



**2022**

# INFORME ANUAL



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



**Defensoría del Pueblo**  
PROVINCIA DE SANTA FE



# ÍNDICE

<b>PARTE 1: DEFENSORÍA del PUEBLO de la PROVINCIA de SANTA FE .....</b>	<b>9</b>
<b>PRÓLOGO .....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 1 - Acceso a Derechos .....</b>	<b>17</b>
<b>CONSUMO .....</b>	<b>20</b>
Estafas virtuales	
Incumplimiento al deber de trato digno	
Turismo y agencias de viajes	
Monedero virtual	
Bancos y entidades financieras	
Participación en actividades y encuentros	
<b>SALUD .....</b>	<b>23</b>
<b>Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS)</b>	
Provisión de medicamentos	
Cirugía por cambio de sexo	
Solicitud de maestra integradora	
<b>Plus Médico</b>	
Actuaciones llevadas adelante en el marco de la Ley Provincial N°13.731	
<b>Electrodependientes</b>	
<b>Incluir Salud</b>	
<b>Hospitales Públicos Provinciales</b>	
<b>Otros reclamos en materia de acceso a la salud</b>	
<b>Participación en actividades y encuentros</b>	
<b>DISCAPACIDAD.....</b>	<b>29</b>
Transporte para personas con discapacidad	
Renovaciones de certificados de discapacidad	
Reconocimiento para escalafón de Lengua de Señas	
Participación en actividades y encuentros	
<b>AMBIENTE.....</b>	<b>32</b>
<b>Proyecto “Defendamos nuestro ambiente”</b>	
<b>Basurales a cielo abierto</b>	
<b>Incendios en las islas del río Paraná</b>	
<b>Contaminación</b>	
<b>Hábitat e Impacto Ambiental</b>	
Uso conforme del suelo	
Controles sobre centros de concurrencia masiva	



Humedales	
Loteos	
Espacio público	
<b>Otros reclamos relevantes</b>	
<b>Participación en actividades y encuentros</b>	
<b>ASESORAMIENTO GENERAL Y OTROS RECLAMOS .....</b>	<b>37</b>
Alquileres	
Regularización dominial	
Consortios	
Refinanciación de deudas	
Régimen de las relaciones de familia	
Problemas de vecindad	
Problemas laborales	
Régimen Jurídico de Bienes Muebles	
Registro Civil y Nuevos Derechos	
Otros reclamos	
<b>DERECHOS SOCIALES .....</b>	<b>39</b>
Seguridad social	
Pensiones no contributivas	
Otros reclamos ante organismos nacionales	
Educación	
Vivienda	
<b>SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS .....</b>	<b>42</b>
Segmentación tarifaria	
Litoral Gas, Cooperativa Setúbal y Enargas	
Empresa Provincia de la Energía	
Aguas Provinciales Y ENRESS	
Transporte público	
Transporte Santa Fe-Paraná	
Gratuidad de la Revisión Técnica Obligatoria	
Tributos	
<b>SEGURIDAD VIAL .....</b>	<b>47</b>
<b>RECLAMOS EFECTUADOS POR GRUPOS DE VECINOS .....</b>	<b>48</b>
<b>DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO .....</b>	<b>49</b>
Oficina móvil	
Oficinas descentralizadas de atención	
Participación en actividades y encuentros	
Ambiente y descentralización	
Incorporación de la perspectiva ambiental para la mitigación del cambio climático	
Acciones destacadas	
Principales situaciones relevadas en el territorio	



<b>PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO</b> .....	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO 2: ATENCIÓN A VÍCTIMAS</b> .....	<b>59</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>61</b>
<b>CENTRO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA ROSARIO</b> .....	<b>62</b>
<b>NUEVAS OFICINAS PARA LA ATENCIÓN EN EL CAV SANTA FE</b> .....	<b>62</b>
<b>ACTIVIDADES DESTACADAS</b> .....	<b>63</b>
<b>AYUDAS ECONÓMICAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO</b>	
<b>TRABAJO DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	
<b>GRUPO DE MUJERES</b>	
Grupo virtual de mujeres	
Grupo presencial de mujeres	
<b>TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN EN VIOLENCIA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS</b>	
<b>CAMPAÑA ANIMATE</b>	
<b>REDES QUE CUIDAN</b>	
<b>EXPRESÁNDONOS. ESPACIO GRUPAL.</b>	
<b>TALLER DE ARTE Y SALUD MENTAL</b>	
<b>SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL</b>	
<b>INVESTIGACIÓN SOBRE VIOLENCIA ECONÓMICA Y PATRIMONIAL</b>	
<b>PERSONAS ADULTAS MAYORES</b>	
<b>MUJERES SORDAS SIN VIOLENCIA</b>	
ASORSAFE	
<b>ACCESO A JUSTICIA</b>	
<b>CENTRO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES SUPERVISADAS</b>	
<b>CICLO DE CINE DEBATE</b>	
Cine Debate Itinerante	
<b>REGISTRO ÚNICO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER (RUVIM)</b>	
<b>DERECHO A LA IDENTIDAD. TRÁMITES DE DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>TRATA DE PERSONAS</b>	
<b>VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b> .....	<b>76</b>
Investigaciones sobre violencia de género en entornos laborales	
<b>CAPÍTULO 3: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b> .....	<b>79</b>
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b> .....	<b>81</b>
<b>CASOS DESTACADOS</b> .....	<b>81</b>
<b>CAPÍTULO 4: SALUD MENTAL</b> .....	<b>85</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>87</b>



**ESTRUCTURA PREVISTA POR LA LEY Nº 13.737 ..... 87**

Designación de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE  
 Conformación del Consejo Directivo  
 Hacia la Constitución del Consejo Consultivo. Vínculos institucionales  
 Equipo interdisciplinario  
 Reglamento Interno y Logo institucional

**ACCIONES DESTACADAS ..... 91**

Ejercicio de la Presidencia del Consejo Directivo.  
 Presentación de la Secretaría Ejecutiva del Organismo ante los Hospitales de la provincia  
 Atención de demanda espontánea

- Internaciones involuntarias con privación de comunicación
- Internaciones sin criterio clínico
- Internaciones de personas mayores en geriátricos.
- Lesiones y maltrato en situación de internación por crisis subjetiva
- Actuaciones de oficio frente a posibles vulneraciones de derechos.
- Muerte en contexto de internación.
- Personas privadas de la libertad con padecimientos subjetivos y/o consumos problemáticos vinculados a procesos penales.

**Requerimientos judiciales.**

- Participación en audiencias judiciales a pedido de la defensa de personas presas con padecimientos subjetivos.

**Requerimientos de organismos administrativos.**

Creación de un registro de instituciones que brindan atención a la comunidad en salud mental y consumos problemáticos.  
 Recomendación sobre Traslado de la Sala de Pediatría del Hospital Mira y López

**ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL ..... 94**

Órgano de Revisión de Salud Mental de Entre Ríos  
 Emprendimiento productivo “Emiliana Empresa Social”  
 Subdirección de Accesibilidad y Derechos de las Personas con Discapacidad  
 Secretaría de Políticas de Cuidado y Acción Social.  
 Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo Sede Rosario.

**PROMOCIÓN DE DERECHOS ..... 95**

**PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES Y ENCUENTROS ..... 95**

**CAPÍTULO 5: GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN ..... 97**

**RESOLUCIONES, RECOMENDACIONES Y DISPOSICIONES ..... 99**

**RESOLUCIONES Y DISPOSICIONES**

Resoluciones de recomendación  
 Dictámenes  
 Iniciativas legislativas

**ACTUACIONES DESTACADAS**

**CONVENIOS SUSCRITOS Y PROTOCOLIZADOS MEDIANTE RESOLUCIÓN**



<b>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA .....</b>	<b>107</b>
<b>FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	
<b>PUBLICACIONES</b>	
<b>RELACIONES INSTITUCIONES</b>	
Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)	
I, II, III y IV Plenario Anual.	
Comité de Defensorías del Pueblo de la Región Centro	
Relaciones Internacionales	
Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO).	
Instituto Internacional del Ombudsman (IOI)	
Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO).	
Feria de Organizaciones Sociales	
I, II y III jornadas internacionales de narrativa transmedia: sinergias e interacciones	
Mapa interactivo y taller de mapeo	
<b>Otras actividades destacadas</b>	
<b>CULTURA Y DERECHOS HUMANOS .....</b>	<b>121</b>
<b>EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS</b>	
El programa seguridad privada y derechos humanos.	
Avances en las líneas de trabajo durante el año 2022	
<b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA .....</b>	<b>125</b>
<b>CUADROS DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA</b>	
Compras	
Contratos de locación de inmuebles	
Planta de Personal Temporario y Permanente	
<b>MODERNIZACIÓN DIGITAL .....</b>	<b>128</b>
Infraestructura	
<b>FIRMA DIGITAL</b>	

Edición especial "MEDIACIÓN: 30° ANIVERSARIO"

**CONGRESO INTERNACIONAL DE MEDIACIÓN .....** **133**

Todo empezó hace treinta años

El pre congreso

La previa

Al fin: el Congreso

Las conclusiones

Presentación del libro y clausura

Valoración del Congreso

<b>PARTE 2: DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES .....</b>	<b>145</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>149</b>
<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL Y PROTECCIÓN DE DERECHOS .....</b>	<b>150</b>
Evaluación y supervisión de prácticas	
Trabajo en red y articulaciones	
<b>ATENCIÓN INTEGRAL .....</b>	<b>155</b>
<b>SEDE ROSARIO .....</b>	<b>156</b>
Población atendida y situaciones abordadas en el 2022	
Clasificación de las situaciones ingresadas: derechos vulnerados y motivos	
Redes de trabajo	
<b>SEDE SANTA FE .....</b>	<b>164</b>
Población atendida y situaciones abordadas 2022	
Clasificación de las situaciones ingresadas: derechos vulnerados y motivos	
Factor Tiempo: Análisis del cumplimiento de los plazos en las medidas de protección excepcional	
<b>JURÍDICA Y RELATORÍA .....</b>	<b>172</b>
Revisión y acompañamiento legal de situaciones de la DNNYA	
Respuestas a pedidos de informes solicitados a la DNNYA	
Herramientas Defensoriales	
Seguimiento de actuaciones del Poder Judicial	
<b>MONITOREO .....</b>	<b>178</b>
Sistema de Protección	
Justicia Penal Juvenil	
Estadística	
Inversión Social en Niñez y Adolescencia	
<b>RELACIONES INSTITUCIONALES Y COOPERACIÓN .....</b>	<b>190</b>
Programa de Fortalecimiento Institucional	
Comunicación interna y trabajo con equipos de la DNNYA	
Derecho a la identidad de género de niñas, niños y adolescentes. Capacitación interna	
Especialidad en niñez y adolescencia en las organizaciones estatales. Ciclo de formación externa.	
<b>COMUNICACIÓN, GESTIÓN DE MEDIOS Y ASESORÍA DE PRENSA .....</b>	<b>203</b>
Clipping de prensa y Sistema de Alerta Temprana	
Materiales Institucionales	
Comunicados y posicionamientos	
Relación con los medios	
<b>INCIDENCIA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS .....</b>	<b>210</b>
Acciones en articulación DNNYA - Defensoría del Pueblo	
Redes, Mesas Intersectoriales, Atención Descentralizada	
Mesas de trabajo interinstitucional y audiencias	
Participación en capacitaciones y congresos	
Agenda pública de la DNNYA 2022	
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>226</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>229</b>



# PARTE 1

---

**DEFENSORÍA del PUEBLO  
de la PROVINCIA de SANTA FE**





## PRÓLOGO

### **Señoras y señores legisladores:**

En nuestro carácter de Defensores del Pueblo a cargo de la Defensoría del Pueblo y de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la provincia de Santa Fe, de acuerdo con lo establecido por la Ley N° 10.396, tenemos el honor de dirigirnos nuevamente a ustedes. con el objeto, esta vez, de elevar el Informe Anual correspondiente al período de gestión del año 2022.

