integrada por organismos que sostenían intervenciones con mujeres y disidencias, así como por instituciones responsables de la recolección y administración de información vinculada a estas temáticas.

El objetivo central fue avanzar en la elaboración de indicadores válidos que permitieran aproximarse con mayor precisión a los distintos ejes que atraviesan la vida de mujeres y disidencias —violencias, acceso al trabajo, salud y acceso a derechos— en el marco del monitoreo y la evaluación de políticas públicas.

La dinámica de trabajo consistió en reuniones quincenales coordinadas por la Defensoría del Pueblo, donde cada organismo asumió tareas

específicas previamente definidas. Entre los principales avances se destacan los primeros acuerdos para la socialización de información y el procesamiento conjunto de datos, así como la elaboración de un mapeo y un registro de instituciones públicas y privadas que producían información tanto en forma de registros administrativos como de relevamientos estadísticos. De cara a 2026, se proyectó consolidar, en articulación con el Observatorio de Violencia de Género, un esquema de informes periódicos que permita ofrecer estadísticas con perspectiva de género orientadas a visibilizar el acceso y la vulneración de derechos de mujeres y disidencias, posicionando a la Defensoría como organismo de referencia en la producción y análisis de datos en la materia.

JUSTICIA Y PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

En 2025 se incorporó formalmente a la Dirección de

Auditoría y Evaluación de Políticas Públicas el área

de Justicia y Prácticas Restaurativas, la cual ya contaba con un recorrido institucional consolidado.

Se dio continuidad al plan de trabajo con familias y menores punibles derivado del Tribunal Penal de Menores de Rafaela, fortaleciendo intervenciones con enfoque restaurativo. En paralelo, se desarrollaron capacitaciones destinadas al equipo de niñez de la Municipalidad de Rafaela y al Servicio Penitenciario, en el marco de cursos de ascenso para Oficiales y Suboficiales.

El área participó además en el dictado del Seminario de la Defensa Penal de la Provincia de Santa Fe sobre el nuevo Código Procesal Penal Juvenil y en el cierre del Concejo Joven de la ciudad de Santa

Fe, que contó con la participación de más de 50 escuelas secundarias. Asimismo, se llevaron adelante jornadas en escuelas dirigidas a adolescentes, padres y docentes, promoviendo herramientas restaurativas para la gestión de conflictos.

Hacia el cierre del año se inició la planificación de nuevas líneas de trabajo, entre ellas la formación de equipos territoriales para capacitar docentes del Ministerio de Educación en prácticas restaurativas; la formación de estudiantes y profesionales de psicología de la UNR; y la presentación ante Municipios y Comunas de herramientas para la gestión de infracciones menores desde un enfoque restaurativo.



SUPERVISIONES A LA JUNTA DE ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PERSONAL PERTENECIENTE A OTC Y AL EQUIPO DE LA DIRECCIÓN DE GÉNERO

En el marco del “Ciclo de encuentros de formación sobre recursos teóricos y prácticos para el abordaje de la Violencia de Género con varones”, se implementó un proceso de acompañamiento y supervisión de las prácticas de equipos que intervenían en unidades penitenciarias de distintas regiones de la provincia de Santa Fe. Esta instancia se formalizó a partir de un convenio interinstitucional orientado a fortalecer abordajes con

perspectiva de género y enfoque restaurativo. El proceso se inició en 2023, con intervenciones en talleres de formación profesional y con internos de la Penitenciaría de Las Flores. Además de los espacios grupales, se acompañó a personas próximas a cumplir sus condenas, trabajando herramientas restaurativas desde una perspectiva de masculinidades. También se desarrollaron intervenciones individuales destinadas a favorecer procesos de

resocialización, en articulación con los equipos de salud mental de las unidades penitenciarias.

En este contexto, las supervisiones se concibieron como un dispositivo sistemático de formación y observación de prácticas, orientado a sostener criterios técnicos comunes y ampliar marcos de intervención. Durante 2025 fue posible consolidar esta estructura, dejando instaladas herramientas que permiten dar continuidad a los proyectos desarrollados en distintas regiones de la provincia frente a situaciones complejas vinculadas a violencia de género y abuso sexual.

Asimismo, se acompañaron casos derivados por el CAV que requerían seguimiento terapéutico, logrando articular estrategias de intervención

conjunta, algunas de las cuales tuvieron continuidad en 2026.

Cabe destacar que se trató de la primera experiencia en la historia del Servicio Penitenciario provincial en la que se realizaron supervisiones a equipos de salud mental con el objetivo explícito de incorporar principios restaurativos en el trabajo con personas condenadas por delitos vinculados a violencia de género. Los encuentros se desarrollaron de manera presencial, con frecuencia semanal o quincenal según cada contexto, en las sedes de trabajo de los equipos de Santa Fe - Norte, con conexión virtual para los equipos de Rosario - Sur.

H. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA

En observancia de los principios de transparencia, eficiencia y control en la administración de los recursos públicos, y con el propósito de garantizar el acceso a la información, la buena gobernanza y el control cruzado entre los poderes del Estado, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe presenta los informes correspondientes a la gestión presupuestaria institucional.

La rendición clara y sistemática de estos datos no solo responde a obligaciones formales, sino que reafirma el compromiso con una gestión responsable, abierta y sujeta al escrutinio democrático. A continuación, se sintetizan los principales indicadores de ejecución presupuestaria correspondientes al año 2025.

CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS - EJERCICIO 2025			
PARTIDA PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO	MODIFICACIONES APROBADAS	PRESUPUESTO VIGENTE
GASTOS EN PERSONAL	17.269.900.000,00	14.557.000.000,00	31.826.900.000,00
BIENES DE CONSUMO	110.600.000,00	0,00	110.600.000,00
SERVICIOS NO PERSONALES	1.066.704.000,00	325.000.000,00	1.391.704.000,00
BIENES DE USO	72.000.000,00	30.000.000,00	102.000.000,00
TOTAL PRESUPUESTO 2025	18.519.204.000,00	14.912.000.000,00	33.431.204.000,00

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA - EJERCICIO 2025				
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	27.691.062.402,00	3.860.476.598,00	275.361.000,00	31.826.900.000,00
BIENES DE CONSUMO	70.600.000,00	20.000.000,00	20.000.000,00	110.600.000,00
SERVICIOS NO PERSONALES	1.076.204.000,00	211.900.000,00	103.600.000,00	1.391.704.000,00
BIENES DE USO	70.800.000,00	20.600.000,00	10.600.000,00	102.000.000,00
TOTAL EJECUCIÓN 2025	28.908.666.402,00	4.112.976.598,00	409.561.000,00	33.431.204.000,00

EJECUCIÓN DE GASTOS - CLASIFICACIÓN POR OBJETO - EJERCICIO 2025					
CONCEPTO	PRESUPUESTO VIGENTE	DEVENGADO	% DEVENGADO	PAGADO	% PAGADO
TOTAL GENERAL	33.431.204.000,00	33.252.503.488,09	99,47 %	31.473.855.597,70	94,15 %
GASTOS EN PERSONAL	31.826.900.000,00	31.770.997.108,52	99,82 %	30.021.956.504,10	94,33 %
PERSONAL PERMANENTE	30.291.846.100,00	30.240.629.548,26	99,83 %	28.581.362.158,37	94,35 %
PERSONAL TEMPORARIO	850.248.100,00	845.977.153,22	99,50 %	801.635.140,20	94,28 %
ASIGNACIONES FAMILIARES	5.908.700,00	5.739.044,96	97,13 %	5.397.228,67	91,34 %
ASISTENCIA SOCIAL AL PERSONAL	678.730.100,00	678.651.362,08	99,99 %	633.561.976,86	93,35 %
BENEFICIOS Y COMPENSACIONES	167.000,00	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %
BIENES DE CONSUMO	110.600.000,00	83.220.175,15	75,24 %	88.652.797,59	80,16 %
SERVICIOS NO PERSONALES	1.391.704.000,00	1.310.852.527,54	94,19 %	1.299.831.660,44	93,40 %
BIENES DE USO	102.000.000,00	87.433.676,88	85,72 %	63.414.635,57	62,17 %

EJECUCIÓN DE GASTOS - CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍA PROGRAMÁTICA - EJERCICIO 2025						
CATEGORÍA PROGRAMÁTICA	CONCEPTO	PRESUPUESTO VIGENTE	DEVENGADO	% DEVENGADO	PAGADO	% PAGADO
	TOTAL GENERAL	33.431.204.000,00	33.252.503.488,09	99,47%	31.473.855.597,70	94,15%
16	DEFENSA DERECHOS QUEJOSOS	28.908.666.402,00	28.775.736.269,23	99,54%	27.260.667.322,72	94,30%
17	DEFENSORÍA PCIAL. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	4.112.976.598,00	4.090.566.365,37	99,46%	3.853.628.775,27	93,69%
19	ÓRGANO REVISIÓN SALUD MENTAL	409.561.000,00	386.200.853,49	94,30%	359.559.499,71	87,79%

COMPRAS Y CONTRATACIONES

Las compras y contrataciones efectuadas durante 2025 se realizaron en estricto cumplimiento de lo establecido por la Ley de Administración, Eficiencia y Control del Estado N.º 12.510, garantizando los principios de legalidad, transparencia y adecuada administración de los recursos públicos.

A continuación, se detallan las principales actuaciones:

- Licitación Privada N.º 1/2025, destinada a la adquisición de 30 computadoras de escritorio. Fue adjudicada a TEM Sistemas de Andrés Tosolini, C.U.I.T. N.º 20-24214734-1, por la suma de \$22.698.000, conforme Resolución N.º 136/2025.
- Licitación Privada N.º 2/2025, para la compra

de una unidad UPS (sistema de energía ininterrumpida). Fue adjudicada a Integral S.R.L., C.U.I.T. N.º 30-71106871-2, por la suma de \$14.280.390, mediante Resolución N.º 166/2025.

- Licitación Privada N.º 3/2025, destinada a la adquisición de 20 computadoras de escritorio, adjudicadas a Río Market S.R.L., C.U.I.T. N.º 30-70790671-1, y 2 notebooks adjudicadas a NETFE Tecnología e Informática, C.U.I.T. N.º 20-24292421-6, conforme Resolución N.º 200/2025.

Estas adquisiciones se orientaron al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional, optimizando la capacidad operativa y la calidad del servicio brindado.

NUEVAS AUTORIDADES



En 2025 fueron designadas las nuevas autoridades de la Defensoría del Pueblo mediante el Decreto Provincial N.º 00001311 del 26/06/2025:

- Defensor del Pueblo: Dr. Aristides Javier Lasarte.
- Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte: Dr.

Estanislao Parreño.

- Defensora del Pueblo Adjunta Zona Sur: Sra. Erika María del Luján Gonnet.
- Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes: Dr. Juan Cruz Gimenez.

PLANTA DE PERSONAL

En el marco de la Resolución N.º 124/2025 y conforme al mecanismo de promoción automática, se produjo el ascenso de 3 agentes de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes en el Agrupamiento Profesional. Como consecuencia del recambio de autoridades producido en el mes de julio, se aceptaron las renuncias de 5 integrantes de la planta de Personal de Gabinete, de acuerdo con las Resoluciones N.º 025/2025, 112/2025, 113/2025,

114/2025 y 141/2025.

Posteriormente, mediante Resolución N.º 120/2025 se designó 1 agente en la planta de Personal de Gabinete de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Asimismo, en virtud de las Resoluciones N.º 119/2025, 121/2025, 122/2025, 137/2025 y 138/2025, se designaron 5 agentes en la planta de Personal de Gabinete de la Defensoría del Pueblo.

CONTRATOS DE LOCACIÓN DE INMUEBLES

En el marco de la continuidad operativa de las sedes territoriales y con el objetivo de garantizar la presencia institucional en distintos puntos de la provincia, durante 2025 la Defensoría del

Pueblo renovó y celebró nuevos contratos de locación para sus oficinas descentralizadas. Las actuaciones correspondientes fueron las siguientes:

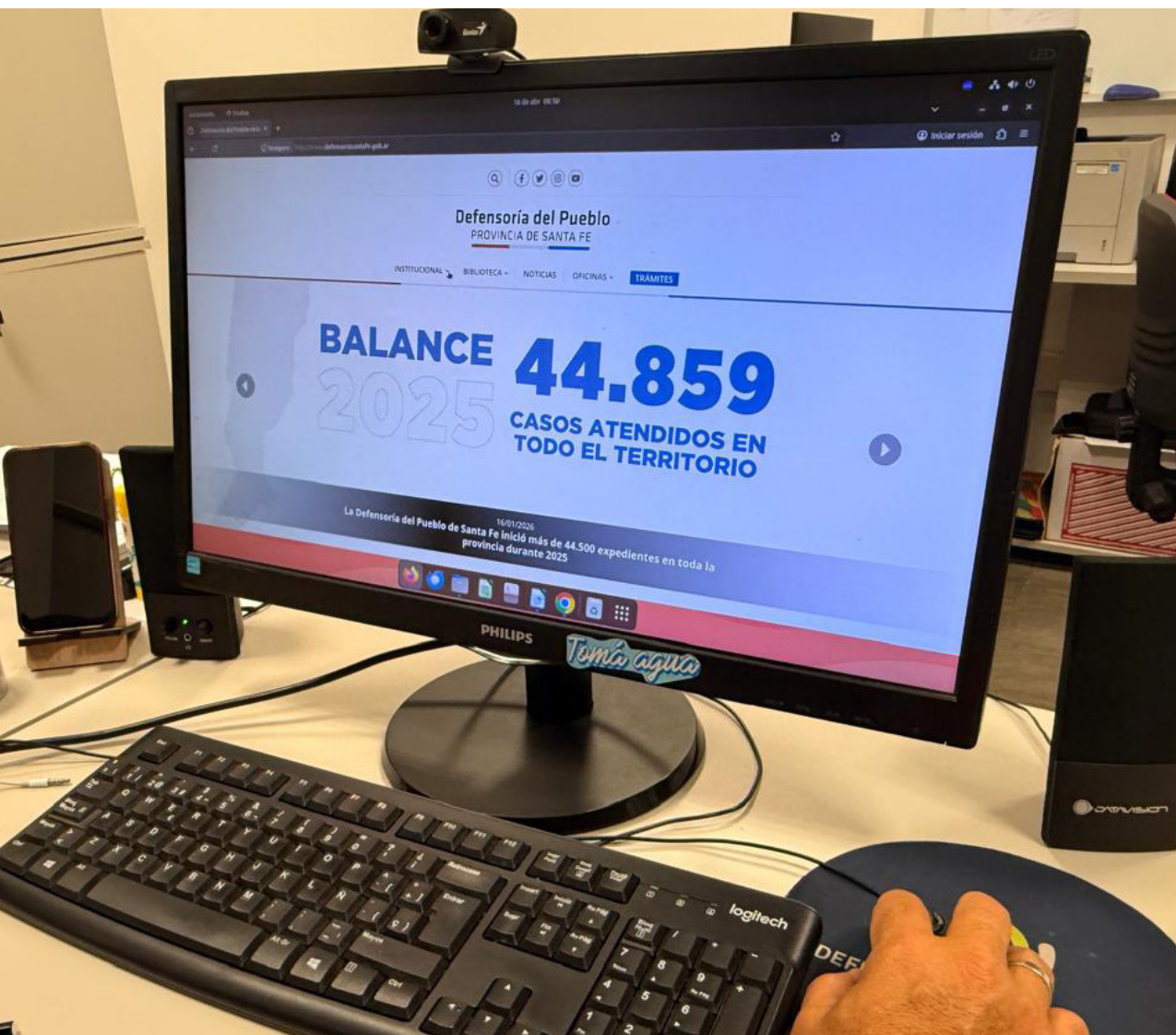
- San Lorenzo (Ricchieri 669): contrato vigente del 01/03/2025 al 28/02/2027. Resolución N.º 026/2025.
- Venado Tuerto (Chacabuco 615): contrato vigente del 01/04/2025 al 31/03/2027. Resolución N.º 035/2025.
- San Justo (25 de Mayo 2125): contrato vigente del 01/11/2025 al 31/10/2026. Resolución N.º 168/2025.
- Reconquista (Av. Patricio Diez 985): contrato

vigente del 05/12/2025 al 04/12/2027. Resolución N.º 185/2025.

- Coronda (Juan de Garay 1828): contrato vigente del 01/12/2025 al 30/11/2027. Resolución N.º 191/2025.

Estas renovaciones y nuevas contrataciones aseguran la continuidad de la atención presencial en el territorio, fortaleciendo el acceso a la Defensoría del Pueblo en cada región de la provincia.

I. INFORMÁTICA Y SISTEMAS



El área de Informática y Sistemas sostuvo en 2025 el compromiso de profundizar el proceso de transformación tecnológica institucional, orientado a optimizar procesos internos, reducir tiempos de gestión, minimizar el impacto ambiental de las operaciones y mejorar la experiencia de la ciudadanía en su vínculo con la Defensoría del Pueblo.

Con ese objetivo, se definieron perfiles de trabajo específicos destinados a consolidar la implementación definitiva del sistema de expedientes

como único soporte de los actos administrativos institucionales. Esta tarea implicó no solo asistencia técnica permanente, sino también el desarrollo de respuestas adaptadas a las particularidades de cada una de las áreas que integran la Defensoría y que brindan atención directa a la ciudadanía.

En paralelo, se garantizaron las tareas esenciales de mantenimiento y soporte técnico necesarias para asegurar el funcionamiento óptimo del parque tecnológico institucional.

TAREAS CLAVES

- Mantenimiento integral de dispositivos y equipamientos informáticos de la Defensoría del Pueblo.
- Monitoreo y control del funcionamiento de todos los servicios tecnológicos consumidos por la organización.
- Administración y soporte del servidor de Correo Electrónico y del sitio web institucional.
- Administración y soporte del servidor del Sistema de Expedientes.
- Mantenimiento y resolución de incidencias del sistema "Burgos" del Centro de Asistencia a la Víctima (CAV).
- Administración y soporte del sistema de ex-

pedientes "SIG 2" de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (DNNyA).

- Administración y soporte de diversos aplicativos internos.
- Mantenimiento y actualización de módulos de la plataforma sobre la cual se encuentra desarrollado el sitio web institucional.
- Actualización de banners y ajustes menores de diseño.
- Mantenimiento de la UPS; instalación y mantenimiento de cableado estructurado; trabajos de conectividad y enlaces a internet; supervisión técnica y validación de tareas realizadas por terceros.

COMPRA DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

El área intervino en la elaboración de los Anexos Técnicos de los Pliegos de Licitación necesarios para la adquisición de equipamiento informático, así como en la redacción de informes de evaluación sobre el cumplimiento técnico de las ofertas recibidas.

Se destaca especialmente la participación en la

compra de una UPS de 30 KVA, renovación crítica luego de diez años de uso del equipo anterior. Este proceso requirió tareas de relevamiento técnico, elaboración de especificaciones acordes a las necesidades institucionales y análisis de las disponibilidades del mercado local.

COORDINACIÓN CON PROVEEDORES EXTERNOS

El área actuó como nexo técnico con proveedores especializados, coordinando intervenciones y trabajos específicos vinculados con infraestructura y servicios tecnológicos.

Asimismo, se gestionó la baja de equipos infor-

máticos en desuso y su posterior donación, promoviendo el aprovechamiento comunitario de los recursos y contribuyendo al fortalecimiento tecnológico de otras instituciones.

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE EXPEDIENTES

El área continuó fortaleciendo el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de expedientes institucionales, con especial foco en la capacitación interna y la optimización de funcionalidades.

Se dictaron capacitaciones sobre el uso del sistema “Burgos” y del Sistema de Expedientes, destinadas tanto a nuevo personal como a asesores de la Defensoría, acompañando el proceso de incorporación con material de apoyo y asistencia técnica continua. En paralelo, se realizaron modificaciones específicas en la sección correspondiente al Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM), así como la creación de nuevas secciones dentro del sistema, entre ellas “Iniciativas Legislativas” y “Observatorio de

Políticas Públicas de Género”, ampliando las capacidades de registro y sistematización de información institucional.

Asimismo, se trabajó en colaboración con organismos del Poder Ejecutivo Provincial —entre ellos el Ministerio de Hacienda en el marco del Proyecto SIPAF y el Sistema de Novedades de Sueldos de Recursos Humanos de la Provincia—, además de actualizar diversas aplicaciones de la ARCA utilizadas por la Tesorería de la Dirección.

En materia de desarrollo web, se registraron avances en la construcción del sitio institucional sobre la última versión de la plataforma Drupal, consolidando la modernización tecnológica del entorno digital.

UN SISTEMA PARA EL ORSM

A lo largo de 2025 se trabajó de manera articulada con el Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM) en la definición y parametrización de los datos necesarios para la creación y seguimiento de expedientes propios del organismo.

En una primera etapa, se filtraron y agruparon datos que hasta entonces se encontraban dispersos en hojas de ruta y planillas de cálculo. Se revisaron y ajustaron los distintos listados y campos parametrizados con el objetivo de construir una estructura robusta que permitiera reflejar adecuadamente el contenido sustantivo de cada intervención, al tiempo que agilizará la carga y el procesamiento de información.

SISTEMA SIG 3 PARA LA DNNYA

Se llevó adelante el desarrollo integral del sistema “SIG 3” (Sistema Integrado de Gestión, versión 3), concebido como respuesta a las fallas críticas detectadas en el sistema anterior (SIG 2), que había sido desarrollado por un proveedor externo sin continuidad de soporte técnico. El proceso se realizó en coordinación estrecha con el personal de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (DNNyA), adaptando el diseño y las funcionalidades a las necesidades actuales de la institución.

SIG 3 incorpora mejoras sustantivas en términos

A partir de este trabajo se elaboró el diagrama de clases como base conceptual para el desarrollo del nuevo sistema. Sobre esa arquitectura inicial se avanzó en una versión preliminar que permite generar expedientes, incorporar personas e instituciones con sus respectivos roles y registrar internaciones, adaptándose a las dinámicas y necesidades operativas actuales del ORSM. Se continúa trabajando en el ajuste de la lógica interna del sistema para adecuarlo progresivamente a los procesos informales vigentes y consolidar una herramienta que integre eficiencia técnica con adecuación a la práctica cotidiana.

tecnológicos, de rendimiento y de prestaciones respecto de sus versiones previas. El desarrollo incluyó el diseño funcional, la definición de la arquitectura técnica, la programación, la realización de pruebas, la elaboración de documentación técnica y el acompañamiento al personal en el proceso de implementación y uso del sistema.

Este avance representa un paso significativo en la autonomía tecnológica institucional y en la consolidación de herramientas propias para la gestión eficiente y segura de información sensible vinculada a derechos de niñas, niños y adolescentes.

J. UNA GESTIÓN AL SERVICIO DE LOS DERECHOS

El año 2025 representó para la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe un período de consolidación institucional, fortalecimiento normativo y modernización organizacional, en un contexto atravesado por la reforma constitucional y por nuevos desafíos sociales, tecnológicos y democráticos.

En el plano jurídico-institucional, se dictaron 207 resoluciones y 66 disposiciones de cierre, junto con disposiciones específicas del Órgano de Revisión de Salud Mental, reflejando un ejercicio activo de las competencias legales en defensa de derechos individuales y colectivos. Se formularon recomendaciones en materia ambiental, sanitaria y de servicios públicos, se aprobaron programas estratégicos y se suscribieron convenios que ampliaron la capacidad de articulación territorial e interinstitucional. Paralelamente, la Dirección de Asuntos Jurídicos sostuvo una labor clave en el análisis normativo, la intervención en audiencias públicas, la elaboración de dictámenes, el impulso de iniciativas legislativas y el acompañamiento técnico del proceso de constitucionalización de la institución.

En materia de formación y promoción de derechos, el Instituto de Formación e Innovación coordinó un amplio conjunto de capacitaciones internas y externas, incluyendo la actualización en Ley Micaela, la continuidad de la Ley Yolanda, la formación oficial de mediadores, la

capacitación a 800 cadetes del ISEP en perspectiva de género, y múltiples dispositivos territoriales orientados a infancias, juventudes, personas mayores y prevención de violencias digitales. Estas acciones consolidaron una política institucional centrada en la prevención, la transversalización de derechos y el fortalecimiento de capacidades estatales.

JORNADA INSTITUCIONAL

“El impacto de la nueva Constitución Provincial en el rol de la Defensoría del Pueblo”

 **Lunes 10/11**
De 10:00 a 12:00 hs.

 **SUM “María Bressa”**
Pasaje Álvarez 1516, Sede Rosario

 **Modalidad híbrida**

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

CAPÍTULO 6

DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

A. PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a la actuación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe durante el período 2025 y da cumplimiento a lo establecido en el artículo 70 de la Ley Provincial N.º 10.396.

El año 2025 estuvo signado por un proceso de transición y apertura de un nuevo período político-institucional a partir de la designación de un nuevo Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes. Esto constituye un paso significativo en la consolidación de la institucionalidad democrática en materia de promoción y protección integral de los derechos de las infancias y adolescencias, y refuerza la autonomía funcional del organismo y la continuidad de su mandato legal. Asimismo, implica la reafirmación de los compromisos asumidos por el Estado provincial y por el Estado nacional en el marco de los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por la República Argentina y dotados de jerarquía constitucional. En este sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño, junto con el plexo normativo nacional y provincial, constituye el fundamento jurídico y político que orienta la actuación de esta Defensoría.

Además de garantizar la continuidad y consolidación institucional, la nueva gestión al frente del organismo —representada en la figura del Defensor— imprimió un perfil propio vinculado a la cercanía y a la territorialidad. Esto implicó el despliegue de una serie de acciones e iniciativas orientadas a fortalecer la presencia institucional, el diálogo, la escucha activa y la intervención en el ámbito local y comunitario. Ello supuso asumir nuevos y renovados desafíos en el quehacer institucional, apostando a una mayor presencia territorial sin desatender las atribuciones conferidas por la Ley Provincial N.º 12.967, entre las que se destacan: la atención y el acompañamiento ante situaciones de vulneración de derechos; el

control y monitoreo de las políticas públicas; la incidencia institucional y legislativa; y la promoción de derechos en todo el territorio provincial. El período que aquí se detalla estuvo atravesado no sólo por las transformaciones institucionales mencionadas, sino también por un contexto social y político particular y por debates legislativos de especial relevancia para las políticas públicas de infancia y adolescencia. En el ámbito provincial y legislativo, se llevó adelante el proceso de Reforma Constitucional de la Provincia de Santa Fe, que culminó con el reconocimiento de rango constitucional de la Defensoría del Pueblo y, en su órbita, de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (artículo 145). Asimismo, entró en vigencia el nuevo Código Procesal Penal Juvenil, sancionado mediante la Ley N.º 14.228, que introdujo transformaciones sustanciales en la organización y funcionamiento del Sistema de Justicia Penal Juvenil. Por su parte, el contexto social y político resultó especialmente complejo debido al desfinanciamiento de programas y políticas nacionales de promoción y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, lo que generó retrocesos en materia de políticas públicas y afectó especialmente a los sectores más vulnerables.

Frente a estos escenarios —sociales, políticos y legislativos— la Defensoría sostuvo una posición activa, reafirmando los estándares nacionales e internacionales que consagran el principio de especialidad, el interés superior del niño y el principio de no regresividad en materia de derechos humanos.

El presente informe sistematiza las principales actuaciones desarrolladas durante el año 2025. Su objetivo es no solo rendir cuentas, sino también aportar a la construcción colectiva de políticas públicas que coloquen a las infancias y adolescencias en el centro de la agenda democrática.

B. LA NUEVA GESTIÓN AL FRENTE DE LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

En el mes de julio de 2025 fue designado el Licenciado Juan Cruz Giménez como el Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes para la provincia de Santa Fe, en cumplimiento de lo establecido por la Ley N.º 12.967 de Promoción y Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, luego de casi tres años de acefalía institucional. Este hecho significó no sólo la restitución plena de una autoridad prevista por el marco normativo vigente, sino también la apertura de una nueva etapa para la Defensoría en un contexto social, político e institucional particularmente desafiante.

Los primeros meses de esta gestión estuvieron atravesados por profundos cambios sociales y políticos. A nivel nacional, se evidenció un marcado retroceso y debilitamiento del rol del Estado en materia de derechos sociales, económicos y culturales, con un impacto directo en el funcionamiento del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes y en sus capacidades efectivas para prevenir y abordar situaciones de vulneración de derechos.

En el plano provincial, la gestión asumió en un escenario signado por la definición de un nuevo marco jurídico-institucional a partir del proceso de Reforma Constitucional de la provincia de Santa Fe. Dicha reforma reconoce y otorga rango constitucional a la Defensoría del Pueblo en cuyo ámbito se encuentra esta defensoría específica, constituyendo un punto de inflexión para las políticas públicas de promoción y protección de derechos de la niñez y la adolescencia. Asimismo, entró en vigencia el nuevo Código Procesal Penal Juvenil, sancionado mediante la Ley N.º 14.228, que introdujo transformaciones sustanciales en la organización y funcionamiento del Sistema de Justicia Penal Juvenil.

Este momento inicial, atravesado por el contexto descrito, requirió la definición de una agenda institucional y un plan de trabajo a la altura de los desafíos planteados. Por un lado, se impulsó una planificación flexible, orientada al diseño de acciones y lineamientos institucionales capaces de responder a la complejidad y dinamismo del escenario actual. Por otro lado, se consolidó una propuesta de gestión centrada en fortalecer y profundizar los principios del enfoque de derechos de niñas, niños y adolescentes, tanto en las prácticas propias de la Defensoría como en las de los organismos que integran el Sistema de Promoción y Protección Integral. En este marco, se definió como objetivo estratégico posicionar a la Defensoría como un espacio de

referencia para la protección y promoción de los derechos de niñas, niños y adolescentes, asumiendo como premisa rectora el reconocimiento de las infancias y adolescencias como sujetos plenos de derechos. Para ello, se consideró prioritario fortalecer y ampliar las funciones institucionales vinculadas a la atención, el monitoreo y la promoción de derechos. A partir de estas definiciones, la gestión estableció como prioridad el **fortalecimiento de la presencia institucional en el territorio**, entendida como condición indispensable para el trabajo articulado e intersectorial que requieren las políticas públicas orientadas a garantizar el acceso integral a los derechos de niñas, niños y adolescentes. En este sentido, la Defensoría asume el compromiso de promover políticas públicas que, desde su diseño, implementación y evaluación, respeten la diversidad cultural del extenso territorio santafesino y garanticen de manera equitativa el ejercicio de todos los derechos, para todas las infancias, todos los días.

Asimismo, en consonancia con la Opinión Consultiva 31 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos se definió colocar en el centro de la agenda institucional el **sistema de cuidados** como eje clave para la efectivización de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Este sistema no puede ser reducido a responsabilidades individuales, sino que debe ser concebido como una construcción colectiva, social y política. El Estado, las comunidades y las familias son corresponsables de garantizar entornos seguros, afectivos y protectores en todos los ámbitos donde transcurre la vida de niñas, niños y adolescentes.

En consecuencia, quienes integran el Sistema de Promoción y Protección Integral deben asumir que cuidar implica generar condiciones institucionales, materiales y simbólicas que habiliten el ejercicio efectivo de los derechos, a partir de prácticas basadas en el respeto, la escucha activa, la protección integral y la participación. El cuidado se constituye así en un principio orientador del accionar estatal y de las políticas públicas: cuidar es garantizar derechos, sostener vínculos y fortalecer la vida comunitaria. Finalmente, esta gestión toma como compromiso para el año 2026 el desarrollo de acciones destinadas a **fortalecer el entramado de organizaciones e instituciones**, tanto del sector público como del privado, que trabajan por la promoción y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en toda la provincia de Santa Fe. En este marco,

la presencia territorial, junto con las acciones de promoción y formación, se consolidan como es-

trategias centrales y desafíos prioritarios para la Defensoría.

UN RECORRIDO POR LOS PRIMEROS MESES DE GESTIÓN DEL DEFENSOR

La agenda de trabajo se organizó en los siguientes ejes:

1. Presentaciones y reuniones con organismos nacionales, provinciales, representantes del poder legislativo y poder judicial
2. Reuniones y encuentros con gobiernos y organismos de gestión local
3. Universidades, Organismos internacionales, ONGS y Colegios profesionales.
4. Redes y reuniones con organizaciones sociales y comunitarias.

5. Participaciones en encuentros, Congresos y Jornadas.

En el marco del trabajo para el fortalecimiento del rol de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se desarrolló una estrategia de mapeo de actores estratégicos con los cuales se desarrollaron encuentros y reuniones para la presentación de la institución y la construcción de agendas compartidas.

B.1 Presentaciones y reuniones con organismos nacionales, provinciales, representantes del poder legislativo y poder judicial

Nacionales

- **RENATRE (Registro Nacional de Trabajadores Rurales y Empleadores).** El Defensor Juan Cruz Gimenez visitó la Delegación Rosario del organismo. Este organismo, tiene entre otras prioridades la fiscalización laboral y particularmente la prevención del Trabajo Infantil en el sector rural. Se generó el compromiso de acciones conjuntas en torno a la prevención del Trabajo infantil, así como también la promoción del trabajo adolescente protegido.
- **Agencia Nacional de Discapacidad.** En agosto el Defensor se reunió con Diego Segusi de la

Agencia Nacional de Discapacidad. Se compartieron las acciones de cada organismo y se programaron acciones conjuntas. Monitorear las auditorías de Nación, los criterios, las notificaciones

- **Defensoría Nacional de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.** En agosto se reunió el Defensor con Josefina Dos Costas y Clarisa Adem para la coordinación institucional y el abordaje de situaciones, así como para comenzar una agenda de trabajo compartida entre ambas instituciones.

Provinciales

- **Ministerio de Ambiente y Cambio Climático de la provincia.** El Defensor Juan Cruz Gimenez, mantuvo un encuentro de trabajo con el Ministro Enrique Estevez. Se abordó la importancia del derecho a un ambiente sano para el desarrollo y crecimiento de niñas y niños, así como la importancia de la educación ambiental como eje transversal para acciones de prevención y promoción.
- **Órgano de revisión de salud mental.** Reunión con Lucrecia Fascioli, Secretaria del Órgano de Revisión de Salud Mental para acciones conjuntas en relación al tema de infancia y salud mental, justicia penal juvenil.
- **RUAGA.** Registro Único de Guarda con Fines

Adoptivos de la provincia. El Defensor se reunió con la responsable del registro, Adriana Bonelli. El objetivo fue poner en común posibles articulaciones entre las instituciones, así como actualizar objetivos y desafíos para el mandato del Defensor en relación a las funciones del registro.

- **Subsecretaría de Discapacidad de la Provincia de Santa Fe.** Ministerio de Desarrollo Humano. De la reunión, realizada en la sede de la ciudad de Santa Fe, participaron además del defensor, la Subsecretaría Florencia Ottolini y el director Federico de los Reyes. Se estableció como objetivo primordial robustecer el enfoque de derechos de infancia y adolescencia e impulsar estrategias de abordaje transversal que eviten la

patologización y la mirada meramente sanitaria sobre la discapacidad.

- **Nodo de Salud Santa Fe.** El defensor se reunió con Leonardo Martínez Subsecretario de Gestión Territorial Centro Norte del Ministerio de Salud de Santa Fe y Juan Picatto quien forma parte de la gestión del Nodo Salud Región Santa Fe para presentar la nueva gestión de la DNNyA.
- **Secretaría de Hábitat y Vivienda.** Reunión con el secretario de Hábitat y Vivienda de la provincia de Santa Fe, Lucas Crivelli. El eje del encuentro estuvo centrado en la accesibilidad a la vivienda como un derecho fundamental para el desarrollo sano y pleno de niñas, niños y adolescentes.
- **Socioeducativo. Ministerio de Educación.** El defensor se reunió con Mario Otazo, Director Provincial de Equipos Socioeducativos. Se conversó sobre la posibilidad de un trabajo en conjunto que permita el fortalecimiento de los equipos así como las articulaciones entre ambas instituciones.
- **Unidad Fiscal Justicia Penal Juvenil.** Se mantuvo una reunión con Daniel Medus, de la unidad fiscal especializada a cargo de Tostado, Rafaela, Reconquista y Santa Fe. Se conversó sobre la línea de trabajo de la DNNyA para el monitoreo de la implementación del nuevo código procesal penal juvenil.
- **Secretaría de Derechos Humanos.** El defensor se reunió con el secretario Emilio Jatón, con el objetivo de avanzar en una agenda conjunta que tenga como eje central la promoción y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.
- **Secretaría de Salud.** El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe se reunió con la Secretaría de Salud de la provincia de Santa

Fe, Andrea Uboldi, con el objetivo de fortalecer los vínculos interinstitucionales entre ambos organismos y promover acciones conjuntas para garantizar el derecho a la salud de niñas, niños y adolescentes de todo el territorio provincial.

- **Centro de Asistencia Judicial.** Se sostuvo un encuentro con Marcelo Suarez donde se compartieron las líneas de trabajo de cada organismo y se programaron acciones conjuntas.
- **Comisión Provincial Interministerial en Políticas de Salud Mental y Adicciones. (COPISMA).** El defensor participó de la reunión llevada a cabo en septiembre de la comisión. De la misma formaron parte Gonzalo Cheisa (Salud), Daniel Basile (Desarrollo), Victoria Mancini (Salud mental), Lucrecia Fascioli y Lucía Gómez Iriondo (Órgano de revisión de salud mental).
- **Subsecretaría de Salud Mental de la provincia de Santa Fe.** En la reunión participaron Liliana Olguin, Subsecretaria Provincial de Salud Mental, Victoria Mancini, Directora Provincial de Salud Mental, y Mercedes Baratti, coordinadora de Salud Mental del Nodo de Salud de Santa Fe. El objetivo del encuentro fue articular acciones en materia de protección de derechos de niñas, niños y adolescentes.
- **Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación de la provincia de Santa Fe.** El Defensor Juan Cruz Gimenez, se reunió con la Secretaria Erika Hynes. En el encuentro se abordaron posibles líneas de trabajo para la adopción del enfoque de DDHH de niñas, niños y adolescentes en acciones relativas al desarrollo tecnológico y científico, así como el acercamiento de las infancias y juventudes a actividades que promuevan la cultura científica.

Poder Legislativo provincial, Concejos Deliberantes y Comisiones comunales.

Actividades y reuniones desarrolladas con el Poder Legislativo

- A poco tiempo de la asunción en el marco de las discusiones sobre la Reforma Constitucional el Defensor presentó propuestas relativas a la incorporación del enfoque de niñez ante la Comisión de Derechos y Garantías
- El Defensor participó en la Audiencia pública y jornada de debate en la cámara de Diputados

denominada “La salud mental en clave de época”, actividad organizada por los diez años de la sanción de la ley de Salud Mental.

- Participación en la jornada “Desconectados, para conectar: el impacto del uso excesivo de las pantallas” en Cámara de Diputados de la provincia.

Concejos Deliberantes

- **Santo Tomé.** Reunión con concejales y referentes de diferentes instituciones y organizaciones a fin de construir una agenda de trabajo conjunto.
- **Sauce Viejo.** Reuniones con concejales donde se presentó el proyecto de ordenanza para la creación de un programa integral de capacitaciones sobre la detección temprana del Abuso Sexual Infantil (ASI) y maltrato infantil. Del encuentro participaron los concejales: Omar Tejada, Valeria

Echeverri, Natalia Benitez y Pedro Uliambre.

- **Santa Fe.** Asistieron a la reunión con el Defensor la Presidenta Adriana Molina, Laura Mondino, Jorge Fernández, Cecilia Batistuti, Carlos Pereyra entre otros ediles. En ese marco se presentó el rol y función de la Defensoría y se abordaron temas de interés de infancias y adolescencias como consumos problemáticos y protocolo de denuncias de ASI.

Actividades y reuniones con el Poder Judicial

- El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes, Dr. Juan Cruz Gimenez mantuvo una reunión, en sede de Tribunales de la ciudad de Rosario, con funcionarios judiciales de la 2ª Circunscripción, e integrantes de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe. Entre ellos se mencionan: jueces de primera instancia del fuero y competencia en temas de familia, Defensores Civiles, Defensores Civiles de Cámaras de Apelación.
- El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes, Dr. Juan Cruz Gimenez se reunió con el Juez de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe, Dr. Jorge Baclini. Se abordaron temáticas vinculadas a la justicia con perspectiva de derechos de niñas, niños y adolescentes. También se analizaron los cambios de normativas y nuevos paradigmas.

El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Juan Cruz Gimenez, se reunió con el Defensor de Cámara de la 1ª Circunscripción de la provincia de Santa Fe, Jorge Gimenez. La reunión que se llevó a cabo en la sede de zona norte de la Defensoría NNYA se enmarca en una serie de encuentros que el Defensor Juan Cruz Gimenez viene manteniendo junto a sus equipos con distintos actores del Poder Judicial.

- Teniendo en cuenta la importancia de sostener una articulación con distintas esferas del poder judicial se realizaron encuentros con juzgados de familia de Rafaela y Villa Ocampo, así como con Defensores de Cámara de la Primera y Segunda Circunscripción e integrantes del Servicio Público de la Defensa.

B.2 Reuniones y encuentros con gobiernos y organismos de gestión local

Teniendo en cuenta la impronta territorial que la gestión del Defensor Juan Cruz Gimenez ha definido imprimir a la institución se desarrollaron recorridos por distintas localidades de la Provincia de Santa Fe. Estos encuentros tuvieron

como objetivo visibilizar las competencias, roles y funciones de la Defensoría, así como conocer las problemáticas y especificidades de cada territorio para establecer agendas de trabajo en conjunto. Estos encuentros fueron tanto con



Presidentes Comunales, Intendentes, Gabinetes, Jueces Comunitarios, representantes de las fuerzas de seguridad, equipos de los Servicios Locales, equipos de Salud local, entre otros tantos actores fundamentales para la promoción y protección de los derechos de las infancias en cada punto de la provincia.

En este sentido el Defensor estuvo presente en las siguientes localidades:

- Pérez
- Acebal
- Villa Amelia
- Coronel Dominguez
- San Genaro
- Ibarlucea
- Sastre
- San Martín de las Escobas
- Rosario
- Villa Gobernador Galvez
- San Agustín
- San Guillermo
- San Jerónimo del Sauce
- Santo Tomé
- San Lorenzo
- Esperanza
- Sauce Viejo
- Villa Mugueta
- Recreo
- Coronda
- Helvecia
- San Javier
- Sunchales
- Santa Fe
- Frontera
- Vera
- Villa Ocampo
- Reconquista
- Rafaela
- Malabrigo
- Venado Tuerto
- Ceres
- Galvez
- Laguna Paiva

MUNICIPALIDAD DE SANTA FE

- **Intendencia.** El defensor se reunió con el Dr. Juan Pablo Poletti y su gabinete, Víctor Hadad (Coordinador de Gabinete), Hugo Marchetti (Secretario de Políticas Sociales) y Ana Collins (Directora Ejecutiva del Servicio Local de Niñez y Adolescencia) en la sede la Municipalidad de Santa Fe. En el encuentro se planteó la necesidad de trabajar articuladamente desde cada área de acuerdo a su competencia bajo el principio de corresponsabilidad.
- **Secretaría de Educación de la Municipalidad de Santa Fe.** Encuentro con Alicia Barletta, responsable del área y con Sebastián Cámara Subsecretario de Educación Inicial. Se com-

partieron las acciones de cada organismo y se programaron acciones conjuntas.

- **Dirección de Derechos y Vinculación Ciudadana e Institucional.** Encuentro con Florencia Gentile, para compartir agendas conjuntas sobre participación ciudadana para infancias y juventudes. En articulación con esta área de municipal se llevaron a cabo en la Escuela secundaria N° 265 Yapeyú y en la Escuela de Enseñanza Secundaria Orientada Particular Incorporada N° 3172 Dr. Gilberto Beltramino de la ciudad de Santa Fe, entre otras instituciones, talleres en el marco de la campaña por el Voto Joven.

MUNICIPALIDAD DE RECONQUISTA

- **Intendencia.** El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes, Juan Cruz Gimenez, visitó la ciudad de Reconquista y se reunió con el intendente Enri Vallejos. El encuentro sirvió para hacer un diagnóstico del estado de situación

de la población de niñas, niños y adolescentes y analizar los principales desafíos que enfrenta el municipio en sus intervenciones territoriales, especialmente en el primer nivel de atención.

MUNICIPALIDAD DE RAFAELA

- **Mesa local para la promoción de la Salud Men-**

tal en adolescentes. El Defensor de Niñas, Ni-

ños y Adolescentes, Juan Cruz Giménez junto a la Directora General zona norte, Judith Galletti, mantuvieron reuniones con Lorena Adoratti, Coordinadora Legal y Técnica de la Secretaría de Desarrollo Humano, y Eliana Negro, Coordinadora del Servicio Local de Niñez.

- **Reunión de trabajo en el Nodo de Salud Rafaela.** Estuvieron presentes la Directora, Mariela

Talani, Coordinadora de Salud Mental, Luciana Galloni, Coordinadora de centros de salud Rafaela, Debora Gluz, Asesor legal, Fabian Pérez, Director de Samco Humberto Primo, Diego Sanchelli. Se presentó un diagnóstico de situación sobre salud y salud mental de las infancias y juventudes en el nodo Rafaela: departamentos Castellanos, Las Colonias y San Martín.

MUNICIPALIDAD DE VENADO TUERTO

- **Intendencia.** El defensor visitó la localidad de Venado Tuerto y fue recibido por el Intendente Municipal, Leonel Chiarella, la Secretaría de Desarrollo Social, Mariana Iturbe, y la Diputada Rosana Bellatti para articular acciones conjuntas en materia de niñez y adolescencia. Los equipos técnicos de la Defensoría en ese marco mantuvieron una reunión con equipos de Niñez, Adolescencia y Familia de Venado Tuerto para conocer las pro-

blemas más recurrentes y elaborar estrategias de abordaje integral y visitaron espacios del Sistema de Justicia Penal Juvenil.

- Encuentro de Servicios locales del Departamento General Lopez para una ronda de trabajo. Este tipo de visitas se enmarca en un trabajo de fortalecimiento y articulación permanente con los gobiernos y servicios locales de toda la provincia.

MUNICIPALIDAD DE SANTA FE

- **Intendencia.** El defensor se reunió con el Dr. Juan Pablo Poletti y su gabinete, Víctor Hadad (Coordinador de Gabinete), Hugo Marchetti (Secretario de Políticas Sociales) y Ana Collins (Directora Ejecutiva del Servicio Local de Niñez y Adolescencia) en la sede la Municipalidad de Santa Fe. En el encuentro se planteó la necesidad de trabajar articuladamente desde cada área de acuerdo a su competencia bajo el principio de corresponsabilidad.

- **Secretaría de Educación de la Municipalidad de Santa Fe.** Encuentro con Alicia Barletta, responsable del área y con Sebastián Cámara Subsecretario de Educación Inicial. Se compartieron las acciones de cada organismo y se programaron acciones conjuntas.

- **Dirección de Derechos y Vinculación Ciudadana e Institucional.** Encuentro con Florencia Gentile, para compartir agendas conjuntas sobre participación ciudadana para infancias y juventu-



des. En articulación con esta área de municipal se llevaron a cabo en la Escuela secundaria N° 265 Yapeyú y en la Escuela de Enseñanza Secundaria Orientada Particular Incorporada N° 3172

MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

- **Casa de las Infancias.** El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, recorrió el espacio destinado a la atención de las infancias un dispositivo que ya cumplió un año de funcionamiento. La recorrida estuvo a cargo de Andrea Fortunio, Directora de Infancias y Familias de la Municipalidad de Rosario. La

Dr. Gilberto Beltramino de la ciudad de Santa Fe, entre otras instituciones, talleres en el marco de la campaña por el Voto Joven.

misma incluyó conocer las instalaciones y espacios de escucha, la presentación de parte del personal que interviene en el abordaje de situaciones y la conversación con equipos de la guardia de atención.

Reuniones y encuentros con gobiernos y organismos de gestión local

- **Frontera.** Del encuentro junto con el Defensor participaron el Intendente Oscar Martínez y funcionarios municipales, la Delegada de Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de Rafaela Mariela Basino. Se analizaron las situaciones que afectan a niñas y niños atendiendo a la particularidad de la ciudad al limitar con la provincia de Córdoba.
- **San Vicente.** El Defensor participó junto a RENATRE del Operativo RURALES RENATRE, actividad enmarcada en la prevención del trabajo infantil rural. Se inauguró una nueva plaza de juegos en la Escuela Rural N° 372 “Juan Pascual Pringles”, en el paraje Los Sembrados, Departamento Castellanos, donde el organismo donó una serie de juegos de plaza para los 50

estudiantes, que fueron instalados por la municipalidad local.

- **Santo Tomé:** Charla informativa en el Instituto Profesorado N° 64, la cual estuvo dirigida a 50 estudiantes del profesorado de nivel primario y de la tecnicatura en administración pública.
- **Coronda. Cuarto Encuentro de Muralismo.** La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe acompañó el Cuarto Encuentro de Muralismo realizado en la ciudad de Coronda. La actividad contó con la articulación institucional de la Municipalidad de Coronda, la Secretaría de Desarrollo Social, la Subsecretaría de Cultura y Educación, el CAF N° 29. En el marco del Día de los Derechos de Niñas y Niños se estamparon consignas asociadas al

juego, la recreación y la participación de infancias y adolescencias. **Erradicación de Trabajo Infantil en basurales.** El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes mantuvo un encuentro con el Intendente de la ciudad de Coronda, Ricardo Ramírez y referentes de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación. El objetivo del encuentro fue abordar estrategias contra el trabajo infantil y la vulnerabilidad en contextos de basurales a través de una articulación intersectorial.

- **Vera y Villa Ocampo.** En el marco de una recorrida por la zona norte de la provincia se visitaron las localidades, realizando en Villa Ocampo un conversatorio con equipos de la Municipalidad sobre atención integral y abordaje de situaciones de niñas, niños y adolescentes. Participaron, además del Defensor: Melania Heinzen, Directora provincial de Niñez del interior de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe y el pediatra Sebastián Bled.
- **Malabrigo.** Se llevó a cabo una reunión con el Intendente Roberto Sponton y parte de los funcionarios del municipio relacionados con el acceso a derechos de niñas, niños y adolescen-

tes a los fines de diagnosticar y priorizar temáticas para una agenda de trabajo compartida.

- **Ceres.** Se desarrolló un encuentro multisectorial del cual formaron parte instituciones educativas, sociales, equipos interdisciplinarios del Gobierno Municipal, representantes del Hospital Regional Ceres, de la Policía Local y trabajadores de APRECOD. Esta reunión tuvo como objetivo la puesta en común del rol de la Defensoría de NNYA en el marco del sistema de protección, el intercambio de las experiencias en torno a los abordajes y acompañamientos y la construcción de una agenda de trabajo común.
- **Galvez.** Se realizó una reunión donde participaron el Intendente Lic. Mariano Busso y su equipo de funcionarios para el acuerdo de lineamientos de trabajo en conjunto.
- **Laguna Paiva.** El Defensor participó de un Conversatorio denominado “Los derechos de niñas, niños y adolescentes. Políticas Públicas y desafíos pendientes”. La actividad estuvo destinada a equipos y miembros de instituciones y organizaciones que trabajan con infancias y adolescencias.

B.3 Universidades, Organismos internacionales, ONGS y Colegios profesionales

Con el objetivo de buscar alianzas y redes para el desarrollo de las funciones de contralor, así como para gestar espacios de formación para la profesionalización de los equipos de trabajo de

todo el Sistema de Protección, se gestaron encuentros con los siguientes ámbitos de formación, investigación y estudio.

Universidades, centros de estudio, investigación y producción de conocimientos

- **Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (UNL)** con la Sec de extensión Luciana Michlig y con el Vicedecano Pedro Sánchez Izquierdo
- **Facultad de Humanidades y Ciencias de la UNL.** Participaron el Defensor junto con la Decana de la FHUC, Prof. Laura Tarabella, la Secretaria Académica, Mg. Bárbara Mántaras, y la coordinadora académica del Ciclo, Mg. Cecilia Odetti.
- **Facultad de Psicología Universidad Católica de Santa Fe.** Se reunió con la Decana Ana Luisa Natta, Secretaria Académica Yanina Alarcón, Sec Extensión Daniela Mendieta, Docente Mario Otazo.
- **Universidad Nacional de Rosario.** El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Juan Cruz Gimenez mantuvo una reunión

con el Rector de la UNR, Franco Bartolacci, en la que además de la presentación formal, se avanzó en una agenda de trabajo y coordinación interinstitucional que comprende -entre otras- capacitaciones, y convenios específicos.

- **ISHIR-CONICET.** El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Juan Cruz Gimenez, se reunió con el director del ISHIR-Conicet, Darío Barrera. El objetivo del encuentro con el referente de este instituto de investigación fue iniciar conversaciones que permitan el diseño de una línea de trabajo en torno a la historización de las infancias y los abordajes interdisciplinarios de niñas, niños y adolescentes en Santa Fe.



- **UNICEF.** Se mantuvo un encuentro con la Universidad Pedagógica Nacional para establecer una posible estrategia de articulación en materia de construcción de conocimientos entre ambas instituciones.
- **Sociedad de Pediatría Rosario.** El Defensor participó de una reunión con la nueva comisión directiva de la Sociedad Argentina de Pediatría, Sede Rosario. Se estableció una agenda de trabajo para abordar de manera conjunta sobre las siguientes temáticas: la baja de índices de inmunización, el uso de pantallas, el síndrome de abstinencia neonatal, y en términos de recursos el notorio déficit de pediatras especialmente en Atención Primaria, entre otros temas prioritarios.
- **Centro de estudios Nexo territorio de Ideas.** Se organizó una actividad conjunta con Nexo, Territorio de Ideas para conversar sobre aspectos del Sistema de Protección de Niñas, Niños

Organismos Internacionales

- **Ciudades Educadoras.** Rosario. El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Juan Cruz Gimenez, recibió a la directora de la Red de Ciudades Educadoras, Sra. Laura Alfonso. El movimiento de Ciudades Educadoras nació en Barcelona en 1990, del cual la ciudad de Rosario forma parte. Guiados por objetivos en común, se inició un diálogo y compromiso de líneas de acción conjuntas.

y Adolescentes, el rol de las Defensorías y la importancia del trabajo en red para acompañar a las familias. Participaron instituciones y organizaciones de los barrios Santo Domingo, San Agustín, San Pantaleón y profesionales de Centros de Acción Familiar y Centros Residenciales y estudiantes comprometidos con las infancias y adolescencias de la ciudad de Santa Fe.

- **CIPPEC.** El Defensor sostuvo una reunión con el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento junto con el área de Política Institucional de la Defensoría para conocer las temáticas que están investigando y trabajar por posibles articulaciones en el desarrollo del plan de trabajo de la DNNyA.
- Teniendo en cuenta la agenda temática de la Defensoría se establecieron encuentros de presentación institucional con las siguientes organizaciones: FAROS DIGITAL, Fundar, Chicos. Net, Grooming argentina, Red por la Infancia.

- **OIT.** Se sostuvo un encuentro de presentación de la nueva autoridad de la DNNyA para establecer posibles articulaciones con el organismo internacional.
- **UNICEF.** Se programó una reunión para conocer la programación del Plan País del organismo internacional para los próximos años de cara a articular posibles acciones en conjunto.



Colegios profesionales

- **Colegio de Psicólogos Santa Fe.** El Defensor se reunió con la Presidenta del Colegio Victoria Castro. El encuentro tuvo como objetivo avanzar hacia un Convenio de Cooperación para desarrollar acciones conjuntas para la formación y capacitación profesional, el desarrollo de pasantías para psicólogos/as recién matriculados/as, así como la elaboración de guías de intervención en derechos de la niñez y adolescencia.
- **Colegio de Psicólogos Rosario.** El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, se reunió con la presidenta del Colegio de Psicólogas y Psicólogos de la Provincia de Santa Fe Natalia Palma. La reunión fue un espacio para reflexionar sobre el contexto social y las tramas territoriales donde niños, niñas, adolescentes y jóvenes habitan sus experiencias de vida, así como también para pensar articulaciones posibles poniendo a la salud mental como un eje transversal de otras problemáticas y como un derecho social humano fundamental de las personas.
- **Colegio de Psicopedagogos.** El Defensor se reunió con las autoridades del Colegio su pre-

sidenta Rubi Fiorino y Marina Cimadamore. Se compartieron agendas de cada organismo y se programaron acciones conjuntas.

- **Colegio Nutricionistas Santa Fe 1era circunscripción.** En el marco del encuentro se presentaron los resultados del segundo informe sobre salud comunitaria, un relevamiento realizado en instituciones deportivas del cordón oeste de la ciudad de Santa Fe. Además se delineó una posible agenda de trabajo conjunta orientada a la promoción de la salud en clave de derechos para niñas, niños y adolescentes.
- **Colegio de Abogados de Rosario.** Del encuentro participaron la Dra. Valeria Argüello, Vicepresidenta del Colegio de Abogados de Rosario, y la Dra. Gabriela Córdoba, miembro del Directorio. Entre los ejes abordados se destacan: cuestiones relativas a la figura del abogado del niño, dificultades en trámites administrativos y procesos judiciales, la articulación en temas que competen a ambas instituciones y la importancia de generar acciones que promuevan el enfoque de derechos en la formación de profesionales.



B.4 Redes y reuniones con organizaciones sociales y comunitarias

- **Asociación Civil Sociología del Litoral.** Se reunió el Defensor con Julieta Zana Directora de la asociación. Se compartieron las acciones de cada organismo y se programaron acciones conjuntas.
- **Asociación Civil “Si nos reímos, nos reímos todos”.** El Defensor recibió a Aristides Álvares, presidente de la Asociación Civil dado el impacto negativo que el bullying tiene sobre niñas, niños y adolescentes, y la importancia de generar espacios participativos que permitan dar la palabra a los mismos, generando conciencia sobre el buen trato y la convivencia, se acordaron líneas de trabajo conjunta.
- **ONG “Hablemos de Bullying”.** El Defensor se reunió con el concejal Pablo Mainer, fundador de la ONG y de la alianza AntiBullying Argentina. La organización, con sede en Santa Fe, despliega su labor tanto en toda la provincia como en el resto del país. El encuentro sirvió para poner en agenda miradas compartidas acerca del buen trato y la convivencia libre de violencias para niñas, niños y adolescentes.
- **Fundación Sinergia Educativa.** El Defensor se reunió con Andrea Rossi, presidenta de la ONG dedicada a generar espacios de diálogo y formación relacionados a los nuevos paradigmas en educación.
- **Foro por la Infancia.** Del encuentro participaron la Asociación Civil Juanito Laguna; Rincón Cultural y Fundaniños. Se realizó un intercambio sobre la modalidad de trabajo de las instituciones y un diagnóstico de la situación de las infancias.
- **Asociación Civil Abriendo el juego.** Del encuentro participaron referentes de la organización, Ernesti Benito y Gabriela Cuesta. El objetivo del encuentro fue poner en agenda el acceso a la recreación y al juego como un derecho de niñas y niños y pensar en acciones conjuntas entre la Defensoría y las organizaciones de la sociedad civil.
- **Jardín N° 1491 Nuestra Señora de los Sin Techo.** El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes, Juan Cruz Gimenez, se reunió junto con el Defensor del Pueblo adjunto zona norte, Estanislao Parreño, y la Directora de Jardín 1491 Nuestra Señora de los Sin Techo. El objetivo fue conocer la experiencia y trabajo del Movimiento de los Sin Techo para articular y fortalecer con las líneas de trabajo de la Defensoría de NNYA en materia de cuidados, promoción y protección de derechos de infancias y adolescencias.
- **Pastoral de la Arquidiócesis de Santa Fe.** El Defensor se reunió con referentes de la Pastoral Arquidiocesana. El encuentro se llevó a cabo en la sede de la Defensoría en Santa Fe y contó con la presencia de integrantes de la Pastoral Juvenil, la Acción Católica, el Área de Jóvenes y el Consejo de Protección, que integran la Pastoral.
- **Asociación Civil Barbiana.** El Defensor visitó el centro de día de la organización orientada a la generación de espacios educativos, afectivos y creativos apoyados en la formación integral.
- **Fundación Manos Abiertas Rafaela.** El Defensor se reunió con representantes de la Fundación para conocer el proyecto institucional y las acciones que lleva adelante en Rafaela.

tro participaron referentes de la organización, Ernesti Benito y Gabriela Cuesta. El objetivo del encuentro fue poner en agenda el acceso a la recreación y al juego como un derecho de niñas y niños y pensar en acciones conjuntas entre la Defensoría y las organizaciones de la sociedad civil.

El Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes, Juan Cruz Gimenez, se reunió junto con el Defensor del Pueblo adjunto zona norte, Estanislao Parreño, y la Directora de Jardín 1491 Nuestra Señora de los Sin Techo. El objetivo fue conocer la experiencia y trabajo del Movimiento de los Sin Techo para articular y fortalecer con las líneas de trabajo de la Defensoría de NNYA en materia de cuidados, promoción y protección de derechos de infancias y adolescencias.

El Defensor se reunió con referentes de la Pastoral Arquidiocesana. El encuentro se llevó a cabo en la sede de la Defensoría en Santa Fe y contó con la presencia de integrantes de la Pastoral Juvenil, la Acción Católica, el Área de Jóvenes y el Consejo de Protección, que integran la Pastoral.

El Defensor visitó el centro de día de la organización orientada a la generación de espacios educativos, afectivos y creativos apoyados en la formación integral.

El Defensor se reunió con representantes de la Fundación para conocer el proyecto institucional y las acciones que lleva adelante en Rafaela.



- **Espacio comunitario Fundaniño en barrio Chalet, ciudad de Santa Fe.** El Defensor visitó la institución ubicada en la ciudad de Santa Fe que trabaja junto a niños y niñas del barrio realizando actividades de recreación.
- **Fundación Mateo Esquivó Santa Fe.** El Defensor mantuvo una reunión con la Directora Ejecutiva Lucía Persoglia. Durante el encuentro se compartió el trabajo cotidiano orientado al acompañamiento de niñas y niños junto a sus familias que atraviesan tratamientos oncológicos. Esta labor se realiza en articulación permanente con el Hospital de Niños “Dr. Orlando Alassia” y con la red de salud del centro-norte provincial, a través de capacitaciones a equipos de trabajo y del acompañamiento integral a las familias durante todo el proceso de tratamiento.
- **Fundación Ángel.** Junto al equipo de Monitoreo el Defensor visitó el centro residencial de la Fundación ubicado en la localidad de Reconquista.
- **Fundación SEDHA (Rosario).** El Defensor participó de la inauguración de un nuevo espacio de SEDHA en la ciudad de Rosario, destinado al abordaje de la salud mental de adolescentes, en el marco del convenio de cogestión entre la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe y la Fundación.
- **Fundación Fraternitas.** El Defensor participó de la conmemoración de los 40 años de la Fundación y 32 años de creación del Área de Mediación.
- **Jardín Comunitario Huellitas, Santa Fe.** El Defensor visitó el jardín destinado a primera infancia ubicado en el barrio Villa Hipódromo de la ciudad de Santa Fe. Un espacio comunitario que brinda cuidados a niños y niñas de diferentes barrios de la ciudad.
- **Centro Residencial Mundo Pequeño.** El Defensor visitó junto a la Directora Zona Norte el centro residencial “Mundo Pequeño” de la ciudad de Santa Fe. Entrevista con su Director Raúl Dalienger.
- **Jardín de infantes “Las Hormiguitas” Rosario.** El Defensor visitó el Jardín de infantes “Las Hormiguitas” en el marco de su 16 aniversario. Se trata de un espacio de educación inicial de la Biblioteca Popular Pocho Lepratti, ubicado en el Barrio La Tablada de Rosario. Fue recibido por el Coordinador de estos dispositivos, Carlos Nuñez y por la Directora del jardín. Además de recorrer las instalaciones también se hizo un recorrido histórico de la institución, y su vinculación permanente con la comunidad del barrio.
- **Centro de Día Juanito Laguna Santa Fe.** El Defensor visitó el espacio que trabaja con niñas y niños en situación de calle de la ciudad de Santa Fe.
- **Espacio comunitario MTL Costa Santa Fe.** Se visitó el espacio que trabaja con niñas, niños y adolescentes de barrio El Pozo. Allí se realizan actividades recreativas, talleres de cerámica y de comunicación dirigido a adolescentes.

B.5 Participaciones en encuentros, Congresos y Jornadas

- **Formalización de convenios con Centros de Día.** El Gobierno de la Provincia, a través del Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano convocó al Defensor a participar de la firma de convenios. La actividad se llevó a cabo en la ciudad capital, buscando fortalecer el Programa de Asistencia a los Centros de Día, espacios donde se acompaña y protege a niñas, niños y adolescentes en situaciones de vulnerabilidad.
- **Participación y acompañamiento de la Sexta edición de “EL OTRO FESTIVAL”.** Rosario. El Defensor participó de la apertura oficial del “El Otro Festival” realizado en el Centro Cultural Parque de España, de la ciudad de Rosario.
- **10 años campaña ANIMATE.** El Defensor participó de la apertura de la jornada por la conmemoración de los 10 años de la campaña realizada en octubre en el Auditorio ATE.
- **San Justo - VIII Encuentro de la Red Argentina de Ciudades Educadoras. “Ciudad educadora, aula en acción: La innovación como pilar de la transformación”.** El Defensor participó de este encuentro que se constituyó en un espacio de reflexión, intercambio y construcción colectiva donde las ciudades participantes compartieron estrategias educativas innovadoras que responden a los desafíos actuales, con la educación como motor de transformación social, económica y ambiental.
- **Encuentro de la Red de Ciudades Niños y Niñas. Red Internacional Francesco Tonucci.** El Defensor participó activamente de las jornadas que se realizaron en Rosario, con la presencia del reconocido pedagogo y dibujante, impulsor de las Ciudades de los Niños, Francesco Tonucci. En primer lugar, estuvo presente en la apertura de

la reunión de la Red Argentina de la Ciudad de las Niñas y los Niños. Posteriormente, acompañó el diálogo entre el Consejo de Niñas y Niños de Rosario y el propio Tonucci, antesala de la inauguración oficial de la muestra «Imaginar la Ciudad», en el CCPE, así como también participó de la conferencia y presentación de la nueva edición de su libro «La Ciudad de las Niñas y los Niños», en el Teatro Municipal La Comedia.

- **Cabe mencionar que en el marco de la visita a Rosario**, Francesco Tonucci visitó la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y fue recibido por el Defensor donde se firmó un convenio de colaboración con la Asociación Francesco Tonucci.
- **III Encuentro Nacional de Justicia Penal Juvenil**. Junta Federal de Cortes. San Juan. 3 y 4 de septiembre de 2025. (falta descripción de la actividad como en los otros)
- **XVI Congreso Latinoamericano de Niñez, Adolescencia y Familia**. Ponencia a cargo del Defensor de NNyA de la provincia de Santa Fe. Juan Cruz Giménez: “De la prohibición a la regulación. Los dispositivos celulares en ámbitos escolares en la provincia de Santa Fe (Argentina)”. 16 y 17 de Octubre de 2025.
- **“Congreso sobre Abordaje de los Riesgos en Entornos Digitales para Niñas, Niños y Adolescentes”**,. El Defensor participó del Congreso organizado por UNICEF y OCEDIC, el 25 de septiembre (2025) en CABA.
- **Encuentro Nacional de Legisladores provinciales por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes**. 25 de septiembre de 2025 en CABA. En dicha oportunidad, el Defensor compartió experiencias de trabajo que la institución lleva adelante desde hace más de 10 años en el marco de una mesa sobre el rol de las y los Defensores provinciales de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes en el trabajo articulado entre el nivel nacional y jurisdiccional.
- **Jornada “Co-Creando Futuros. Estrategias de cuidado para las infancias y la adopción como restitución de derechos”**. Bolsa de Comercio (BCR) de la ciudad de Rosario. El encuentro fue impulsado por Matías Peralta Proske, autor del libro “Soy el Matías”, la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, el RUAGA, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, el Instituto de Ciencias Humanas y la Fundación de la Bolsa de Comercio Rosario. La jornada se desarrolló a través de diversos paneles con el ob-

jetivo de brindar información y reflexionar acerca del Sistema de Protección y la garantía de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

- **Jornada “Del Sistema de protección a la adopción: tiempos, procesos y vínculos”**. El encuentro se llevó a cabo en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral en el marco del Día Mundial de la Adopción. La actividad contó con la participación de diferentes profesionales que abordaron el proceso legal, los vínculos, la promoción y protección de derechos, así como también la experiencia a través de una familia adoptante.
- **“Formación en Cuidados Alternativos de niñas, niños y adolescentes en Santa Fe. Promoción y fortalecimiento de prácticas de calidad en Centros de Cuidados Alternativos Residenciales”**. El Defensor participó de una actividad que se llevó a cabo en el marco de las distintas acciones de formación y actualización que realiza la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia. El objetivo fue fortalecer las prácticas institucionales y así optimizar los estándares de cuidados. Salón Metropolitano. Rosario.
- **Seminario Internacional “(CON)VIVIR en clave de derechos de infancias y adolescencias”**. El encuentro se realizó en la ciudad de Córdoba y reunió a referentes locales, adolescentes y organizaciones en tres espacios de diálogo y formación.; Fue organizado en el marco del Pre Congreso Mundial del XI Congreso Mundial sobre Infancia y Juventud, que se celebrará en Oporto, Portugal en 2026. La jornada articuló la participación de organismos provinciales, universidades, gobiernos locales, organizaciones sociales y adolescentes de la provincia de Córdoba.
- **Encuentro del Foro de Defensorías del Pueblo de la Región Centro**. El Defensor Juan Cruz Gimenez, participó en la ciudad de Córdoba de la firma del Estatuto del Foro de Defensorías del Pueblo de la Región Centro, acto que contó además con la presencia de Defensores y Defensoras de Niñas, Niños y Adolescentes de todo el país. El Foro de Defensorías del Pueblo de la Región Centro se constituye como una instancia permanente de integración regional, articulación interjurisdiccional y cooperación técnica entre las Defensorías de Santa Fe, Córdoba y Entre Ríos, con el objetivo de fortalecer la promoción y defensa de los derechos humanos desde una perspectiva federal.