Este informe es el resultado del arduo trabajo de todo el equipo institucional, quienes se han esforzado por seguir avanzando en el desarrollo y bienestar de nuestra comunidad, generando “valor público” en la gestión, y mejorando la calidad de vida de toda la ciudadanía, focalizándose en los sectores más vulnerables y en nuestros niños, niñas y adolescentes, y adultos mayores.

En él encontrarán una recopilación detallada de los principales logros y desafíos a los que nos hemos enfrentado durante un año en el que, a la par de transitar la pospandemia, hemos colaborado en la construcción de una provincia más justa e inclusiva. Nuestra gestión se basa en evidencia, enfocándonos en temas que son de gran importancia para el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas de la provincia, como la salud, la educación, la seguridad, el desarrollo económico y la protección del ambiente sano, en consonancia con los ODS.

El año 2022 ha sido muy especial para la Defensoría de la Provincia de Santa Fe, ya que en el marco del 30° Aniversario de nuestro Centro de Mediación y resolución de conflictos tuvimos el honor de ser anfitriones del “Congreso Internacional de Mediación: El Abordaje del Conflicto en la Agenda Global”, que se realizó los días 5, 6 y 7 de julio en la Bolsa de Comercio de Rosario y que se pudo seguir de manera online en todo el mundo. Contando con más de 2.400 asistentes en modalidad híbrida en los 5 continentes y representantes de 40 países.

Además, pusimos en marcha el 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 que funciona dentro de esta Defensoría, a través de la designación de la Secretaría Ejecutiva y la conformación del Consejo Consultivo según lo establecido por la Ley N.º13.737 . Sin equipos interdisciplinarios aún constituidos, el órgano recibió 257 situaciones de diversa procedencia desde mayo a diciembre.

En este periodo de tiempo la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes continuó con la consolidación de nuevas áreas funcionales que fueron creadas entre finales del 2021 y principios del 2022. También es necesario rescatar que hemos hecho grandes avances en la promoción y protección de los derechos, ampliando la red colaborativa intergubernamental multinivel y con organizaciones sociales y empresariales, valorizando la gobernanza. Para ello, hemos trabajado en el fomento de la cooperación para la igualdad de género, la diversidad y la no discriminación, y hemos implementado talleres y programas de capacitación y concientización para promover una cultura de respeto y tolerancia. Hemos adherido al Protocolo de Empresas y Derechos Humanos de la ONU; y elaborado muchas iniciativas legislativas acorde con las nuevas demandas ciudadanas.



*"Para atravesar una época de cambios sociales, políticos y tecnológicos nos proponemos fortalecer la participación de la comunidad y cambiar el enfoque de la función pública hacia una perspectiva basada en agilidad institucional y creación de valor publico, que enfrente las desigualdades y la calidad de vida de forma prepositiva, restaurativa y más solidaria."*



*"Seguimos acercando la Defensoría a la gente, con la apertura de nuevas delegaciones y con nuestras oficinas móviles, protegiendo derechos ciudadanos, asistiendo a víctimas, resguardando la salud mental y las niñeces".*

Además, continuamos transitando el proceso de modernización digital, donde es reconocido el poder de las redes sociales como una herramienta fundamental para la promoción de los derechos humanos y el empoderamiento de la ciudadanía, especialmente entre los más jóvenes. Así como trabajamos en el aggiornamiento institucional acompañando las intervenciones, con la capacitación permanente de los trabajadores de la institución, y con ello creamos el Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública dentro de la Defensoría del Pueblo.

En paralelo pudimos generar mayores niveles de eficiencia y calidad de respuesta a las demandas ciudadanas dando continuidad a la descentralización institucional, alcanzando las 44 oficinas descentralizadas de atención, estratégicamente distribuidas en la Provincia y 3 oficinas móviles que recorren y brindan asistencia a toda aquella institución que la requiera, con el diálogo permanente con los diferentes niveles de gobierno.

A modo de síntesis, podemos afirmar que durante el año 2022 se mantuvo la tendencia establecida el precedente año de incrementar los servicios brindados efectivamente por la Defensoría, tanto en en términos cualitativos como cuantitativos.

Esperamos que este informe les brinde una visión clara y detallada de los avances y desafíos que enfrenta nuestra provincia, y reafirme nuestro compromiso de trabajar juntos para construir una sociedad más justa, inclusiva y conectada para todos.

Atentamente,

**DEFENSOR GABRIEL SAVINO**  
Defensor del Pueblo a/c

**DEFENSOR JORGE HENN**  
Defensor del Pueblo a/c



## INTRODUCCIÓN

En el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe dio inicio a 38063 expedientes o actuaciones.

Del total mencionado, 33435 corresponden a reclamos de la ciudadanía reunidos en el eje Acceso a Derechos, 2875 a los Centros de Asistencia a la Víctima, 1023 a los Centros de Mediación y 473 a trámites internos del Organismo (contrataciones, compras, alquileres, etc).

A los datos anteriores se agregan, por primera vez, los 257 expedientes abiertos en la órbita del Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de los Usuarios y Usuarias de los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe.

### Total de expedientes iniciados en 2022

Acceso a Derechos	33435
Asistencia a la Víctima	2875
Mediación y Resolución de Conflictos	1023
Trámites internos	473
Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de los Usuarios y Usuarias de los Servicios de Salud Mental	257

Los 34931 expedientes o actuaciones que corresponden a Acceso a Derechos, Mediación y Resolución de Conflictos y Trámites Internos se distribuyen territorialmente de la siguiente manera:





La clasificación en virtud del canal de acceso de las quejas y reclamos que dieron lugar a esos 34931 expedientes o actuaciones que corresponden a Acceso a Derechos, Mediación y Resolución de Conflictos y Trámites Internos, se distribuye del siguiente modo:

### Clasificación por canal de origen de las quejas



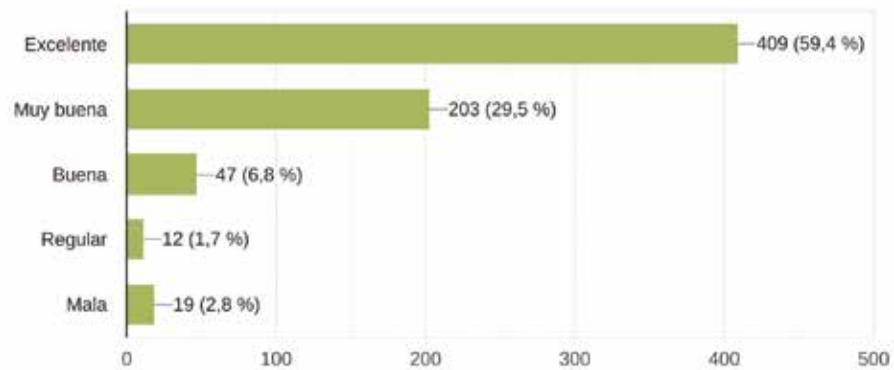
### Total Acceso a Derechos - Año 2022 - 33435

Consumo	8431
Salud, Discapacidad y Ambiente	3781
Asesoramiento y otros	12152
Derechos Sociales	2339
Seguridad vial	1784
Servicios públicos domiciliarios y tributos	3726

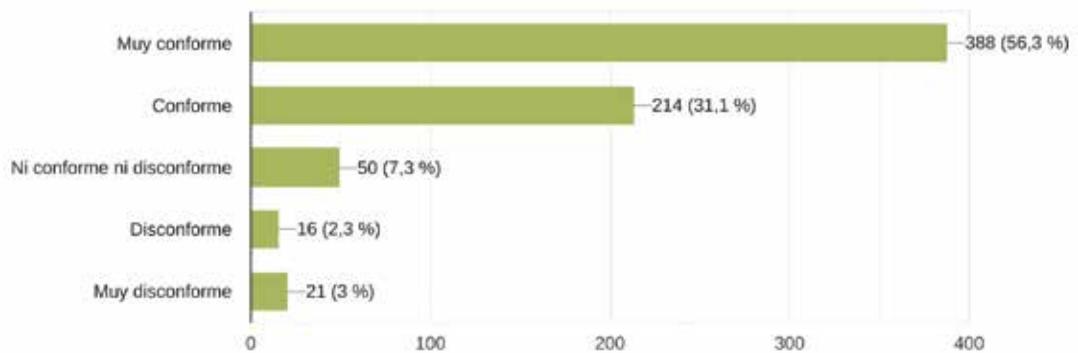
Con el objetivo de obtener una devolución por parte de la ciudadanía respecto de la atención recibida en la Defensoría del Pueblo, durante 2022 se realizó un sondeo sobre 689 casos. La valoración acerca de la experiencia en la institución se reflejó de la siguiente manera:



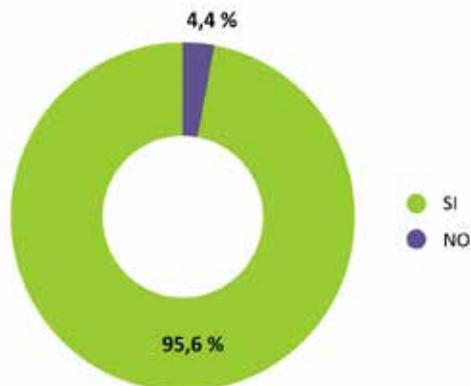
**1- ¿Cómo considera la atención recibida? - 689 respuestas**



**1- ¿Cuál fue su grado de conformidad con la respuesta, consulta o reclamo? - 689 respuestas**



**3. ¿Recomendaría a otras personas que recurrieran a la Defensoría del Pueblo ante una consulta o reclamo? - 689 respuestas**







CAPÍTULO 1

---

# ACCESO a DERECHOS





## Acceso a Derechos

Este capítulo permite advertir la diversidad de derechos acerca de los cuales la ciudadanía presenta reclamos que son abordados por la Defensoría del Pueblo y que constituyen la mayor cantidad de las actuaciones realizadas por la institución. Se destacan grandes temas como: Salud, Discapacidad, Ambiente, Consumo, Derechos Sociales, Seguridad Vial, Servicios Públicos Domiciliarios y Servicios de Gestión Local, Tributos y Asesoramiento en general.

### Total Acceso a Derechos - Año 2022

<b>Consumo</b>	<b>8431</b>
Estafas virtuales, entidades financieras, agencias de turismo, etc.	
<b>Salud, Discapacidad y Ambiente</b>	<b>3781</b>
Covid 19, obras sociales, cobertura de medicamentos, prácticas médicas, certificados, contaminación y daño ambiental.	
<b>Asesoramiento general y otros</b>	<b>12152</b>
Conflictos familiares, problemas habitacionales, consultas laborales, y gestiones oficiosas ante instancias que no están estrictamente comprendidas en la competencia de la Defensoría.	
<b>Derechos Sociales</b>	<b>2339</b>
Trámites previsionales, beneficios sociales nacionales y provinciales, educación y vivienda	
<b>Seguridad vial</b>	<b>1784</b>
Asesoramientos y gestiones por infracciones de tránsito, reclamos por estado de rutas y autopistas.	
<b>Servicios públicos domiciliarios y tributos</b>	<b>3726</b>
Agua, gas y electricidad, impuestos, contribuciones y tasas	



## CONSUMO

Durante 2022 los derechos de las personas consumidoras registraron reclamos principalmente en torno a temas tales como estafas virtuales, incumplimiento al deber de trato digno, turismo y agencias de viaje, monederos virtuales, bancos y entidades financieras.

### Estafas virtuales

Las estafas virtuales y financieras, tanto bajo su modalidad de estafas telefónicas u online, continúan ocupando un espacio central entre las consultas que reciben las oficinas de atención a la ciudadanía de la Defensoría.