C. DIRECCIONES GENERALES

En el marco de la asunción del nuevo Defensor desde las Direcciones Generales de la institución se empezaron gestiones y reuniones tanto internas como externas para la mejora del funcionamiento institucional.

Se desarrollaron reuniones internas mensuales entre las Direcciones Generales Zona Norte, Sur y con la Dirección Gral. de Modernización a los fines

de unificar criterios y coordinar las acciones de la Defensoría en el norte y en el sur de la provincia. Estas reuniones se mantuvieron durante el primer semestre de 2025 y en el segundo semestre -con la designación del Defensor de Niños, Niñas y Adolescentes, Juan Cruz Giménez- fueron convocadas a instancias del Defensor en las sedes de Rosario y/o Santa Fe.

C.1 Dirección General Zona Norte

Reuniones con organismos de cara a la articulación o abordaje de situaciones

- 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. En dichas reuniones se abordaron temas como familia solidaria, salud mental y consumo, centros residenciales, medidas de protección excepcional, entre otros.
- 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.
- Directora del Interior de la Secretaría de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia, Melania Heinzen en función de situaciones particulares de niños bajo el sistema de protección integral, y en especial por la adopción de medidas de protección excepcional.
- Directora de Desarrollo Psicoemocional de la Secretaría de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia, Yanina De Giusti, en función de situaciones particulares de niños bajo el Sistema de protección integral con situaciones de salud.
- Secretaría del Órgano de Revisión de Salud Mental Dra. Lucrecia Fascioli y con la Directora Lucía Gómez Iriondo por situaciones de niños y adolescentes con padecimientos subjetivos y consumo en el Sistema de protección integral.
- Colegio de Abogados de Santa Fe, con la vicepresidente Malvina Cavalieri, y su equipo Fabiana Sosa, Martín Benitez, Inés Pintos y Lorena Gutierrez. Se abordaron temas como el del abogado del niño y la necesidad de su reglamentación, las demoras en los pagos a los

abogados del niño, las internaciones involuntarias, entre otros.

- Registro Civil de Santa Fe, con el Director Sergio Duarte y su equipo Agustina Stavole y Verónica Viola sobre temas como los asesoramientos legales en operativos móviles, identidad, filiación, reconocimientos, cambio de apellido, adopción, inscripción en casos de gestación por sustitución, entre otros.
- Directora del Ruaga, Adriana Bonelli y su equipo, Mariana Storer, para coordinar acciones de monitoreo del Ruaga.
- Centro de Asistencia a la Víctima Santa Fe de la Defensoría del Pueblo, la Unidad fiscal especializada en Justicia Penal Juvenil (JPJ) y los Fiscales del Ministerio Público de la Acusación (MPA) del nuevo Sistema de Justicia Penal Juvenil.
- Servicio Local de Sunchales a los fines de coordinar acciones en el marco del programa de fortalecimiento de Servicios Locales.
- Concejales en el Concejo Municipal de San Carlos Centro.
- Reunión en Anexo de la Cámara de Diputados por la presentación de la Guía y proyecto de Ley Ema.
- Servicio Local de Coronda, con la Secretaria de Acción Social Cindi Fogliati, y su equipo, junto a la Defensoría de NNyA de Nación por el tema basurales.

A los fines de brindar una mayor efectividad de las intervenciones y con ellas una mejor implementación de los derechos de las y los NNyA, se han profundizado las acciones de articulación

en las intervenciones del Área de Atención con otras dependencias del Estado en sus distintos niveles que abordan la problemática de la defensa de los derechos de las y los NNyA. La siguiente enumeración es sólo enunciativa y comprende a los organismos con los que más frecuentemente se trabaja:

- En el ámbito nacional: con los Centros Integrador Comunitarios (CIC), con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, con la Defensoría Nacional de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, (entre otros);
- En el ámbito provincial: con la Secretaría de

Participación en reuniones sobre la temática de derechos de niños, niñas y adolescentes, acompañando al Defensor de Niños, Niñas y Adolescentes

- Reuniones con los Colegios profesionales de Psicólogos y Psicopedagogos.
- Reuniones con los intendentes de Municipios y Comunas y/o servicios locales: Santa Fe, Santo Tomé, Galvez, Recreo, San Agustín, Rafaela, San Carlos Centro, Frontera, Reconquista, Avelleda, Vera, Malabrigo, Villa Ocampo, entre otros.
- Reunión con Concejales en el Consejo Deliberante de Santa Fe.
- Reuniones en universidades: Facultad de Psicología (UCSF), Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (UNL).
- Reunión con la Secretaría de Derechos Humana-

los Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia; con las distintas áreas del Ministerio de Salud, Aprescod, Salud Mental; con las distintas áreas del Ministerio de Educación, equipos socioeducativos; con las distintas áreas del Ministerio de Justicia y Seguridad, con el RUAGA, con el CAD perteneciente a Seguridad y Justicia y a Desarrollo Humano (entre otros)

- En el ámbito municipal y comunal: con los Servicios Locales de los Municipios y Comunas, (entre otros);
- ONGs y organizaciones de la sociedad civil.

nos, con la Secretaría de Asuntos Penales y Unidad Fiscal Especializada en JPJ, con Defensoría de NNyA Nacional, Centros de Asistencia Judicial, Ciencia y Técnica, Copisma, Órgano de Revisión de Salud Mental, Equipo Socioeducativo, Asociación Civil Sociología del Litoral, Agencia Nacional de Discapacidad, con la Subsecretaría de Discapacidad, con el RUAGA, con Colegios Profesionales, con la Facultad de Psicología de la UCSF y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (UNL), entre otros.

- Reunión en Defensoría, sede Rosario, con la Secretaría de Niñez, Daniela León y su equipo por tema centros residenciales.

Participación y/o Asistencia a Jornadas, Eventos y Conversatorios

- Feria del Libro de Santa Fe. Presentación del libro de Florencia Alifano “Una estrella en camino”, realizada en la Estación Belgrano.
- Feria Provincial de Proyectos organizada por el Ministerio de Educación. Selección de trabajos, realizada en la Estación Belgrano.
- Conversatorio “Los Niños, Niñas y Adolescentes en los entornos digitales: el desafío de su regulación” realizado en la sede de Apel.
- Jornada sobre “Inversión social y primera infancia” realizado en la sede de Apel, Santa Fe.
- Jornada sobre “Adopción – Del Sistema de Protección a la Adopción – Tiempos procesos y Vínculos”, coorganizada con la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Participación junto al Defensor en la capacitación a alumnos del profesorado IES 64 de

Santo Tomé

- Asistencia al acto de jura de la Constitución Provincial a cargo del Servicio Público de la Defensa Penal, Dra. Estrella Moreno Robinson, en el centro cultural de la UNL.
- Encuentro por la Educación y Crianza respetuosa, a cargo de Maritchu Seitún y Gisela Rugna, organizado por el Concejal Pablo Mainer, en el Concejo Deliberante de Santa Fe.
- Asistencia al acto de entrega de reconocimientos a personas e instituciones que trabajan en la defensa de los derechos de las infancias en el Concejo Deliberante de Santa Fe, con motivo del mes de las infancias.
- Primer Encuentro de familias del Programa Hogar Familia de la Subsecretaría de Personas con Discapacidad del Ministerio de Desarrollo

Social de la provincia de Santa Fe, realizado en el complejo el Túnel.

- Participación junto al Defensor y Soledad Martínez (Def. del Pueblo) de la Jornada en la Cámara de Diputados “Desconectados para

conectar”.

- Participación junto al Defensor en la audiencia pública ante la Comisión de Derechos y Garantías en el marco de la Convención Reformadora de la Constitución de Santa Fe.

Participación y/o Asistencia a Jornadas, Eventos y Conversatorios

Desde la Dirección General Zona Norte se lleva adelante el acompañamiento y la tutoría institucional de estudiantes universitarios que desarrollan sus prácticas pre-profesionales en la Defensoría zona Norte. Específicamente se reciben estudiantes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales entre otras. Así como también se reciben inquietudes desde otros espacios educativos con los cuales se plantean instancias de intercambio y promoción. A lo largo del año 2025 se desarrollaron las siguientes líneas de acción

en este sentido:

- Práctica pre-profesional Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales – UNL – Segundo cuatrimestre
 1. Estudiantes: Laila Patriarca.
 2. Tutora institucional (DNNyA): Judith Galletti
 3. Período: Agosto – Noviembre de 2025
 4. Producto: Informe Diagnóstico Medidas Excepcionales ciudad de Santa Fe, informe de atención de casos.

Articulación con el Poder Judicial

- Con los Defensores del Nuevo Sistema de Justicia Penal Juvenil de Santa Fe, a los fines de unificar los criterios y coordinar las notificaciones mediante la OGJ a la Defensoría, para comparecer y/o tomar conocimiento de las audiencias en las que resulten imputados adolescentes, en el marco del Monitoreo de la Implementación del Nuevo Código de Justicia Penal Juvenil. Hasta el momento, sólo en algunos casos la Defensoría venía recibiendo notificaciones de audiencias.
- Reuniones por casos de litigios estratégicos (Chaco/Santo Tomé) con Procurador de la Corte Jorge Barraguirre, Defensor Gral. de Cámara Jorge Giménez, Dirección de Niñez Inés Larriera, Servicio Local de Santo Tomé Rolando Acevedo, Secretaría de Derechos Humanos Milagros Rivaderra y Defensoría de NNyA Nacional.
- Reuniones para articular acciones con el Defensor Gral de Cámara Jorge Giménez y Defensores generales y zonales.
- Presentaciones judiciales: Durante el año 2025 se realizaron presentaciones y se compareció formalmente en procesos judiciales de diver-

sos fueros del sistema civil (Juzgados de Distrito, Circuito y Juzgados de Familia, y del Sistema Penal Juvenil) por notificaciones recibidas de la Oficina de Gestión Judicial.

- En el marco del Monitoreo de la Implementación del Nuevo Código de Justicia Penal Juvenil que comenzó en el mes de junio de 2025 se asistió a las audiencias a las que la DNNyA fue convocada y se tomó conocimiento de las situaciones de jóvenes imputados de delitos.
- Desde el mes de mayo del 2023, la Defensoría se encuentra facultada a comparecer formalmente en procesos judiciales que ameriten nuestra participación legal, y de esta manera visualizar -a través del Sistema de Autoconsulta de Expedientes del Poder Judicial de Santa Fe (SISFE)- todo el expediente judicial para tomar cabal conocimiento de los extremos jurídicos de la situación. De esta manera, desde la Institución se acompaña el proceso de modernización iniciado desde el Poder Judicial que implica la digitalización integral de todos los expedientes judiciales y la progresiva eliminación del soporte papel.

Articulación, apoyo y seguimiento de otras áreas de la DNNyA

Desde la Dirección General Zona Norte se llevan adelante diversas actividades relacionadas

con el trabajo cotidiano de la Defensoría. Algunas actuaciones son parte de la estrategia asu-

mida de apoyo y acompañamiento en situaciones críticas a otras áreas como Atención Integral o Monitoreo, iniciando también actuaciones propias a partir de hipótesis de trabajo que se creen necesarias para el despliegue de los objetivos de la Defensoría.

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 en este semestre; Audiencias (audiencias formales dentro de tramitaciones judiciales); Otras actividades como visitas domiciliarias, asistencia a actividades de promoción, protocolares, etc).

Con el área de Atención Integral, se ha continuado trabajando en la asistencia y asesoramiento jurídico de casos determinados que revisten mayor gravedad o complejidad, participando de reuniones, asistencia a audiencia y/o elaboración de alguna herramienta jurídica.

Articulación interna según la temática con otras áreas específicas de la Defensoría del Pueblo

La articulación de las distintas áreas de la Defensoría que tienen incumbencia en la temática de viene necesaria y permite potenciar los recursos humanos y de organización existentes, a los fines de brindar una respuesta acorde con la complejidad que plantean hoy las situaciones que día a día se presentan, las que generalmente no refieren en forma recortada a tal o cual temática en particular, sino que pueden involucrar múltiples aristas, las que requerirán la intervención de la DNNyA y de una o varias áreas de la Defensoría del Pueblo, a la vez, de manera coordinada. Las áreas de la Defensoría del Pueblo con las que se llevaron adelante acciones de articulación interna en relación a algunas problemáticas de niños, niñas y adolescentes son:

- Órgano de Revisión de Salud Mental para situaciones de consumo y salud mental, dado que es cada vez más creciente el número de situaciones de adolescentes con padecimientos mentales y situaciones de consumo que requieren de un abordaje especializado y articulado entre las distintas áreas del Estado.
- Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo frente a todo tipo de violencias que tengan como víctima a un NNyA y requieran asistencia y/o prácticas restaurativas.
- Dirección de Salud ante situaciones de vulneraciones del derecho a la salud de NNyA,

falta o dificultad en el acceso a la salud, falta de cobertura del sistema público o privado.

- Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos a los fines de que puedan brindar alguna herramienta útil para trabajar los acuerdos entre los progenitores respecto del régimen de cuidado y comunicación y alimentos y otros conflictos parentales que afectan directamente a las NNyA.
- Dirección de Descentralización Territorial -zona norte- las Delegaciones y Oficina Móvil a los fines de llevar adelante acciones con los Servicios Locales de las diferentes ciudades y localidades del centro norte de la provincia.
- Instituto de formación e innovación en gestión pública para desarrollar y promover la formación, actualización y perfeccionamiento de los recursos humanos que se desempeñan dentro del Estado.

Durante el año 2025 se han desarrollado conjuntamente, instancias de capacitación en el uso responsable de los entornos digitales, violencia digital, consumo en entornos digitales -como casinos virtuales o plataformas de juegos on line- cibercrimitos, ciberbullying, ludopatías, entre otras temáticas que afectan a NNyA y que se presentan cada vez con mayor asiduidad en la Defensoría.

C.2 Dirección General Zona Sur

a. Reuniones Institucionales de Gestión:

- Reunión con Rector de la Universidad Nacional de Rosario en sede de gobierno (U.N.R.), Lic. Franco Bartolacci, para llevar adelante una agenda de trabajo con el

Defensor Juan Cruz Giménez

- Reunión con el Ministro de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia Dr. Jorge Baclini en Tribunales de Rosario para abordar temáticas referentes a niños, ni-

ñas y adolescentes.

- Reuniones con Jueces, Defensores Civiles y Zonales de la Circunscripción 2da. de Rosario organizadas por el Juez de Cámara Dr. Marcelo Molina. En dicha reunión participaron la mayoría de los jueces de Familia de la ciudad de Rosario, así como jueces de Casilda, Villa Constitución. También asistió el Defensor de Cámara de la 2da. Circunscripción.
 - Participación en reunión de la Comisión Provincial Interministerial en Políticas de Salud Mental y Adicciones (CO.P.I.S.M.A.), para poner en conocimiento las acciones que está llevando la Defensoría de Niños, niñas y adolescentes sobre la temática.
 - Reunión con la Secretaría de Desarrollo Humano de Villa Gobernador Gálvez y con el equipo del Servicio local de dicha localidad para abordar temáticas en común, generales y también, situaciones individuales.
 - Reuniones con el Servicio local de la Municipalidad de Venado Tuerto y con la Delegación de la Secretaría Provincial de Niñez de la Región de Venado Tuerto para intercambiar sobre distintas temáticas.
- b. Participación en reuniones sobre la temática de derechos de niños, niñas y adolescentes, acompañando al Defensor de Niños, Niñas y Adolescentes
- Reuniones con el Centro de Asistencia a la Víctima dependiente de la Defensoría del Pueblo - Sede Rosario (C.A.V.) para abordar temáticas en común de ambas instituciones.
 - Reuniones con la Sociedad de Pediatría Rosario a efectos de discutir distintas cuestiones que afectan gravemente a niños/as y jóvenes, así como también el trabajo cotidiano de médicos, en especial pediatras en la ciudad de Rosario.
 - Participación en las reuniones mensuales del Concejo Municipal de Infancias de la ciudad de Rosario que se desarrollan en la sede de la "Casa de las Infancias" dependiente de la Municipalidad de Rosario.
 - Reunión con funcionarios del Ministerio de Seguridad de la provincia con el fin de abordar diferentes temáticas sobre

seguridad para niños/as y jóvenes, así como la implementación del nuevo Código Procesal Penal Juvenil (Ley provincial 14228).

c. Participación y/o Asistencia a Jornadas, Eventos, Conversatorios sobre la temática de derechos de niños, niñas y adolescentes

- Participación en la ciudad de Buenos Aires del 5to. Encuentro Nacional de Legisladores Provinciales por los Derechos de Niños/as y Adolescentes, octubre 2025.
- Capacitación Interna para las áreas de la Defensoría de Niños, Niñas, Adolescentes sobre el nuevo Código Procesal Penal Juvenil (Ley Provincial 14228).
- Capacitación organizada por el Ministerio Público de la Defensa "Seminario sobre Defensa Penal Juvenil" en el marco de la implementación del nuevo Código Procesal Penal Juvenil (Ley Provincial 14228).
- Participación en la presentación del Programa denominado "Vax Team" del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe, para impulsar el acceso a la vacunación en la Provincia de Santa Fe, con un incentivo especial para niños, niñas y adolescentes.

d. Articulación con el Poder Judicial

- Reuniones por articulación con Defensoría de Cámara por acceso a patrocinio en tramitaciones judiciales y administrativas de Mujeres Detenidas.
- Reuniones con funcionarios del Poder judicial de la Circunscripción de Venado Tuerto, Juez de Familia, Funcionarios del Ministerio Público de la Acusación (M.P.A.) y del Ministerio Público de la Defensa.

e. Articulación, apoyo y seguimiento de otras áreas de la DNNyA

- Reuniones sobre seguimiento de acciones del área de Monitoreo e Investigación en Políticas Públicas.
- Reuniones con el equipo del área de Atención Integral Zona Sur, por abordajes generales o individuales.
- Reuniones y acciones con el equipo del Área Jurídica de la Defensoría Zona Sur.

f. Articulación externa según la problemática con otros organismos del Estado Nacional,

Provincial o Municipal y con ONGs y organizaciones de la sociedad civil.

- Reuniones presenciales y virtuales con la Defensoría Nacional por situaciones individuales, y generales sobre acceso

a derechos de niñas, niños y adolescentes, así como trabajo sobre las realidades institucionales de la Defensoría Nacional, y la Defensoría de la Provincia de Santa Fe.

D. 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.

Esta área tiene como misión brindar asesoramiento legal y técnico para la adecuación del accionar institucional a las normativas provincia-

les, 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.

D.1 Articulación con el Poder Judicial

Registro de notificaciones

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 funcionamiento 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 Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, 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 institución. Es dable destacar que a partir de la Resolución DNNyA Nro. 32/24, esta Subdirección depende de la Dirección General Zona Sur, por lo que los datos cuantitativos volcados a lo largo del presente informe, se refieren exclusivamente a la Sede Sur de esta institución. De allí, que se podrán advertir diferencias notables en relación a la información plasmada en informes de años anteriores, cuyo alcance era provincial.

Durante el año 2025 en la Sede Sur se recibieron 350 notificaciones judiciales. De dicho universo, un 91.42 % corresponden al sistema civil (320 piezas notificatorias) y un 8.58 % al sistema penal (30 piezas notificatorias).

Del sistema civil (320 cédulas), el 99,69% de las comunicaciones judiciales recibidas provinieron desde el fuero de familia (319 cédulas) a saber: 311

desde los Juzgados de Familia del Distrito Rosario, 6 notificaciones desde el Juzgado de Familia del Distrito Cañada de Gómez, y 2 cédulas desde

el Juzgado de Familia del Distrito Casilda. El 0.31 % restante (1 cédula) corresponde al Juzgado de Ejecución de Circuito de la Ciudad de Rosario. En relación al sistema penal (30 cédulas), se recibieron 19 notificaciones desde la Oficina de Gestión Judicial; 5 del Juzgado de Menores del Distri-

to Rosario, y 6 notificaciones desde el Ministerio Público de Rosario.

El total de las notificaciones recibidas fueron a su vez clasificadas por temática, resultando los siguientes indicadores a nivel provincial:

NOTIFICACIONES RELACIONADAS CON EL PROCEDIMIENTO DE DISPOSICIÓN DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL:	282
NOTIFICACIONES RELACIONADAS CON LA SITUACIÓN DE ADOPTABILIDAD Y EL PROCEDIMIENTO DE ADOPCIÓN:	25
NOTIFICACIONES RELACIONADAS CON PROBLEMÁTICAS DE SALUD MENTAL	10
CAUSAS PENALES	30
OTROS CAUSAS	3

1. Notificaciones relacionadas con el procedimiento de disposición de Medida de Protección Excepcional (art. 51 Ley Pcial. N° 12.967):

Se recibieron 282 notificaciones relativas al procedimiento de toma y resolución de medidas de protección excepcional:

- 185 cédulas relacionadas a incumplimientos por parte de la autoridad de aplicación de la Ley Provincial de Niñez Nro. 12.967;
- 28 cédulas referidas al control de legalidad de la MPE adoptada;
- 28 cédulas referidas al control de legalidad de la resolución definitiva de la MPE adoptada;
- 13 cédulas relacionadas a la ratificación judicial del cese de la MPE adoptada;
- 28 cédulas por otras cuestiones de procedimiento.

Desagregando la categoría “Incumplimiento de la autoridad de aplicación”, se destaca que la mayor cantidad refieren a incumplimientos del plazo legal previsto (art. 607 CCyCN) para dictar la resolución definitiva de la Medida de Protección Excepcional (106 notificaciones); 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 (22 cédulas). En tercer lugar, se recibieron 19 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 12.967. Este orden de prelación es el mismo que se presentó durante el año 2024, y que fue plasmado en el informe del año 2025, lo que da cuenta dónde se enfocan las principales dificultades en el cumplimiento de las pautas de procedimiento en relación a la adopción y resolución de medidas de protección excepcionales.

2. Notificaciones relacionadas con la situación de adoptabilidad y el procedimiento de adopción:

A nivel provincial se recibieron 25 notificaciones, de las cuáles 22 cédulas corresponden a la declaración en situación de adoptabilidad del NNYA y 3 cédulas a notificaciones de trámite.

3. Notificaciones relacionadas con problemáticas de salud mental:

Se recibieron 10 notificaciones, la gran mayoría

relacionadas a cuestiones de procedimiento, siendo únicamente 1 cédula relativa a incumplimientos por parte de la autoridad de aplicación de la ley 12.967, y 1 relacionada al control de legalidad de la internación involuntaria.

4. Causas penales:

Se recibieron un total de 30 notificaciones. De ese número, la gran mayoría se relaciona con procesos de justicia penal juvenil (20 notificaciones), en segundo lugar 6 notificaciones relativas a causas

penales por violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes, 2 causas por usurpación, y 2 causas por diversos hechos en los cuáles la imputada se encontraba privada de la libertad junto a sus hijos en situación de encierro.

Se aclara que el dato cuantitativo no incluye los pedidos formulados desde los órganos judiciales de intervención en el marco de nuestra competencia conforme la Ley Provincial 12.967, lo cual se detalla a continuación.

Pedidos de intervención por parte del Poder Judicial:

Asimismo, durante el pasado año 2025 se recibieron desde órganos judiciales tanto del sistema civil como del sistema penal, 29 pedidos de intervención, siempre en el marco de las competen-

cias y facultades previstas en la Ley 12.967, la Ley 14.228 y sus respectivas modificatorias para este organismo. Se adjunta tabla con datos cuantitativos desagregados por fuero y jurisdicción:

FUERO DE FAMILIA	5
MINISTERIO PÚBLICO DE LA ACUSACIÓN	11
JUSTICIA PENAL JUVENIL	12
JUZGADOS DE EXTRAÑA JURISDICCIÓN	1

De dichos pedidos expresos de intervención, 11 provinieron de la Unidad Fiscal de Delitos contra la Integridad Sexual y de la Oficina de Violencia de Género del Ministerio Público de la Acusación, 12 pedidos provinieron del Sistema de Justicia Penal Juvenil, 5 pedidos fueron remitidos por Juzgados con competencia en temas familia atento la complejidad de la situación objeto del proceso judicial que ameritaba la intervención por parte de los organismos del Sistema de Protección, y 1 proveniente de un Juzgado con jurisdicción fuera de la provincia.

Estos 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 investigación de políticas públicas de esta Defensoría.

Sin perjuicio de los pedidos de intervención desde el Poder Judicial, esta área ha tenido además in-

tervenciones en múltiples pedidos formulados por organismos del Sistema de protección de niñas, niños y adolescentes, tales como Servicios Locales, efectores de salud pertenecientes al primer nivel. También ha recibido derivaciones de situaciones de parte de de la Defensoría de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación, la Línea 144 de atención a víctimas, del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe. Estas situaciones derivadas, son ingresadas al área de Atención Integral o de Investigación de políticas públicas según corresponda, realizándose desde el área de Asuntos Jurídicos las intervenciones pertinentes luego de elaborada la estrategia respectiva. De este universo, se destacan los pedidos de intervención efectuados por los Servicios Locales, cuando habiendo considerado agotada su intervención y solicitada la adopción de Medidas de Protección Excepcionales, éstas no son dispuestas por el organismo del segundo nivel competente.

Intervenciones mediante escritos judiciales:

La Sede Sur de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes abarca las Circunscripciones Judiciales N° 2 (Rosario) y N° 3 (General López). A partir de la asignación de un usuario en el SISFE,

la Defensoría ha sido vinculada a 168 expedientes de naturaleza civil y comercial, la mayoría de ellos en trámite ante Juzgados de Familia. A continuación se muestra el desagregado por Distrito:

DISTRITO JUDICIAL N° 2 - ROSARIO (CIRCUNSCRIPCIÓN N° 2)	143 EXPTEs.
DISTRITO JUDICIAL N° 7 - CASILDA (CIRCUNSCRIPCIÓN N° 2)	1 EXPTE.
DISTRITO JUDICIAL N° 6 - CAÑADA DE GÓMEZ (CIRCUNSCRIPCIÓN N° 2)	11 EXPTEs.
DISTRITO JUDICIAL N°12 - SAN LORENZO (CIRCUNSCRIPCIÓN N° 2)	9 EXPTEs.
DISTRITO JUDICIAL N° 3 - VENADO TUERTO (CIRCUNSCRIPCIÓN N° 3)	3 EXPTEs.
DISTRITO JUDICIAL N° 14 - VILLA CONSTITUCIÓN (CIRCUNSCRIPCIÓN N° 2)	1 EXPTE.
TOTAL	168 EXPTEs.

Es preciso señalar, tal como se hizo en el informe anual del año anterior, que los Juzgados que integran las Circunscripciones de la Sede sur de la Defensoría suelen facilitar la clave del expediente para poder visualizarlo sin necesidad de comparecer o bien proceden a vincular de oficio directamente a la institución cuando remiten una notificación, lo cual torna innecesaria también la presentación de un escrito de comparendo. Esto significa que los expedientes judiciales a los que tiene acceso la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en la zona sur es superior a los que aparece efectivamente vinculada como sujeto procesal.

A su vez, durante el año 2025 se presentaron

33 escritos judiciales en expedientes civiles mediante el SISFE, 24 escritos judiciales en legajos penales, 10 a través del correo de la Oficina de Gestión Judicial del Colegio de Jueces (OGJ) y 14 a correos oficiales de Fiscales del MPA, 7 escritos judiciales en formato papel en Juzgados de menores antes de la reforma acaecida en el mes de junio y 1 escrito presentado en otra Jurisdicción (Juzgado de Familia de Lincoln, Junín, Provincia de Buenos Aires).

Es decir que desde la sede sur de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se presentaron durante el año 2025 un total de **65 escritos judiciales**.

D.2 Acciones de articulación, apoyo y seguimiento de otras áreas de la DNNyA

Registro de notificaciones

Se continuó con el apoyo desde la Subdirección jurídica a las demás áreas de la Defensoría en su trabajo cotidiano. Como cada año, estas ac-

tividades se pueden desagregar de la siguiente manera:

- **Reuniones:** actividades de intercambio de in-

formación con otras agencias estatales o no estatales sobre expedientes de esta Defensoría. En el año 2025, se realizaron reuniones interinstitucionales con equipos de Centros de Salud, organismos municipales, Servicios locales, Ministerio público fiscal y Servicio Público de la Defensa, Colegio de Abogados de Rosario, profesionales del Patronato de liberados y del EARS (Equipos de Acompañamiento para la Reintegración Social), funcionarias del CAD (Centro de Atención y Derivación del Sistema Penal juvenil), entre otros.

• **Capacitaciones realizadas por el equipo:** Durante el año 2025 las integrantes del área recibieron capacitación sobre Ley Yolanda, brindada por el Ministerio de Medio Ambiente y Cambio Climático de la Provincia de Santa Fe, el funcionamiento actual de la figura de Abogado/a del niño, brindada por el Colegio de Abogados de Rosario, abuso sexual en la infancia brindada por el Juez Gabriel Mauro Ariel Vitale y sobre la reforma del Sistema de Justicia Penal Juvenil. En relación a esto último, se realizó el “Seminario de Formación sobre Defensa Penal Juvenil” organizado por el Instituto de Capacitación de la Defensa Pública Provincial a partir de la concesión de cupos por parte de dicho organismo. El mismo tuvo una duración de 10 meses, con fecha de inicio el 20

de Marzo y finalización el 18 de Diciembre.

- **Audiencias:** Se asistió desde el área a 30 audiencias judiciales durante el año 2025, celebradas en procesos civiles, principalmente de familia, y penales incluidos los Hábeas corpus. Entre las audiencias, fueron las penales las que cobraron mayor relevancia durante este año atento a la reforma del Código Procesal Penal Juvenil. En este punto se observó, por un lado, disparidad de criterios en los diferentes funcionarios judiciales que decidieron convocar o no a la Defensoría a las audiencias, y por el otro una cierta desorganización en la notificación de las mismas.
- **Otras actividades:** (recopilación de información sobre actuaciones judiciales, visitas a instituciones (Centros Residenciales, Unidades penitenciarias, CAD, etc), visitas domiciliarias, asistencia a actividades de promoción, protocolos, etc)
- **Elaboración de contenidos:** Se trabajó conjuntamente con el área de Política Institucional sobre las temáticas relativas a la reforma de la Constitución Provincial para la incorporación de temáticas de niñez y adolescencia en la misma, así como con la campaña de Voto Joven de cara al calendario electoral, así como también en el marco de la Campaña sobre Vacunación realizada a final del 2025.

REUNIONES	23
CAPACITACIÓN	4
AUDIENCIAS	30
VISITAS Y OTRAS ACTIVIDADES	12

Asimismo, continuando con el proceso administrativo interno de cierre y archivo de expedientes y la destrucción física de los más antiguos, durante el año se dictaron 4 Disposiciones por

parte del Director General Zona Sur, previa verificación del cumplimiento de los pasos y causales previstas en la Resolución N° 119 del 14/06/2024 que aprobó el mecanismo respectivo.

D.3 Actividades de gestión y articulación institucional

En el mes de marzo se realizó desde el área una charla de capacitación para trabajadores del Centro

de Salud Dra. Ena Richiger y operadores barriales sobre “Maltrato infantil de niñas, niños y adolescentes y funcionamiento del Sistema de Protección.

En el mes de septiembre se gestionó desde el área jurídica una reunión institucional con autoridades del Colegio de Abogados de Rosario, a la que asistió el Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes y el Director General de Zona Sur, además de profesionales de esta área. En la misma, se abordó la temática de la designación de abogados y abogadas del niño en procesos de familia y penales.

A partir del vínculo institucional entablado con el Colegio de Abogados, el 19 de Noviembre se co-organizó junto con el área institucional, la presentación en dicho auditorio del libro “Medusa: Víctimas, familiares y activistas contra el abuso sexual en la infancia.” de Gabriel Mauro Ariel Vitale, publicado por la Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (UNL) en el año 2000. Con motivo de la reforma del Sistema Penal Ju-

venil, a partir del mes de junio se mantuvieron varias reuniones interinstitucionales con profesionales y funcionarios del Poder ejecutivo involucrados, concretamente la Secretaría de Asuntos Penales y la Secretaría de Niñez Adolescencia y Familia.

Se destaca además que a propósito de ello, durante el mes de junio desde el área se organizó y brindó una formación interna sobre el nuevo Código Procesal Penal Juvenil (Ley Provincial 14.228) la que también se replicó a trabajadores del Servicio local de Villa Gobernador Gálvez a partir de su pedido.

Por último, se participó de la supervisión jurídica y corrección del informe elaborado por el área de Investigación de Políticas públicas “Sistema Penal Juvenil - 2019-2022. Un análisis sobre tránsitos de adolescentes en los Juzgados de Menores de Rosario y Santa Fe a partir del registro de información.”

D.4 Herramientas Defensoriales

Oficios y notas

Continuando con la tarea de revisar la documentación que elabora la institución y dar seguimiento a las herramientas defensoriales, en las tablas subsi-

guientes se observa la clasificación de los documentos de trabajo de la institución:

OFICIOS Y NOTAS SEDE ROSARIO		
HERRAMIENTAS DEFENSORIALES	CANTIDAD	PORCENTAJE
TOTAL OFICIOS ENVIADOS	227	100.00%
OFICIOS RESPONDIDOS	92	40,53 %
OFICIOS SIN RESPUESTA	135	59,47 %
NOTAS ENVIADAS	72	

D.5 Consideraciones sobre el 2025

El año 2025 estuvo signado, en su primer semestre, por la reforma de la Constitución de la Provincia y en su segundo semestre, por la entrada en vigencia del nuevo Código Procesal Penal Juvenil, a partir de la sanción de la Ley Provincial Nro. 14.228.

En relación a la reforma procesal juvenil, el 21 de junio de 2025 entró en vigor aquel estatuto normativo, lo cual motivó el dictado de una serie de resoluciones administrativas tendientes a su efectiva implementación. Si bien no existió una reforma de la legislación de fondo en torno a la responsabilidad penal juvenil, la nueva ley de forma abrogó el sistema normativo procesal anterior modificando el procedimiento de investigación y juzgamiento de hechos con apariencia de delito cometidos en territorio provincial y atribuidos a personas menores de edad.

Esto implicó dentro del sistema procesal penal juvenil un cambio de paradigma. Por un lado, se reconoce a la persona menor de edad como sujeto de derecho, y no como objeto de protección. El principal cambio procedimental se encuentra en la modalidad de la persecución penal, la cual se desarrolla ahora en el marco de un esquema acusatorio, esto significa que los roles de investigación del hecho, de defensa de la persona menor de edad sindicada como autor, y de juzgamiento de la eventual responsabilidad penal y determinación de la pena, se encuentran claramente diferenciados. Asimismo, el proceso judicial incorpora principios rectores por la propia especialidad, otorgando un plus protectorio de derechos al menor de edad sometido a proceso, e incorporando prácticas restaurativas.

Desde el área jurídica, se realizaron distintas actividades tendientes a tomar cabal conocimiento sobre el proceso de implementación efectivo. Esta reforma implicó no solo el traslado de recursos desde la órbita del Po-

der Judicial hacia el Ministerio Público de la Acusación y el Servicio Público de la Defensa Penal, que por la reforma constitucional se constituyen en órganos independientes de los poderes del Estado con autonomía funcional y administrativa y autarquía financiera - sino también el dictado de diversas normas reglamentarias. Entre ellas se encuentra la creación de la "Unidad de Gestión Interministerial" y el "Protocolo de Intervención para en Centro de Atención y Derivación (CAD): aprehensión y derivación de Jóvenes" dispuestos por Resolución conjunta de los Ministros de Justicia y Seguridad; y de Igualdad y Desarrollo Humano de la Provincia de Santa Fe.

La creación de los CAD con sede en Rosario y en Santa Fe implicó no sólo la reforma e inauguración de nuevos espacios destinados a la atención de jóvenes sino también la creación de protocolos y circuitos de trabajo tanto para adolescentes punibles como no punibles, atento que el Código Procesal Juvenil reguló todo un procedimiento judicial de atribución de hechos delictivos calificados como graves, no obstante la imposibilidad absoluta de aplicar una sanción penal.

Profesionales de la Subdirección jurídica participaron de diversas instancias del tránsito de adolescentes no punibles por el sistema penal juvenil, ya sea asistiendo a audiencias, tomando intervención en hábeas corpus, manteniendo reuniones interinstitucionales, entre otras. Asimismo, tal como se enunció anteriormente, esta área realizó un análisis normativo sobre la reforma procesal y desarrolló una jornada de capacitación interna sobre el tema donde se abordaron las principales modificaciones al sistema, y se planteó como disparador, la inquietud sobre el alcance de intervención de este organismo dentro de aquellos procesos.

E. ATENCIÓN INTEGRAL

En el presente apartado se presentan los datos estadísticos provinciales que surgen de la carga de

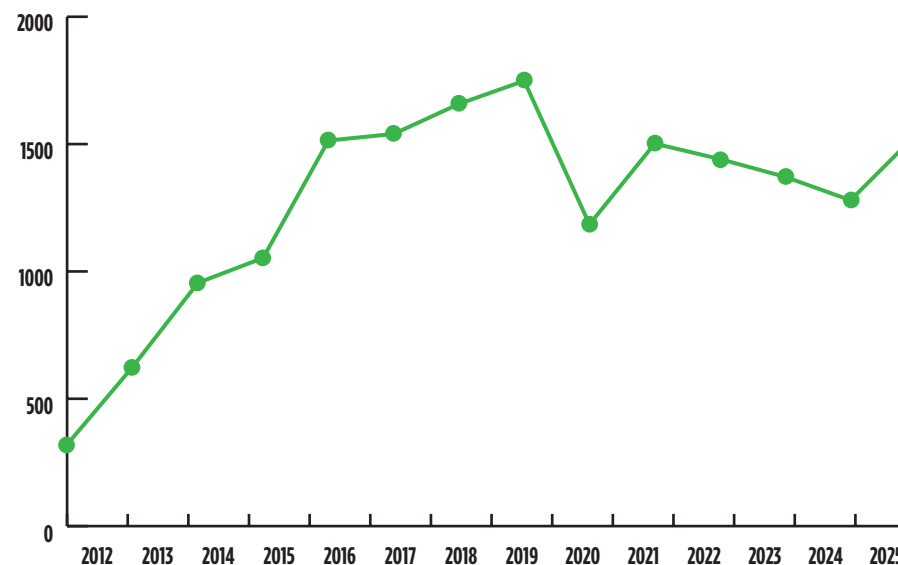
expedientes del Sistema de Gestión de situaciones de la DNNyA.

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES INVOLUCRADOS SEGÚN SEDE TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2025		
SEDE	TOTAL	%
ROSARIO	1377	61,4 %
SANTA FE	865	38,6 %
TOTAL	2242	100 %

Durante el 2025 en el abordaje de situaciones nuevas se atendieron un total de 2242 niñas, niños y adolescentes. El 61,4% de niñas, niños

y adolescentes involucrados corresponde a la Sede Rosario, mientras que el 38,6% corresponde a la Sede Santa Fe.

Evolución de situaciones recibidas. Total provincial.



En la tabla anterior se encuentra la serie de años 2012-2025 que muestra la evaluación de la cantidad de situaciones nuevas atendidas cada año. Durante el 2025 se ha generado un aumento de

las mismas. Del total de situaciones atendidas el 58,1% corresponden a la Sede Rosario, mientras que el 41,9% son situaciones atendidas en la Sede Santa Fe.

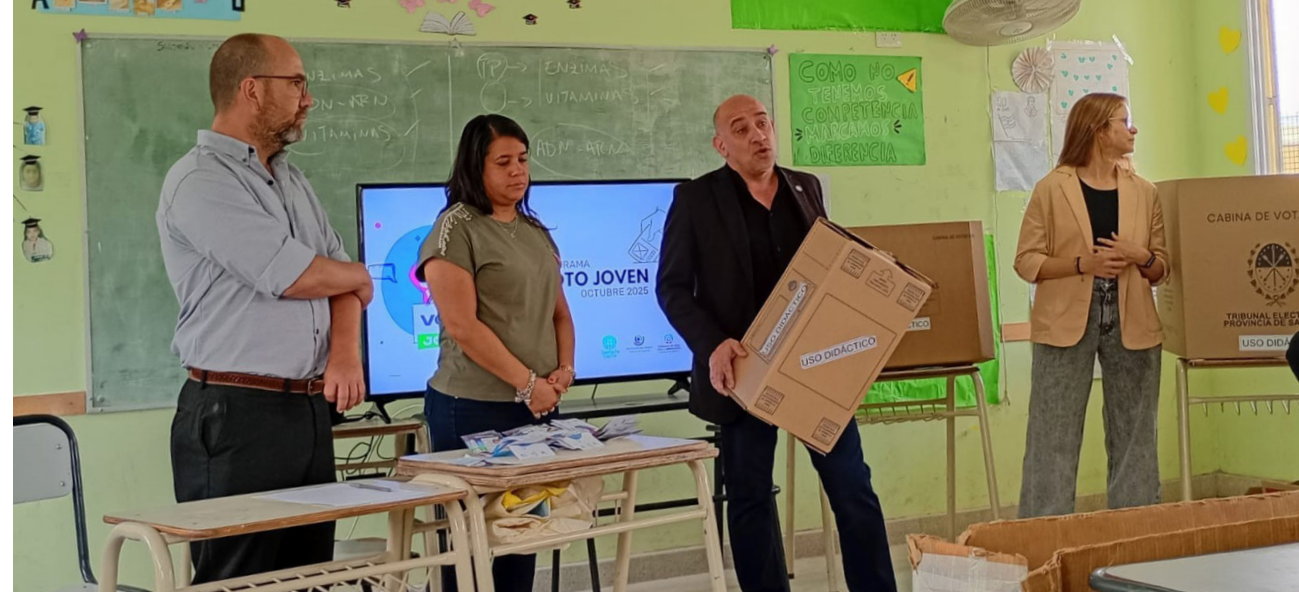
SITUACIONES POR SEDE. TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2025.		
SEDE	TOTAL	%
ROSARIO	893	58,1 %
SANTA FE	644	41,90 %
TOTAL	1537	100 %

SITUACIONES POR TIPO DE ACTUACIÓN. TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2025.		
TIPO DE ACTUACIÓN	CANTIDAD	%
QUEJA	959	62,4 %
ASESORAMIENTO	486	31,6 %
DE OFICIO	75	4,9 %
MONITOREO	16	1,0 %
PROMOCIÓN / CAPACITACIÓN	1	0,1 %
TOTAL	1537	100 %

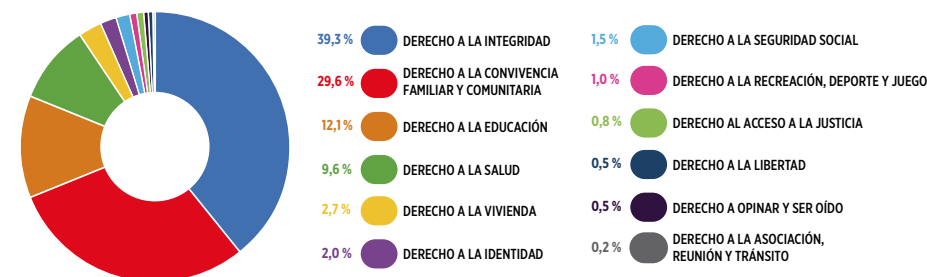
Los tipos de actuación se clasifican en: **asesoramiento, queja, oficio y monitoreo.**¹ Las quejas corresponden a las presentaciones de una persona o institución informando la vulneración de derechos de NNyA, lo cual genera distintas actuaciones desde las áreas de la DNNyA. Los asesoramientos son actuaciones que buscan dar respuesta a consultas o solicitudes de información sobre NNyA, generalmente allí se agota la intervención, aunque muchos de ellos pueden convertirse en otro tipo de actuación (asesoramiento, oficio, monitoreo) con el devenir del tiempo. Las situaciones categorizadas como de oficio corresponden a actuaciones gene-

radas por iniciativa propia de la institución frente a la toma de conocimiento de una situación de vulneración de derechos. Las actuaciones de monitoreo corresponden al área de Investigación de Políticas Públicas y son aquellas orientadas a una institución pública o privada o un tema en particular de interés para la institución que puede englobar varias situaciones particulares o colectivas. En el año 2025 el 62.4% de las situaciones corresponden al tipo de actuación queja, mientras que el 31.6% corresponden a asesoramientos con un 31.6%, manteniéndose la tendencia de los valores provinciales de años anteriores.

1. Las actuaciones denominadas Promoción/capacitación corresponden a un avance en la sistematización de acciones desarrolladas por la DNNyA que no llegaron a su desarrollo en el sistema de gestión del año calendario.



Situaciones por derecho (en porcentaje de menciones). Total provincial. Año 2025.



Como se puede observar en la tabla y gráfico anterior, las situaciones ingresadas en el año de análisis se clasifican según el derecho vulnerado. En este sentido, el mayor porcentaje corresponde al derecho a la integridad con el 39.3%, en segundo lugar el derecho a la convivencia familiar y comunitaria con el 29.6%, en tercer lugar se ubican los porcentajes relativos al acceso a la

salud, educación y vivienda sumando un 24.4%. Sin duda uno de los datos relevantes es el aumento de las vulneraciones al derecho a la integridad con respecto al 2024 (27,4 a 39,3). También ha aumentado considerablemente las intervenciones en el derecho a la educación pasando de 6.9% en 2024 a 12,1% en 2025.

SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL. AÑO 2025		
DERECHOS	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	CUIDADO PERSONAL	61,6 %
	COMUNICACIÓN	18,0 %
	CUOTA ALIMENTARIA	6,9 %
	GUARDA	8,2 %
	PARADERO	3,2 %
	SITUACIÓN DE CALLE	2,1 %
TOTAL		100 %

DERECHO A LA INTEGRIDAD	FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	49,4 %
	ABUSO SEXUAL	18,4 %
	VIOLENCIA FÍSICA	16,8 %
	VIOLENCIA PSICOLÓGICA	4,9 %
	HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	3,2 %
	VIOLENCIA INSTITUCIONAL	2,8 %
	VIOLENCIA DE GÉNERO	2,2 %
	EXPLOTACIÓN Y TRATA	1,8 %
	DISCRIMINACIÓN	0,4 %
TOTAL		100 %
DERECHO A LA SALUD	SALUD MENTAL	39,3 %
	DISCAPACIDAD	22,2 %
	FALTA DE COBERTURA	18,8 %
	CONSUMO PROBLEMÁTICO	8,5 %
	AMBIENTE	8,5 %
	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	2,6 %
TOTAL		100 %
DERECHO A LA EDUCACIÓN.	CONVIVENCIA ESCOLAR	27,4 %
	ASISTENCIA IRREGULAR	15,9 %
	TRAYECTORIAS EDUCATIVAS ALTERNATIVAS	14,6 %
	OTROS	14,6 %
	DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	11,5 %
	DESERCIÓN ESCOLAR	9,6 %
	FALTA DE VACANTES	6,4 %
TOTAL		100 %
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	ASIGNACIONES NACIONAL	90,0 %
	PENSIONES NACIONAL	5,0 %
	ASIGNACIONES PROVINCIAL	5,0 %
TOTAL		100 %

DERECHO A LA IDENTIDAD	FILIACIÓN	44,0 %
	USO INDEBIDO DE LA PROPIA IMAGEN	24,0 %
	FALTA DE DOCUMENTACIÓN	16,0 %
	CAMBIO DE NOMBRE Y APELLIDO	16,0 %
TOTAL		100 %
DERECHO A LA VIVIENDA	DESALOJO	82,8 %
	HACINAMIENTO	6,9 %
	PLANES HABITACIONALES	6,9 %
	USURPACIÓN	3,4 %
TOTAL		100 %
DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA	FALTA DE ACCESO	71,4 %
	ABOGADO DEL NIÑO	28,6 %
TOTAL		100 %

Asimismo, cada derecho se clasifica en los motivos por los cuales los equipos consideran que ha sido vulnerado. Esta información es de gran importancia a la hora de pensar las políticas públicas y el rol del Estado a la hora de garantizar los derechos de niñas, niños y adolescentes. En este sentido, entre los motivos que se consignaron para el derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria se sostiene como principal el Cuidado Personal con un 61.6%, mostrando un fuerte aumento en relación al 2024 (36.7%). En relación al derecho a la Integridad, el principal motivo indicado corresponde a la Falta de Cuidados Parentales con un 49.4%, presentando un leve aumento en relación al año anterior (46.3%).

En relación a los motivos respecto de la vulneración de situaciones que afectan el derecho a la Salud se registra un aumento en el porcentaje de atención de situaciones referentes a la **salud men-**

tal de niños, niñas y adolescentes, **pasando de un registro de 19.3% en 2024 al 39.3% en 2025.**

En relación al derecho a la Educación, los principales motivos corresponden a la **convivencia escolar con el 27.4%**, en segundo lugar la asistencia irregular con un 15.9%, motivo que sufrió un gran aumento en relación a lo registrado en el 2024 (10.8%).

Respecto al derecho a la Seguridad Social se observa que casi la totalidad de situaciones registradas asignaron como motivo las dificultades en el acceso a las asignaciones nacionales y a las pensiones nacionales, ambas sumando el 95% de los motivos de afectación al derecho mencionado.

Respecto al derecho a la Vivienda, el motivo relativo al desalojo con el 82.8% continúa siendo el que registra el mayor porcentaje sosteniéndose la tendencia marcada por el año anterior (71.9%).

E.1 Atención Integral Zona Norte

Población atendida

En el período Ene-Dic 2025, se recibieron **644 situaciones** en las que estuvieron involucrados **865 niñas, niños y adolescentes**. Si se desagrega

la información sobre NNyA por género se puede observar:

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SEGÚN GÉNERO. AÑO 2025		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUJER	410	47.4 %
MUJER TRANS/TRAVESTI	0	0%
VARÓN	451	52.1 %
VARÓN TRANS / MASCULINIDAD TRANS	1	0.1%
NO BINARIO	0	0%
S/D	3	0.3 %
TOTAL	865	100 %

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SEGÚN RANGO DE EDAD. AÑO 2025		
RANGO DE EDAD	TOTAL	PORCENTAJE
0 A 5	141	16.3 %
6 A 9	152	17.6 %
10 A 14	181	20.9 %
15 A 17	98	11.3 %
18 Y MÁS	19	2.2 %
SIN DATOS	274	31.7 %
TOTAL	865	100 %

Situaciones e intervenciones

Situaciones por mes

Durante el período analizado el número de situaciones recibidas fue de 644. A continuación se desagregan las mismas por mes.

SITUACIONES RECIBIDAS. SEDE SANTA FE. AÑO 2025.	
MES	TOTAL
1	35
2	43
3	46
4	54
5	64
6	47

SITUACIONES RECIBIDAS. SEDE SANTA FE. AÑO 2025.	
7	59
8	64
9	60
10	48
11	57
12	67
TOTAL	644

Situaciones por tipo de actuación

SITUACIONES RECIBIDAS POR TIPO DE ACTUACIÓN. SEDE SANTA FE. AÑO 2025.		
TIPO DE ACTUACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
ASESORAMIENTO	321	49.8 %
QUEJA	270	41.9 %
DE OFICIO	43	6.7 %
MONITOREO	10	1.6 %
TOTAL	644	100 %

En cuanto a la composición de las situaciones nuevas abiertas durante el año en análisis, las mismas se desagregan por tipo de actuación. Los asesoramientos representan el 49.8%, mientras que las quejas representan un 41.9% de las situaciones nuevas. Éstas se tratan de las presentaciones recibidas sea tanto en la atención personal, por vía telefónica, y/o a través de comunicaciones de diversa índole (notas, mails,

solicitudes de asesoramientos vía las redes sociales). Las actuaciones de oficio -que representan el 6.7%- se trata de definiciones de parte del Defensor y/o la Coordinación de atención integral que de acuerdo a la valoración del impacto o relevancia sobre la situación de las infancias y adolescencias afectadas, se definen abordar, pudiendo asimismo derivar en relevamientos del monitoreo institucional.

Situaciones por modalidad de ingreso

SITUACIONES RECIBIDAS POR TIPO DE ACTUACIÓN. SEDE SANTA FE. AÑO 2025.		
MODALIDAD DE INGRESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PERSONAL	314	48.8 %
TELEFÓNICA	96	14.9 %
EMAIL	96	14.9 %
NOTIFICACIÓN	72	11.2 %

SITUACIONES RECIBIDAS POR TIPO DE ACTUACIÓN. SEDE SANTA FE. AÑO 2025.		
DEFENSORÍA NYA	48	7.5 %
NOTA	7	1.1 %
REDES	7	1.1 %
DEFENSORÍA MÓVIL	3	0.5 %
DELEGACIONES DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	0.2 %
TOTAL	644	100 %

El principal modo de presentación fue el personal con el 48,8%. En segundo lugar, la modalidad

“telefónica” con el 14.9% de las situaciones.

Total de intervenciones

En el periodo analizado (Enero a Diciembre 2025) se realizaron un total de 2270 intervenciones. En este sentido, se puede observar que el 72,4% de las intervenciones que se realizaron en el perio-

do corresponden a expedientes nuevos abiertos en el año, mientras que el 27,6% corresponden a intervenciones que los equipos realizan sobre expedientes de años anteriores al 2025.

Desagregación de intervenciones según su tipo

INTERVENCIONES REALIZADAS SEGÚN TIPO. SEDE SANTA FE. AÑO 2025.	
TIPO DE INTERVENCIÓN	CANTIDAD
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	489
COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	377
OFICIO	312
ASESORAMIENTO GENERAL	252
VISTA EXPEDIENTE	228
ENTREVISTA	162
ESCRITO JUDICIAL	136
ARCHIVO	100
NOTA	54
REUNIÓN	53
RESPUESTA OFICIO	20
INFORMES	16
E-MAIL	15
VISITA	13
VISITA EMERGENTE	12

INTERVENCIONES REALIZADAS SEGÚN TIPO. SEDE SANTA FE. AÑO 2025.	
NOTIFICACIÓN	9
REUNIÓN INTERNA	6
RESPUESTA	5
VISITA PLANIFICADA	5
ESCUCHA	2
ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN	1
AUDIENCIA	1
DESARCHIVO	1
EXPT. HISTÓRICO ESCANEADO	1
TOTAL	2270

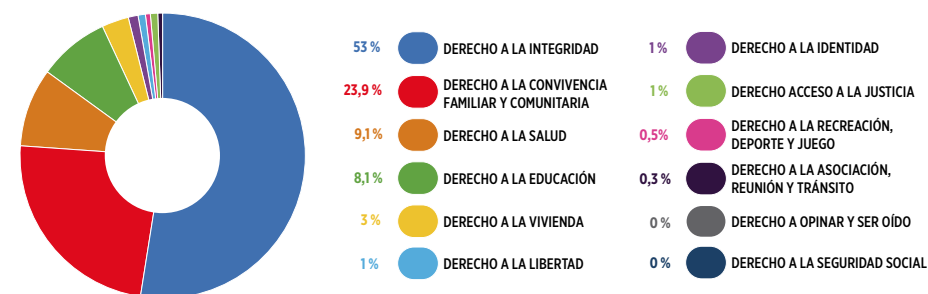
Situaciones atendidas: derechos vulnerados y motivos

Para producir este tipo de información se deja por fuera las situaciones que se tipifican como actuaciones de asesoramiento y de monitoreo. Sobre la base de esta aclaración, del total de

644 situaciones ingresadas en el periodo de enero-diciembre 2025, se analizan 313 situaciones en relación a los derechos vulnerados y a los motivos de dichas vulneraciones.

Situaciones según derecho vulnerado²

Situaciones recibidas según derecho vulnerado. Sede Santa Fe. Año 2025.



Como se observa en la tabla los mayores porcentajes de vulneración de derechos corresponden a la Integridad con el 53,0% y en segundo lugar el derecho a la Convivencia familiar y comunitaria (23,9%). En tercer lugar se encuentra

el acceso al derecho a la Salud (9,1%). Cabe mencionar que sobre 12 situaciones (3,83%) no se asignó al menos un derecho vulnerado en la sede Santa Fe.

2. 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 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.

Situaciones por derecho y motivo vulnerado

La siguiente tabla permite analizar para el período de Enero-Diciembre 2025 cuáles fueron los motivos por categoría de vulneración de derechos detectada.

SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. SEDE SANTA FE. AÑO 2025		
DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA INTEGRIDAD	FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	61.2 %
	VIOLENCIA FÍSICA	15.4 %
	ABUSO SEXUAL	11.4 %
	HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	4.0 %
	EXPLOTACIÓN Y TRATA	2.0 %
	VIOLENCIA DE GÉNERO	2.0 %
	VIOLENCIA INSTITUCIONAL	1.5 %
	VIOLENCIA PSICOLÓGICA	1.5 %
	DISCRIMINACION	1.0 %
TOTAL	100 %	
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	CUIDADO PERSONAL	66.3 %
	COMUNICACIÓN	16.3 %
	GUARDA	6.5 %
	SITUACIÓN DE CALLE	6.5 %
	CUOTA ALIMENTARIA	2.2 %
	PARADERO	2.2 %
TOTAL	100 %	
DERECHO A LA SALUD	DISCAPACIDAD	30.3 %
	CONSUMO PROBLEMÁTICO	24.2 %
	SALUD MENTAL	21.2 %
	FALTA DE COBERTURA	18.2 %
	AMBIENTE	6.1 %
TOTAL	100 %	

SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. SEDE SANTA FE. AÑO 2025		
DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA EDUCACIÓN	CONVIVENCIA ESCOLAR	32.3 %
	TRAYECTORIAS EDUCATIVAS ALTERNATIVAS	25.8 %
	DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	19.4 %
	DESERCIÓN ESCOLAR	9.7 %
	OTROS	9.7 %
	ASISTENCIA IRREGULAR	3.2 %
TOTAL	100 %	
DERECHO A LA VIVIENDA	DESALOJO	100 %
TOTAL	100 %	
DERECHO A LA IDENTIDAD	FILIACIÓN	75.0 %
	FALTA DE DOCUMENTACIÓN	25.0 %
TOTAL	100 %	
DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA	FALTA DE ACCESO	100 %
TOTAL	100 %	

Se observa que el principal motivo de vulneración del derecho a la Integridad es la falta de cuidados parentales con el 61,2%. En el caso de la Convivencia familiar y comunitaria el principal motivo fue el cuidado personal con el 66,3%. En tercer lugar, se ubica la vulneración del dere-

cho a la Salud cuyo principal motivo de vulneración es discapacidad con el 30,3%. 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.

Análisis según datos de la tabla y reflexiones en torno al trabajo de atención.

En el periodo enero - diciembre de 2025, el Área de Atención Integral debe centrar el análisis de su trabajo separándolo en dos periodos. En el primer semestre, las tareas de atención estuvieron organizadas en la resolución de los casos derivados de presentaciones tanto de personas, organizaciones gubernamentales y actores de la sociedad que se acercaron a la Defensoría a fin de resolver y buscar vías de acceso a sus derechos. En el el segundo semestre que estuvo marcado por la designación del Defensor de NNyA de la Provincia, esto significó un cambio en cuanto a la dirección de la gestión en tanto que sin dejar la tarea primordial del área relacionada a la recepción de la demanda de la

ciudadanía, fue necesario desplegar la propuesta de gestión del Defensor en relación a la presencia territorial de la DNNyA en toda la provincia. El Área de Atención Integral de la Defensoría de NNyA es la puerta de ingreso y es el contacto directo con la ciudadanía que se acerca y toma contacto con la institución, exponiendo sus vivencias y consultas sobre situaciones que atraviesan NNyA de su centro de vida. En algunas ocasiones son los adolescentes quienes se acercan o consultan directamente. El desarrollo de todas las actividades realizadas durante el año 2025 se muestran detalladas estadísticamente en las tablas que preceden, las cuales

se pueden complementar con un breve análisis de orden más cualitativo. Es importante mencionar que estas estadísticas reflejan parcialmente las tareas y acciones que cotidianamente se despliegan para el abordaje de las situaciones. Cada caso ingresado como un tema individual se convierte en insumo para la construcción de lectura en torno a las problemáticas globales y poniendo el eje en las políticas públicas que se llevan adelante por los distintos actores que conforman el Sistema de protección en torno a las infancias.

La interacción entre la atención, los registros que se llevan adelante, pero principalmente el recorrido territorial trazado a partir de la nueva gestión, ha construido un mapa situacional de las infancias y adolescencias del centro norte de la provincia de Santa Fe. La dimensión territorial permitió un acercamiento a las agendas públicas de los Gobiernos municipales, así como del Gobierno provincial en torno a las infancias y las situaciones de mayor vulnerabilidad, quedando en evidencia la disparidad de recursos disponibles en el territorio para abordar esas vulneraciones según las zonas en las que se encuentran habitando, muchas veces supeditado a la cercanía o no de las áreas metropolitanas. Durante el periodo analizado se registró un incremento del 22% en las consultas recibidas respecto al año anterior, observando en las tabla los mayores porcentajes de vulneración de derechos corresponden al derecho a la Integridad con el 53% que se ha incrementado poniendo en segundo lugar al derecho a la Convivencia familiar y comunitaria 23,9%. En tercer lugar se encuentra el acceso al derecho a la Salud (9,1%)

La situación económica de los hogares sigue siendo preocupante ya que muchos presentan indicadores de pobreza estructural en relación a las condiciones de alimentación, vivienda, acceso a la educación, salud, salud mental entre otras.

El desempleo ha impactado en cuanto a las posibilidades de acceso a las obras sociales, esto ha incrementado la demanda de atención en los efectores públicos de salud, así como las quejas por falta de cobertura por parte de las obras sociales y con mayor prevalencia y complejidad de las situaciones sobre salud mental y consumos problemáticos. Específicamente en relación a la vulneración del acceso al derecho a la Salud y las prestaciones de las obras sociales, se han abordado situaciones sobre la cobertura relacionada a discapacidad, fundamentalmente, la falta de respuesta ágil y

oportuna para cumplir con el correspondiente reintegro del valor de la consulta tanto de quienes son sus terapeutas, así como de quienes ejercen los acompañamientos terapéuticos de NNyA con trayectorias escolares especiales. En estos casos, muchas familias para garantizar esta prestación, la abonan de forma particular y esperando que dicha erogación sea reintegrada, que teniendo en cuenta la demora de dicha devolución frente a la realidad socioeconómica de muchas de esas familias, lo recibido no cubre el total de lo pagado, o también el valor se ve afectado por la variación de costos frente a los meses de demora. Excediendo nuestra competencia se ha debido atender y gestionar asesoramientos a referentes de NNyA con CUD o sin él, ante las dilaciones, bajas injustificadas y el cercenamiento de la cobertura de seguridad social por parte del organismo nacional regulador.

Por otro lado, se observa un aumento en la complejidad del abordaje de las situaciones con NNyA atravesados por afecciones de salud mental y consumos problemáticos, las cuales se manifiestan cada vez a menor edad 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, cuidados y alojamiento.

El indicador de mayor porcentaje observado en las intervenciones ha sido la afectación del derecho a la integridad, con reiteración de situaciones de maltrato, violencias físicas, psicológicas, abusos sexuales, y falta de cuidados en todas sus modalidades.

En cuanto a situaciones relacionadas al derecho a la Educación, se puede destacar aquellos casos que exponen dificultades en la convivencia escolar: violencias entre compañeros, tratos inadecuados por parte de adultos hacia estudiantes y todas las cuestiones relacionadas a violencias digitales como las de 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.

El trabajo interinstitucional, principalmente con el Ministerio de Educación de la Provincia, habilitó la articulación principalmente sobre las siguientes temáticas:

- Protocolo de Educación ante la emergencia de situaciones de violencias, maltrato y abuso: circuito para realizar el noticiamiento y las denuncias. Falta de conocimiento por las autoridades

de las escuelas y/o el personal.

- Delimitación de las competencias y articulación entre el equipo socioeducativo y los servicios locales de cada localidad.
- Deserción escolar, mayormente en las adolescencias. Imposibilidad de las instituciones de sostener la permanencia y/o estrategias para que vuelvan a la escuela.
- Aumento de las presentaciones por problemas de vínculos entre las y los niños, entre las y los adolescentes y docentes, bullying, violencias digitales que atraviesan la convivencia diaria.
- Cupos en las escuelas, pase de primaria a secundaria, o pase entre escuelas del mismo nivel. Condicionamientos del pase o de la inscripción al nuevo año al abono de la cuota (gestión privada). Otra cuestión a resaltar del trabajo de abordaje de situaciones del año se relaciona con el cruce entre el acceso al derecho a la educación y situaciones de NNyA con una discapacidad. En este sentido se puede mencionar:
 - La falta de admisión a los acompañantes terapéuticos para que ingresen a la escuela.
 - Problemas con el diseño y efectivización del Proyecto Pedagógico Individual para la inclusión (PPI) de los NNA con discapacidad: dificultades de llevar adelante las adaptaciones requeridas en la escuela.
 - Exigencias de las escuelas a las familias que gestionen acompañantes terapéuticos cuando los equipos de salud interdisciplinarios que atienden a NNyA no lo consideran necesario ni lo fundamentan. En estas situaciones las familias quedan sujetas a las decisiones de las autoridades escolares que realizan reducciones horarias o no los

reciben hasta que no tengan el acompañante.

- Inflexibilidad ante las necesidades de las familias con NNyA con CUD para facilitar algún cambio de turno cuando el acceso a las terapias se superponen con el turno (mañana o tarde).

No se puede pasar por alto que la demanda de asistencia y asesoramiento representa un alto porcentaje del tiempo de escucha e incluso de gestiones que, la mayoría de las veces, no encuadran específicamente en la competencia funcional del organismo de contralor, dado que generalmente son situaciones que ya se encuentran judicializadas y/o deben dirimirse en dicho ámbito, existiendo adultos en ejercicio de la responsabilidad parental o referentes afectivos en el centro de vida de los NNyA con un rol de cuidado y protección claro pero que no obstante presentan conflictos entre ellos referidos a las formas y los acuerdos arribados dentro del plan de parentalidad o en disputas, sobre el ejercicio de derechos y cumplimientos de deberes de cada uno en relación al bienestar de las niñas y niños. Los motivos principales refieren a los acuerdos sobre regímenes de co - parentalidad y sus consecuencias: comunicación 37,5%, cuidado personal 19,89%, cuota alimentaria 39,77%, guarda 2,84%.

Por último, poniendo el foco en la cuestión de género, debemos resaltar que quienes buscan acompañamiento, asesoramiento y ponen en acto los pedidos de ayuda o presentaciones a esta DNNyA son mayoritariamente mujeres: madres, abuelas, hermanas, tías, referentes comunitarias siendo mucho menor el porcentaje de varones: padres, tíos o hermanos. Dato que refuerza la afirmación sobre la feminización de las tareas de cuidado.

Fortalecimiento de los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos

El trabajo sostenido durante estos años permite dimensionar la importancia que reviste la articulación entre los niveles que conforman el Sistema de Protección. Existen problemáticas que requieren no solamente de la interdisciplinariedad sino de la intersectorialidad, en tanto y en cuanto éstas puedan aportar al abordaje de las situaciones. El acceso a derechos requiere comprender la responsabilidad de cada uno de los actores gubernamentales, sociedad civil, ONG y comunidad en general para el resguardo y protección de las infancias, adolescencias y juventudes.

Por otro lado los temas relativos a infancias y ju-

ventudes requieren de acciones integrales relativas a educación, salud, trabajo, identidad, entre otras que involucran al Primer Nivel de intervención del Sistema de Protección y cuya fortaleza es la que marca la línea entre un abordaje respetuoso de los derechos humanos de NNyA y la familia.