A través de esta práctica se obtienen los datos bancarios de manera fraudulenta para luego acceder a las cuentas de las personas usuarias. Las gestiones vinculadas a estafas virtuales en su mayoría fueron respondidas por las entidades bancarias de manera desfavorable, deslindándose de responsabilidades.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo dictó una **recomendación** al Nuevo Banco de Santa Fe S.A. con el objetivo de que, en el marco de las regulaciones existentes incrementen, las acciones para que las operaciones mediante canales electrónicos brinden seguridad a los clientes (Resolución N.º 219/2022). La entidad bancaria respondió mediante el Comunicado N.º 23801, informando que se intensificó la implementación de medidas de pos de la prevención de fraude y luego procedió a responder cada una de las recomendaciones efectuadas por la Defensoría del Pueblo.

En los supuestos en que la **estafa ya se había consumado** la Defensoría asesoró integralmente sobre los pasos a seguir, destacando la realización de la correspondiente denuncia penal ante el Ministerio Público de la Acusación (MPA), las comisarías o centros territoriales de denuncias; el reclamo a la entidad financiera para conocer toda la información relativa a los movimientos que haya habido en las cuentas y que se verifique si pese a la estafa sufrida, se cumplieron con los estándares de seguridad previstos en la normativa del BCRA; entre otras gestiones.

Si la **estafa no se había consumado o se encontraba en curso de ejecución**, se procuró evitar o minimizar el daño en su caso, asesorando al ciudadano o ciudadana que contactó con la Defensoría sobre el modo de proteger sus claves y cuáles son los sitios, aplicaciones o redes que usualmente son utilizados y que contienen información sensible, de modo tal de prevenir el acceso a éstos. Se procuró, además, el seguimiento e intervención de cada caso en particular en aquellas situaciones en que fuera menester.

Ante los crecientes reclamos, la Defensoría pidió al **Banco Central de la República Argentina** que los bancos extiendan sus horarios de atención telefónica. La institución le remitió al órgano nacional un oficio solicitando que las entidades financieras tengan atención las 24 horas y los días sábados y domingos. Con esto se buscó que se brinde la debida protección de usuarios del sistema financiero. Además, solicitó al BCRA que realicen campañas de concientización frente a los posibles estafas virtuales.

A lo largo del año, se llevaron adelante varias **audiencias públicas** para la creación de un marco legal contra ciberdelitos. Durante uno de los encuentros organizados por la Cámara de Diputadas y Diputados de Santa Fe,

Gabriel Savino solicitó abordar esta problemática con carácter de urgencia y detalló lo que se viene haciendo al respecto dentro de la institución. Así como, durante la audiencia pública realizada en el Senado santafesino para abordar la problemática de las estafas virtuales y ciberdelitos, Jorge Henn pidió que los bancos no transfieran la responsabilidad a los clientes.

La Defensoría del Pueblo realizó **campañas de concientización** en fechas especiales, entre ellas se destacan “Hot Sale 2022: consejos para realizar compras seguras” y “Travel Sale: advertencias para no caer en estafas”. También dictó **charlas** sobre la temática en diversas localidades de la provincia y fue la organizadora de la “Jornada sobre ciberseguridad para la ciudadanía” en la ciudad capital.

Finalmente, la Defensoría del Pueblo y la Universidad del Litoral firmaron un convenio para llevar adelante, durante el 2023, un encuesta de ciberdelitos, que permita sacar a la luz la cifra negra detrás de tantos hechos que ocurren y no se denuncian.

## Incumplimiento al deber de trato digno

Las personas usuarias de servicios financieros frecuentemente padecen el incumplimiento al deber de trato digno en la atención, especialmente cuando se trata de personas usuarias hipervulnerables.

La mayoría de las gestiones realizadas están vinculadas a la falta de atención eficaz y accesible para que los y las consumidores reciban un trato respetuoso con el objeto de facilitar información y la atención de sus reclamos. Las empresas en gran medida procedieron a brindar la información solicitada ofreciendo propuestas conciliatorias. Se decidió convocar reuniones con representantes de las empresas con más reclamos vinculados a este punto a los fines de ponerlos en conocimiento de los mismos y acordar modificaciones en la atención. En este sentido el 18 de octubre de 2022 se realizó un reunión virtual con representantes del Banco Supervielle.

Asimismo, se efectuaron una serie de reuniones con el diputado Luis Rubeo, representantes de organizaciones de adultos mayores, asociaciones de defensa del consumidor y con la Oficina Municipal del Consumidor de la ciudad de Rosario a los fines de realizar una **campaña de visibilización** y cumplimiento de la ley N° 13.712 que regula el trato digno.





En numerosas consultas y reclamos de consumidores/as, se asesora sobre la problemática planteada y, en caso de admisibilidad, se realizan las pertinentes gestiones en el marco del Protocolo Marco para la Actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos adoptado mediante la Resolución N° 102 de la Defensoría.

## Turismo y agencias de viajes

Un caso emblemático iniciado en 2021, continuó su trámite y obtuvo resolución en 2022. Se trató de una ciudadana que había adquirido pasajes de LATAM Airlines a través de la plataforma web Despegar. Como consecuencia de las restricciones sanitarias, la empresa canceló los vuelos y ofreció reprogramar o devolver las sumas abonadas. Teniendo en consideración que la cancelación había sido unilateral por parte de la plataforma y que la ciudadana había seguido al pie de la letra todos los pasos que se le indicaron para poder finalizar el trámite de cancelación total, sin que la web de la empresa le permita hacerlo; es que consideró abusivo e ilegítimo que la plataforma insista en que acepte una cancelación parcial de los pasajes y no total, motivo por el cual recurrió a esta Defensoría.

Efectuadas numerosas gestiones telefónicas, vía correo electrónico e incluso notas a Despegar, se continuó gestionando en procura de agotar vías y canales para una respuesta. Finalmente, en 2022 se obtuvo contestación satisfactoria y la empresa reintegró la totalidad de las sumas abonadas, incluidos los cargos administrativos.

## Monedero virtual

Se puede mencionar como caso testigo la solicitud de intervención de un ciudadano titular de la **Billetera Santa Fe**, que percibía en la cuenta asociada un beneficio social, afirmando que se había realizado por error una transferencia de una suma importante de dinero a esa cuenta, y que como consecuencia de ello no podía disponer de esos fondos. Solicitaba poder disponer de los mismos, pues ese dinero estaba destinado al pago de infracciones de tránsito. Como consecuencia de las gestiones realizadas por la Defensoría en el lapso de 48 horas se solucionó el inconveniente.

## Bancos y entidades financieras

El ejemplo a mencionar en este apartado es la presentación de una ciudadana manifestando que había realizado numerosas averiguaciones para poder **abonar la deuda** que una compañía financiera informaba en las bases de datos de deudores, sin lograr hacerlo. Indicaba que el hecho de no lograr un contacto, le impedía evitar la situación de morosidad en que se encontraba. De igual modo, desconocía qué alternativas de financiación podían existir. Ante esta situación, la Defensoría solicitó que se realicen las verificaciones pertinentes a efectos de que la consumidora, conforme al derecho a la información que le asistía, obtuviera el detalle de la deuda, las alternativas de financiación y los medios de pago con que contaba. Finalmente obtuvo respuesta satisfactoria y pudo proceder a regularizar su situación.

## Participación en actividades y encuentros

- Organización de las Jornadas de capacitación “Principales productos y servicios bancarios” realizadas por la Defensoría del Pueblo en conjunto con el Nuevo Banco de Santa Fe.
- Participación en el Ciclo temático para la formación de Defensorías del Pueblo de Argentina en materia de Empresas y Derechos Humanos, organizado por la Defensoría del Pueblo de la Nación y Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

## SALUD

### Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS)

Del total de actuaciones iniciadas, pueden mencionarse como las más relevantes las realizadas a partir de los siguientes reclamos:

- revalidación de **bonos y órdenes** de consulta;
- falta de actualización de padrón de prestadores publicados en la página **web**;
- dificultades y negativas en autorización y provisión de medicamentos a los afiliados y falencias en el sistema de reclamos;
- demora en provisión de **prótesis** y órtesis y otros insumos;
- intervención de oficio motivada por el corte de servicios a los afiliados en prácticas de diagnóstico por imágenes y cobertura de medicación **oncológica**.





- negativas de audífonos por **hipoacusia** bilateral;
- cobertura de prácticas **odontológicas**;
- atrasos en los pagos a la Unión de Entidades de Discapacitados de Santa Fe (UENDISFE);
- solicitud de equiparación de aranceles con obras sociales nacionales por parte entidades de personas con **discapacidad**;
- cobertura de medicación específica a solicitud de la asociación de **endometriosis**;
- planteos de la Asociación de Enfermos de **Fibromialgia** en cuanto a la creación del registro, atención profesional, cobertura de medicamentos y prácticas médicas específicas;
- **salud reproductiva**: reconocimiento de implantes subdérmicos y cobertura de fertilización asistida;
- falta de adecuación del IAPOS a la nueva resolución del Ministerio de Salud de la Nación en materia de cobertura de **trastornos alimentarios**;

**Provisión de medicamentos.** Durante 2022 se mantuvo este problema. En lo que respecta a IAPOS, continúa vigente el convenio con el Colegio de Farmacéuticos, que significa una verdadera “tercerización” de la auditoría, lo que ha significado un detrimento en la salud de los afiliados.

Se registraron reclamos por rechazos o demora de autorización y provisión de medicamentos crónicos, como oncológicos e inmunosupresores, entre otros. Un caso paradigmático es el de la **diabetes**, patología en la que se advirtió dificultad para la autorización de medicamentos y/o insumos, en especial las tiras reactivas, en las que habitualmente se reconoce menos cantidad de la necesaria. Otro tema recurrente es la falta de autorización de bombas de insulina para los casos de diabetes lábiles dónde se advirtieron demoras y rechazos verdaderamente infundados.

***Todo ello demuestra que la entidad autárquica provincial no ha cumplido en reiteradas ocasiones con la Ley N° 23.753/89, a la que la provincia de Santa Fe se encuentra adherida.***

**Cirugía por cambio de sexo.** En el transcurso del período ingresaron reclamos en cuanto a la voluntad de realizar cirugía por cambio de sexo, coincidente con la autopercepción en la identidad de género de los/as afiliados/as. No han podido lograrlo por la escasa cantidad de cirujanos/as con disposición a realizar dicha intervención a través de las obras sociales, dado que el monto que éstas reconocen para realizarlas es del 70 por ciento o menos. Los/as cirujanos/as aducen que la demora en el pago por parte de las obras sociales dificulta su accionar, ya que necesitan un equipo médico especializado que éstas no alcanzan a cubrir. Asimismo, el personal del área se ha visto imposibilitado para gestionar ante IAPOS esta problemática debido a que los/as presentantes no han acompañado la documentación requerida (aval de prestaciones que justifique equipo especial), señalando que los médicos ofrecen resistencia a entregarla.

***Se advierte que esta imposibilidad perjudica el acceso a la identidad de género y, por ende, vulnera los derechos de las personas que pertenecen al colectivo LGBTQ+ conforme lo dispone la Ley Nacional N° 26.472 (Expedientes 6930/22; 5557/22).***

**Solicitud de maestra integradora.** Existe un inconveniente que se arrastra desde hace años. Por un lado, el Ministerio de Educación de Santa Fe cuenta con escuelas “núcleo” encargadas de la integración escolar y, por otro lado, la ley 24.901 contempla la prestación “Integración Escolar” entre las obligatorias para las obras sociales, ley



nacional a la que la provincia adhirió. Cuando el Ministerio de Educación no cuenta con el personal necesario para brindar este tipo de prestaciones debe ser provisto por la obra social.

Esto sucede con todas las obras sociales nacionales, sin embargo no ocurre lo mismo con IAPOS, que no reconoce las prestaciones “Módulo Maestra de Apoyo” ni “Equipo de Apoyo a la Integración Escolar”. IAPOS sólo presta la cobertura de la prestación “Acompañante Terapéutico” mencionando que es el Ministerio de Educación de la provincia el que debe proveer esa prestación, cuando la prestación requerida es “Maestra en apoyo a la integración escolar”. El acompañante terapéutico, si bien es un profesional cuya función es eliminar las barreras propias de la discapacidad, no abarca en su área de conocimiento las cuestiones curriculares educativas, por lo que poco puede hacer en materia de adaptación de contenidos a diferencia de la maestra integradora.

El Ministerio de Educación, en cumplimiento de la Resolución 1716/2007, articula los equipos profesionales de las escuelas especiales con los de las escuelas comunes para facilitar los proyectos de integración. No obstante, el Ministerio de Educación no asigna cargos docentes para atención individual, siempre se asignan cargos docentes para atención grupal. Por lo tanto, cuando se trata de “apoyo individual transitorio indispensable”, las obras sociales en el marco de la ley de prestaciones básicas contempla apoyos en el módulo “integración escolar”.

En este caso el requerimiento es realizado en casos en que los alumnos individualmente necesitan imperiosamente una maestra integradora abocada a la problemática particular.

La ley 24.901, de prestaciones básicas en materia de discapacidad, obliga a los Agentes del Seguro de Salud (Obras Sociales) y a la cobertura integral de las prestaciones para las Personas con Discapacidad. ***Se remitieron oficios al respecto a IAPOS pero su postura no se ha modificado, en perjuicio de la inclusión y el derecho a una educación de calidad.***

## PLUS MÉDICO

El cobro del plus médico es una práctica de larga data, que afecta a todo el sistema de salud y que se ha generalizado aún más luego de la pandemia. Los médicos han encontrado en este mecanismo un modo ilegal de incrementar sus ingresos, equilibrando el sistema a costa de los afiliados.

Esta problemática no se ve representada por la cantidad de denuncias individuales, ya que difícilmente un afiliado realice la denuncia poniendo en riesgo la relación médico-paciente. Supeditar el control del funcionamiento financiero del sistema sanitario a la denuncia del afiliado es, por lo menos, injusto.

Existiendo otros mecanismos de control previstos, como lo son las inspecciones de oficio (artículo 4, ley 13.371), se considera primordial contar con los recursos institucionales para llevar adelante las mismas, sin perjuicio de los convenios a suscribir en los términos de los previsto por la reglamentación (artículo 4, decreto Nº 2243/19).

### **Actuaciones llevadas adelante en el marco de la Ley Provincial Nº13.731**

El 6 de septiembre de 2022 se remitió oficio al Ministerio de Salud, donde se solicitó una reunión para abordar en forma conjunta estrategias de gestión para la implementación progresiva de la ley, sin recibir respuesta.



Asimismo, en igual fecha se remitió oficio al IAPOS, solicitando información cuantitativa sobre la temática con relación a los períodos 2020 y 2021:

En noviembre de 2022 IAPOS respondió que no cuenta con estadísticas precisas de cobro de plus médico, ya que están incluidas dentro del genérico de “prácticas abusivas”. Queen 2020 hubo 680 registros y en 2021 se informaron otros 1050, no informándose el período 2022. Con relación al trámite dado, se comunicó que, por resolución de la autoridad, se notificó a los profesionales de las denuncias y que en caso de verificarse un nuevo incumplimiento se procedería a su exclusión del padrón, sobre el que no hubo ningún registro de exclusión durante el año.

Con respecto a las inspecciones realizadas, se informó que en el período comprendido entre marzo y septiembre de 2022 se realizaron 22 inspecciones, de las cuales sólo 5 refieren a denuncias de cobro de plus, uno en un centro oftalmológico de Santa Fe y las restantes en sanatorios de la ciudades de Reconquista, Santa Fe y Rosario, sin detallar resultado concreto de las mismas. Con relación a denuncias individuales, se recibieron sólo 4 denuncias formales en la Defensoría.

En el mes de octubre de 2022 se solicitó una reunión a los presidentes de las Comisiones Permanentes de Salud de las Cámaras de Senadores y Diputados para abordar diversas temáticas vinculadas a la salud pública en los departamentos del centro-norte de la provincia de Santa Fe, sin obtener respuesta alguna.

***Resulta necesario resaltar que, pese a establecerse a la Defensoría del Pueblo como autoridad de aplicación de la ley, nunca se otorgaron los cargos para cumplir con dicha función pese a los reiterados pedidos.***

El artículo Nº 9 del decreto reglamentario de la ley provincial 13.731 establece que “la implementación de la presente reglamentación por la Autoridad de Aplicación se realizará de manera progresiva, y en la medida de la afectación de los recursos que resulten necesarios a tal efecto. A dichos fines, podrá disponerse la afectación de personal perteneciente a jurisdicciones del Poder Ejecutivo, como asimismo de las partidas presupuestarias necesarias para la creación de las estructuras administrativas indispensables para el ejercicio del contralor por parte de la Autoridad de Aplicación”.





## ELECTRODEPENDIENTES

Continuó la labor con relación a la problemática de las personas electrodependientes por razones de salud. En ese tenor, se realizó una nueva Mesa de Diálogo en la que participaron referentes en la temática y autoridades: el defensor del Pueblo a cargo Gabriel **Savino**; personal de la Dirección de Atención a la ciudadanía; personal de la Dirección de Mediación y resolución de Conflictos; representantes de la Subsecretaría de Planificación y Fortalecimiento Institucional y de la Subsecretaría de Inclusión, ambas del Ministerio de Salud de la provincia, representantes del área social y del Directorio de la Empresa Provincial de la Energía (EPE); responsables de la Secretaría de Protección Civil, familiares de pacientes electrodependientes y el presidente de la Fundación Emperador (con quien se firmó el convenio de cooperación según resolución N° 061/2021).

## PROGRAMA INCLUIR SALUD

Se realizaron múltiples gestiones ante el Programa Incluir Salud, perteneciente al Ministerio de Salud de la Nación y cuyo objetivo es brindar atención de salud a los titulares de las pensiones no contributivas. Entre las que se destacan trámites vinculados tanto a afiliaciones, autorizaciones como a coberturas en tiempo y forma (provisión de sillas de ruedas, órtesis, medicamentos, provisión de implantes vertebrales de columna para menores, entre otros). Cabe mencionar que las gestiones han podido desarrollarse de una manera efectiva, ya que Incluir Salud ha puesto a disposición de la Defensoría del Pueblo una persona y número de contacto, lo que permitió agilizar y evacuar dudas de forma rápida y eficiente, ayudando a los afiliados en la obtención de información y resolución de problemáticas.

## HOSPITALES PÚBLICOS PROVINCIALES

Se destaca que la facilitación en la gestión y resolución de problemáticas relacionadas con entrega de medicamentos, agilización de turnos para realizar el certificado médico digital, realización de estudios médicos, entre otras, se ha visto favorecida gracias a los contactos interinstitucionales con los efectores públicos provinciales. Se generó un canal seguro que permitió acercar información certera a los/las presentantes sobre el estado de sus trámites como así, la obtención de medicamentos y/o tratamientos.

## OTROS RECLAMOS EN MATERIA DE ACCESO A LA SALUD

Los más relevantes registrados durante 2022 fueron los siguientes:

- Solicitud de la Asociación de **Varones Trans** de intervención ante Ministerio de Salud por diversos planteos: falencias en la atención médica y de salud mental, problemas con cirugías y tratamientos hormonales. Así como, el reclamo por la dilación de cobertura de cirugía de toracoplastia masculinizante a varón trans.
- Demora de turnos para vacunación **Covid 19** y entrega de credencial de vacunación. Se efectuaron gestiones telefónicas y vía correo electrónico con resultados positivos ante Dirección de Epidemiología de la provincia.
- Intervención ante Ministerio de Salud y el Ministerio de Gobierno solicitando agilización de la reglamentación de la Ley 13.892 de Cuidados Integrales de **Enfermedades Poco Frecuentes** y Ley N° 13853 **Observatorio de Discapacidad**. Se emitió Resolución de recomendación.



- Intervención ante Ministerio de Salud para integración de Asociación Santafesina de Enfermedades Poco Frecuentes (ASEF) en la mesa de trabajo para la reglamentación de la Ley de Enfermedades poco frecuentes.
- Reclamo por presunto incumplimiento en utilización del código para otorgamiento de licencias médicas para pacientes con fibromialgia. En este caso se emitió resolución de recomendación.
- Impulso al proyecto de modificación a Ley provincial de Cuidados **Paliativos**, se encuentra en trámite la actuación para cumplimiento y adecuación a la nueva ley nacional en la materia. También se emitió resolución de recomendación.
- Actuaciones ante distintos **Centros de Salud** de la provincia por problemáticas en otorgamiento de turnos, falta de profesionales, etc.
- Reclamo ante el **SIES (107)** por diversos planteos para coordinación de traslados para pacientes con discapacidad y por atención de urgencias.
- Demoras en otorgamiento de turnos de juntas evaluadoras y demoras en entrega de elementos ortopédicos y sillas de ruedas ante Subsecretaría de Inclusión de Personas con **discapacidad**.
- Reclamos por incumplimiento de franquicias en pasajes para personas con discapacidad ante la Secretaría de Transporte de la provincia y la Comisión Nacional de Regulación de Transporte de la Nación.
- Intervención ante la Dirección de Función Pública por cupo laboral de discapacidad y ajustes razonables en el proceso de selección de personal en la Administración Pública.
- Exigencia de curatela para el cobro de **pensiones** no contributivas ante la Caja de Jubilaciones de la provincia, la Caja Ley 5110 y ANSES.

Cabe aclarar que, si bien se detallan las actuaciones más relevantes y que encuadran en la competencia del organismo, también a diario se continúan recibiendo planteos que se encuentran fuera del ámbito de competencia y se actúa de manera oficiosa, tanto en forma verbal como escrita. Pueden mencionarse reclamos ante la obra social Pami (cobertura de medicación; problemas atención al público en delegaciones de dicha obra social; pedidos de internación; demoras en provisión de prótesis, de suplementos alimentarios; insumos; válvulas aórticas y cardiológicas; demoras en cirugías, etc), como así gestiones de diversa índole ante obras sociales nacionales y prepagas. Muchas de éstas ameritan articulación con la Superintendencia de Servicios de Salud.

## PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES Y ENCUENTROS

- Reunión institucional del defensor del Pueblo a cargo Jorge Henn y el Área de Salud y Discapacidad con la Dirección de la Unidad de Gestión Local XV del **PAMI**, a los efectos de coordinar canales de comunicación más eficaces tendientes a resolver reclamos que diariamente se reciben en la Defensoría (25/02/22).
- Mesa de trabajo interinstitucional sobre la necesidad de reglamentar la ley de **Enfermedades Poco Frecuentes** y crear un consejo asesor, con el objetivo de acordar estrategias destinadas a promover la pendiente y necesaria reglamentación de dicha norma (24/02/22).
- Participación en el Taller para la reglamentación de la **Ley De Aguas** convocado por el Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat (28/06/22).
- Primer encuentro de pacientes y familiares de Enfermedades Poco Frecuentes. Participación y exposición sobre las problemáticas comunes, diagnósticos, legislación, derechos y accesibilidad (09/08/2022).
- Diálogo intersectorial para optimizar el servicio de salud en dos centros barriales de **Monte Vera**. Propiciada por la Defensoría del Pueblo, la mesa de diálogo vinculada al funcionamiento de los centros de salud de



Ángel Gallardo y barrio Paprosky alcanzó un acuerdo que permitió la ampliación horaria de atención que constituía el eje principal del reclamo (06/04/2022).

- Participación en reuniones con autoridades del Hospital J M Cullen y con profesionales del CEMAFE a los fines de efectuar relevamiento sobre la atención en Santa Fe a los ciudadanos en materia de **Cuidados Paliativos** (18/08/22).

- Organización de la Jornada ¿De qué hablamos cuando nos referimos a los cuidados paliativos?, que permitió intercambiar opiniones sobre el alcance de la ley, como así, clarificar sus implicancias. Participaron autoridades de la Secretaría de Salud de la provincia, de los hospitales de la ciudad de Santa Fe y San José del Rincón, de IAPOS, representantes del Primer Nivel de Atención de la Región de Salud Santa Fe y representantes de los distintos Colegios Profesionales (médicos, enfermería, terapeutas ocupacionales, psiquiatras y asistentes sociales) (04/11/2022).