Según información remitida por Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano del año 2025 se autorizaron la formalización de acuerdos de transferencias de fondos para los 365 Municipios y Comunas de la Provincia de Santa Fe, con el destino de organizar los Servicios Locales de protección de derechos de NNyA. Desde el trabajo de la DN-

NyA en estos años, se ha constatado que muchos de estos Servicios Locales están conformados por un único profesional (trabajador social, psicólogo, abogado) que concurre a la localidad y que abarca desde la atención directa a los ciudadanos hasta la coordinación interinstitucional, siendo la única voz y el único punto de contacto con los otros actores que conforman el sistema y las autoridades.

Es por ello que se pone en foco la tarea territorial, en la importancia del acompañamiento y buscar la manera que esa idiosincrasia dada por los territorios y la cercanías a las ciudades más densamente pobladas puedan tener las herramientas y apoyo necesario para desempeñar su labor de manera efectiva y sostenible.

En función de lo mencionado, se realizó una primera recorrida territorial en el segundo semestre del año 2025 a las siguientes localidades: Frontera, Coronda, Reconquista, Santo Tome, Santa Rosa de Calchines, Gálvez, Rafaela, San Genaro, Vera donde participaron referentes de Servicios Locales de Garabato, Fortin Olmos, Avellaneda y referentes de, Villa Ocampo, Helvecia, Cayastá, San Guillermo, San Carlos Centro, Recreo, San Cristóbal, Laguna Paiva, Sunchales, Malabrigo,

Cada una de estas reuniones celebradas en los espacios comunitarios de Municipios y Comunas donde habitualmente los profesionales que conforman los equipos de Servicios Locales desempeñan sus tareas, permitieron realizar un intercambio abordando problemáticas emergentes de

Acciones de promoción de derechos y visibilización institucional

- Debido a la presencia en el territorio y a las articulaciones interinstitucionales que se van realizando en las redes de abordaje ante situaciones concretas, surgen necesidades y demandas de construcción y presencia de la DN-NyA, siendo convocados los profesionales del equipo de atención integral como referentes activos del Sistema de Protección. Entre otras acciones se puede resaltar encuentros, talleres, seminarios y reuniones con las siguientes instituciones:
- Escuela Provincial de Artes Visuales Prof. Juan Mantovani, con la dirección, gabinete psicopedagógico y E.S.E para trabajar el abordaje de situaciones complejas.
- Complejo Educativo San Roque - Reunión de Padres, adultos referentes y autoridades del

las infancias y las adolescencias. Estos encuentros tuvieron como objetivo mejorar la articulación y comunicación interinstitucional, tender redes con otros organismos tales como educación, salud, salud mental, discapacidad, etc. En estas recorridas se pudo identificar:

- Dificultades para establecer criterios de intervención que permitan un abordaje compartido entre distintos niveles, estableciendo equipos de referencias locales y que luego resulten en derivaciones que sobrecargan a los equipos de niñez.
- Superposición de intervenciones entre equipos profesionales de las delegaciones, autoridades a cargo de las delegaciones y los equipos de los servicios locales. Esto se registra especialmente ante las solicitudes de MPE y las diferencias de criterios entre los profesionales.
- Dificultades en la articulación con el segundo nivel (SNAF) en relación a la información que se brinda a otras instituciones como escuelas, hospitales, Samcos, ante el cese o la toma de las medidas de protección excepcional.
- Falta de claridad en la definición de roles entre los equipos de servicios locales y cada uno de los actores del Sistema de Protección.

De cara al fortalecimiento del entramado territorial, se establecieron acuerdos con el objetivo de trabajar la ruta crítica de articulaciones con las escuelas, equipos socio educativos y otros actores.

- Colegio con el objetivo de sensibilización sobre ciudadanía digital
- Referentes de la escuela 3147 Divina Providencia del B° Los Hornos de Santo Tomé. Referente de la localidad de Laguna Paiva para abordar posible llegada al territorio con el equipo
- Referentes de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Humano de Coronda para avanzar en el abordaje de la problemática de NNyA en basurales.
- Taller sobre ejercicio del voto joven en articulación con Dirección de Derechos Ciudadanos de la Municipalidad de Santa Fe
- Difusión y entrega de folletos en las instituciones del barrio (escuelas primarias, secundarias, centro de salud, CAF).
- Charla por el Día Nacional de la Lucha contra el

Grooming organizada por la PDI

- Con el Equipo de dirección y de rehabilitación del Hospital Sayago a fin de realizar actividades y mesas de trabajo relacionadas al abordaje de situaciones de NNyA sobre accesibilidad de los servicios, corresponsabilidad en la protección de los derechos de NNyA y otros temas comunes.
- Con el área de Gestión Social del Club de San Carlos Centro.
- Con la oficina descentralizada y otras organizaciones de la región sobre articulación con organismos en función de abordajes de problemáticas de infancias, programas que se vienen

implementando en las localidad, cuáles son los emergentes comunitarios, etc.

Por todo lo anteriormente analizado es que quedan en el horizonte desafíos importantes planteados para 2026 tales como:

Seguir adelante con el Programa de Fortalecimiento de Servicios Locales y pudiendo tomar otros parámetros de lectura de la situación de NNyA en los territorios de manera conjunta con las mesas de trabajo conformadas. Se evaluará la pertinencia de abordar cada visita al territorio con algunas herramientas acordadas y acordadas a las particularidades de cada lugar.

E.2 Atención Integral Zona sur

Población atendida

En el período analizado, Enero- Diciembre 2025, se recibieron 893 situaciones en las que estuvieron involucrados 1377 niñas, niños y adolescentes. Resulta necesario aclarar que estas situaciones son aborda-

das en conjunto con las otras Áreas de la Defensoría. Si se desagrega la información sobre NNyA por género se puede observar:

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SEGÚN GÉNERO. SEDE ROSARIO. AÑO 2025		
GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
VARÓN	707	51,3%
MUJER	652	47,4%
S/D	13	0,9%
MUJER TRANS / TRAVESTI	2	0,2%
NO BINARIO	2	0,1%
VARÓN TRANS / MASCULINIDAD TRANS	1	0,1%
OTRA IDENTIDAD	0	0%
TOTAL	1377	100%

A continuación, se desgrega la información de las niñas, niños y adolescentes según sus edades.

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SEGÚN EDAD. SEDE ROSARIO. AÑO 2025		
RANGO DE EDAD	CANTIDAD	%
0 A 5	244	17,7%
6 A 9	270	19,6%
10 A 14	368	26,7%
15 A 17	193	14,0%
18 Y MÁS	39	2,8%
SIN DATOS	263	19,1%
TOTAL	1377	100%

Se identifica que el 19,1% de los NNYA que se atendieron en la institución no cuenta con información respecto de su edad.

Situaciones e intervenciones

Situaciones por mes

A continuación se desgregan las mismas por mes.

SITUACIONES RECIBIDAS. SEDE SANTA FE. AÑO 2025.	
MES	TOTAL
1	48
2	65
3	97
4	71

SITUACIONES RECIBIDAS. SEDE SANTA FE. AÑO 2025.	
5	67
6	68
7	70
8	86
9	80
10	92
11	68
12	81
TOTAL	893

Situaciones por tipo de actuación

SITUACIONES RECIBIDAS POR TIPO DE ACTUACIÓN. SEDE ROSARIO. AÑO 2025.		
TIPO DE ACTUACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	689	77,2%
ASESORAMIENTO	165	18,5%
DE OFICIO	32	3,6%
MONITOREO	6	0,7%
PROMOCIÓN / CAPACITACIÓN	1	0,1%
TOTAL	893	100%

Como se puede observar en la tabla anterior, en primer lugar el área de atención de Rosario concentra su trabajo en la atención de QUEJAS con el 77,2% de

las situaciones recibidas. En segundo lugar, corresponden los ASESORAMIENTOS.

Situaciones por modalidad de ingreso

SITUACIONES RECIBIDAS POR MODALIDAD DE INGRESO. SEDE ROSARIO. AÑO 2025.		
MODALIDAD DE INGRESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICA	377	42,2%
PERSONAL	258	28,9%
EMAIL	98	11,0%
NOTIFICACIÓN	52	5,8%
DEFENSORÍA NNYA	35	3,9%
REDES	31	3,5%
DEFENSORÍA MÓVIL	15	1,7%
ATENCIÓN DESCENTRALIZADA	13	1,5%
DELEGACIONES DEFENSORÍA DEL PUEBLO	12	1,3%
NOTA	2	0,2%
TOTAL	893	100%

Como viene siendo la tendencia en los últimos años, el principal modo de presentación es el telefónico con el 42,2%. En segundo lugar, la modalidad personal con el 28,9% de las situaciones. Junto con presentaciones a través de las redes y por email, se impone la virtualidad como primer contacto con la institución, sin que necesariamente ésto se sostenga en el tiempo ya que a

través de reuniones, visitas, acompañamientos se entiende la importancia de la presencialidad. En cuanto al modo de presentación a través del mail oficial, este medio es utilizado sobre todo por los equipos profesionales de otras instituciones que comienzan solicitando la intervención de la Defensoría a través de un informe técnico.

Total de intervenciones período Enero - Diciembre 2025

En el periodo analizado se realizaron un total de 4928 intervenciones. En este sentido, se puede observar que el 61,7% de las intervenciones que se realizaron en el período corresponden a expedientes nuevos abiertos en el año, mientras que el 38,3% corresponden a intervenciones que

los equipos realizan sobre expedientes de años anteriores al 2025. Indicando a través de este último porcentaje la necesidad de sostener en el tiempo el seguimiento y la participación de la institución en el desarrollo de la vida de las niñas, niños y adolescentes.

Desagregación de intervenciones según su tipo

INTERVENCIONES REALIZADAS SEGÚN TIPO. SEDE ROSARIO. AÑO 2025.	
TIPO DE INTERVENCIÓN	CANTIDAD
COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	1615
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	872
EXPT. HISTÓRICO ESCANEADO	483
ASESORAMIENTO GENERAL	272
OFICIO	259
E-MAIL	236
ENTREVISTA	205
ARCHIVO	180
REUNIÓN INTERNA	127
VISTA EXPEDIENTE	121
REUNIÓN	113
NOTA	93
RESPUESTA OFICIO	87
ESCRITO JUDICIAL	75
VISITA	51
INFORMES	41
GESTIÓN	24
VISITA PLANIFICADA	24
AUDIENCIA	13
- ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN	12
ACOMPañAMIENTO	7
NOTIFICACIÓN	5
RESPUESTA	4
VISITA DOMICILIARIA	3
ESCUCHA	2
HERRAMIENTAS DEFENSORIALES	2
FACILITACIÓN DEL DIÁLOGO	1
VISITA EMERGENTE	1
TOTAL	4928

Como se observa, en los meses analizados (Enero-Diciembre 2025) las intervenciones más empleadas por los equipos profesionales se concen-

tran en la comunicación telefónica con el 32,7% y la recepción de documentación con el 17,7%.

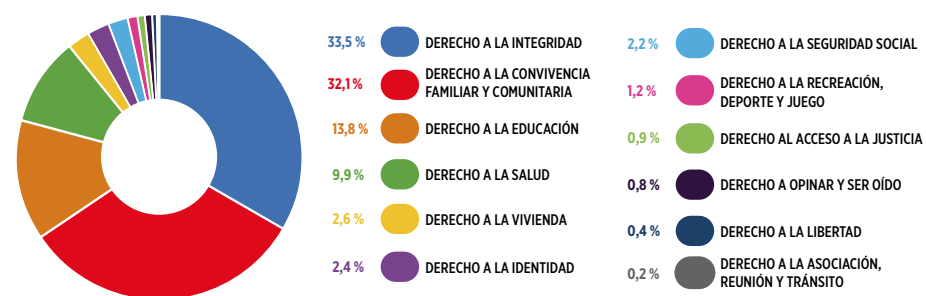
Situaciones atendidas: derechos vulnerados y motivos

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 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 893 situaciones ingresadas en el período analizado, se analizan 721 situaciones en relación a los derechos vulnerados y a los motivos de dichas vulneraciones.

Situaciones recibidas según derecho vulnerado. Sede Rosario. Año 2025.

Situaciones según derecho vulnerado³



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.

Como se observa en la tabla, los mayores porcentajes de vulneración de derechos corresponden al derecho a la Integridad con el 33,5% y en segundo lugar el derecho a la Convivencia familiar y comunitaria con el 32,1%. En tercer lugar, se encuentra

el acceso al derecho a la Educación (13,8%). Cabe mencionar que sobre 10 situaciones (13,9%) no se asignó al menos un derecho vulnerado en Rosario.

Situaciones por derecho y motivo vulnerado

La siguiente tabla permite analizar para el período de enero-diciembre 2025 cuáles fueron los

motivos por categoría de vulneración de derechos detectada.

SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. SEDE ROSARIO. AÑO 2025		
DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	CUIDADO PERSONAL	60,1%
	COMUNICACIÓN	18,4%
	GUARDA	8,7%
	CUOTA ALIMENTARIA	8,3%
	PARADERO	3,5%
	SITUACIÓN DE CALLE	1,0%
TOTAL		100%
DERECHO A LA INTEGRIDAD	FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	40,8%
	ABUSO SEXUAL	22,7%
	VIOLENCIA FÍSICA	18,1%
	VIOLENCIA PSICOLÓGICA	7,4%
	HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	3,3%
	VIOLENCIA DE GÉNERO	2,3%
	VIOLENCIA INSTITUCIONAL	3,7%
	EXPLOTACIÓN Y TRATA	1,7%
TOTAL		100%
DERECHO A LA EDUCACIÓN	CONVIVENCIA ESCOLAR	26,2%
	OTROS	15,9%
	ASISTENCIA IRREGULAR	19,0%
	DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	9,5%
	TRAYECTORIAS EDUCATIVAS ALTERNATIVAS	11,9%
	DESERCIÓN ESCOLAR	9,5%
	FALTA DE VACANTES	7,9%
TOTAL		100%

SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO. SEDE ROSARIO. AÑO 2025		
DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SALUD	SALUD MENTAL	45,3%
	DISCAPACIDAD	18,6%
	FALTA DE COBERTURA	18,6%
	CONSUMO PROBLEMÁTICO	3,5%
	AMBIENTE	10,5%
	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	3,5%
TOTAL		100%
DERECHO A LA VIVIENDA	DESALOJO	72,2%
	PLANES HABITACIONALES	11,1%
	HACINAMIENTO	11,1%
	USURPACIÓN	5,6%
TOTAL		100%
DERECHO A LA IDENTIDAD	FILIACIÓN	40,9%
	FALTA DE DOCUMENTACIÓN	13,6%
	USO INDEBIDO DE LA PROPIA IMAGEN	27,3%
	CAMBIO DE NOMBRE Y APELLIDO	18,2%
TOTAL		100%
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	ASIGNACIONES NACIONAL	90,0%
	ASIGNACIONES PROVINCIAL	5,0%
	PENSIONES NACIONAL	5,0%
TOTAL		100%
DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA	FALTA DE ACCESO	66,7%
	ABOGADO DEL NIÑO	33,3%
TOTAL		100%

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 y, respecto al principal motivo de vulneración del derecho a la Convivencia familiar y comunitaria, fue el cuidado personal con el 60,1% de las menciones.

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. En cuarto lugar, se ubica la vulneración del derecho a la Salud cuyo principal motivo de vulneración es la salud mental.

Acciones de Incidencia

Fortalecimiento Territorial

Desde el Área de Atención Integral se trazaron los siguientes objetivos en relación a los procesos de articulación con Servicios Locales, autoridades comunales y municipales e instituciones del 1er nivel:

- Fortalecer la capacidad de las comunidades para proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Identificar y abordar situaciones de vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Trabajar en cada territorio las problemáticas que afectan a las infancias y adolescencias y analizar cómo el Sistema de Protección interviene.

En consonancia, el equipo del Área mantuvo instancias de trabajo y fortalecimiento con equipos interdisciplinarios, referentes institucionales y autoridades de localidades del sur provincial. Además, se valoran especialmente los encuentros con directivos de escuelas, docentes y profesionales de la salud de los SAMCOs. Cada encuentro ha quedado registrado en el expediente de "Fortalecimiento de Servicios Locales" donde se adjuntan informes de lo transcurrido en los mismos. En tanto, respecto de las presentaciones de situaciones particulares, siguen los canales formales de apertura e intervención del equipo.

Se evalúa que estas actividades de fortalecimiento territorial han contribuido a promover los derechos de las niñas, niños y adolescentes y a fortalecer la capacidad de las comunidades para protegerlos. Se continuará trabajando para abordar las situaciones de vulneración de derechos y promover la participación de los niños, niñas y adolescentes en la toma de decisiones que afectan sus vidas.

Las localidades donde se concurrió fueron: Zava-

lla, Fighiera, Capitán Bermúdez, General Lagos, Arroyo Seco, Villa Mugueta, Venado Tuerto, San Lorenzo, Ácebal, Villa Gobernador Gálvez, Pérez. Cabe señalar, que es continuo el trabajo con los distintos Servicios Locales de manera remota.

De lo relevado/registrado durante este período, se advierte que en muchas localidades se encuentra un solo profesional, concurriendo una vez a la semana haciéndose cargo de la atención en los Servicios Locales. En otras situaciones, se observó que no cuentan con lugar físico para atender, circulando por distintas oficinas de la institución, lo cual redundaba en la falta de privacidad. Por otro lado, se ha registrado carencia de recursos materiales y herramientas de trabajo, como computadoras, celulares oficiales, obligando al personal a usar su celular particular y los correos electrónicos propios.

Asimismo, se participó en talleres y capacitaciones tanto en localidades de la zona sur de la provincia, como en la ciudad de Rosario a partir de temáticas relacionadas a los derechos de niñas, niños y adolescentes y cómo identificar y abordar situaciones de vulneración de derechos. Hacia finales del año se realizó un encuentro coordinado junto con el Área de Investigación de Políticas Públicas y el Centro Residencial "Dr. Lafranco Ciampi", destinado a docentes y directivos de la escuela donde concurren las niñas alojadas en dicho establecimiento.

En el marco de conmemorar fechas significativas se organizaron actividades culturales y recreativas junto con el área de Política Institucional y Comunicación. Se propiciaron encuentros con niñas, niños y adolescentes, como en el mes de las infancias y el festival joven, donde se escucharon opiniones y propuestas sobre situaciones que los afectan.

Defensoría Móvil - Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes:

En cuanto a actividades conjuntas con la Defensoría Móvil de la Defensoría del Pueblo y esta Defensoría en el sur de la provincia de Santa Fe se llevaron adelante acciones con el objetivo de fortalecer la presencia territorial de la institución, promover el acceso a derechos y acercar

los servicios de la DNNyA a las distintas comunidades, especialmente en aquellas localidades donde el acceso a los organismos provinciales resulta más limitado.

El trabajo desarrollado tuvo como ejes principales la promoción y difusión de los servicios de

la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, la garantía del acceso a la información y orientación sobre derechos, el fortalecimiento de la presencia institucional en el territorio, la articulación con organismos y actores locales vinculados a niñez, adolescencia y familia, y el relevamiento de recursos, servicios y dispositivos locales de protección de derechos.

Las actividades se realizaron mediante operativos territoriales de la Defensoría Móvil, con presencia en comunas y municipios del sur provincial. En aquellas jornadas en las que no se recibieron situaciones o denuncias formales, se llevaron adelante tareas de promoción, difusión institucional y orientación, que incluyeron la entrega de material informativo sobre el funcionamiento de la DNNyA, la orientación a personal comunal, referentes institucionales y consultantes de otras áreas, así como la explicación del sistema de atención, derivación y seguimiento de consultas. Estas instancias permitieron aclarar dudas, generar intercambios positivos y fortalecer los vínculos institucionales, contribuyendo a mejorar el acceso de la comunidad a los servicios de la Defensoría.

Durante el recorrido territorial se realizó un relevamiento de los Servicios Locales de niñez, áreas de desarrollo social, dispositivos de atención y otros organismos vinculados a la protección in-

tegral de derechos de niños, niñas y adolescentes. La articulación con actores locales permitió conocer el funcionamiento y alcance de los recursos existentes en cada localidad, establecer y fortalecer canales de comunicación y derivación, y favorecer el trabajo articulado entre la DNNyA y los equipos territoriales.

Durante el período informado se visitaron 27 localidades del sur de la provincia de Santa Fe: Roldán, Armstrong, Maciel, Firmat, Fray Luis Beltrán, Correa, Montes de Oca, Villa Gobernador Gálvez, Arroyo Seco, Puerto Gaboto, Fighiera, Clason, Ibarlucea, Luis Palacios, General Lagos, Pérez, Los Molinos, Cañada de Gómez, Peyrano, J. B. Molina, Totoras, Arequito, Melincué, Bombal, Salto Grande, Elortondo y Granadero Baigorria. Cabe destacar que todas las visitas realizadas en el marco de la Defensoría Móvil se encuentran registradas en el expediente correspondiente.

El trabajo territorial permitió consolidar la presencia institucional de la DNNyA, fortalecer la articulación con los actores locales y mejorar el acceso de la comunidad a los mecanismos de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes. La continuidad de estas acciones resulta fundamental para profundizar el abordaje territorial y garantizar una intervención integral y cercana a las realidades locales.

Participación en intersectoriales y Atención Descentralizada:

Se mantuvo la participación en las Intersectoriales del Centro y de Cerámica a través de la concurrencia a las reuniones mensuales que se fueron realizando a lo largo del año donde se analizaron problemáticas emergentes, generándose acciones en distintos niveles que pretenden producir mejoras desde el espacio interinstitucional.

En cuanto a la Intersectorial de la zona Centro se trabajó, con la intervención de profesionales del Área de Atención, en dos instancias destinadas a familias de la Escuela N° 90 tituladas: "Taller de encuentro socio-afectivo para abordar problemáticas infantiles" y en la Fiesta de las Infancias, que, al igual que en Cerámica se lleva adelante todos los años con propuestas para y con niñas, niños y adolescentes.

Dichos eventos se sostuvieron junto con el Área

de Política Institucional y Comunicación.

Por otro lado, se mantiene la Atención Descentralizada en el Barrio Cerámica a partir de la cual, además del asesoramiento e intervención en situaciones individuales, se amplía el trabajo hacia problemáticas comunitarias como ser el tratamiento de la basura, falta de luminarias, pasillos con roturas que impiden la libre circulación; cuestiones que, de no resolverse, afectan a niñas, niños y adolescente en el uso del espacio público. En este sentido, se han iniciado acciones para presentar dichas situaciones a responsables específicos del Distrito Municipal de la ciudad de Rosario que se entienden como el comienzo de una intervención a mediano plazo con la población y personas integrantes de las instituciones y Ongs. del barrio.

Ateneos, lecturas críticas y producciones:

A partir de las reuniones de equipo en la cual se presentan situaciones en las que se interviene, se propusieron lecturas, reflexiones interdisciplinarias y producciones de textos propios que posibilitaron el retrabajo de emergentes a través de una mirada crítica sobre la práctica cotidiana. Se trabajó con disparadores como textos, canciones, conceptos clave para revisar el quehacer del área. Este trabajo reflexivo permitió trascender lo individual, retomando emergentes que permiten al equipo contextualizar las intervenciones diarias y analizar las políticas provinciales y municipales para las infancias y adolescencias.

En este sentido una de las problemáticas que se repitió, como se observa en las estadísticas, es la de convivencia entre pares en las escuelas, donde se despliegan situaciones de bullying, maltratos y hasta manifestaciones físicas entre niñas, niños y adolescentes; observándose abordajes institucionales que quedan en intervenciones micro sobre cada caso. Desde las escuelas, las respuestas se repiten, manifestando la soledad y la falta de acompañamiento e intervenciones de otras instancias ministeriales.

Teniendo en cuenta las situaciones del 2025 en relación al derecho a la Educación, se ha registrado la necesidad de fortalecer a los equipos socioeducativos del Ministerio de Educación, para abordar la multiplicidad de situaciones que así lo requieren. Estos equipos no cuentan con la cantidad de profesionales necesarios para poder trabajar la multiplicidad de situaciones que las escuelas abordan. Se entiende que los conflictos entre pares van escalando, y que, si se realizaran intervenciones de tipo preventivas o al comienzo del conflicto, se evitarían situaciones de mayor gravedad.

La falta de respuestas produce un desgaste en docentes y equipos directivos y muchas veces esto produce prácticas estigmatizantes y respuestas fraccionadas sobre las y los estudiantes y sus familias, abordándolos como si se tratara de casos aislados. Se observa una falta de perspectiva comunitaria que lleva a individualizar situaciones. Muchas veces esto ha redundado en dificultades en la filiación al proyecto institucional de la escuela y la integración en la comunidad educativa.

Entender al conflicto en sus múltiples dimensiones permite pensar en acciones que son continuas, y conocer la historia de lo que conflictúa

a todas y todos los involucrados, permite que la escuela pueda ser un lugar donde se ponen a trabajar a ambas partes. En este sentido, se entiende que las demandas que reciben son en su mayoría sociales y desde las familias se pretende que la escuela organice lo que en la cotidianeidad no está ordenado. Ahí también hay una oportunidad para trabajar con las y los adultos en la responsabilidad que tienen como cuidadores y en los efectos que produce el desentendimiento de los sufrimientos de sus niñas y niños.

Otra variable a considerar en relación al derecho a la educación se ha relacionado con el acceso a bancos en las escuelas. No se cuenta hasta el momento con mecanismos accesibles y claros para lograr el banco en las instituciones. En los primeros meses del año 2025 se trabajó con la Subsecretaría de Convivencia y Construcción de Ciudadanía del Ministerio de Educación a partir de lo cual se dieron respuestas positivas. Se requieren mecanismos ágiles para que las y los estudiantes no pierdan días de clase.

Es preciso un abordaje de estos problemas desde un paradigma de la complejidad, aceptando lo multidimensional para encontrar esos huecos por donde crear dispositivos acordes a cada realidad institucional y poder convocar a repensar lo que llega como derechos vulnerados individuales como efectos de padecimientos colectivos.

Tanto para las escuelas como para otras instituciones (centros de salud, hospitales, centros cuidar) que forman parte del llamado Primer Nivel de intervención, la requisitoria en cuanto a la presentación de formularios y cumplimiento de instancias de derivación, burocratizan y entorpecen un trabajo que debiera producirse de manera articulada y con fluidez. Allí se generan procesos de suma conflictividad entre la multiplicidad de equipos que integran el Sistema de Protección de derechos de niñas, niños y adolescentes. Donde las diferencias de criterios dilatan la toma de medidas protección excepcional (MPE) cronificando situaciones altamente vulneratorias; identificándose distanciamientos institucionales que obstaculizan o suspenden las intervenciones profesionales.

Otro emergente que se repitió en el transcurso del año tiene que ver con los fundamentos que sostienen las MPE. Entre los criterios que generan

desacuerdos se indica el requerimiento de que la niña, niño o adolescente a ser alojada, manifieste su consentimiento para avanzar en la separación de su centro de vida. En este punto se abre toda una serie de lecturas encontradas donde pese a comprobarse la vulneración, que en algunos casos es altamente lesiva, no se avanza con la toma de MPE por no contar con el acuerdo de la niña, niño o adolescente involucrado. Imponiéndose la pregunta respecto de si los mismos están en condiciones subjetivas de decidir continuar o incluso perpetuar la exposición a malos tratos, abandono, abuso sexual, violencias, motivos por los cuales se solicitan las medidas.

Por otro lado, se han registrado situaciones de suicidios adolescentes o de niñas y niños púberes, muertes violentas que se producen en edades cada vez más tempranas. En relación a ello, el Área ha tomado contacto con las escuelas, por los efectos que persisten tanto en los actores institucionales como en las niñas, niños y adolescentes, compañeros de los mismos. Sería necesario que las coberturas de salud con las que cuentan los establecimientos educativos puedan integrar evaluaciones y asistencias de salud mental, que permitan detectar sufrimientos subjetivos y realizar derivaciones preventivas, que acompañen a las infancias y adolescencias en sus afectaciones, más allá de lo propiamente orgánico.

Otra de las cuestiones que ya se venían planteando en informes de años anteriores y que se

relaciona con lo citado anteriormente, tiene que ver con el déficit que se presenta en el abordaje de la salud integral de niñas, niños y adolescentes. El abordaje de la salud mental implica garantizar no solo el turno para el psicólogo o la psicóloga para el acceso a un tratamiento psicoterapéutico, sino también la apertura de espacios de acceso a la cultura, al deporte y a la recreación, fundamentales para pensar la salud mental de una forma integral.

Finalmente preocupa especialmente manifestaciones violentas, cruentas y crueles en donde niños y adolescentes fueron protagonistas. En este tipo de situaciones donde se ven involucrados como responsables en prácticas violentas no se deben realizar lecturas aisladas, menos aún ser indiferentes. Se precisan lecturas complejas, así como también intervenciones de parte de los organismos del Estado posibilitando y trazando acciones desde la perspectiva del cuidado. Ante estas situaciones se debe avanzar en la lectura cuidadosa sobre las realidades de las crianzas de niñas, niños y adolescentes atravesados por discursos discriminatorios, expuestos a una sociedad de consumo, por violencias de distintos tipos, a la desigualdad y pobreza, donde la irrupción de actos violentos deben hacernos reflexionar sobre las responsabilidades de la comunidad, del Estado y las familias en el cuidado de estas niñas, niños y adolescentes.



F. INVESTIGACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

F.1 Investigación de Políticas Públicas - Zona Norte

La Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes posee como función central asumir la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes ante las instituciones públicas y privadas, como así también, la supervisión y auditoría del Sistema de promoción y protección integral de los derechos de los NNYA en el ámbito de la provincia de Santa Fe.

El área de Investigación de Políticas Públicas fue creada en la zona centro-norte de la Provincia de

Monitoreo de Centros Residenciales

El relevamiento de instituciones de acogimiento es una línea de investigación esencial para el área de Investigación de Políticas Públicas. Los datos obtenidos no sólo son utilizados a los fines de incorporar mejoras en el sistema, sino también, para advertir situaciones de urgencia o la necesidad de abordar algún caso en particular desde el área de Atención Integral.

Para el desarrollo de esta línea de trabajo se elaboró un instrumento que permitió evaluar cinco variables contempladas en los estándares de calidad para las prácticas y condiciones de alojamiento en los ámbitos de cuidados alternativos residenciales para NNYA, establecidas por el Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Provincia de Santa Fe (Decreto 039) en el año 2014⁴.

Los estándares de calidad contemplados, se enmarcan en un conjunto de políticas públicas⁵ que apuntan a consolidar un Sistema de Protección Integral de derechos. A través del reconocimiento de éstos, se pretende que todas las NNYA participen en la vida social de sus

Santa Fe en octubre de 2024. La misma cumple la función de desarrollar diversas líneas de investigación prioritarias a partir de las cuales se propone construir información que posibilite impulsar intervenciones necesarias para garantizar el pleno acceso a derechos de NNYA.

Se presentan a continuación las actividades desarrolladas a lo largo del año 2025 para cada una de las líneas de trabajo a cargo del área mencionada:

comunidades bajo condiciones que aseguren su desarrollo, aumenten su bienestar y potencial personal. Resulta central para ello contar con familiares o referentes afectivos para garantizar el disfrute pleno y efectivo ejercicio de sus derechos y garantías.

El método para la recolección de información consistió en la realización de visitas a los Centros Residenciales (en adelante CR) donde se alojan NNYA que se encuentran bajo Medida de Protección Excepcional (MPE). Con el propósito de conseguir una lectura objetiva que refleje la cotidianeidad de las instituciones, las visitas efectuadas fueron espontáneas.

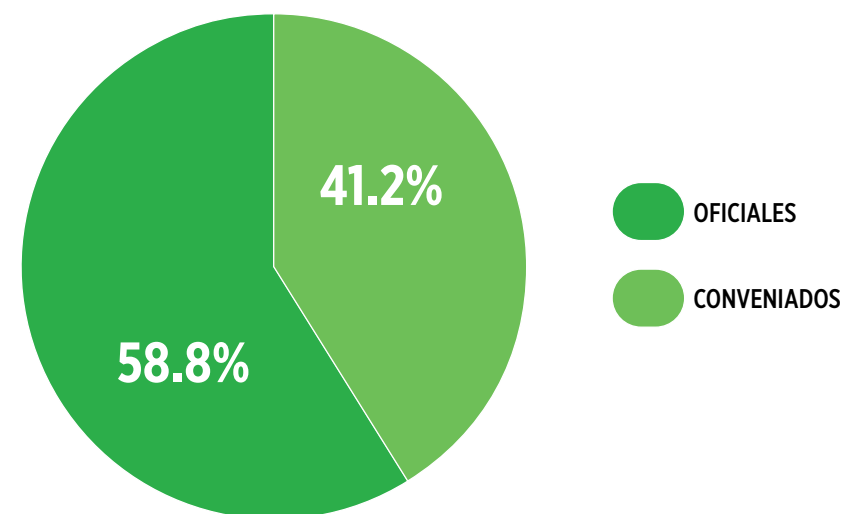
Durante el año 2025 se desarrolló el monitoreo de los CR conveniados y oficiales de la zona Centro Norte, a partir de relevar las voces de los diversos actores de estas instituciones. Algunos de éstos se encontraban ubicados en la ciudad de Santa Fe y otros por fuera de la ciudad.

Los CR conveniados de la ciudad de Santa Fe representan el 41,2% de la totalidad de los CR existentes en la ciudad.

4. 1-Organización; 2-Estructura y Equipamiento; 3-Planificación de los Cuidados; 4-Calidad de la Atención y 5-Relaciones Convivenciales. 5. Educativas, sanitarias, de seguridad social, de seguridad alimentaria, etc.

Los CR conveniados de la ciudad de Santa Fe representan el 41,2% de la totalidad de los CR existentes en la ciudad.

CANTIDAD DE CENTROS RESIDENCIALES CIUDAD DE SANTA FE	
CONVENIADOS	7
OFICIALES	10



A lo largo del año 2025 fueron visitados los 7 CR conveniados que funcionan actualmente en la ciudad de Santa Fe:

- Mundo Pequeño visitado el 26/02/2025.
- Dispositivo de Urgencia Flor de Lis (visitado en dos oportunidades 13/02/2025 y 12/09/2025).
- Casa Cuna visitado el 15/04/202 y el 10/09/2025.
- Mundo Especial visitado el 25/04/2025.
- Fundación Ángel Santa Fe visitado el 29/04/2025.
- Hogar de la Esperanza visitado el 16/05/2025.
- Juanito Laguna visitado el 04/09/2025.