- Participación en el Consejo Social del Proyecto Institucional “**Personas Mayores: Derechos y políticas para un buen envejecer**”. Luego de dicha reunión la Defensoría adhirió al proyecto de ley para atención prioritaria de las causas judiciales en las que intervengan personas mayores (03/11/22).

- Disertación en las VIII Jornadas Nacionales y I Jornadas Mendocinas de Derecho de la Salud “Diversas miradas sobre un mismo derecho: la salud”, organizada por el Observatorio del Derecho de la Salud de la Universidad de Buenos Aires, la Universidad Nacional de Cuyo, el Colegio de Abogados y Procuradores de Mendoza y el Gobierno de la provincia de Mendoza (10 y 11/11/22).

## DISCAPACIDAD

Los lineamientos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, ratificado en Argentina mediante la Ley 26.378, introduce un cambio sustantivo en el paradigma de la discapacidad, que pasa de estar abordada exclusivamente desde la óptica de la salud a considerarse ahora como una cuestión de Derechos Humanos. Es desde esta perspectiva que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe aborda la discapacidad.

Durante 2022 continuaron los reclamos por demoras en la cobertura y entrega de prótesis, cobertura de intervenciones quirúrgicas, de alta complejidad, provisión de medicamentos de alto costo y baja incidencia principalmente en tratamientos crónicos como oncología, diabetes, trastornos alimentarios, fertilidad asistida, Plan Materno Infantil, cobertura de leches maternizadas y medicamentosas.

También se registraron reclamos por reintegros de prestaciones de distinto tipo, afiliaciones, aumento indebido de cuotas, reclamos a prepagos por cambio de planes al cumplir el beneficiario determinada edad.

Se realizaron gestiones ante el Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Ministerio de Aguas Servicios Públicos y Transporte (Subsecretaría de Transporte). Se mantuvieron interconsultas y derivaciones con el Poder Judicial (Defensorías Generales de Tribunales Federales y Provinciales), y un vínculo permanente con el Ministerio de Salud Provincial y Hospitales para procurar otro tipo de prestaciones de imposible interrupción para las personas con discapacidad.



Por último, y debido a la gran cantidad de casos registrados en la ciudad de Rosario, se mantuvo diálogo constante con el Concejo Municipal, Hospitales Municipales, Centros de Salud Municipales, CEMAR, y la Subsecretaría Municipal de Inclusión para Personas con Discapacidad. También con la Secretaría de Salud, Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, IAPOS, Hospitales Provinciales, Samcos y CUDAIIO.

### **Transporte para personas con discapacidad**

La imposibilidad de conseguir la prestación de transporte para personas con discapacidad desde el domicilio hasta la rehabilitación o centro educativo es una problemática que se repite en las distintas obras sociales, especialmente en IAPOS. Los transportistas indican que cuando la distancia es corta (menos de 5 kilómetros) el viaje no les reeditúa y las obras sociales pagan con marcado retraso. Por su parte, las obras sociales alegan dificultad de resolver este conflicto dado que las personas transportistas se inscriben en los padrones y luego no cumplen. Resulta preocupante la falta de respuesta por parte de los agentes de salud, especialmente de IAPOS, que a diferencia de lo sucedido con otras entidades, no ha respondido los oficios enviados desde la Defensoría, ni resuelto el problema a sus afiliados.

### **Renovaciones de certificados de discapacidad**

Con motivo de la situación sanitaria provocada por la pandemia de Covid 19, se fueron prorrogando los vencimientos de los Certificados Únicos de Discapacidad, con lo cual, una vez vencida la prórroga, comenzaron a retomarse los turnos para las Juntas Evaluadoras correspondientes a las renovaciones de los certificados. En ese proceso se registraron reclamos de quienes no pudieron completar su renovación por diferentes criterios. Tanto por esta razón como por la demora en la emisión de turnos en algunos casos de extrema urgencia, se ha mantenido el contacto directo con la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, lo cual permitió el acceso a información eficaz para brindarle a la ciudadanía un mejor diligenciamiento de sus reclamos.

### **Reconocimiento para escalafón de lenguaje de señas**

A raíz de un reclamo se realizaron gestiones ante el Ministerio de Educación de la provincia, por el cual se solicitó el reconocimiento como persona sorda para acceder al escalafón de enseñanza de Lengua de Señas Argentina (LSA). En el marco del expediente ROS 5713/2022, se envió un oficio remitido a IAPOS (Nº 1705/2022), recibido por ese organismo en fecha 29 de agosto de 2022, que no tuvo contestación al respecto.

### **Intervención ante la Secretaría de Hábitat**

También se tomó intervención ante la Secretaría de Hábitat de la provincia de Santa Fe en casos de dos familias con personas con discapacidad en situación límite de falta de vivienda.

### **Participación en actividades y encuentros**

- Se realizó en la sede de Santa Fe de la Defensoría una reunión con el titular de la Agencia Nacional de Discapacidad, Fernando Galarraga, con miras a la promoción del dictado de una **Nueva Ley Nacional De Discapacidad** (09/04/22).

- Se mantuvo una reunión con las autoridades de la Comisión Nacional de **Transporte**, delegación Santa Fe, a los fines de coordinar y facilitar la franquicia de los pasajes de las personas con discapacidad (11/04/22).
- Intervención ante la exigencia de **curatela** como requisito para acceder a los derechos de seguridad social, a partir de un planteo efectuado por la Dirección Provincial de Salud Mental ante el elevado número de solicitudes de declaraciones de restricción de la capacidad jurídica por parte de organismos previsionales (17/08/2022).
- Se conformó una mesa interinstitucional compuesta por organismos estatales y previsionales municipal, provincial y nacional y el Órgano de Revisión de Salud Mental para facilitar el acceso a las **pensiones** para personas con discapacidad (01/09/22).
- Convocatoria de la Subdirección de Accesibilidad y Derechos para Personas con Discapacidad de la Municipalidad de Santa Fe ante dificultades en la implementación de **figuras de apoyo y autonomía** de las personas con discapacidad. Contó con presencia de defensores barriales y oficiales del Poder Judicial, Defensoría de Cámara, Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad y el área de Salud y Discapacidad Zona Norte de la Defensoría (06/09/22).
- Participación en la presentación del Programa Ágora de la Municipalidad de Santa Fe, que busca la inclusión de las personas con discapacidad visual en el mercado productivo mediante espacios de **capacitación** en las empresas de Argentina (13/09/22).
- Disertación en la “Jornada de **Acceso** a los Organismos de Derechos Humanos y la **Justicia** para Personas con Discapacidad”, organizada por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Defensoría de Niñas Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (07/12/22).
- Disertación en el VI Encuentro Federal de la Red Argentina de Asociaciones y Agrupaciones de **Acompañantes Terapéuticos** “Legalidades, Derechos y Obligaciones en el Acompañamiento Terapéutico” (12/11/22).





## AMBIENTE

Analizar la actual crisis climática y su impacto en la salud sin un enfoque de derechos es imposible, más aún bajo la mirada de una institución como la Defensoría del Pueblo, que desde hace más de 30 años trabaja en su difusión y defensa.

En el mundo se habla de justicia climática, migrantes climáticos, vulnerabilidad, desigualdad, acceso a derechos y todo está teñido de la situación imperante de condicionalidad que determina el clima. Se podrán desarrollar los planes que acordaron muchos países -organizados en los 17 objetivos de desarrollo sostenible- siempre que se cuente con un planeta para eso.

La Defensoría del Pueblo aborda la temática desde hace años por considerar que las consecuencias del cambio climático atentan con la posibilidad de gozar con lo conquistado hasta hoy.

Si el cambio de mirada necesario no se produce, muchas personas van a ver vulnerados los derechos a la vida, la salud, la alimentación y la vivienda, entre otros. La posibilidad de lograr cambios significativos estará ligada al compromiso asumido. Los acuerdos deben ser globales, las acciones deben ser locales.

Las problemáticas ambientales no representan en cantidad un número significativo, pero muchos de los expedientes generados implican la afectación de muchos ciudadanos de la provincia al ser casos de incidencia colectiva.

Las cuestiones principales giraron en torno a RSU/basurales a cielo abierto, ruidos en las localidades más urbanizadas y contaminación de aire por particulado o presencia de industrias y fumigaciones.

### **Proyecto “Defendamos nuestro ambiente”**

Durante 2022 se puso en marcha en la sede Rosario el proyecto piloto “Defendamos nuestro ambiente”, en el marco de la ley N° 13.924 que el Ministerio de Ambiente no ha reglamentado a la fecha. El mismo consiste en una serie de planes y programas para tender a reducir la huella de carbono institucional. Durante el período se culminó con el plan “Concientización” y están en desarrollo los programas “Usá tu taza”, “Disminución de RSU”, “Ojo con la colilla”, “Disminución de ruidos” (en proceso) y “La Defe más verde” (aumento de plantas en la institución, en proceso).

### **Basurales a cielo abierto**

Con respecto a los reclamos correspondientes a basurales a cielo abierto, se recibieron nuevas presentaciones por los basurales en Josefina, Las Tunas y Centeno. En el caso de Josefina se dictó resolución de recomendación N° 058/22.

### **Incendios en las islas del río Paraná**

Con relación a los incendios generados en las Islas del Delta del Paraná, se solicitaron nuevos informes y se han recibido respuestas desde el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático de la provincia, con detalle exhaustivo de todas las acciones que se han desarrollado en el transcurso del año.



La situación compleja de bajante extraordinaria del Río Paraná, valores bajos de humedad relativa, mucha materia orgánica seca a disposición y la falta de conciencia de protección de los recursos, hacen que el abordaje se complique más aún; a pesar de todas las cuestiones, es de extrema importancia para la institución proteger los bienes ambientales considerando la zona del delta como una eco región, donde los límites tengan relación directa con las características biogeográficas y no político-territoriales. Este año se agregaron numerosas consultas por las consecuencias de los incendios sobre la salud.

### **Contaminación**

A partir del reclamo de un grupo de vecinos de Villa La Ribera preocupados por la excesiva circulación de camiones para el ingreso y egreso a las terminales portuarias de Timbúes, Puerto San Martín, San Lorenzo, se solicitaron informes a diferentes organismos del Estado provincial (Agencia Provincial de Seguridad Vial, Dirección de Planificación Estratégica, Dirección de Vialidad) y Nacional (CNRT, Seguridad del Transporte). Se mantuvieron reuniones con los actores involucrados: autoridades de gobiernos locales, senadores departamentales, entidades gremiales, Cámara de Empresarios de San Lorenzo.

La complejidad del caso requirió el abordaje colaborativo, para lo cual se realizaron varias mesas de diálogo. La primera, de gran concurrencia, contó con la presencia de los senadores de los departamentos Iriondo y San Lorenzo, vecinos afectados, representantes de la Dirección de Vialidad de la provincia de Santa Fe, de la Agencia Provincial de Seguridad Vial de la provincia de Santa Fe, de la Secretaría de Gestión del Transporte de la Nación; los presidentes comunales de Timbúes y Pueblo, Andino; el secretario de Urbanismo de la localidad de Puerto General San Martín, delegados de SOEA (Sindicatos de Aceiteros) y FETRA (Federación de Transportadores argentinos); la Gerencia de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de San Lorenzo. Luego de arribadas las conclusiones de estos procesos, se emitieron las resoluciones Nº 290; 289; 288; 287 y 286. A la fecha de la redacción del presente informe se continúa trabajando con la misma metodología de abordaje de conflictos multiparte, donde la complejidad permite la utilización de la metodología de transformación de conflictos socioambientales.

También se destaca la continuidad de la labor a partir de un pedido formulado desde el Centro de Mediación y se realizaron pedidos de informes en el marco del proceso colaborativo a fin de encontrar una solución a la supuesta contaminación de aire que generaría una empresa incineradora de residuos peligrosos ubicada en la localidad de Puerto General San Martín, sobre un barrio de la localidad de Timbúes.