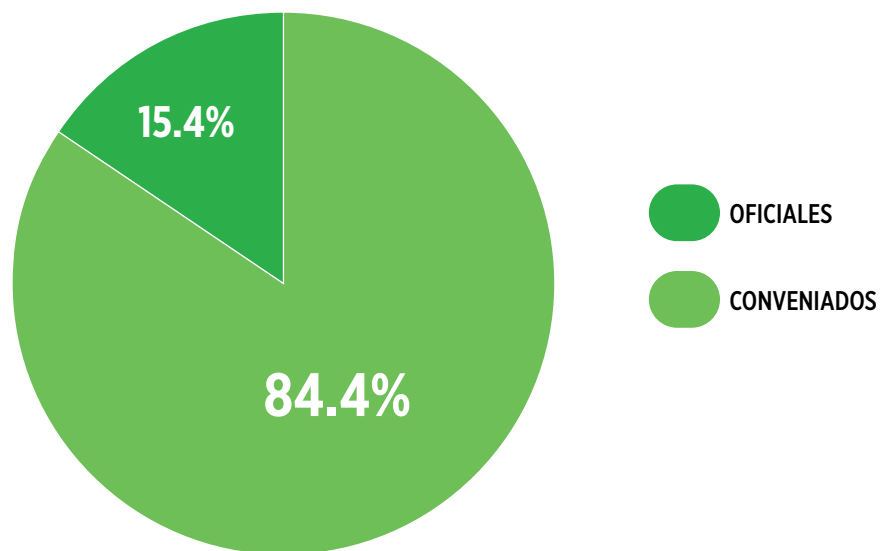
Los CR oficiales de la ciudad de Santa Fe representan el 58,8% de la totalidad de los existentes.

A lo largo del 2025 se relevó el 30 % de estas instituciones. Este menor porcentaje se debe a que el relevamiento se inició con los CR conveniados dentro y fuera de la ciudad. Posteriormente se comenzó con los oficiales, encontrándose dicha instancia aún en proceso:

- Centro de Permanencia Transitoria, El Refugio visitado el 13/06/2025.
- Casa de la Joven visitada el 03/10/2025.
- Hogar Estrada visitado el 09/10/2025.

Los CR conveniados ubicados por fuera de la ciudad de Santa Fe representan el 84,6% de la totalidad de los existentes en esa zona.

CANTIDAD DE CENTROS RESIDENCIALES POR FUERA DE LA CIUDAD DE SANTA FE	
CONVENIADOS	11
OFICIALES	2



A lo largo del 2025 fueron visitados el 54% de los CR conveniados que se encuentran ubicados por fuera de la ciudad de Santa Fe:

- El Ceibo (ubicado en Rafaela) visitado el 21/07/2025.
- Fundación Ángel (3 sedes ubicadas en Reconquista) visitados el 05/08/2025.
- Hogar para el Niño (ubicado en San Jorge) visitado el 17/09/2025.

- Casa de la Niña (ubicado en San Genaro) visitado el 31/10/2025.
- Mi Casita (ubicado en Fortín Olmos) visitado el 05/11/2025.
- Luminares (ubicado en Calchaquí) visitado el 06/11/2025.

Los CR oficiales por fuera de la ciudad de Santa Fe representan un 15,4%. Durante el 2025 fueron relevados la totalidad de ellos:

- Hogar de Menores Madres (ubicado en la ciudad de Rafaela) visitado el 21/07/2025.
- Creer (ubicado en Laguna Paiva) visitado el 01/12/2025.

Además de realizar un informe particular luego de la visita en cada uno de estos CR, se ha concluido con un informe general que reúne los resultados del relevamiento realizado a los CR conveniados de la ciudad de Santa Fe durante los meses de octubre de 2024 al primer semestre de 2025. El mismo fue compartido con la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la provincia de Santa Fe a los fines de que los mismos sirvieran de insumo para implementar mejoras en la cotidianeidad de los NNYA alojados bajo el Sistema de Acogimiento Institucional.

Asimismo se encuentra en proceso el informe general sobre los CR conveniados localizados por fuera de la ciudad y una vez culminado el relevamiento de los CR oficiales se procederá también a la realización de los informes generales respectivos.

A modo de síntesis es posible destacar que:

En los 18 CR relevados se alojan un total de 222 NNYA de entre 1 y 22 años. De estos 222 NNYA

fue posible reconstruir información sobre la edad de 207. El 30,9% de estos NNYA tenían entre 1 y 10 años, el 61,3% tenían entre 11 y 17 años y el 7,7% tenían entre 18 y 22 años.

De este total de NNYA fue posible reconstruir información respecto a la tenencia, o no, de certificado único de discapacidad (CUD) de 215 de éstos/as y de su diagnóstico, o no, de problemas de salud mental de 207. En este sentido se identificó que el 12,1% tienen CUD y el 16,9% están diagnosticados con problemas de salud mental.

De estos 18 CR monitoreados el 44,4% contaba con equipos de tres o más profesionales, el 27,7% con 1 o 2 profesionales y el 27,7% no disponía de servicios profesionales. De las 39 profesionales que trabajaban en estas instituciones 33,3% eran trabajadoras sociales, el 23,1% psicólogas y el 10,2% terapistas ocupacionales. Estos equipos técnicos estaban constituidos además por otras profesiones de las ramas de la psicología social, psicopedagogía, pediatría, medicina clínica, nutrición, licenciatura en educación, psicomotricidad, acompañantes terapéuticas y licenciatura en ciencias políticas.

Cantidad de NNYA alojados en CR por edades:

AÑOS	CANTIDAD	AÑOS	CANTIDAD
1	7	12	13
2	5	13	13
3	5	14	29
4	6	15	19
5	5	16	23
6	4	17	19
7	9	18	8
8	7	19	2
9	8	20	3
10	8	21	2
11	11	22	1

La dimensión “Estructura y Equipamiento” de los estándares de calidad propuestos por la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la provincia de Santa Fe permitió evaluar aspectos relacionados con el entorno, las terminaciones de construcción, los servicios dentro de los CR y las condiciones de seguridad. Hasta el momento se han construido evaluaciones de esta dimensión sobre los CR conveniados ubicados tanto en la ciudad de Santa Fe como por fuera de la misma. De estas 10 instituciones solo 1 alcanza el puntaje máximo del 20% y otra obtuvo un puntaje de 19%. Las restantes fueron puntuadas con un total de entre 16% a 6%. Quedan por calificar 6 CR oficiales.

En el marco del relevamiento de instituciones de acogimiento y como resultado de haber identificado que un número significativo de adolescen-

tes cumplen la mayoría de edad sin ser adoptados, se realizaron encuentros con integrantes del Programa de Acompañamiento para el Egreso de Jóvenes sin Cuidados Parentales (PAE). Los mismos tuvieron como propósito conocer la forma en que funciona dicho Programa, los recursos con los que cuenta y la modalidad de articulación con la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la provincia de Santa Fe así como con los equipos profesionales de los Centros Residenciales.

Con los fines antes mencionados, se realizó una primera reunión en septiembre con el Coordinador provincial del PAE quien cumple funciones en la ciudad de Rosario y una segunda reunión en octubre con el equipo del programa que tiene sede en la ciudad de Santa Fe.

NNyA en el Mundo Digital, riesgos y factores de protección

Desde el año 2024 se comenzó a llevar adelante de manera conjunta con el Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública de la Defensoría del Pueblo, encuentros informativos y formativos con estudiantes, docentes y entrenadores de clubes, a los fines de brindar herramientas para la detección y abordaje de los riesgos en el entorno digital al que se encuentran expuestos los NNYA.

Particularmente en el año 2025, se incorporó una herramienta de evaluación que permitió recopilar información acerca de la interacción de los NNYA con el mundo digital, analizar los factores de riesgo y protección, como así también, el rol de los adultos en el cuidado de las y los niños. Asimismo, la construcción de información se constituye como una herramienta fundamental para la construcción de estrategias educativas orientadas a la prevención, educación y protección de los/as NNYA en el mundo digital.

Sistema de Justicia Penal Juvenil

Otra de las líneas de trabajo desarrolladas en 2025 se trató del relevamiento del proceso de implementación del nuevo Sistema Procesal Penal Juvenil en la Provincia de Santa Fe, desde una perspectiva de derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, el cual entró en vigencia el 21 de junio de 2025. Su puesta en funcionamiento implicó la creación de una Unidad de Gestión Interministerial con la función de coordinar el Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil. La misma está constituida por la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano y por la Secretaría de Asuntos Penales del Ministerio de Justicia y Seguridad. Ésta tiene a cargo la gestión de los

principales dispositivos del sistema, entre ellos, la Guardia Permanente, los Centros de Admisión y Derivación (CAD), el Programa de Medidas Penales en Territorio (PMPT), los Establecimientos Socioeducativos de Puertas Abiertas (ESPA) y las instituciones de privación de libertad (centros Especializados de Responsabilidad Penal Juvenil). En el marco de este cambio normativo se considera fundamental promover un monitoreo continuo y permanente en relación a la implementación y a las acciones llevadas a cabo acorde al cumplimiento del código y de la normativa nacional e internacional.

Con los fines antes expuestos se realizaron:

- Reuniones con equipos del Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano y Ministerio de Justicia y Seguridad que integran el Centro de Admisión y Derivación.
- Reunión con el jefe de Asuntos Juveniles del Ministerio de Justicia y Seguridad Zona Norte Santa Fe.
- Visita al Establecimiento Socioeducativo de Puertas Abiertas de Rafaela. En el marco de la misma se llevó a cabo una entrevista con el Director de la institución y con el abogado del Departamento Legal de Justicia Penal Juvenil de la Secretaría de Asuntos Penales y Penitenciarios del Ministerio de Seguridad de zona centro-norte. Asimismo fue realizada una encuesta a los jóvenes alojados en la institución a los fines de conocer sus percepciones, valoraciones y opiniones sobre la vida cotidiana en dicha institución.
- Visita al Programa de Medidas Penales en Territorio de Rafaela. En el marco de la misma se

realizó una entrevista con el equipo profesional a cargo del mismo.

- Todas estas instancias llevadas a cabo se propusieron conocer cómo funciona el nuevo sistema de justicia penal juvenil así como las continuidades y rupturas entre el viejo y el nuevo sistema. Como resultado de esta primera instancia del relevamiento se diagramó la convocatoria a una reunión con los diversos actores que participan del sistema (Ministerio de Seguridad, Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, Poder Judicial, Ministerio Público de la Defensa Penal y Ministerio Público de la Acusación) a los fines de conocer sus percepciones sobre los cambios atravesados en estos primeros meses de implementación y para aunar criterios de trabajo. Dicha reunión fue planificada para noviembre 2025, la cual fue suspendida, por lo que se aguarda la confirmación de una nueva fecha.

Registro Único de Aspirantes a Guarda con fines Adoptivos (RUAGA)

Este lineamiento de trabajo, es una nueva propuesta que surge a partir de la observación y análisis de la casuística y también de las entrevistas mantenidas con referentes de las instituciones de acogimiento y del Sistema de Protección de Niñez.

Se han registrado situaciones en las cuales NNyA ,luego de haber atravesado un prolongado proceso judicial con la MPE, han llegado a la instancia donde ha sido declarada su situación de adoptabilidad y debería comenzar el proceso de vinculación con una familia. Sin embargo, se ha advertido un notable crecimiento de las situaciones en las cuales la vinculación con las familias pretensas adoptantes ha fracasado. Frente a

las mismas, niñas, niños y adolescentes vuelven a ingresar al sistema de acogimiento institucional implicando un nuevo proceso de adaptación al Centro Residencial generando ésto un impacto en sus subjetividades.

Si bien esta es una línea de trabajo está proyectada para el año 2026, en el último semestre del año 2025 se comenzó a trabajar en el desarrollo y elaboración del proyecto, las fases y su planificación. Asimismo, se llevaron a cabo diferentes encuentros con la Directora del RUAGA, a los fines de ir delimitando y profundizando el contenido que se desarrollará a lo largo del 2026 en el marco de esta línea de monitoreo.

Atención en Salud Mental a Infancias y Adolescencias en Hospitales Generales y Pediátricos de la Provincia de Santa Fe

El presente proceso de relevamiento fue impulsado inicialmente por el área de investigación de políticas públicas de la zona sur de la provincia de Santa Fe. No obstante, desde el área perteneciente al Centro-Norte, se acompañó la realización y sistematización de las siguientes entrevistas presenciales y virtuales:

- Con el Equipo de Salud Mental del Hospital Mira y López.
- Con las Coordinadoras de Salud Mental de los nodos Reconquista y Rafaela

El presente relevamiento se propuso entre sus objetivos generales:

- Sistematizar y analizar el acceso al derecho a la salud mental de niñas, niños y adolescentes en hospitales generales y pediátricos, públicos y privados, de gestión provincial y municipal, en la provincia de Santa Fe.
- Promover la construcción de información oficial y fiable para mejorar el diseño, la gestión, la implementación y la evaluación de las políticas públicas de salud mental destinadas a NNyA.

El método para la recolección de información consistió en la sistematización de legislación vigente en la materia; la construcción de indicadores sobre la población de NNyA en servicios de salud mental en hospitales generales y pediátricos; el análisis de expedientes de situaciones de

NNyA abordados desde el Área de Atención Integral de la DNNyA; así como la revisión del presupuesto ejecutado de la Administración Pública Provincial publicados por el Ministerio de Economía de la Provincia. Otra de las herramientas de recolección de información cualitativa consistió en la realización de entrevistas a funcionarios/o funcionarias de la Subsecretaría de Salud Mental de la provincia de Santa Fe, de las áreas de infancia y adolescencia dependientes de la misma, de la Dirección de Salud Mental de la Municipalidad de Rosario, a equipos de los servicios de salud mental de hospitales generales y pediátricos y observaciones participantes en salas de internación en hospitales generales y pediátricos.

F.2 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 en contacto con el sistema penal que se encuentran alojados en los dispositivos y programas de la Dirección de Justicia Penal Juvenil de la provincia de Santa Fe. Es necesario destacar que en la gestión de gobierno que culminó en diciembre de 2023 existieron

dificultades para el intercambio con la DPJPJ a partir de la actividad de monitoreo, las cuales se han ido modificando positivamente durante el año 2025. A través de reuniones con autoridades y equipos profesionales se han podido canalizar de mejor manera diversas solicitudes de información sobre aspectos institucionales y también sobre situaciones individuales de adolescentes en el sistema.

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2025	
ACCIONES	CANTIDAD/REFERENCIAS
VISITAS PRESENCIALES A INSTITUCIONES	10
REUNIONES INTERINSTITUCIONALES RELATIVAS AL SISTEMA PENAL JUVENIL	5
OFICIOS ENVIADOS	3
SEGUIMIENTO DE CASOS INDIVIDUALES	7

Visitas y seguimientos institucionales

Aspectos principales relevados en los dispositivos

Los dispositivos donde se concentraron las visitas de monitoreo durante el 2025 fueron los de carácter cerrado y semiabiertos:

- Centro de Admisión y Derivación Rosario
- División de Asuntos Juveniles Femeninos (D.A.J.F.), Rosario.
- Centro de Responsabilidad Penal Juvenil (C.E.R.P.J.), Rosario.
- ESEPA - Venado Tuerto

Relevamiento del nuevo código procesal juvenil

Se definió este relevamiento como línea de trabajo específica dentro de la habitual de monitoreo del sistema, planteando inicialmente un análisis entre junio 2025 y junio 2026 que permita evaluar un año de implementación de la ley 14.228 en Santa Fe.

En términos generales, los equipos entrevistados reconocen que el nuevo Código Procesal Penal Juvenil introdujo modificaciones relevantes en la dinámica de ingreso, información procesal y circulación de adolescentes por el Sistema Penal Juvenil. Se observa una valoración positiva en relación con un mayor orden procesal, especialmente para las causas iniciadas con posterioridad a la entrada en vigencia del nuevo código. No obstante, persisten dificultades operativas, superposiciones institucionales y dificultades de articulación que tensionan su implementación efectiva.

Se destaca como un cambio relevante que las audiencias imputativas sean presenciales (no así las siguientes que suelen realizarse de manera

remota desde las instituciones de alojamiento) y que las y los adolescentes conozcan anticipadamente su situación procesal antes de ingresar a las instituciones de alojamiento.

En relación a la Defensa pública se relevó escasa comunicación entre la ésta y los adolescentes, situación que se agrava por la sobrecarga del sistema de defensa pública (una sola defensora en funciones durante el último periodo del año) y casos en los que los jóvenes asisten a audiencias sin haber tenido una entrevista previa con su defensora. En contraste, en otros dispositivos como el de puertas abiertas de Venado Tuerto se destaca una mejora sustantiva en el trabajo de la defensa, valorada de manera positiva por el equipo. En todas las instituciones relevadas aparece de manera reiterada la confusión y superposición de funciones entre: Equipos de Niñez, Auxiliares sociales dependientes de la Corte, Equipos territoriales (Libertad Asistida, Servicios Locales).

Centro de Admisión y Derivación (CAD) - Rosario

En junio de 2025 entró en vigencia el nuevo Código Procesal Penal Juvenil de la Provincia, sancionado por la Ley 14.228. Con esta normativa se eliminan los juzgados de menores y las investigaciones de delitos cometidos por adolescentes pasan a estar a cargo del Ministerio Público de la Acusación (MPA), replicando el modelo del sistema penal de adultos. En este marco, el gobierno provincial creó una Unidad de Gestión Interministerial encargada de coordinar el Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil. Dicha unidad está integrada por la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano y por la Secretaría de Asuntos Penales del Ministerio de Justicia y Seguridad. Esta instancia interministe-

rial tiene a su cargo la gestión de los dispositivos clave del sistema: Guardia Permanente, Centros de Admisión y Derivación (CAD), medidas socioeducativas en territorio y las instituciones de privación de libertad.

Según lo establecido, las y los adolescentes no podrán permanecer detenidos por más de 72 horas en estos espacios sin que se resuelva su situación procesal. Luego podrán disponerse medidas en territorio, libertad o medidas privativas de libertad, en cuyo caso serán derivadas/os a los dispositivos correspondientes. En Rosario, el CAD funciona en el antiguo edificio de "Casa del Adolescente", que fue un dispositivo del sistema penal juvenil de puertas abiertas hasta el año 2023.

Centro de responsabilidad Penal Juvenil Rosario

Durante el año 2025 se realizaron cuatro visitas al Centro de Responsabilidad Penal Juvenil (CERPJ) de Rosario⁶, relevándose las condiciones de alojamiento, infraestructura y funcionamiento institucional. En términos generales, se observaron condiciones desiguales entre los distintos sectores, aunque con problemáticas estructurales comunes a toda la institución. En varios sectores se constataron condiciones de higiene aceptables. El acceso al agua potable se garantiza mediante dispenser en la mayoría de los sectores, con excepción de los sectores 5 y 6. Persisten déficits de infraestructura y equipamiento básico, como el funcionamiento limitado de duchas con agua caliente y la ausencia de electrodomésticos esenciales en algunos espacios.

En los sectores de estructura más antigua las condiciones edilicias resultan particularmente deficientes, con deterioro generalizado, problemas de higiene y una dinámica de encierro

prolongado, con adolescentes que permanecen la mayor parte del tiempo dentro de sus celdas.

Se registra una sostenida y significativa reducción del personal civil de acompañamiento juvenil, con uno o dos operadores por turno, lo que impacta directamente en la vida cotidiana de los adolescentes, debilitándose el trabajo convivencial y socioeducativo, y limitándose el contacto a momentos puntuales como las comidas. Los equipos profesionales y de acompañamiento resultan insuficientes frente a la complejidad creciente de las situaciones, afectando la capacidad de intervención integral y la garantía de derechos en el marco del encierro. La mayoría de los adolescentes se encuentran procesados por delitos graves, en un contexto atravesado por conflictos territoriales vinculados al narcomenudeo, lo que genera altos niveles de conflictividad interna y dificulta el desarrollo de instancias grupales.

División de Asuntos Juveniles Femeninos (D.A.J.F.), Rosario

Durante el año se realizaron tres visitas a la División de Asuntos Juveniles Femeninos (DAJF) de Rosario⁷, con el objetivo de relevar las condiciones institucionales y dar seguimiento a situaciones de especial complejidad vinculadas a ingresos, reingresos y alojamientos de adolescentes. Entre los casos relevados se destacan el ingreso de una adolescente no punible en una situación de alta exposición pública, el reingreso de una joven sin red familiar ni cuidados externos que permitieran el cumplimiento de una medida domiciliaria, y el alojamiento de una adolescente clasificada como de "alto perfil".

La situación institucional continúa siendo crítica debido a la escasa disponibilidad de acompañantes convivenciales. La presencia de personal civil de Penal Juvenil se limita mayormente a

días hábiles en horario matutino, con coberturas parciales los fines de semana, quedando amplios períodos bajo la exclusiva responsabilidad del personal policial.

El estado edilicio de la institución es preocupante, con graves problemas de humedad, filtraciones de agua, incluso en áreas con instalaciones eléctricas lo que representa un riesgo para la seguridad.

En el plano educativo, una docente asiste actualmente una vez por semana, frecuencia considerada insuficiente por el equipo. En cuanto a la alimentación, se registran deficiencias en la calidad y variedad de las comidas, agravadas por la falta de personal de cocina, cubriéndose la provisión mediante viandas o alimentos aportados por las familias.

Establecimiento Socioeducativo de Puertas Abiertas de Venado Tuerto.

Se realizó una visita el día 24/09/25. No se encontraban adolescentes alojados. El ESEPA cuenta con seis plazas distribuidas en dos habitaciones

de tres camas cada una y una tercera de uso excepcional. Si bien la estructura general del edificio es adecuada, se observaron habitaciones cerra-

6. Fechas de visitas institucionales al CERPJ Rosario: 02-07-25; 11-08-25; 08-09-2025; 05/11/25

7. Fechas visitas DAJF: 03/02/2025; 10-04-2025; 14-10-25.

das, con humedad, escasa ventilación y disposición desordenada del mobiliario, lo que evidencia la necesidad de una mejor planificación del espacio para eventuales alojamientos.

El equipo institucional está conformado por cuatro profesionales y diez acompañantes convivenciales, con una organización de turnos que permite cobertura durante todo el día.

En el área educativa, se informó el funcionamiento del CAEBA en turno mañana y de una EEMPA

por la tarde, junto con talleres de escritura, literatura y arte.

Se expresó preocupación por el cambio en el perfil de los adolescentes que ingresan, con un incremento de la violencia en los hechos imputados y en los vínculos con los adultos, así como por el desgaste emocional del personal de acompañamiento, agravado por las condiciones laborales, lo que ha derivado en renunciaciones y licencias.

Relevamiento en Juzgados de Menores, 2019 - 2022 (Sistema penal juvenil vigente hasta junio 2025)

En estrecha articulación con la línea de trabajo Estadística, se elaboró el informe sobre "SISTEMA PENAL JUVENIL. 2019-2022. Un análisis sobre tránsitos de adolescentes en los Juzgados de Menores de Rosario y Santa Fe a partir del registro de información". En el mismo se hizo una caracterización de los jóvenes que presentaron alguna causa incluyendo los siguientes indicadores, construidos desde el análisis estadístico:

- 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 y subtipo de delito. Provincia de Santa Fe. Periodo 2019-22.

A su vez, el informe motivó la elaboración de una recomendación en relación al sistema de registro de forma de proponer mejoras en el nuevo sistema penal juvenil.

Se planteó como objetivo principal generar información sobre adolescentes que transitaban por estos Juzgados a partir de determinadas variables de acuerdo a lo que el sistema informático de los mismos registraba, analizando también las características de dichos registros. Cabe destacar que se relevaron y analizaron la totalidad de las causas ingresadas durante el período de estudio, lo que permitió contar con una base de información más representativa que la basada en una muestra, tal como se realizó en 2018. Resultó de especial interés contar con esta infor-

mación, ya que posibilitó profundizar el análisis sobre el funcionamiento del Sistema de Justicia Penal Juvenil, especialmente en un período de cambio hacia un nuevo sistema, para, en consecuencia, avanzar en el diseño de propuestas que contribuyan a una garantía más efectiva de los derechos de las y los adolescentes infractores o presuntamente infractores y valorar las transformaciones normativas e institucionales que se proyectan, así como evaluar la política penal juvenil que de ellas resulte.

El análisis de los expedientes judiciales ingresados en los Juzgados de Menores de Rosario y Santa Fe entre 2019 y 2022 permitió realizar una sistematización cuantitativa de los tipos y subtipos de delitos que involucran a adolescentes. Esta tarea, sin embargo, puso también de relieve los límites que presenta el sistema de información judicial vigente hasta junio de 2025.

En primer lugar, cabe señalar que el sistema de registro no fue diseñado específicamente para dar cuenta de las particularidades de la población de adolescentes dentro del sistema penal. Asimismo, no permitía la carga de información sobre el género de las y los adolescentes involucrados. En consecuencia, en este relevamiento sólo fue posible una aproximación al dato a partir del análisis de los nombres de las y los adolescentes, manteniendo por tanto una concepción binaria del género, sin poder contemplar identidades no binarias o disidentes. Otro aspecto relevante a señalar en dicho sistema fue la dificultad que el mismo presentaba para acceder de manera sistemática a la información

sobre las medidas adoptadas por los juzgados en cada caso. Si bien en algunos casos era posible recuperar esa información a partir del análisis individual de los legajos individuales, la falta de un registro sistemático obstaculizaba la construcción de una lectura general sobre el tipo y la distribución de las medidas aplicadas.

El análisis realizado permitió evidenciar la necesidad de que el organismo que concentre las decisiones claves sobre las trayectorias penales de adolescentes, el cual a partir de la entrada en vigencia del nuevo código sería el Ministerio

Público de la Acusación, disponga un sistema de registro que permita un seguimiento integral del tránsito de las y los adolescentes en conflicto con la ley y facilite la desagregación de información y elaboración de estadísticas. Contar con datos fehacientes sobre variables como el género, la edad, la situación educativa, de salud y la conformación familiar no sólo permite dimensionar con mayor precisión las características de las personas involucradas, sino que también contribuye a diseñar intervenciones más pertinentes, contextualizadas y respetuosas de sus derechos.



Niñas y Niños alojados en Unidades Penitenciarias junto a sus madres privadas de la libertad

Durante 2025 se continuó con la línea de monitoreo que da seguimiento a la situación de niñas y niños que conviven junto a sus madres en el Pabellón de Madres del Complejo Penitenciario Rosario (CPR), pero también se realizaron visitas a un sector de la Subunidad 1 (sector Alto Perfil), atendiendo a la situación novedosa de que

allí se alojarán bebés recién nacidos junto a sus madres detenidas. Esto responde a la política de seguridad provincial que determina, a través del sistema penitenciario, la calificación sobre las personas detenidas que luego define su lugar y condiciones de alojamiento.

Asimismo, a partir de entrevistas realizadas a mujeres en el Pabellón de Madres y en coordinación con el EARS del CPR, se abordaron situa-

ciones individuales relacionadas principalmente con hijas e hijos de las mujeres detenidas, que viven a cargo de sus familiares, fuera de la unidad.

COMPLEJO PENITENCIARIO DE ROSARIO. SUBUNIDAD 2 DE MUJERES Y SECTORES ALTO PERFIL SUBUNIDAD 1	
ACCIONES	CANTIDAD/REFERENCIAS
VISITAS PRESENCIALES A INSTITUCIONES	3
REUNIONES INTERINSTITUCIONALES	1
OFICIOS ENVIADOS	4
SEGUIMIENTO DE CASOS INDIVIDUALES	4

Se detallan a continuación algunos aspectos críticos relevados durante las visitas realizadas.

Complejo Penitenciario de Rosario. Subunidad N°2 de Mujeres - Subunidad 1 Sector Alto Perfil

Se realizaron visitas a la Subunidad N°1, Pabellón 1, Sector A (Alto Perfil) y a la Subunidad N°2, Pabellón de Madres, del Complejo Penitenciario de Rosario⁸. En el Pabellón de Alto Perfil se encontraba alojada una mujer con su hija lactante (al inicio de las visitas eran dos mujeres con sus respectivos bebés). Las condiciones de alojamiento en estos espacios resultan altamente deficitarias: se señaló la presencia de roedores e insectos, ambientes fríos y húmedos, ausencia de calefacción y de medios para calentar alimentos. La madre informó no disponer de una cuna que pudiera elevarse del suelo, por lo que la bebé debió dormir con ella en la misma cama (estando presente además el riesgo de roedores); además de no autorizarse el ingreso de juguetes ni materiales de estimulación, a pesar de tratarse de

una niña en pleno desarrollo. La falta de insumos lúdicos, el escaso tiempo de esparcimiento al aire libre y la imposibilidad de acceder al jardín maternal se visualizaron como agravantes del impacto del encierro sobre la niña. Asimismo, se señaló como especialmente perturbadora la práctica cotidiana del “garroteo”⁹, por los efectos que genera en su bienestar.

Es importante mencionar que dicha bebé dejó de convivir con su madre a los 9 meses de edad (había nacido en el contexto carcelario), acordándose que egrese a vivir con una tía materna que ya contaba con cinco niñas y niños a cargo (dos hermanas de la bebé y tres niños más, hijos de otra hermana privada de libertad), además de dos propios. Es un tema pendiente de revisión el alojamiento de niñas y niños en espacios como el descrito, pensados para personas que el sistema penitenciario cataloga de “alto perfil” y que por lo tanto se alojan con mayores restricciones de circulación y comunicación.

En el Pabellón de Madres de la Subunidad N°2 se relevaron problemas persistentes en la infraestructura y los servicios. El acceso al agua caliente es irregular y condicionado por tiempos de espera prolongados, lo que dificulta la organización cotidiana, especialmente en relación con las rutinas de los bebés. La calefacción resulta insuficiente y no se distribuye de manera uniforme en todas las celdas.

Sistema de Protección

Durante 2025 se continuó el seguimiento de centros residenciales oficiales y en convenio con la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la zona sur de la provincia que presentan aspectos críticos, ya sea a partir de la información que arrojan los sistemáticos relevamientos de la Defensoría, presentaciones que se realizan y notificaciones judiciales. También se monitorean los procesos y motivos de baja de convenios de algunas instituciones y los proyectos de instituciones que se inauguran. En 2025 tres instituciones decidieron dar de baja sus convenios, mientras que otra fue cerrada por decisión de la SDNAYF. Durante este período de tiempo la Secretaría de Niñez inauguró dos espacios de acogimiento conveniados en zona sur y firmó un convenio con la Fundación SEDHA para la apertura de un centro terapéutico en la ciudad de Rosario, destinado a adolescencias que se encuentran en el Sistema de protección.

La mayoría de los espacios de acogimiento sobre los que se realiza seguimiento alojan a varones y mujeres adolescentes, algunas de ellas con sus hijas o hijos. El énfasis en el monitoreo de estos espacios se debe a la identificación de irregularidades en los procesos institucionales, prácticas de cuidado, acompañamientos en procesos de autonomía y garantía de derechos que

En términos generales, las mujeres alojadas expresaron preocupación por la deficiente atención en salud, denunciando malos tratos, demoras en la atención médica y dificultades para garantizar controles regulares y el cumplimiento del calendario de vacunación de niñas y niños. En cuanto a la alimentación, se señalaron diferencias en la calidad entre el almuerzo y la cena y restricciones para complementar la dieta mediante alimentos ingresados por visitas, lo que afecta especialmente a quienes tienen las visitas suspendidas.

se despliegan en torno a las adolescencias. También se refiere a la complejidad que presentan las situaciones de algunas o algunos de estos adolescentes, para quienes se requieren intervenciones integrales, de mayor tipo de complejidad en las articulaciones, en gran medida con las áreas de salud, salud mental y discapacidad.

La asunción de Juan Cruz Giménez como nuevo Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes en junio de 2025 permitió rehabilitar canales de comunicación con funcionarios y funcionarias y equipos de la SDNAYF, aspecto que resulta vital en el trabajo del Área de Investigación de Políticas Públicas de la DNNyA para hacer el seguimiento y solicitar información respecto de los Programas, procesos de trabajo hacia el interior de las Direcciones y acceder a datos cuantitativos. En este último sentido, se han realizado reuniones con el área estadística de la Secretaría de Niñez para conocer los nuevos modos de registro que se llevan adelante actualmente y el sistema de construcción de información que se planifica implementar en el corto plazo. Cabe señalar que la construcción de indicadores de calidad respecto de los procesos de medidas de protección excepcional se constituye como un asunto históricamente pendiente que ha atravesado a las gestiones previas de la SDNAYF.

8. Fechas visitas al CPR: 22/04/25, 1/07/2025; 29/08/25

9. Práctica habitual en los espacios penitenciarios que consiste en golpes realizados desde el exterior sobre las aberturas (puertas, ventanas) de los espacios de alojamiento y descanso.

SÍNTESIS EN TÉRMINOS CUANTITATIVOS DE INTERVENCIONES REALIZADAS	
SEGUIMIENTO A ESPACIOS DE ACOGIMIENTO	29
VISITAS A ESPACIOS DE ACOGIMIENTO	24
INTERVENCIONES EN SITUACIONES PARTICULARES	28
REUNIONES INTERINSTITUCIONALES RELATIVAS AL SISTEMA DE PROTECCIÓN	10
APERTURA DE EXPEDIENTES	1
OFICIOS ENVIADOS	21
NOTAS ENVIADAS	5

Otro aspecto de gravedad recurrente que se presenta en las instituciones de acogimiento son los tiempos prolongados de estadía que deben transitar niñas, niños y adolescentes. En algunos casos se debe a dilaciones en los abordajes y tomas de decisión respecto de los ceses y/o resoluciones de de las MPE por parte de los equipos de las Direcciones de Niñez y en otros casos al deficiente funcionamiento del sistema de adoptabilidad que genera que muchas niñas, niños

y -sobre todo- adolescentes transcurran largos períodos de su vida institucionalizados estando declarados en situación de adoptabilidad y sin acceder al derecho a tener una familia. Por ese motivo en 2026 se iniciará el relevamiento relativo a Procesos de adoptabilidad en la provincia de Santa Fe, a fin de contar con información propia y consistente para hacer las recomendaciones pertinentes al Poder Ejecutivo.

Acceso a la atención en Salud Mental de infancias y adolescencias

Durante 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 (Resolución 207/24)¹⁰. 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 la atención de

situaciones particulares y en los contextos comunitarios e institucionales.