### **Hábitat e Impacto Ambiental**

- **Uso conforme del suelo.** En consonancia con anteriores informes, se observa que uno de los problemas más comunes con relación a la categorización ambiental en la provincia es el otorgamiento del “uso conforme” del suelo, trámite que se realiza en las comunas y municipalidades y que, según la experiencia de gestión en la Defensoría, se otorga de modo arbitrario. Las consultas recibidas por este problema deberían saldarse con el trabajo realizado por el Comité Interministerial de Ordenamiento Territorial (CIOT).

Durante el año 2022 se ha realizado una investigación -aún en curso- sobre las reuniones del referido Comité y los gobiernos que han presentado los planes de ordenamiento territorial. Además, se han mantenido reuniones con el responsable del área provincial de planificación para avanzar sobre propuestas concretas en el tema.



- **Controles** sobre centros de concurrencia masiva. Se realizaron gestiones tendientes a averiguar cuáles son los controles que se realizan en los sistemas de refrigeración de centros de concurrencia masiva (centros comerciales, instituciones médicas, etc.) en relación al control de la bacteria legionella. Se obtuvo respuesta del Ministerio de Salud y actualmente se espera la respuesta del área de inspecciones del Ministerio de Ambiente. No hay normativa provincial que regule estos controles.

- **Humedales.** Se solicitó información sobre la reglamentación de ley N° 13932 de humedales de la provincia de Santa Fe y sobre la ley de educación ambiental para empleados del Estado (N° 13924). A la fecha del presente, sin reglamentar y sin respuesta a los requerimientos solicitados; aunque es dable destacar que el MACC viene trabajando en un inventario de humedales de la provincia y en articulación con el Ministerio de Educación para cumplir con la capacitación ambiental necesaria –toda esta información fue brindada en reuniones con la ministra y funcionarios de esa cartera–.

- **Loteos.** Con relación al Arroyo Ludueña, se investiga la factibilidad del desarrollo de loteos en diferentes zonas de la cuenca y la existencia de una reserva denominada San Jorge en la localidad de Funes. Se cursaron pedidos de informes a diferentes organismos, como la Secretaría de Recursos Hídricos y el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático, que a la fecha de la confección de este informe no han sido respondidos.

- **Espacio público.** Se realizaron gestiones a partir de una presentación de vecinos de la localidad de Casilda, ante la construcción de los Tribunales Federales en el denominado Parque Sarmiento. A pesar de no haber recibido todas las respuestas a los pedidos de informes realizados, con la convicción de la importancia de comunicar la información ambiental obtenida –dada la persistencia de protestas ciudadanas– se encuentra en proceso la redacción de una recomendación sobre el tema.

### Otros reclamos relevantes

- Denuncia por **depósito de envases agroquímicos** en Josefina. Se enviaron oficios al secretario de Políticas Ambientales del Ministerio de Ambiente.

- Reclamo de vecinos de Santo Tomé por remodelación de la plaza Libertad, por **conservación del ecosistema de la Laguna Juan de Garay**. Se enviaron notas al intendente de Santo Tomé y oficio al Ministerio de Ambiente.

- Reclamo de vecinos del paraje El Chaquito de Montevera por la **provisión de agua potable**. Se dirigió nota al secretario de Ambiente y Cambio Climático de la Municipalidad de Santa Fe y se emitió resolución de recomendación dirigida al ENRESS.

- Intervención por **construcciones presuntamente sin autorización** en isla Sirgadero, frente a la ciudad de Santa Fe. Se enviaron oficios a la Secretaría de Recursos Hídricos de la provincia y a la Secretaría de Infraestructura y Asuntos Hídricos de la Municipalidad de Santa Fe.

- Reclamo de vecinos Barrio Guadalupe de la ciudad de Santa Fe por proyecto inmobiliario sobre margen de la Laguna Setúbal. Se envió nota a la Secretaría de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Santa Fe.



## Participación en actividades y encuentros

- **Congreso Internacional de Mediación:** organización y coordinación del panel de expertos “Conflictos ambientales, experiencias latinoamericanas de gobernanza”, en el que participaron Diego Luna Quevedo, de la Fundación Futuro Latinoamericano; Saúl Ruiz Fernández, director de Green&Ceo; Florencia Sivori, coordinadora del Área Legal Taller Ecologista Rosario, y Matías De Bueno, del Observatorio Ambiental de la Universidad Nacional de Rosario.

- Participación en las reuniones del Gabinete Nacional de **Cambio Climático**, convocadas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación.

- Reuniones institucionales con la Fundación Bolsa de Comercio de Rosario a fin de instrumentar acciones concretas en temas ambientales y de **incidencia ciudadana**.

- Participación en C40-Rosario, preludio del Foro Urbano Federal que se realizó en octubre de ese año, en la ciudad autónoma de Buenos Aires, en el marco de la Cumbre Global de Alcaldes C40 (C40 World Mayors). Esta reunión convocó a los gobiernos locales para discutir **planes de acción climática** y metodologías de abordaje del cambio climático (agosto 2022).

- Celebración del **Día del Árbol**, realizando plantaciones en diferentes localidades de interior. Este 2022 se plantó un ejemplar en cada visita de la Oficina Móvil durante un mes (29/08/22).

- Reuniones institucionales con responsables del Centro de Estudios Interdisciplinarios (CEI) de la Universidad Nacional de Rosario, con el objetivo de delinear trabajos en conjunto y la medición de la **huella de carbono institucional**.

- Actividades realizadas en el marco de la **Semana Internacional de la Acción Climática**: acción por los ecosistemas con soluciones basadas en la naturaleza: capacitación a gobiernos locales sobre planes de acción climática, en el marco del convenio de cooperación con la Red de Municipios contra el cambio climático; pequeñas soluciones para grandes problemas, difusión de emprendimientos de cooperativas y organizaciones de la sociedad civil para dar solución al cambio climático; empresas, derechos humanos y ambiente; ciclo de capacitación interno “Comenzamos por Casa”, en el marco del convenio de cooperación con Taller Ecologista. Se desarrollaron 4 encuentros: Tóxicos, Educación y normativa ambiental, Humedales y Residuos.

- Reuniones institucionales con expertos de diversas universidades en el área ambiental: de la Universidad Tecnológica Nacional: sobre **calidad de aire** y controles en el cordón industrial; del Centro Universitario Rosario de Investigaciones Hidroambientales de la Universidad Nacional de Rosario (CURIHAM) sobre la cuenca del Arroyo Ludueña y los usos de recursos hídricos.

- Reuniones con la **Dirección de Fiscalización Ambiental** de la Municipalidad de Rosario tendientes a la búsqueda de soluciones a numerosos reclamos presentados por vecinos y vecinas de la ciudad.

- Reuniones institucionales con organismos del Estado nacional: Comisión Nacional de Regulación del Transporte, Ministerio de **Transporte** de la Nación y Junta de Seguridad en el Transporte.

- Visita institucional a la Municipalidad de Casilda para abordar temáticas ambientales que involucran el **uso de la ribera del río Carcarañá** para usos particulares.

- Participación en la reunión con la Coordinadora por Latinoamérica y el Caribe de la Alianza Mundial por una **Odontología libre de Mercurio** y representantes de Taller Ecologista para abordar la actualidad de los compromisos asumidos por el gobierno nacional a partir de la adhesión del Convenio de Minamata que regula el uso del mercurio.

- Reunión con representantes de ambas cámaras legislativas, de la Universidad del Litoral y de la Fundación Hábitat y Desarrollo para analizar el proyecto –que inmediatamente se convirtiera en ley– presentado por el Poder Ejecutivo provincial que contempla la ampliación del **Parque Nacional Islas de Santa Fe** (10/08/22).
- Organización del conversatorio sobre peligros domésticos y plagas, a cargo de la Dirección de Control de Vectores de la Municipalidad de Rosario.
- Organización de la capacitación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe sobre **Agenda 2030** (mayo 2022).
- Vinculación institucional con la Asociación Civil Madres que se plantan, para la posterior participación de la Defensoría en el congreso, feria y exposición “Rosario se planta 2022”, con el objetivo de informar sobre el **cultivo de la planta de Cannabis** y sus derivados, su vínculo con medicina y salud, legislación y derechos (17/09/22).
- Participación en el Congreso Latinoamericano de **Accesibilidad y Usabilidad** (noviembre 2022).



**MES DEL ÁRBOL**

La Oficina Móvil Zona Sur de la Defensoría del Pueblo plantará un ejemplar en cada visita.

**ACERCATE A PARTICIPAR DE LA ACTIVIDAD**

COMUNA DE ALCORTA  
PLAZA ALBERT SABIN

MARTES 9 DE AGOSTO  
11:00HS

Defensoría del Pueblo  
PROVINCIA DE SANTA FE



## ASESORAMIENTO GENERAL Y OTROS RECLAMOS

Durante el año 2022 se atendieron numerosos casos que requirieron asesoramiento jurídico general, a partir de consultas recibidas de manera presencial, por correo electrónico y telefónicamente.

Los temas de las consultas más frecuentes y relevantes fueron los que se describen a continuación.

### Alquileres

La mayor cantidad de quejas se debe a los  **aumentos desproporcionados**, tanto en las renovaciones como anualmente, con la aplicación del índice impuesto por la nueva ley. También se ofreció asesoramiento sobre problemas edilicios, imposibilidad de pago de la totalidad de los impuestos y servicios, expensas mal liquidadas, entre otros.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo suscribió con el Colegio de Corredores Inmobiliarios de Rosario un  **convenio** marco de cooperación para abordar juntos la problemática del mercado de alquileres.

### Regularización dominial

Es un trámite que puede solicitar toda persona que ocupe inmuebles desde antes de 2006 y cuyo destino principal sea la habitación única y permanente, siempre que no posea otros inmuebles con capacidad de satisfacer sus necesidades de vivienda. Este trámite contempla dos situaciones: si el titular registral del inmueble presta su consentimiento para el trámite, se otorga una escritura traslativa del dominio; y si el titular falleció o no se conoce su paradero, se realiza un Acta Notarial de Reconocimiento de Posesión, la que se inscribe en el registro de la propiedad, y a los 10 años se consolida, adquiriendo el beneficiario el dominio pleno.

En los casos en que se acercan personas con dudas sobre trámites de escrituraciones y detectamos que pueden canalizarlos a través de la regularización dominial, los derivamos a la Coordinación Ejecutora Provincial para Regularización Dominial, que cuenta con nodos en distintas zonas de la provincia, brindándole el asesoramiento necesario previamente. Esta medida ha beneficiado a ciudadanos que carecen de recursos económicos para poder regularizar su situación después de varios años de ocupación.

### Consortios

Las quejas más frecuentes son por problemas con los administradores de los edificios, demoras en dar respuestas a los problemas edilicios que se detectan, expensas abusivas, tomas de decisiones exclusivamente por parte de los administradores sin realizar previamente la asamblea respectiva y contar con las mayorías impuestas por el reglamento de copropiedad y negativa a modificar los reglamentos y adaptarlos a la nueva normativa del Código Civil y Comercial.

Muchas quejas también por falta de mantenimiento de espacios comunes, daños producidos por cañerías rotas y mal desempeño de los administradores, entre otras, se derivan y canalizan a través del Centro de Mediación.

### Refinanciación de deudas

Las consultas son, mayoritariamente, por deudas generadas con tarjetas de crédito o financieras y el hostigamiento llevado a cabo por los acreedores, quienes amenazan con apersonarse en el domicilio del deudor y



embargar los bienes muebles, intimaciones recibidas por familiares, amigos y empleadores que no son garantes de la deuda y maltrato verbal.

En estos casos, la Defensoría cumple con una tarea especialmente de contención, dado que en muchos casos quienes se acercan no tienen la posibilidad económica de abonar la deuda a corto plazo. Se les brinda asesoramiento acerca de cómo documentar un plan de pagos, obtención de libre deuda una vez finalizado el mismo y aplicación de intereses abusivos.