Se planteó una metodología que permita identificar, por un lado, las problemáticas que se reciben en esos niveles de salud, dando cuenta de las situaciones más complejas que se presentan en materia de padecimientos subjetivos para esta franja poblacional, ya que llegan a instancias de internación. Y por otro lado, conocer el diseño y funcionamiento del sistema de salud y salud mental para infancias y adoles-

cencias a través de su red de hospitales, dando cuenta también de la intersectorialidad que se requiere para reparar vulneraciones y garantizar derechos en el marco de las Leyes de Salud Mental y de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

En el curso del año 2025 se dio por finalizado el trabajo de campo planificado y se dio comienzo a la sistematización de la información relevada, que se prevé culminar en el primer trimestre de 2026. Para la construcción de datos cualitativos, se planificaron y realizaron entrevistas con funcionaria/os de las áreas de salud mental de la provincia y de la municipalidad de Rosario, con coordinaciones de los nodos de la Dirección

Provincial de Salud Mental (DPSM), con áreas de Infancias y Juventudes de la DPSM, con áreas de estadísticas provincial y municipal de Rosario y con los equipos y servicios de salud mental de hospitales generales y pediátricos. Se hizo un relevamiento de 10 hospitales en toda la provincia: los efectores de 3° nivel situados en los distintos nodos administrativos -Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto- mientras que en Rosario y Santa Fe se incluyeron más hospitales en cada ciudad, de 2° y 3° nivel. En el caso de Rosario fueron considerados efectores de gestión provincial y municipal y se incorporó también el hospital de Granadero Baigorria, por su inserción en la red de la atención en el Gran Rosario.

ACTORES ENTREVISTADOS	CANTIDAD DE ENTREVISTAS/ REUNIONES
FUNCIONARIA/OS PROVINCIALES Y DE LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO DE SALUD MENTAL	5
ÁREAS DE ESTADÍSTICAS DE PROVINCIA Y MUNICIPALIDAD DE ROSARIO	5
COORDINACIONES DE NODOS DE LA DPSM	4
EQUIPOS DE INFANCIAS Y JUVENTUDES DE ROSARIO Y SANTA FE DE LA DPSM Y DE LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO	4
EQUIPOS Y/O SERVICIOS DE HOSPITALES	15
ÓRGANO DE REVISIÓN DE SALUD MENTAL	1
CLÍNICA PRIVADA DE SALUD MENTAL	1
TOTAL	35

10. Disponible en: <https://www.defensorianna.gob.ar/recursos/original/archivos/Res%20207-24%20Dar%20Inicio%20al%20relevamiento%20en%20At%20Mental%20de%20Infancias.pdf>

En relación a la metodología cuantitativa, se construyó información a partir de los datos enviados por las Áreas de información de gestión del Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe y de la Municipalidad de Rosario.

Las áreas de estadísticas de la Provincia de Santa Fe y de la Municipalidad de Rosario construyen información que -si bien con criterios distintos- permiten un acercamiento a la cantidad de internaciones de infancias y adolescencias con padecimientos de salud mental en los hospitales. Entre los indicadores construidos se encuentran:

- Egresos de residentes 0 a 17 años, todos los diagnósticos y diagnósticos seleccionados por motivos de salud mental en efectores de salud pública provinciales. Provincia de Santa Fe. Años 2021-2023.
- Egresos de NNyA con diagnóstico seleccionados desagregados por rango de edad. Años 2021-2023. Provincia de Santa Fe.
- Egresos con diagnóstico seleccionados de 0 a 4 años y de 5 a 9 años según tipo de diagnóstico. Efectores de salud pública provinciales. Año 2023.
- Egresos con diagnóstico seleccionados de 10 a 14 años y de 15 a 17 años según diagnóstico. Efectores de salud pública provinciales. Año 2023.
- Egresos totales y por salud mental. Efectores Municipales. Rosario. Años 2022 y 2023.
- Cantidad de pacientes y porcentaje según grupo de edad y año. Efectores municipales. Rosario. Años 2022 y 2023.
- NNyA internados con problemáticas de salud mental en efectores municipales. Rosario. 2023.

A partir de las dificultades de información presentes en las áreas centrales de estadística de la municipalidad y la Provincia se identifica que algunos de los efectores han iniciado procesos propios de registro de las interconsultas, de forma de conocer y mejorar sus procesos de trabajo. Es el caso del hospital Vilela de Rosario, cuyo trabajo en la construcción de información se destaca por su sistematicidad y consistencia. Esto motivó su análisis en profundidad como caso testigo. Entre los indicadores construidos se encuentran:

- Evolución interconsultas que recibe el equipo según tipo (crisis subjetivas/vulneraciones de

derechos). Año 2019-2024.

- Crisis subjetivas asociadas con vulneraciones de derechos. Año 2019-2024.
- Interconsultas según rango etario y según correspondan a vulneración de derechos y crisis subjetivas. Año 2024
- Interconsultas por crisis subjetivas según género. Año 2019-2024
- Crisis subjetivas según motivo de consulta. Año 2024.
- Crisis subjetivas según tipo de abordaje. Años 2019-2024. -Crisis subjetivas de pacientes con MPE. Años 2019-2024.
- Interconsultas por vulneración de derechos según categoría. Año 2024.

Como avance de lo presentado en este estudio en relación a las problemáticas que afectan la salud mental de niñas, niños y adolescentes, puede saberse que:

- La mayoría de las situaciones corresponden a padecimientos subjetivos derivados de vulneraciones acumuladas y rupturas del lazo social, más que del orden de lo orgánico: consumos problemáticos, violencias, autolesiones y negligencias del mundo adulto.
- En general el ingreso a los hospitales por padecimiento subjetivo se dan por las guardias de urgencia, pero como dato llamativo muchas niñas, niños y adolescentes no tienen referencia institucional en el primer nivel de salud.
- Se presentan serias dificultades de articulación entre las áreas de gestión de salud mental, equipos de hospitales y áreas del sistema de protección de infancias y adolescencias, ya sea en los niveles locales o con la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia.
- En algunas situaciones se genera que los hospitales (y a veces clínicas privadas monovalentes) se convierten en los lugares de vida por largos períodos de tiempo de adolescentes que se encuentran en el sistema de protección.
- Las infancias y adolescencias en situación de consumo problemático no cuentan en la actualidad con políticas públicas acordes a la dimensión de la situación.

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. Es importante aclarar que, además de la línea específica de análisis sobre el presupuesto público provincial destinado a la niñez y adolescencia, esta línea de trabajo es transversal a todas las demás de monitoreo e investigación. Por lo tanto, a cada una de ellas se suma el análisis correspondiente de acuerdo con la disponibilidad de la información.

Como actividades/productos de esta línea desde el inicio de año a la fecha:

Se solicitó al Ministerio de Economía el presupuesto de la Administración Provincial con la mayor desagregación posible en términos de categorías programáticas de forma de retomar el análisis del Gasto dirigido a Niñez y adolescencia. También se solicitó el "Anexo VI. Gasto Público dirigido a la niñez". Se trata de un trabajo de identificación y de cuantificación para el 2024 de todos aquellos programas provinciales cuya población objetivo son las niñas, niños y adolescentes santafesinos; es decir, corresponde al gasto que se dirige exclusivamente a este colectivo.

Esto busca poder profundizar en la categoría "protección del niño" y su desagregación en lo destinado a Acogimiento institucional y familiar y en justicia penal.



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. Como en el caso del análisis de la Inversión social en niñez y adolescencia, el análisis estadístico que realiza esta línea de trabajo se incorpora transversalmente a lo producido desde las demás líneas de monitoreo e investigación.

Construcción de las estadísticas sobre las situaciones recibidas durante el año y cargadas en el sistema de gestión así como las intervenciones realizadas y caracterización de las niñas, niños y adolescentes con injerencia en esas situaciones.

Desde el área se integró un grupo de trabajo convocado ad hoc para el desarrollo del nuevo sistema de gestión de la Defensoría junto con referentes de la Dirección de Informática de la Defensoría del Pueblo y el área de Política institucional y Comunicación de la DNNA.

Se trabajó a partir del sistema vigente “SIG 2.0”, el que debido a la imposibilidad de realizar actualizaciones debía reemplazarse. Las mejoras se implementaron sobre la base de sugerencias y necesidades de los equipos y fueron plasmadas en una nueva versión del Sistema: “SIG 3.0”

Entre las principales modificaciones dentro del nuevo sistema se incluye:

Acciones de incidencia y promoción

Se detallan a continuación las principales acciones en las que participó y contribuyó con insumos de información el equipo de Investigación en Políticas Públicas.

- En el mes de septiembre, el equipo participó de la reunión de la Intersectorial de Barrio Ludueña, conjuntamente con instituciones educativas, de salud y comunitarias, donde se abordan las principales problemáticas que afectan la situación de niñas, niños y adolescentes en dicho espacio comunitario.

- La separación del módulo de atención integral y monitoreo en dos apartados separados. Se plantea el desarrollo de uno más que sea para registro de actuaciones del área de Política Institucional y Comunicación -La posibilidad de clasificar dentro de los expedientes de investigación en políticas públicas si se trata de expedientes sobre el sistema de protección, sobre el sistema penal y sobre expedientes de políticas transversales de niñez. A su vez al seleccionar sobre el sistema de protección el sistema va a poder identificar si se trata de una institución: la cantidad de plazas y el tipo de gestión. De igual forma con los expedientes de justicia penal.

- También se hicieron modificaciones sobre la forma de carga de la clasificación en derechos y motivos para los expedientes de atención integral. Por un lado, se trabajó sobre los motivos que deberían tener cada uno de los derechos y a su vez, se modificó el orden de carga siendo en primer lugar los motivos y luego una vez elegidos directamente el sistema los asocia a un tipo de derecho vulnerado.

Asimismo, se desarrolló un apartado específico para construcción de información que incluye cinco subapartados: sobre NNA; sobre situaciones, sobre intervenciones, sobre oficios/notas/escritos judiciales y sobre situaciones con MPE. El apartado incluye no sólo el desarrollo de indicadores sino también el listado de esas variables.

- El lunes 3 de noviembre se realizó una participación como expositores en la Jornada sobre inversión social y primera infancia: “Monitorear políticas públicas para garantizar derechos”, actividad organizada por la Defensoría de niñas, niños y adolescentes en la ciudad de Santa Fe el 3 de noviembre. En esta actividad si bien se abordaban dos temáticas, nuestra participación correspondió al panel “Presupuesto con enfoque de derechos. Inversión social y etiquetado en niñez y adolescencia”. Del mencionado panel también formaron

parte representantes de la Defensoría de Córdoba, el Director de presupuesto del gobierno de Entre Ríos y UNICEF. La exposición desarrollada historizó sobre el proceso de construcción de información presupuestaria que viene desarrollando la defensoría desde sus inicios en la línea de inversión social, así como la intención de retomar este trabajo y profundizar sobre el gasto dirigido en forma específica a niñez y adolescencia.

- El lunes 17 de noviembre, equipos de la Defensoría participaron de una actividad en la Escuela N° 128 Congreso de Tucumán de la ciudad de Rosario, convocados por el equipo técnico del centro residencial Lanfranco Ciampi, dependiente de la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia. La misma se llevó adelante en el marco de un proyecto comunitario que se realiza desde esa institución con estudiantes de prácticas pre profesionales de la carrera de Terapia Ocupacional de la Universidad del Gran Rosario y con la Escuela mencionada, entre otras insti-

tuciones. En esta oportunidad, la propuesta se centró en trabajar sobre las funciones y responsabilidades dentro del sistema de protección de infancias y adolescencias, las vulneraciones de derechos detectadas en el ámbito escolar y comunitario y los circuitos de trabajo posibles para el armado de redes interinstitucionales.

- En el marco del Programa de Actualización Interna para Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo, a cargo del Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública, el miércoles 10 de diciembre el Área participó en el dictado del módulo correspondiente al Sistema de Justicia Penal Juvenil. Los contenidos abordados en el mismo fueron: adolescentes en contacto con la ley penal en Santa Fe; caracterización de su ingreso al sistema y trayectorias institucionales; aproximación a la implementación del nuevo Código Procesal Penal Juvenil; desafíos para la garantía de derechos de las niñas, niños y adolescentes.

G. POLÍTICA INSTITUCIONAL, COMUNICACIÓN Y PRENSA

Durante el año 2025, a partir de la asunción del nuevo Defensor provincial, la Subdirección de Política Institucional, Comunicación y Prensa de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, asumió un rol estratégico en el acompañamiento y asesoramiento a la nueva gestión, así como a los equipos de trabajo, fortaleciendo una impronta territorial, comunicacional y de incidencia pública. Este proceso implicó el despliegue de acciones de alcance provincial, en articulación

con las distintas áreas de la DNNA y en coordinación con organismos públicos, universidades, organizaciones sociales, asociaciones civiles, redes internacionales y actores institucionales clave. En este marco, las líneas de trabajo desarrolladas durante el 2025 fueron: (1) Formación y capacitación; (2) Fortalecimiento institucional; (3) Prácticas preprofesionales; (4) Promoción de derechos y trabajo en red; y (5) Comunicación, gestión de medios y asesoría de prensa.

G.1 Formación y Capacitación

Ciclo de formación: Habitar las infancias

Durante 2025, la Subdirección de Política Institucional de la DNNA -sede Rosario- y la Secretaría de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario desarrollaron el trayecto de actualización y producción “Habitar las infancias”, destinado a

equipos interdisciplinarios de salud mental que trabajan con niñas, niños y adolescentes en Centros de Salud, Hospitales y Centros Cuidar. El objetivo central fue fortalecer el enfoque de niñez y derechos humanos en las prácticas territoriales,

promoviendo criterios comunes de intervención, el intercambio de experiencias y la reflexión colectiva sobre los dispositivos grupales de salud mental. El trayecto se desarrolló entre marzo y agosto de 2025 mediante encuentros presenciales, un grupo focal inicial y espacios de formación y producción.

El grupo focal inicial, denominado “Resonancias”, se realizó en el Hospital Víctor J. Vilela y reunió a referentes de diversos dispositivos de salud, con el propósito de recuperar memorias, lecturas y experiencias de las prácticas, y generar insumos participativos para el diseño del resto del ciclo. Posteriormente, se llevaron adelante tres encuentros de formación abiertos a todos los equipos, organizados en módulos temáticos: 1) el primero se centró en la protección y los cuidados y contó con la presencia de Silvia Lampugnani, psicóloga y Directora de la Especialización en Psicología clínica institucional y comunitaria por la UNR; 2) el segundo estuvo orientado a los territorios y las violencias y

contó con la participación de Esteban Rodríguez Alzueta, abogado, magíster y doctor en Ciencias Sociales (UNLP), director del Laboratorio de Estudios Sociales y Culturales sobre violencias urbanas de la UNQ. 3) y el último encuentro estuvo a cargo de Laura Copello, actriz y docente de artes escénicas. Fundadora y Directora artística y pedagógica del Teatro de la Manzana, fue la facilitadora de trabajo acerca de los lenguajes creativos en la promoción de derechos.

Cada encuentro contó además con una instancia práctica de taller donde el trabajo en grupos y a fin de mapear los escenarios donde los equipos habitan, las redes afectivas que sostienen el trabajo comunitario, las problemáticas según los territorios, los recursos con los que cuentan y los que todavía faltan. Participaron más de 100 trabajadoras y trabajadores de dispositivos interdisciplinarios de salud mental. Se entregaron certificados y se proyectó la continuidad de la línea para 2026, a través de publicaciones, relatos y nuevos espacios de formación.



Capacitación a Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo

Durante el período informado, la Subdirección de Política Institucional desarrolló un módulo de capacitación interna destinado a las Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de fortalecer la formación de profesionales y personal técnico en materia de derechos de las infancias y adolescencias, así como en el rol y las funciones específicas de la DNNyA.

La capacitación se llevó a cabo bajo modalidad virtual y sincrónica, a través de tres encuentros de una hora de duración cada uno. Los contenidos abordaron el marco normativo y las líneas de intervención de la Defensoría, el funcionamiento del Sistema de Protección Integral de Derechos —incluyendo niveles de intervención, medidas de protección y circuitos de derivación— y una introducción al Sistema de Justicia Penal Juvenil en la provincia de Santa Fe. Se trabajó de for-

ma coordinada con la Dirección Zona Norte de la DNNyA y la Subdirección de Investigación en Políticas Públicas.

La propuesta combinó instancias expositivas con metodologías participativas e interactivas, promoviendo el análisis de situaciones concretas, el intercambio de miradas y la reflexión crítica sobre las prácticas en territorio. Asimismo, se implementaron instrumentos de relevamiento inicial y de cierre que permitieron evaluar los niveles de conocimiento y las percepciones de las y los participantes, contribuyendo al fortalecimiento de criterios comunes de intervención y articulación institucional.

La formación contó con la participación de 50 referentes de las Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo.

Seminario de formación sobre Defensa Penal Juvenil

Durante el período 2025 el Servicio Público de la Defensa Penal implementó el Seminario de Formación en Defensa Penal Juvenil, una propuesta académica de alcance regional orientada a defensoras, defensores públicos y profesionales de la Defensa, con el objetivo de fortalecer las capacidades institucionales desde un enfoque de derechos humanos en el abordaje de niñas, niños y adolescentes en conflicto con la ley penal. El seminario tuvo una carga horaria total de 100

horas, se desarrolló en modalidad virtual —con instancias sincrónicas y asincrónicas— y contó con un cupo de 90 participantes seleccionados por orden de mérito.

La Defensoría de niñas, niños y adolescentes participó del mencionado Seminario en el dictado de dos módulos. Por un lado, el módulo 3: “Principios rectores del Derecho Penal Juvenil desde el prisma de los derechos de las niñas,

niños y adolescentes” y el módulo 8: “Comunicación responsable sobre Justicia Penal Juvenil: un enfoque desde la perspectiva de Derechos

Humanos”. Las clases - virtuales y asincrónicas - de dichos módulos fueron dictadas por la por profesionales de la Subdirección de Política Institucional.



Jornadas de formación interna y externa por el día de la prevención contra el abuso sexual infantil

En el marco del día de la prevención contra el abuso sexual infantil el equipo de Política Institucional, Comunicación y Prensa llevó adelante una serie de actividades con el Juez Gabriel Vitale, coautor del libro “Medusa. Víctimas, familiares y activistas contra el abuso sexual en la infancia”.

Clínica interna sobre abordaje y escucha en situaciones de Abuso Sexual Infantil

El día 19 de noviembre se llevó adelante una jornada de formación interna destinada a los equipos de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes y a los equipos del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo. La misma

estuvo a cargo del Juez Gabriel Vitale - especialista en la temática - y giró en torno al abordaje multidisciplinario, la restauración de derechos y la escucha de niñas, niños y adolescentes en situaciones de violencias sexuales y abuso sexual infantil.

La actividad se realizó en la Sala María Bressa de la Defensoría del Pueblo sede Rosario y en concreto se abordaron las dificultades para sostener el avance de la investigación penal cuando las niñas, niños y adolescentes permanecen en el seno de su centro de vida o familia de origen y sus familiares obstaculizan o impiden el desarrollo de la investigación. La falta de protocolos actualizados de aplicación interinstitucional en

casos de ASI. La obligatoriedad de denunciar: los tiempos legales y los tiempos de las niñas, niños y adolescentes. La escucha adecuada a

niñas, niños y adolescentes, revictimización y re-vulneración de sus derechos en el marco del proceso judicial, entre otros.



Actividad pública

En el marco del día de la prevención contra el abuso sexual infantil también se llevó adelante una actividad de carácter pública y abierta a la comunidad. La misma estuvo a cargo también del Juez Gabriel Vitale, el cual presentó el libro “Medusa. Víctimas, familiares y activistas contra el abuso sexual en la infancia”. La actividad tuvo lugar en el auditorio del Colegio de Abogados 2da Circunscripción Rosario el día 19 de noviembre a las 19.30 hs. El libro es una construcción

conjunta y transversal que pretende otorgar conocimiento y herramientas a docentes y operadores en un tema tan delicado como el abuso sexual en la infancia. El avance de los derechos se aborda desde un contenido histórico, político y jurídico para los diferentes niveles educativos. La reflexión sobre las diferentes problemáticas establece criterios, instrumentos, elementos que vinculan el pensamiento y la realidad.

Derechos, democracia y juventudes en la era digital

En la primera mitad del año la DNNyA a través de la Subdirección de Política Institucional y en articulación con la Defensoría del Pueblo, se llevaron adelante una serie de charlas y talleres en escuelas secundarias orientadas a la temática de ciudadanía digital.

La actividad tuvo el nombre de “Derechos, democracia y juventudes en la era digital” y estuvo orientada principalmente a los últimos años del nivel secundario. Los contenidos que se desarro-

llaron mediante actividades participativas fueron los siguientes: a) Presentación de la DNNyA; b) Derechos de niñas, niños y adolescentes: principios rectores; c) Infancias y juventudes en la era digital; d) Mitos y verdades en torno al uso de las redes sociales; e) Ciudadanía digital: exigibilidad, denuncia, límites y condiciones, obligaciones; f) Huella digital; f) Identidad digital; h) Riesgos para la identidad digital; i) Convivencia digital; j) Consejos para niñas, niños y adolescentes en entornos digitales.



Comunicación con enfoque de derechos

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes a través del área de Política Institucional, Comunicación y Prensa llevó adelante la Jornada de Capacitación sobre Comunicación con Enfoque de Derechos bajo el título “La responsabilidad de los adultos en las noticias sobre niñas y ni-

ños. Medios y redes”. La actividad contó con una amplia participación presencial en el salón María Bressa de la sede rosarina de la Defensoría del Pueblo y con cerca de 300 inscriptos de forma virtual.

La apertura estuvo a cargo del Defensor del Pueblo, Aristides Lasarte; el Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes, Juan Cruz Giménez, y el Secretario general del Sindicato de Prensa Rosario, Edgardo Carmona. La jornada, en la que también participó la Defensora Adjunta para la Zona Sur, Érika Gonnet, fue dictada por Hugo Muleiro, escritor y periodista con una extensa trayectoria en medios nacionales e internacionales, especializado en comunicación y niñez.

La actividad se enmarcó en la línea de trabajo Derechos Comunicacionales que la Defensoría

de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe lleva adelante desde el año 2012. La comunicadora social e integrante del equipo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Virginia Giacosa, fue la encargada de presentar la línea que se compone de tres principales acciones: monitoreo de medios de comunicación, promoción de buenas prácticas (a través de la realización de talleres, capacitaciones, mesas de trabajo, trayectos de actualización, elaboración de guías y materiales) e incidencia a partir de articulaciones con otras instituciones del Estado, organizaciones sociales y empresas de medios.

Acompañamiento y asistencia técnica en jornadas y conversatorios

Monitorear políticas públicas para garantizar derechos

La Subdirección de Política Institucional y Comunicación estuvo abocada a la planificación, asistencia técnica y cobertura de la jornada de formación que se desarrolló en el mes de noviembre en la ciudad de Santa Fe junto con la Defensoría de Córdoba, sobre inversión social y primera infancia: “Monitorear políticas públicas para garantizar derechos”.

La actividad que fue iniciativa del equipo de Santa Fe de la Defensoría, se llevó a cabo en el auditorio de APEL de la ciudad de Santa Fe. La apertura estuvo a cargo del Defensor Juan Cruz Giménez, Amelia López, Defensora NNYA de Córdoba, Aristides Lasarte, Defensor del Pueblo de Santa Fe, Juan Pablo Poletti, Intendente Santa Fe, y Daniela León, Secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe. El encuentro contó con dos mesas temáticas que se enmarcaron en inversión social y primera infancia.

Ciclo de conversaciones sobre entornos digitales

La Subdirección de Política Institucional también prestó asistencia en materia de contenidos y comunicación en el ciclo de conversaciones sobre

entornos digitales con el objetivo de abordar la temática desde el enfoque de derechos.

El primer encuentro se llevó adelante el miércoles 8 de octubre, en la sede de APEL de San Lorenzo 1985, ciudad de Santa Fe, y las exposiciones y diálogos se dieron bajo el título “Infancias y adolescencias en entornos digitales: el desafío de su regulación”.

La apertura del encuentro estuvo a cargo del Defensor provincial, Juan Cruz Giménez, junto a Judith Galletti, directora de la Zona Norte de la Defensoría. También participó Pablo Mainer, fundador de la ONG “Hablemos de Bullying” y actual concejal de la ciudad de Santa Fe. El conversatorio cerró con la exposición de Juan Facundo Hernández, abogado especialista en políticas públicas de infancia y ex Defensor Adjunto Nacional.



G.2 Fortalecimiento institucional

Desarrollo de herramientas de incidencia para la toma de decisiones

La Subdirección de Política Institucional desarrolló una serie de insumos técnicos solicitados por el Defensor y el nuevo equipo de gestión para la toma de decisiones. Para ello se confeccionaron las siguientes herramientas:

Agenda temática: con los principales temas y problemas que cada una de las áreas de la Defensoría consideró en ese momento como prioritarios para el año 2025. Esto implicó un trabajo de relevamiento por las diferentes áreas y de procesamiento de información para la elaboración de un informe interno.

Dossier programático: reúne las principales lí-

neas de acción y estrategias sugeridas por la Subdirección de Política Institucional para abordar con cada uno de los Ministerios y organismos públicos del nivel provincial, considerando el enfoque de niñez como transversal a todos los ámbitos del Estado.

Mapa de actores: sobre la base de la Nómina Provisoria de Autoridades provinciales actualizada al 26 de junio de 2025, y sobre la base de consultas, entrevistas y relevamientos varios, el área desarrolló un mapa de actores institucionales, organismos públicos, y referentes a fin de identificar los niveles de incidencia y decisión, así como también desplegar estrategias de articulación interinstitucionales.

Asistencia técnica para la exposición del Defensor en la Convención Reformadora de la Constitución de Santa Fe

Desde la Subdirección de Política Institucional y Comunicación se llevó adelante la asistencia técnica mediante informe interno a fin de que el nuevo Defensor pudiera realizar aportes a la Reforma Constitucional de la provincia de Santa Fe.

Los aspectos centrales del informe técnico fueron los siguientes:

- El reconocimiento de las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos, tal como se comprometió el Estado Argentino en la Constitución Nacional a través de la incorporación de la Convención de los Derechos del Niño y demás Tratados Internacionales.
- La incorporación del principio de corresponsabilidad entre el Estado, las familias y la comunidad para el establecimiento de un Sistema Integral de Cuidados.

- La incorporación del interés superior de la niñez, en tanto derecho sustantivo, principio interpretativo y norma de procedimiento.

- El reconocimiento de los derechos emergentes, como es el caso de los derechos digitales y ambientales.

- La consagración con rango constitucional de la prioridad de las políticas públicas dirigidas a la primera infancia.

- El reconocimiento del derecho al voto de las personas mayores de 16 años, promoviendo la participación y la autonomía de las juventudes en la vida pública.

El documento completo presentado se puede leer aquí: Propuesta de la Defensoría NNyA para incorporar el enfoque de derechos de niñez y adolescencia en la Constitución de Santa Fe.

Asistencia técnica y fortalecimiento institucional en procesos de trabajo internos

Actualización de la base de datos de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes de Santa Fe. La subdirección de política institucional prestó asistencia técnica para la actualización de base de datos, acompañando al personal que fue relevando la información pertinente, haciendo especial hincapié en la actualización de datos de los Servicios Locales de la Provincia.

Capacitación Interna sobre el Nuevo Código Procesal Penal Juvenil. Ley N° 14.228. Se prestó asistencia técnica al área de Jurídica para llevar adelante la formación interna destinada al personal de la DNNyA sobre la reforma del Código Procesal Penal Juvenil. La misma tuvo lugar en la sede Rosario de la DNNyA y se desarrolló en una jornada.

Articulación con el Ministerio de Educación de Santa Fe. Ante la detección de casos y situaciones por parte del Área de Atención Integral en el marco del ciclo lectivo en los cuales se relevaron falta de bancos en escuelas, el área de Institucional coordinó una serie de reuniones con re-

ferentes del Ministerio de Educación donde fue posible establecer acuerdos y prioridades al respecto entre ambos organismos.

Acompañamiento a situaciones de NNyA. En diferentes ocasiones el área Institucional llevó adelante articulaciones, asistencia técnica y acompañamiento al área de Atención Integral sede Rosario. A partir de situaciones de vulneraciones de derechos que revestían dificultades en torno a abordajes institucionales, sobre temáticas transversales como educación sexual integral y ciudadanía digital.

Material institucional para personal ingresante. A pedido de las autoridades el área institucional desarrolló una serie de materiales institucionales para las personas que ingresan al organismo(-normativa, roles, funciones, breve historia de la institución, etc.).

Oficina Móvil. A lo largo del año la DNNyA se sumó al dispositivo de la Oficina Móvil promovido por la Defensoría del Pueblo. En este marco

el área Institucional participó asistiendo a los equipos con materiales institucionales, articulaciones con organismos, procesando datos e información, así como también en atención al público, relevamiento de situaciones y reuniones con autoridades locales, referentes barriales y actividades de promoción de derechos.

Planificación institucional. La subdirección de Política Institucional y Comunicación llevó adelante el proceso de desarrollo y diseño de la planificación institucional programática y sectorial de todo el organismo para el período 2026-2027. Esto implicó un trabajo inicial con el Defensor y el equipo de asesoras a fin de identificar los objetivos estratégicos de la gestión, prioridades y líneas de trabajo. Luego se llevó adelante un proceso de trabajo con las y los Directores, Subdirectoras/es y Coordinaciones con las cuales se delinearón los aspectos técnicos necesarios para que cada área de cada una de las sedes pudiera desarrollar sus planificaciones. Finalmente se llevó adelante el procesamiento de la información y se elaboró un documento institucional con los aspectos programáticos para el periodo 2026-2027. El mismo se expuso en una jornada de trabajo interna de modalidad híbrida en el mes de diciembre destinado a todo el personal de la DNNyA.

G.3 Prácticas preprofesionales

El área de Institucional recibe cada cuatrimestre a estudiantes de la carrera de Ciencia Política de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la UNR, que son acompañados/as por todo el equipo y en particular por la tutora

Primer cuatrimestre

- Estudiantes: María Belén García Zanini
- Área: Subdirección de Política Institucional, Comunicación y Prensa. DNNyA
- Tutora institucional: María Florencia Bottazzi
- Programa: Capacitación e incidencia sobre los derechos de las infancias.
- Proyecto: "Habitar las infancias". Trayecto de actualización y producción en torno a las prácticas socio-sanitarias con niñas, niños y adolescentes desde el enfoque de derechos en clave comunitaria y colectiva.

Articulación permanente con el Instituto de Formación de la Defensoría del Pueblo. A lo largo de todo el año el área institucional respondió a los lineamientos y requerimientos del Instituto de Formación de la Defensoría del Pueblo, comunicando mediante el formulario estipulado, las diferentes instancias de capacitación que la DNNyA fue desarrollando, como también sumándose a instancias de formación propuestas por el Instituto a partir del desarrollo de contenidos o bien dictando talleres o cursos. Asimismo, la Subdirección de Política Institucional se ocupó de comunicar oportunamente y cada vez que fue necesario, a las demás áreas de la DNNyA a fin de que conozcan los requerimientos y respeten los canales de comunicación acordados.

Asistencia, revisión y edición de herramientas defensoriales, publicaciones e informes. El área institucional llevó adelante la revisión y edición de los diferentes insumos que la DNNyA fue desarrollando, a saber: Convenios: Asociación Internacional Francesco Tonucci; Universidad Nacional de Rosario; Resoluciones, Recomendaciones, Opiniones, Posicionamientos, Informes internos y Publicaciones.

institucional referente en materia de Formación y Capacitación del área de Política Institucional. En el año 2025 se acompañaron dos instancias de prácticas en cada cuatrimestre que contempló un total de tres estudiantes.

- Tareas que desarrolló la estudiante: a) Asistencia técnica en el proyecto "Habitar las infancias"; b) Relevamiento de información disponible sobre políticas de salud mental orientadas a niñas, niños y adolescentes en el primer nivel de atención en la ciudad de Rosario; c) Identificación de normativa vigente sobre el tema; d) Asistencia en el desarrollo de dinámicas y módulos temáticos para el trayecto de actualización; e) Asistencia en el desarrollo de herramientas para el seguimiento y la sistematización de la experiencia;

- f) Aportes para el desarrollo de un podcast que se realizará como uno de los productos del proyecto; g) Aportes para el diseño de un registro audiovisual y/o fotográfico sobre las experiencias de los dispositivos grupales; h) Asistencia en el desarrollo de informe final del proyecto.
- Resultados y productos desarrollados por la estudiante: a) Informe interno sobre el perfil de usuarias y usuarios de la capacitación; b) Aportes teóricos ligados a los análisis de coyuntura

política; c) Informe de análisis y procesamiento de datos; d) Aportes en logística y armado de equipo para el desarrollo de actividades (inscripción a participantes, participación en las jornadas de capacitación); e) Relatoría y registro de las actividades desarrolladas; f) Informe final de pasantía para las autoridades de la DNNyA.

- Link: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/cierre-del-ciclo-habitar-las-infancias-3947>



Segundo cuatrimestre

- Estudiantes: Godoy Iriarte María Virginia y Tornambé, Luisina
- Área: Subdirección de Política Institucional, Comunicación y Prensa. DNNyA
- Tutora institucional: María Florencia Bottazzi
- Programa: Voto Joven.
- Tareas que desarrollaron las estudiantes: a) Asistencia técnica en el proyecto "Voto Joven"; b) Relevamiento de información sobre participación juvenil, perspectiva de género, marco normativo, adecuación del Voto Joven en las distintas provincias de Argentina, legislación sobre derechos de niñas, niños y adolescentes y sobre Voto Joven en Santa Fe; c) Desarrollo de insumos y materiales para talleres sobre voto jóvenes con centros de estudiantes y para campaña

de comunicación de la DNNyA sobre la temática; d) Reuniones periódicas con el equipo del área Institucional.

- Resultados y productos desarrollados por las estudiantes: a) Taller planificado con materiales didácticos y de participación sobre voto joven destinado a Centros de Estudiantes; b) Campaña de comunicación sobre voto joven; c) Caja de herramientas con Acciones formativas y talleres sobre voto joven y Propuestas de acción de comunicación, d) informe de práctica "Participación juvenil y voto joven"

- Link: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/voto-joven-y-participacion-3949>

G.4 Promoción de derechos y trabajo en red

Promoción de derechos

En el 2025 se desarrollaron distintas actividades orientadas a la promoción de los derechos de las infancias. Algunas de estas acciones estuvieron orientadas a la población de niñas, niños y adolescentes, y otras acciones estuvieron orientadas a instituciones, organizaciones, organismos, asociaciones, etc. En todas las actividades se buscó promover el enfoque de niñez, la importancia de la participación y la escucha de las infancias y las adolescencias, la transversalidad y la responsabilidad en el cuidado, y la construcción de ciudadanía y del espacio público para niñas y niños. Entre las actividades desarrolladas en el 2025 se pueden indicar:

Museo de la Memoria (Rosario). La DNNyA cuenta con un convenio de cooperación con el Museo de la Memoria, esto supone que cada año se lleven adelante acciones de articulación, en ocasiones de alcance público y en otras ocasiones articulaciones de tipo interinstitucional que buscan fortalecer a ambas instituciones y mantener el vínculo de cooperación. Este año se realizaron diferentes reuniones, y se llevaron adelante instancias de intercambio en el mes de septiembre en torno al “mes joven” en torno a los derechos de las adolescencias y las juventudes.