### **Régimen de las relaciones de familia**

Las consultas se refieren principalmente al deber de prestar alimentos, divorcios, problemas con adultos mayores y división de bienes en caso de fallecimiento de un familiar. En estos casos se brinda asesoramiento simple y, en caso de detectar algún indicio de que la persona es víctima de violencia de género o violencia familiar, se la deriva al Centro de Asistencia a la Víctima para un tratamiento adecuado.

### **Problemas de vecindad**

Si las consultas versan sobre medianería, construcciones linderas, problemas por edificaciones clandestinas o cualquier otro referido a obras particulares, se deriva al presentante al Centro Municipal de Distrito más cercano a su domicilio para que solicite una inspección y, si corresponde, deje asentado el reclamo.

Cuando los problemas tratan sobre otras cuestiones, además de brindarles el asesoramiento jurídico correspondiente, se pone a disposición de los reclamantes el Centro de Mediación, a fin de lograr una solución pacífica al conflicto.

### **Problemas laborales**

Las consultas laborales son evacuadas mediante un asesoramiento simple y, si corresponde, derivadas al Ministerio de Trabajo. Las más usuales son despidos, renunciaciones y licencias. En los casos de violencia laboral las consultas son derivadas al Centro de Asistencia a la Víctima.

### **Régimen Jurídico de Bienes Muebles**

Se abordan los problemas existentes 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.

### **Registro Civil y Nuevos Derechos**

Con el objetivo de aggiornar los trámites administrativos del Registro Civil a la realidad de los nuevos derechos reconocidos por la legislación en los últimos años, el defensor del Pueblo a cargo Jorge Henn; el director del Registro Civil de Santa Fe, Mariano Gálvez; la presidenta y la secretaria del Instituto de Derecho del Niño y la Familia del Colegio de Abogados de Santa Fe, María Inés Pintos y María Daniela Cruz, respectivamente, trabajaron juntos para repensar herramientas que a nivel nacional incluyan la igualdad de género en todos los trámites administrativos del Registro.

**Otros reclamos**

Se refiere a todos aquellos que no están comprendidos en ninguno de los ítems anteriores y refieren al área Defensa del Consumidor pero no corresponde gestionar, sino sólo brindar un asesoramiento simple, por ejemplo: incumplimientos contractuales por parte de empresas constructoras o particulares, tasa de interés de las tarjetas de crédito o créditos personales, problemas de comerciantes con diversas empresas contratadas para el comercio, entre otros. En los casos en que es viable se realiza una derivación al Centro de Mediación y, de detectarse una vulneración de los derechos de los consumidores o usuarios, se deriva el caso al área correspondiente o a la Secretaría de Comercio Interior.

## DERECHOS SOCIALES

Los temas más consultados en la institución durante 2022 se refirieron a las distintas prestaciones y servicios de la seguridad social, tanto desde el Estado nacional (Anses) como de la provincia de Santa Fe (Caja de Jubilaciones y Pensiones), Caja de Pensiones Sociales (Ley 5110) y Ministerio de Desarrollo Social, como así, con reclamos relacionados con educación y vivienda.

**Seguridad social**

Se trabajó en reclamos para la averiguación de estado de trámites y la agilización de pensiones no contributivas por invalidez, tanto a nivel nacional como en las pensiones sociales Ley 5110.

Ante Anses también se realizaron gestiones relacionadas a la percepción de asignación por hijo discapacitado y trámites de pensiones derivadas, entre otros.

**Pensiones no contributivas**

Conjuntamente con la Defensoría del Pueblo de la Nación, se gestionaron reclamos formulados por personas con discapacidad ante numerosos organismos Nacionales, como Anses y Agencia Nacional de Discapacidad (An-dis), principalmente en relación con trámites de pensiones no contributivas, con demoras en su resolución o con inconvenientes para el cobro, recurriendo a la gestión de buenos oficios, lo que posibilitó un canal de comunicación para facilitar la remisión de documentación al organismo, en especial en casos en que las personas presentan dificultades para hacerlo, y procurar una resolución favorable en el menor tiempo posible.

Durante el año 2022 se observó un incremento en los asesoramientos relacionados con la solicitud de pensiones y/o asignaciones familiares. Si bien la Defensoría no es un organismo competente, envía consultas al correo electrónico y realiza gestiones de buenos oficios que son contestadas con información sobre el estado de los trámites y con promesas de celeridad en la resolución de los mismos.

**Otros reclamos ante organismos nacionales**

También, de manera conjunta con la Defensoría del Pueblo de la Nación, se realizaron asesoramientos y gestiones ante diversos reclamos formulados por personas con discapacidad ante organismos Nacionales: Ministerio del Interior de la Nación, Secretaría de Transporte (CNRT), Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis), Anses, Superintendencia de Servicios de Salud, Pami e Inadi.



## Educación

Las actuaciones más relevantes durante el año 2022 consistieron en la comunicación vía correo electrónico y la confección y envío de oficios, al Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe, en relación con diversas temáticas, siendo las más reiteradas: los distintos reclamos por inconvenientes en la aplicación del beneficio del **Boleto Educativo Gratuito (BEG)**. En estos casos, si bien los usuarios figuraban en el sistema con el beneficio aprobado, en la práctica, al utilizar su tarjeta, el pasaje les era cobrado sin aplicarlo. También hubo presentaciones relacionadas a solicitudes de homologación de materias y la demora que se ha constatado en la entrega de certificados analíticos de estudios. Siempre existiendo reclamos previos, en ocasiones muy reiterados, por parte de los ciudadanos.

Con respecto a los temas mencionados en el punto anterior: en cuanto a los inconvenientes en la aplicación del beneficio del Boleto Educativo Gratuito (BEG), se realizaron asesoramientos sobre la forma y el lugar en donde realizar el correspondiente reclamo para su correcto funcionamiento. En relación con la solicitud de homologación de materias, se han enviado oficios al Ministerio de Educación, en los cuales se realizó un pedido de informe de los motivos de la demora del trámite y de las acciones que se adoptaron o que se adoptarían para la resolución de dicha situación, teniendo en cuenta que el ciudadano ya había realizado reclamos informales y formales en reiteradas ocasiones. Finalmente, en el caso de la demora que se ha constatado en la entrega de certificados analíticos de estudios, se realizaron comunicaciones vía correo electrónico con el área de títulos del Ministerio de Educación, en búsqueda de destrabar la situación planteada.

En cuanto a las gestiones mencionadas, se puede concluir que las mismas tuvieron resultados positivos, en cuanto a que, en la generalidad de los casos, se recibieron las correspondientes respuestas a los pedidos de informe planteados por esta institución en los distintos oficios enviados. Pero, cabe remarcar, que en la mayoría de las gestiones, con cierta demora en la recepción de dichas respuestas.

En lo referido a las demoras en la entrega de certificados analíticos de estudios, la institución obtuvo una respuesta favorable por parte del Ministerio de Educación, cuya área de títulos ubicada en la ciudad de Santa Fe ha resuelto en cuestión de días las situaciones planteadas, muchas veces vinculadas a defectuosas cargas de datos por parte del personal de las instituciones educativas.

Las actuaciones mencionadas se encuentran en su gran mayoría concluidas, habiendo obtenido resultado favorable las gestiones vía correo electrónico con el área de títulos del Ministerio, arriba enunciadas, estando también los oficios respondidos y los ciudadanos interesados notificados del contenido de dichas respuestas. Además, en base a esa información, fueron asesorados de los posibles pasos a seguir en los casos en que dicha respuesta no diera por satisfecha su reclamo.

Al momento de confeccionar este informe existen en esta institución tres expedientes en gestión, con diferentes reclamos planteados ante el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe.

En forma habitual se brinda asesoramiento sobre la realización de trámites ante el Ministerio de Educación, en cuanto a la forma, contenido, plazos establecidos, reiteración de reclamos y sobre los distintos recursos administrativos que puede plantear el ciudadano ante las resoluciones que tome dicha institución y que a su considera-



ción les causen un perjuicio injustificado. Asimismo, se realiza asesoramiento en cuanto a temas vinculados a la comunidad educativa en general, derivando casos y dando participación, según corresponda por la problemática planteada, a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

### Vivienda

Las actuaciones más relevantes durante el año 2022 consistieron en la confección y el envío de oficios a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, con relación a diversas temáticas, siendo las más reiteradas: **la demora en la entrega de escrituras de viviendas** con la totalidad de sus correspondientes cuotas canceladas, **problemas estructurales y edilicios** en las distintas unidades habitacionales, demora en la resolución de trámites de **regularización ocupacional**, en los de renuncia y en la cesión de los derechos de adjudicación de las viviendas. Siempre existiendo reclamos formales previos, en ocasiones muy reiterados, por parte de los ciudadanos.

Con respecto a los temas mencionados en el punto anterior, se han enviado **oficios** a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, entre otros y también un pedido de informe de los motivos de la demora en el otorgamiento de la escritura y de las acciones que se adoptaron o que se adoptarían para la resolución de dicha situación, teniendo en cuenta que se encontraban canceladas todas las cuotas por parte del ciudadano peticionante.

En cuanto a las gestiones mencionadas, puede concluirse que tuvieron **resultados positivos** dado que, en la generalidad de los casos, se recibieron las correspondientes respuestas a los pedidos de informe planteados por esta institución en los distintos oficios enviados. Pero, cabe remarcar, que en la mayoría de las gestiones, con cierta demora en la recepción de dichas respuestas.

Las actuaciones se encuentran en su gran mayoría concluidas, estando los oficios respondidos y los ciudadanos interesados notificados del contenido de dichas respuestas, siendo asesorados, en base a esa información, de los posibles pasos a seguir en los casos en que dicha respuesta no diera por resuelto el reclamo.

Al momento de la confección de este informe existen en la Defensoría, cuatro expedientes en gestión, con diferentes reclamos planteados ante la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo.

En forma habitual se realizan distintos asesoramientos sobre la realización de trámites ante la **Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo**, y en menor medida, ante el **Servicio Público de la Vivienda**, en cuanto a la forma, contenido, plazos establecidos, reiteración de reclamos y sobre los distintos recursos administrativos que puede plantear el ciudadano ante las resoluciones que tomen dichas instituciones y que a su consideración les causen un perjuicio injustificado.

Debe destacarse la solicitud de intervención de la Defensoría por parte de la **Fiscalía Federal**, debido al asentamiento de viviendas en Alto Verde, debajo de líneas de alta tensión. La Fiscalía realizó una presentación en la que notifica la resolución del fiscal, que ordena a la Agencia Hábitat de la ciudad de Santa Fe y a la Secretaría de Hábitat, Vivienda y Urbanismo de la provincia de Santa Fe que procedan a la evaluación de una alternativa habitacional tendiente a la relocalización de las familias que residen en la zona y también que se lleven a cabo las medidas necesarias para evitar el posterior ingreso de personas. También solicitó a la Defensoría que coadyuve al logro de las medidas dictadas.



Teniendo en consideración la situación de inminente riesgo de las familias que residen en la zona, esta Defensoría ofició oportunamente a la Compañía de Transporte de Energía Eléctrica en Alta Tensión Transener SA, a la Empresa Provincial de la Energía, a la Secretaría de Hábitat, Urbanismo y Vivienda, dependiente del Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat de la provincia de Santa Fe y al Ente Autárquico Santa Fe Hábitat, todo ello durante 2021. Se recibió respuesta de las tres primeras y se notificó oportunamente a la Fiscalía.

Transener SA respondió detallando ampliamente el caso y las medidas adoptadas por la compañía. La EPE respondió limitándose a señalar que las líneas de alta tensión son administradas por Transener. La Secretaría de Vivienda se limitó a responder que no tenía actualmente a disposición alternativas habitacionales. Durante 2022 continuó el abordaje de esta problemática, principalmente a través de encuentros con los actores involucrados para analizar las alternativas existentes en procura de una solución eficaz y definitiva a la cuestión. Establecido el panorama de cantidad de familias y viviendas asentadas -y su estado- se pactó un nuevo encuentro para 2023 con el objetivo de definir una ubicación concreta para relocalizar a las familias, y avanzar respecto a qué alternativa habitacional se facilitará y cómo se evitarán futuros asentamientos.