Programa Equidad Educativa (Rosario). La Subdirección de Política Institucional mantuvo reuniones de intercambio con el Programa de Equidad Educativa de la Municipalidad de Rosario al inicio del ciclo lectivo y debido a las situaciones que las áreas de la DNNyA relevaban en torno a la dificultad de conseguir bancos y escuelas disponibles para NNYA. El Programa está orientado a promover los derechos de las adolescentes y jóvenes que están embarazadas o que son madres y que desean terminar la escuela y contar con un espacio de encuentro e intercambio. La articulación tuvo el objetivo de difundir esta información con el equipo de Atención de la DNNyA sede Rosario y con el resto de la comunidad. <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/articulacion-de-la-defensoria-con-el-programa-equidad-educativa-3894>

Mesas territoriales e intersectoriales. La Subdirección de Política Institucional acompañó una serie de mesas interinstitucionales e intersectoriales en diferentes territorios de la ciudad de Rosario a partir de pedidos puntuales y derivaciones de las demás áreas de la DNNyA, asociadas fundamentalmente a dos campos de acción: a) la promoción de derechos, acceso al juego y espacio público de las infancias y las adolescencias, entre las cuales se destaca la participación en el Festival Joven de la intersectorial del Barrio Cerámica, en el cual se aportó un dispositivo de fanzine a partir del cual las y los jóvenes podían tomarse fotografías y generar una revista fanzine en el momento (<https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/la-defensoria-participo-del-festival-joven-de-la-ceramica-3916>); b) por otro lado, a situaciones ligadas a violencias institucionales y vulneraciones de derechos de adolescentes y jóvenes en el marco del artículo 10 bis de la Ley Orgánica Policial (modificada por Ley 14.258) que permite a la fuerza policial demorar personas sin DNI, no solo por no tenerlo, sino por “sospecha o indicios ciertos” de un ilícito. Esta situación ha generado diversas vulneraciones de derechos que la DNNyA, mediante el área Institucional y en articulación con el área Jurídica, ha acompañado, asesorado, tanto a jóvenes como a trabajadores/as de diferentes instituciones públicas en territorio.

Voto Joven. Como se mencionó anteriormente, en el punto sobre prácticas preprofesionales, la DNNyA mediante el área Institucional llevó adelante una serie de acciones de promoción del Voto Joven en la provincia. <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/voto-joven-y-participacion-3949>

Centro Cultural el Obrador (Rosario). La subdirección de Política Institucional participó, como cada año, de la tradicional “Fogata del Obrador” en el barrio Rouillon de Rosario, en el Centro Cultural El Obrador, institución pública que depende de la Secretaría de Cultura de Rosario. Participó llevando materiales institucionales y compartiendo una mesa de lecturas y juegos con niñas y niños.

Bebés en bibliotecas - Maternidad Martín (ROSARIO). Durante la primera mitad del año la Subdirección de Política Institucional acompañó la articulación y el diseño del Proyecto “Bebés en bibliotecas en el Dispositivo de lecturas de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la Maternidad Martín” en la ciudad de Rosario. El equipo acompañó una serie de reuniones entre

el equipo de la UNR y el equipo de la Maternidad, además de haber facilitado la articulación. Asimismo, el equipo institucional desarrolló una serie de insumos para el proyectos orientados a fortalecer el rol de quienes llevan adelante el proyecto en materia de protección y promoción de derechos de las infancias y las adolescencias, circuitos de intervención, roles y funciones del sistema de protección.

Trabajo en red con otros organismos, asociaciones internacionales e instituciones

Asociación Internacional Francesco Tonucci. En el mes de noviembre el Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Juan Cruz Gimenez, y el Defensor del Pueblo de Santa Fe, Aristides Lasarte, recibieron al destacado pedagogo y dibujante italiano, Francesco Tonucci. En esta actividad se firmó un Convenio Marco de Cooperación entre la Asociación Internacional Francesco Tonucci Argentina y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe (Res. 129) con el propósito de establecer vínculos de cooperación, coordinación y articulación institucional orientados a la promoción, protección y garantía de los derechos humanos de las infancias y las adolescencias. Además, se colocó una placa con ilustraciones del pedagogo y con su firma. La subdirección de Política Institucional estuvo a cargo de esta actividad, de la gestión del Convenio, de las invitaciones, la logística.

Ciudades Educadoras. En la segunda mitad del año 2025 se llevaron adelante una serie de acciones de articulación con la Asociación Internacional de Ciudades Educadoras, delegación Rosario. Se planificaron acciones en territorio y se llevó adelante una campaña de comunicación en conjunto en torno a las infancias y el derecho a la ciudad. Se prevé para el año 2026 avanzar en la firma de un convenio Marco de Cooperación a fin de fortalecer el trabajo de articulación.

Consejo de infancias. La Subdirección de Política Institucional y Comunicación, participó a lo largo de todo el año del Consejo de Infancias de la ciudad de Rosario, acompañando y asesorando a las autoridades de la DNNyA, así como también llevando adelante tareas de registro y generación de insumos para la articulación interinstitucional.

CIPPEC y UNICEF. Se mantuvieron reuniones de intercambio tanto como con la Universidad Pedagógica como con CIPPEC, con el objetivo de trazar líneas de trabajo conjunto para el año 2026.

El Otro Festival. La subdirección participó junto al Defensor, Juan Cruz Gimenez, y su gabinete de la apertura de El Otro Festival. Como años anteriores la Defensoría acompañó institucionalmente a la nueva edición del festival que propone un cruce entre artes escénicas y salud mental. El evento cuenta con el apoyo de la Municipalidad de Rosario, el Gobierno de Santa Fe, el Centro Cultural Parque de España, la Facultad de Psicología, el Colegio de Psicólogos, la Universidad Nacional de Rosario y diversas organizaciones sociales y culturales. En 2025 el lema del festival fue “La ternura” y el objetivo apuntó a repensar los vínculos humanos y las prácticas culturales en un contexto signado por la desconfianza, el destrato y la individualidad. La participación de la Defensoría NNYA se centró en hacer posible la llegada de la obra teatral “Las cuerdas” que aborda una problemática poco visibilizada pero muy frecuente que es la de la salud mental en las adolescencias. La puesta aborda la temática de una manera creativa, responsable y respetuosa, poniendo eje en el vínculo de una joven usuaria de salud mental y su acompañante terapéutica. La puesta fue la encargada de abrir el festival y al día siguiente la referente de Comunicación y Prensa integrante de esta área, estuvo a cargo de la moderación de un conversatorio que se propuso como desmontaje de la escena. Por un lado, analizando los recursos artísticos y narrativos puestos a funcionar en la obra y por otro, interrogando y reflexionando en torno a las prácticas del acompañamiento terapéutico

en las adolescencias: roles, funciones, límites, miramientos, abordajes, profesionalización y afectividad de la tarea. Asimismo, el intercambio y articulación institucional implicó sumar a las

piezas de comunicación del Festival la imagen e identidad de la Defensoría NNyA como organismo de apoyo junto a otros actores públicos y privados que acompañaron la propuesta.

G.5 Comunicación, Gestión de medios y Asesoría de Prensa

A partir de la asunción del Defensor NNyA, Juan Cruz Gimenez, desde comunicación y prensa se mantuvieron reuniones con el nuevo Defensor para brindarle información respecto al uso habitual de los canales de comunicación institucionales (whatsapp, web, redes sociales) y aportar conocimiento y sugerencias respecto a la utilización y administración de su cuenta personal/profesional como referente del organismo.

Como todos estos años, a lo largo de 2025 la comunicación de la Defensoría NNyA se mantuvo activa en la carga y actualización de contenidos en la web institucional y en los distintos perfiles de redes sociales. La misma se organizó a partir de dos niveles temporales y jerárquicos para desplegar acciones comunicacionales en lo inmediato (la coyuntura) y en lo estructural (mediano y largo plazo).

Asimismo, se fijaron criterios relacionados a la comunicación interna y externa de la institución y se actualizaron acuerdos de articulación con el área de prensa y comunicación de la Defensoría del Pueblo para la elaboración de comunicaciones conjuntas, colaboraciones y contenidos compartidos si así se lo requiere.

Coyuntural o de corto plazo: se realizaron comunicados de prensa, notas y entrevistas en los medios de comunicación sobre la asunción del nuevo defensor y los desafíos que depara el inicio de su gestión, sobre actividades, eventos y capacitaciones. Asimismo, como todos estos años se activaron protocolos de gestión de crisis, para dar respuesta a noticias o a demandas de los medios de comunicación en contextos complejos.

Acciones de comunicación coyunturales

- **Febrero 2025.** Posicionamiento por el riesgo de las pensiones para personas con discapacidad.
Link: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/la-defensoria-advirtio-sobre-el-riesgo-de-las-pensiones-para-personas-con-discapacidad-3877>
- **Marzo 2025.** Comunicado conjunto de Defensores y Defensoras NNyA manifestando preocupación por el retroceso que vienen sufriendo las políticas destinadas a niñas, niños y adolescentes.
Link: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/comunicado-conjunto-de-defensores-y-defensoras-de-ninez-de-todo-el-pais-3878>
- **Julio 2025.** Asunción del Defensor NNyA
Link: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/juan-cruz-gimenez-nuevo-defensor-nnya-de-santa-fe-3924>



Nuevo Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe



● Julio 2025. La Defensoría en los medios

SECCIONES

EL LITORAL

#HOY: Maximiliano Pullaro Javier Milei Colón Unión San Cristóbal

INFORMACIÓN GENERAL

Promoción y protección

Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes: qué cambia en Santa Fe con la nueva gestión

El nuevo titular del organismo destacó la importancia de acompañar y controlar las políticas públicas, resaltando el compromiso con una gestión proactiva que evite la revictimización y promueva la integración de los distintos actores del Estado.

Link: <https://www.airedesantafe.com.ar/politica/juraron-sus-cargos-los-defensores-del-pueblo-y-el-defensor-ninas-ninos-y-adolescentes-n621847>

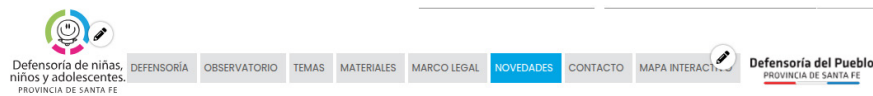
Link: <https://www.recsantafe.com/gestion-publica/ninez-actuamos-cuando-un-derecho-esta-siendo-vulnerado/>

https://www.ellitoral.com/informacion-general/defensoria-ninas-ninos-adolescentes-juan-cruz-gimenez-santa-fe-derechos-proteccion-promocion-justicia-penal-juvenil-politicas-publicas-revictimizacion-estado_0_WuyImTdKdM.html



Link: https://www.ellitoral.com/politica/gimenez-defensoria-ninez-santafe-politicas-prevencion-digital-preocupacion-saludmental_0_nNRpUt5ehe.html

● Agosto 2025. El Defensor NNYA presente en el debate de la Reforma Constitucional



Link: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/reforma-constitucional-el-defensor-expuso-en-la-comision-de-derechos-y-garantias-3936>

Link: <https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/piden-incorporar-un-enfoque-derechos-ninez-y-adolescencia-en-la-reforma-constitucional-n10214426.html>

Mediano y largo plazo: a lo largo de 2025 se elaboraron campañas de promoción de derechos en redes sociales, posicionamientos sectoriales en articulación con otros organismos e instituciones para fechas clave, se sostuvo el calendario de derechos con las efemérides asociadas a las infancias y adolescencias (como acciones de mediano plazo) y se comenzó a trabajar en el diseño de nuevas piezas institucionales (afiches, folletería de derechos) y en el rediseño de las ya existentes con idea de confeccionar un corpus de materiales duraderos que se ajusten a la imagen y discurso institucional de la nueva gestión (como acciones de largo plazo).

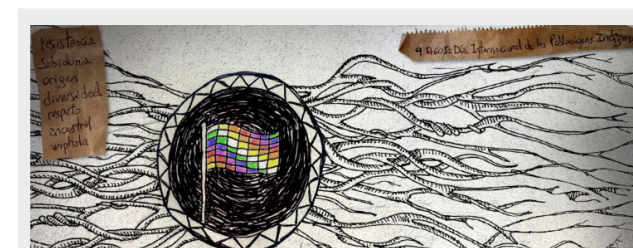
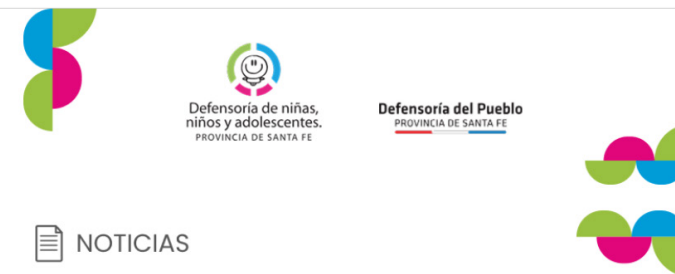
Asimismo, se diseñaron insumos como banners, plumas o fly banners, remeras, gorras, bolsas, birromes como material institucional para distribuir en visitas, reuniones, jornadas de trabajo, recorridos territoriales como parte del plan de alcance y fortalecimiento de la imagen institucional que tiene por objetivo reposicionar al organismo en

todo el mapa provincial. Además, se elaboraron credenciales para los equipos profesionales y tarjetas personales para el defensor.

También se trabajó en la migración del servidor de la página web institucional de la Defensoría NNYA lo que no significó por el momento un rediseño ni reprogramación de la misma, sino una redirección a otro hosting atendiendo a la conservación de los contenidos y materiales alojados en el sitio y realizando actualizaciones necesarias para su correcta visualización.

A partir de este cambio también se avanzó en el diseño de una plantilla de newsletter y en la contratación de un servicio de envío de mailing, algo que hasta ese momento estaba contemplado en el módulo de Comunicación del Sistema de Gestión, pero que a partir del cambio de Sistema fue autonomizado del mismo debiendo encontrar una vía alternativa para llevar adelante los envíos masivos de información.

Nueva plantilla de Newsletter:



Acciones comunicacionales de mediano plazo:

● **Calendario de derechos y efemérides.** Desde el área se llevó adelante el diseño, elaboración de contenidos y calendarización de efemérides asociadas a derechos humanos de niñez y adolescencia para su publicación en redes sociales y web institucional.



Link: https://www.elltoral.com/politica/gimenez-defensoria-ninez-santafe-politicas-prevencion-digital-preocupacion-saludmental_0_nNRpUt5ehe.html

Campañas de promoción de derechos en redes sociales

● **Julio 2025: Derechos digitales y datos seguros.** Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en conjunto con la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP) se propuso entre 2024 y 2025 elaborar una serie de piezas de comunicación destinadas para su difusión en redes sociales con una serie de reflexiones y consejos dirigidos al mundo adulto acerca de cómo acompañar a niñas, niños y adolescentes en el habitar los espacios y entornos digitales.



● **Agosto 2025: Derecho al cuidado**
El 20 de enero de 2023 la República Argentina presentó una solicitud de opinión consultiva ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos para que se pronunciara sobre el contenido y el alcance del derecho al cuidado. En agosto de 2025 la Corte IDH notificó su Opinión Consultiva 31 sobre el derecho humano al cuidado. Como organismo de derechos humanos, la Defensoría NNYA presentó su propuesta para una Reforma de la Constitución con enfoque de derechos de niñas, niños y adolescentes basada en el cuidado como un derecho anclado en la responsabilidad compartida del Estado, las familias y la sociedad. Asimismo, en el marco de la resolución de la Corte se realizaron placas para promover y sensibilizar en torno al derecho humano al cuidado.



Link: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/el-cuidado-como-un-derecho-humano-3938>

● **Septiembre 2025: Reforma de la Constitución con enfoque de niñez y adolescencia**

En el marco de la Convención Reformadora de la Constitución de Santa Fe, desde el área se trabajó para que el Defensor NNyA eleve una propuesta que luego fue expuesta ante la Comisión de Derechos y Garantías y otros Órganos Constitucionales.

La misma expresó que la nueva Constitución de Santa Fe debía contemplar y promover los derechos de niñas, niños y adolescentes a partir de una serie de principios generales, algo que quedó plasmado en el artículo 13 del nuevo texto.

Su exposición en la Legislatura estuvo acompañada de una cobertura y registro desde el área de prensa y comunicación y la iniciativa elevada por la Defensoría fue comunicada (antes, durante y después de su incorporación) en los perfiles de redes sociales y en la web institucional a partir de una serie de placas que hicieron más accesible para el público general y ciudadanía el contenido de lo propuesto:



Link propuesta: <https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/propuesta%20reforma%20constitucional.pdf>

Link: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/reforma-constitucional-el-defensor-expuso-en-la-comision-de-derechos-y-garantias-3936>

● **Seguridad Vial Infantil**

En el marco del Día de la Seguridad Vial Infantil, que se celebra cada 26 de septiembre en la provincia de Santa Fe por Ley 13.994, la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes y la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV) llevaron adelante distintas acciones para informar y concientizar sobre la temática poniendo el foco de atención en el cuidado y protección de los más pequeños para evitar lesiones en su interacción con la vía pública.

Además de actividades en la vía pública dirigidas a concientizar sobre las medidas de protección y prevención, se elaboraron piezas para acompañar en las comunicaciones de redes sociales.

Además, se consensó un texto informativo que fue publicado en la web institucional del organismo y en el sitio web del gobierno provincial:



Link: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/la-defensoria-nnya-junto-a-la-apsv-promueven-practicas-de-movilidad-segura-3946>

<https://www.santafe.gob.ar/noticias/noticia/284203/>

● **Octubre 2025: Voto joven**

En el marco de un año electoral, también signado por el debate de la Reforma de la Constitución de Santa Fe (que en su artículo 13 del nuevo texto provincial reconoce el rol de las juventudes en la vida social, económica, política y cultural, asegurando mecanismos institucionales para la real participación y toma de decisiones), la Defensoría definió promover el derecho al voto y participación política joven. Se elaboraron piezas de comunicación para difundir en redes sociales y para descargar como kit informativo en los talleres, encuentros presenciales y simulacros de votos que el organismo llevó a cabo en escuelas santafesinas:



Link: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/voto-joven-y-participacion-3949>

● **Noviembre 2025: Ciudades Educadoras**

En el marco del Día Internacional de la Ciudad Educadora se entabló una articulación institucional con la Asociación Internacional de Ciudades Educadoras con motivo de acompañar una serie de actividades puestas en agenda para esa fecha anual con el objetivo de promover contextos urbanos más inclusivos.

Entendiendo que las ciudades juegan un rol crucial a la hora de generar oportunidades educativas que permitan desarrollar el potencial de todos sus habitantes, en especial niñas y niños, desde la Defensoría NNYa se diseñaron una serie de piezas comunicacionales que hicieron eje en la importancia de la educación y el compromiso de los gobiernos locales y en el derecho de las infancias a habitar las ciudades desde la expresión, la participación, la imaginación y la acción colectiva.

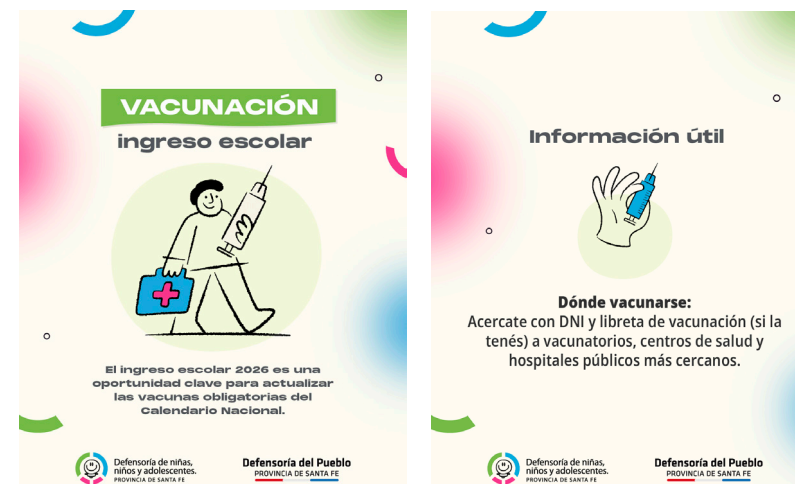


Link: https://www.instagram.com/p/DRmTLhZDHL5/?img_index=1

● **Diciembre 2025: Vacunación**

A partir de reuniones con la Secretaría de Salud de la provincia de Santa Fe, la Sociedad de Pediatría, y otros actores institucionales de relevancia en materia sanitaria y en un contexto marcado por la desinformación en torno a la vacunación, desde la Defensoría NNYa se planteó reforzar la comunicación con la ciudadanía en torno a la importancia de la vacunación para prevenir y proteger de enfermedades. El contenido de las piezas se basó en la divulgación de estadísticas oficiales, calendario de vacunación obligatorio e información útil sobre los lugares adonde acudir en toda la provincia.

Asimismo, se promovieron enlaces con información de la web oficial de la provincia, www.santafe.gov.ar, y de la red de efectores públicos establecidos para el acceso a las vacunas en forma gratuita: <https://www.santafe.gov.ar/maparecursos/>



Link: https://www.instagram.com/p/DSKWyeWDc1R/?img_index=4

Acciones de comunicación de largo plazo:

- Rediseño de flyer institucional digital, actualización de información y direcciones
- Rediseño de bolsas
- Banner institucional
- Rediseño de carpeta institucional



Administración de redes sociales: Instagram, X, Facebook

En la actualidad, las redes sociales constituyen una herramienta estratégica de comunicación con la ciudadanía para instituciones y organismos públicos como la Defensoría NNYA.

De acuerdo al tipo de gestión o administración que se implemente, las mismas permiten aumentar la visibilidad institucional, mejorar el alcance y la relación con las audiencias (ciudadanos, ciudadanas, comunidad, otras instituciones, etc), reforzar la imagen del organismo y promover la participación de la ciudadanía a través de acciones que aporten al cambio y a la transformación social con enfoque en la promoción de derechos. Durante el año 2025 se sostuvo la administración de las cuentas en X, Facebook e Instagram, poniendo cierto énfasis en esta última con la realización de videos, reels, piezas específicas y posteos en colaboración lo que potenció el crecimiento, alcance y visibilización de la misma.

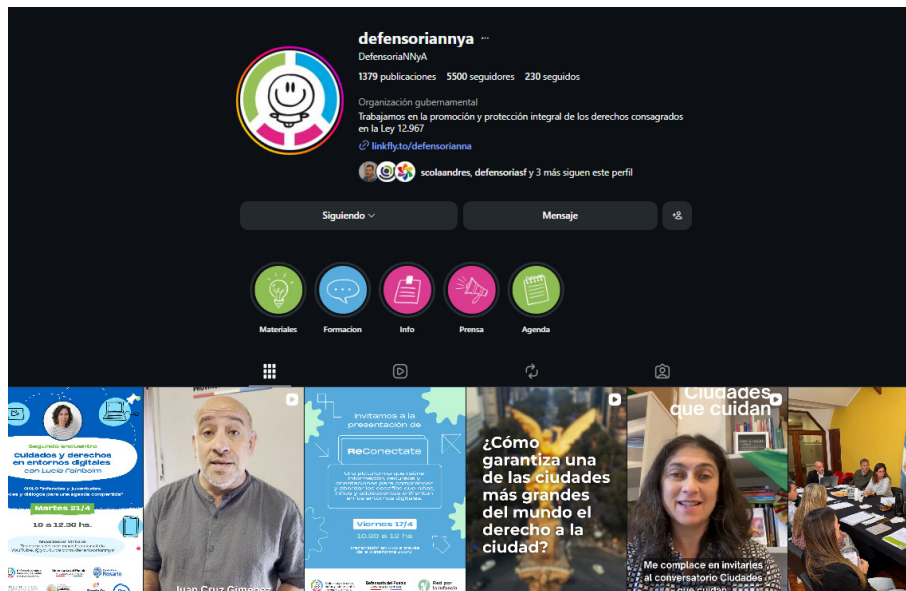
Fue así que se percibió un aumento no sólo en número de audiencia (duplicando desde julio 2025 a febrero de 2026 el número de seguidores

y seguidoras siendo el total al momento de la redacción de este informe de 5080), sino también la suba de interacciones y vistas.

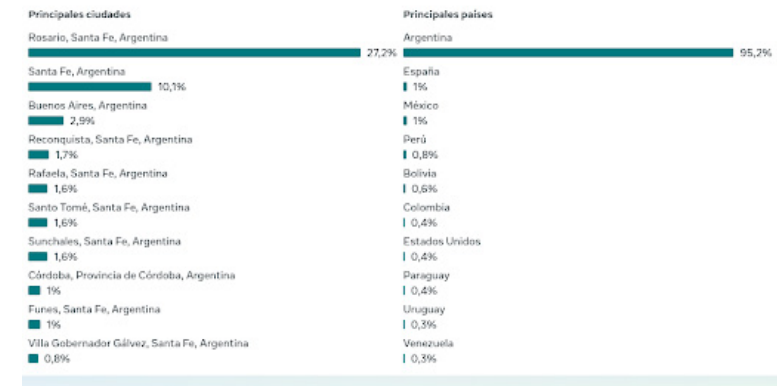
Asimismo, el uso activo y la actualización periódica en esta red social (que se estima que en 2025, cuenta con aproximadamente 28.9 millones de usuarios y usuarias en Argentina, representando un alcance equivalente al 63.1% de la población total y al 76.8% de la audiencia elegible, mayores de 13 años) permitió establecer una sinergia entre ella y las recorridas territoriales del Defensor NNYA y sus equipos a lo largo de toda la provincia, convirtiendo a las redes en una extensión del territorio, maximizando el alcance y fortaleciendo el conocimiento del organismo.

Es así que se destaca un tráfico de audiencia que se condice con las interacciones territoriales de autoridades, equipos institucionales y profesionales a los que se llega primero de manera presencial y luego con contenidos, materiales, informaciones útiles a través de las redes:

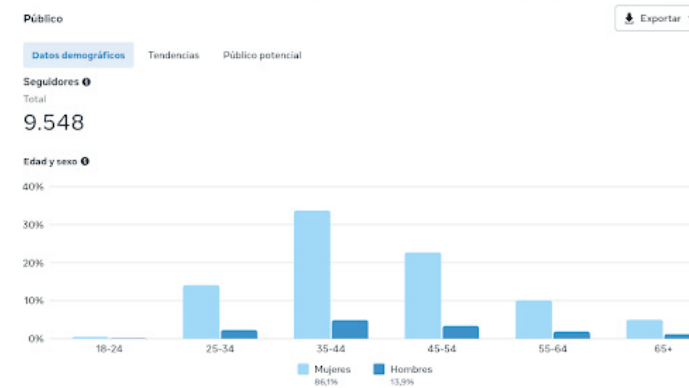
● Perfil Instagram:



● Procedencia



● Datos demográficos



● Estadísticas de la cuenta

Visualizaciones ⓘ



Por tipo de contenido



H. CONCLUSIONES

Tal como se señaló en los primeros apartados de este informe, el año 2025 representó un punto de inflexión para la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe. La designación, en el mes de julio, de Juan Cruz Giménez como nuevo Defensor Provincial —en cumplimiento de la Ley N.º 12.967 fortaleció la institucionalidad del organismo y abrió una nueva etapa en un contexto social, político e institucional particularmente desafiante.

El período analizado estuvo atravesado por profundos cambios estructurales impulsados por un lado, por la Ley 14.384 que habilitó el proceso de Reforma de la Constitución de la Provincia de Santa Fe, y por otro, por la entrada en vigencia del nuevo Código Procesal Penal Juvenil, sancionado mediante la Ley Provincial N.º 14.228. Ambos procesos representaron transformaciones relevantes para las políticas públicas orientadas a la niñez y la adolescencia.

En el ámbito nacional, se evidenció un retroceso en materia de políticas sociales, económicas y culturales, con un debilitamiento del rol del Es-

tado. Este escenario impactó de manera directa en el funcionamiento del Sistema de Protección Integral y en sus capacidades para prevenir y abordar situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes. Asimismo, se sostiene la acefalía de la Defensoría Nacional de la Niñez y Adolescencia aun a pesar de haberse aprobado en Diputados su designación, lo cual repercute en el fortalecimiento del entramado institucional abocado a la defensa de los derechos de las infancias.

Particularmente relevantes fueron las intervenciones vinculadas al derecho a la salud y a la cobertura por parte de obras sociales, con especial complejidad en situaciones relacionadas con discapacidad, salud mental y consumos problemáticos. Estas problemáticas evidencian tensiones estructurales que requieren respuestas integrales, sostenidas y coordinadas entre los distintos niveles del Estado.

La persistencia de condiciones de pobreza y marginalidad estructurales, afecta de manera directa el acceso a derechos fundamentales

como la alimentación, la vivienda adecuada, la educación, la salud y la salud mental. El aumento del desempleo incidió, además, en la pérdida de cobertura de obras sociales, incrementando la demanda en el sistema público de salud y generando un crecimiento sostenido de reclamos vinculados a prestaciones médicas, tratamientos de discapacidad, cobertura de medicamentos y acompañamientos terapéuticos.

En cuanto a los derechos personalísimos, el indicador de mayor incidencia en las intervenciones del Área de Atención Integral fue la afectación del derecho a la integridad. Se registraron reiteradas situaciones de maltrato, violencias físicas y psicológicas, abusos sexuales y negligencias o faltas de cuidado en sus diversas modalidades. La persistencia y complejidad de estas vulneraciones refuerzan la necesidad de fortalecer dispositivos de prevención, detección temprana y acompañamiento interdisciplinario.

Asimismo, se advierte que las principales políticas públicas dirigidas a la población adolescente continúan orientándose predominantemente

hacia la órbita punitiva del derecho, en detrimento de enfoques sociales, preventivos y de promoción de derechos. Esta perspectiva se evidencia especialmente en los debates vinculados al sistema penal juvenil, pero también en la insuficiente priorización de políticas de inclusión, salud mental, prevención de violencias y abordaje de los derechos digitales.

Frente a este escenario, la Defensoría reafirma la centralidad del paradigma de protección integral y, el principio de especialidad, el interés superior del niño y la no regresividad en materia de derechos humanos como ejes rectores de toda política pública destinada a niñas, niños y adolescentes.

El desafío hacia adelante consiste en consolidar una institucionalidad sólida, territorial y cercana, capaz de incidir en la agenda pública, fortalecer el Sistema de Protección Integral y contribuir a la construcción de políticas que prioricen la inclusión, el fortalecimiento de los sistemas de cuidados y el desarrollo pleno de las infancias y adolescencias.



CONCLUSIÓN GENERAL

El año 2025 consolidó a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe como un actor institucional clave en la garantía efectiva de derechos y en el fortalecimiento del equilibrio democrático provincial. En un contexto social atravesado por transformaciones económicas, nuevas conflictividades y crecientes demandas ciudadanas, la institución sostuvo una intervención integral, territorial y técnicamente sólida.

El volumen de actuaciones registradas durante el período refleja no sólo la magnitud de las problemáticas abordadas, sino también la consolidación de la Defensoría como espacio de referencia para la ciudadanía. La presencia activa en los 19 departamentos provinciales, el fortalecimiento de las oficinas descentralizadas y móviles y la ampliación de dispositivos de atención reafirmaron una política pública de cercanía orientada a reducir desigualdades territoriales y garantizar acceso real a derechos.

En materia de resolución de conflictos, la profundización de herramientas de mediación y prácticas restaurativas contribuyó a la construcción de soluciones participativas y a la disminución de la judicialización innecesaria, fortaleciendo la convivencia social desde una perspectiva preventiva.

El Centro de Asistencia a la Víctima continuó desempeñando un rol relevante dentro de la estructura institucional, brindando abordajes interdisciplinarios en situaciones de violencia, vulneraciones graves y delitos, así como desa-

rollando instancias de prevención y articulación con otros organismos. Su intervención se integró a una estrategia más amplia de protección de derechos, acompañamiento y fortalecimiento de redes institucionales.

Por su parte, el Órgano de Revisión de Salud Mental reafirmó el compromiso de la Defensoría con el control de legalidad y la supervisión de políticas públicas en un área especialmente sensible. Las intervenciones realizadas durante 2025 visibilizaron déficits estructurales y promovieron recomendaciones orientadas a garantizar el cumplimiento de la Ley Nacional de Salud Mental y de los estándares convencionales en materia de derechos humanos.

La modernización tecnológica, la mejora de los sistemas de gestión, la capacitación permanente de los equipos y la consolidación de vínculos interinstitucionales fortalecieron la capacidad operativa de la institución, asegurando mayor transparencia, trazabilidad y eficiencia en las intervenciones.

La incorporación constitucional de la Defensoría del Pueblo en la nueva Carta Magna provincial constituyó un hito institucional que reafirma su autonomía y su función como órgano de control y promoción de derechos. Este reconocimiento implica una responsabilidad renovada: profundizar la presencia territorial, fortalecer el control de políticas públicas y consolidar un Estado más accesible y respetuoso de la dignidad humana.



El Informe Anual 2025 no solo documenta lo actuado, expresa la consolidación de una institución que asume su rol con independencia, profesionalismo y compromiso democrático. La Defensoría del Pueblo reafirma así su misión esencial: garantizar derechos, promover soluciones y contribuir al fortalecimiento de la convivencia social en la Provincia de Santa Fe. La Defensoría del Pueblo no es únicamente un organismo que interviene ante conflictos: es una institución que encarna el compromiso democrático con la dignidad humana. En un tiempo

donde las desigualdades se profundizan y las tensiones sociales se complejizan, sostener una presencia activa, independiente y territorial no es un gesto administrativo, sino una decisión política en el sentido más amplio del término: poner a las personas en el centro. El año 2025 deja una institución más sólida, más profesional y más cercana, preparada para ejercer con responsabilidad su autonomía constitucional y para continuar construyendo, junto a la ciudadanía, una provincia donde los derechos no sean una promesa formal, sino una realidad efectiva.

www.defensoriasantafe.gob.ar



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE



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

Defensoría del Pueblo

PROVINCIA DE SANTA FE

www.defensoriasantafe.gob.ar



SANTA FE

San Jerónimo 2721

infosfe@defensoriasantafe.gob.ar

Tel. (0342) 4573904

ROSARIO

Pasaje Álvarez 1516

inforos@defensoriasantafe.gob.ar

Tels. (0341) 4721112/3