En virtud de los numerosos reclamos que gestiona la Defensoría del Pueblo con la **Secretaría de Hábitat, Urbanismo y Vivienda de la provincia**, el defensor a cargo recibió al secretario del Área, encuentro en el cual repasaron un extenso temario de cuestiones en común que tienen ambos organismos.

Por último, la Defensoría del Pueblo y el Colegio de Escribanos brindaron **recomendaciones** a tener en cuenta a la hora de **comprar un inmueble**. Debido a los casos detectados de problemas surgidos a raíz de distintas transacciones inmobiliarias, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe junto al Colegio de Escribanos lanzó una campaña con recomendaciones a tener en cuenta a la hora de realizar una compra o venta de inmuebles.

## SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS

Entre los problemas en materia de servicios públicos y domiciliarios más relevantes registrados durante 2022 se encuentran la segmentación tarifaria implementada por el Gobierno Nacional, problemas de infraestructura de los prestadores de los servicios para dar respuesta a la ciudadanía con relación a desacuerdo en los consumos, conexiones definitivas, falta de presión en los suministros, falta de tensión en los suministros, obstrucciones, fugas, reparaciones y trabajos inconclusos.

### Segmentación tarifaria

Durante 2022 el Gobierno Nacional instauró un sistema de segmentación tarifaria, iniciativa cuya finalidad era ordenar los subsidios a la electricidad y el gas según los aspectos socioeconómicos de cada hogar. Este sistema se implementó mediante un registro en el cual las personas interesadas en mantener los subsidios que ya recibían debían inscribirse para que el gobierno pudiera identificar posteriormente los hogares que efectivamente necesitaban el subsidio. Se establecieron tres grupos: segmento de ingresos altos, segmento de ingresos medios y segmento de menores ingresos. Los hogares que estuvieran en los segmentos de ingresos medios y de menores ingresos continuarían recibiendo el subsidio. El gobierno nacional argumentó que el Estado cubre, en promedio,



más del 70 por ciento del costo de la energía que llega a los hogares. En el esquema aplicado hasta junio de 2022, el subsidio alcanzaba incluso a los sectores de mayores ingresos.

Ante esta situación, la Defensoría del Pueblo actuó en tres niveles: ofreció información confiable, brindó asesoramiento y orientación y, por último, elevó reclamos ante la Asociación de Defensorías de la República Argentina (ADPRA).

En primer lugar, desde la institución se ofreció **información confiable a la ciudadanía** en general, representantes de instituciones civiles y de organizaciones sin fines de lucro acerca del empadronamiento en el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE), tanto individualmente como a través de reuniones informativas convocadas públicamente al efecto. Profesionales de la institución ofrecieron charlas informativas, previa asistencia a las capacitaciones brindadas por las autoridades nacionales y realizaron rondas de análisis del decreto 332/2022.

En segundo lugar, la Defensoría del Pueblo **asesoró y orientó a la ciudadanía** acerca de las dudas y consultas de la segmentación tarifaria tales como quiénes tenían la posibilidad de acogerse, las consecuencias de no hacerlo, documentación necesaria para registrarse, formas de acceder al registro (a través de la web [www.argentina.gob.ar/subsidios](http://www.argentina.gob.ar/subsidios), personalmente ante la empresa prestadora del servicio o en la Anses), cómo modificar datos si no habían sido correctamente ingresados y averiguaciones acerca de la clasificación posterior de las personas usuarias. En particular, se brindó asesoramiento respecto de dos situaciones: la de las personas electrodependientes que se encontraran ya inscriptas en el Registro de Electrodependientes por cuestiones de salud, quienes no debían completar el trámite para solicitar el subsidio de la electricidad pero sí debían solicitar el de gas; y el de las entidades de bien público, a las que no correspondía hacer el trámite, pudiendo solicitar la tarifa diferencial para entidades.

En tercer lugar, ante la complejidad inicial que presentó el sistema, y por tratarse de una medida emanada del Gobierno Nacional, los defensores del Pueblo a cargo **elevaron los reclamos del caso** y acordaron acciones conjuntas con las Defensorías del Pueblo de todo el país reunidas en **ADPRA** durante el III Plenario de la Asociación, realizado en la provincia de Chaco. Desde esa institución se reclamaron precisiones al Gobierno Nacional con relación a la implementación del sistema.

Por último, tras advertirse que muchas personas usuarias de los servicios energéticos no se habían registrado en el RASE, ya fuera por propia decisión, por desconocimiento o por la imposibilidad de haber completado el trámite, desde la Defensoría se reiteró insistentemente sobre las formas de proceder y los canales establecidos para hacerlo.

### **Litoral Gas, Cooperativa Setúbal y Enargas**

Se realizaron gestiones ante Litoral Gas, a raíz de una presentación efectuada por la Asociación Civil Cámara de Gasistas, Sanitaristas y Servicios de la Construcción de Santo Tomé. En ella se solicitó que se facilitaran las gestiones que los matriculados debían realizar al momento de presentar documentación, debido a que la situación sanitaria a propósito de la pandemia de Covid 19 había mejorado notoriamente, pero la empresa continuaba con sobreexigencias similares a las del contexto de la pandemia. Entre las principales gestiones se mencionaba que sólo se brindaba atención presencial con turno previo obtenido a través del sitio web, lo que repercutía negativamente en el segmento de la ciudadanía que no utiliza regularmente la tecnología.



La Defensoría intervino y mediante la realización de encuentros con la presencia del defensor del Pueblo, además de realizar gestiones de diversa índole. La contestación de la prestataria dio respuesta a cada uno de los puntos planteados por los matriculados, con documental respaldatoria.

En lo que respecta a la atención presencial, desde Litoral Gas se informó que en los casos particulares que lo ameritaran, se brindaría la misma sin necesidad de turno previo.

El defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe a cargo Gabriel Savino participó de la audiencia pública llevadas a cabo en enero de 2022 sobre la posibilidad de un nuevo cuadro tarifario del servicio de gas natural por red, en la que insistió escuchar a la ciudadanía y requirió al **Enargas** que sopesen todos los elementos existentes al momento de aprobar un nuevo cuadro tarifario haciendo una evaluación exhaustiva del fiel cumplimiento de los mandatos de proporcionalidad, gradualidad, razonabilidad y certeza en las tarifas.

La **Cooperativa Setúbal**, que provee el servicio de gas domiciliario a 15 barrios de la ciudad de Santa Fe, se acercó hasta la Defensoría y comentó al defensor Jorge Henn los avances de las obras de modernización y aumento de la seguridad de la Estación Reguladora de Presión Número 1, las cuales, una vez concluida, permitirá que en el 2023 se realice el Refuerzo de Red que otorgará la posibilidad a 10.000 nuevos santafesinos/as de acceder al servicio esencial de gas natural.

### **Empresa Provincia de la Energía**

Se presentó una solicitud de parte de vecinos de la zona de **Villa California** –distrito costero próximo a la ciudad capital– manifestando que no cuentan con servicios de agua potable de red ni gas natural, razón por la cual se encuentran en una situación de desigualdad frente a otros usuarios. Solicitaron que, para paliar esta situación, se analice la factibilidad de establecer una tarifa diferencial para este colectivo de usuarios, debido a que el uso de energía eléctrica es necesariamente mayor que en los hogares que cuentan con todos los servicios mencionados.

En respuesta al escrito presentando a la EPE (oficio 33250 – 14/09/22) se informó que la Secretaría de Energía de la Nación –autoridad de aplicación en la materia– no ha contemplado a la provincia de Santa Fe dentro de los subsidios otorgados por esta causa, debido a que la cobertura de gas natural por redes no supera el 25% de los hogares (resolución N° 649/2022). Asimismo, informó que se encuentran vigentes las tarifas sociales para aquellos usuarios que cumplan con los requisitos establecidos por la reglamentación.

En casos de **conexión provisoria de la EPE** y, tras gestiones realizadas ante el área comercial de la empresa, se han registrado resultados variables. En algunos, se obtuvo resolución favorable, pero en otros (problemas estructurales en inmueble por cableado -ménsula- de la EPE), el problema subsiste sin que la empresa respondiera a la fecha los escritos direccionados desde la Defensoría.

La Defensoría pidió informes a la EPE por el estado de prestación del servicio y los **protocolos de contingencia**. Ante el aumento de los reclamos por cortes de servicio y quema de artefactos, el organismo solicitó a la Empresa Provincial de la Energía que informe una serie de puntos vinculados a la prestación del servicio, la actuación en caso de incidentes e inversiones proyectadas.



Por otra parte, ante los cortes de luz, el **sector turístico de la costa** se acercó a la Defensoría del Pueblo para pedir soluciones a la EPE. Es por ello que el defensor del Pueblo Jorge Henn instó a la empresa que informe qué medidas está adoptando para subsanar tales deficiencias. Los presentes fueron representantes de la Cámara Santafesina de Servicios Turísticos (CASASETUR).

Además, se dirigió un oficio a la EPE requiriendo una respuesta a los masivos cortes de energía eléctrica acaecidos a principio de diciembre de 2022 en la ciudad de Santa Fe y localidades adyacentes y la descripción de los motivos por los cuales se prolongó la falta de servicio con la consecuente demora en la reconexión. En función de ello, Henn pidió que se **bonifique la energía no abastecida** a los clientes de Pequeñas Demandas que sean alcanzados por interrupciones del servicio, teniendo como antecedente la resolución 133/2010 de la EPE.

La Defensoría del Pueblo también reclamó a la Empresa Provincial de la Energía que informe las circunstancias y metodologías aplicadas a los **consumos preestimados de sus clientes**, ante una creciente demanda de ciudadanos por la falta de medición y la forma en que se factura en esas circunstancias. La regla general es que la empresa factura a todos sus usuarios sus consumos en función de lecturas reales, salvo ciertos casos puntuales donde resulta imposible acceder al medidor por diversas circunstancias. En su respuesta, la EPE señaló que el mecanismo de preestimación consiste en calcular el promedio de los consumos de los últimos 6 bimestres anteriores facturados, situación que se comunica al usuario en la factura correspondiente en el apartado “Información Complementaria” con la leyenda “consumo facturado según promedio anual”.

### **Aguas Provinciales Y ENRESS**

Luego de una presentación de vecinos, la Defensoría puso en marcha la gestión para que la empresa ASSA limpie los desagües pluviales del **FONAVI Barrio Centenario** de la ciudad de Santa Fe. Representantes de la empresa Aguas Santafesinas y el defensor del Pueblo Jorge Henn recorrieron el lugar, para encaminar la solución al problema.

La Defensoría del Pueblo participó de la **audiencia** convocada por el Ente Regulador de Servicios sanitarios (ENRESS) para evaluar una posible actualización tarifaria al servicio de agua potable. El defensor Henn insistió en que la audiencia pública no sea un mero trámite formal y se tengan en cuenta las opiniones de los asistentes, oponiéndose contundentemente al aumento injustificado y excesivo, de la tarifa del agua ante un servicio deficiente. Asimismo, el defensor Savino se reunió con el director del Enress, Leonel Marmioli, para analizar en conjunto diversos planteos ciudadanos vinculados con los servicios de agua potable y cloacas.

Por otra parte, Henn dirigió un oficio a la ministra de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat, Silvina Frana, en la que pidió la actualización de los montos de las multas aplicables por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, teniendo en cuenta que datan de 2007, con lo cual no cumplen el objetivo sancionatorio. Sugirió adoptar el valor del metro cúbico de agua como unidad de medida y de ese modo evitar recurrentes modificaciones derivadas del proceso inflacionario. Asimismo, envió otro oficio al ENRESS en el que solicita extender el resarcimiento a 4 meses a los vecinos de B° Candiotti de Santa Fe afectados por el servicio de agua no apto para el consumo los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021, ya que por un lado se impone a los usuarios la carga burocrática de solicitar la devolución de las sumas abonadas, y por el otro, se la realiza sobre tarifas desactualizadas. Finalmente, le pide al ENRESS que tome las medidas administrativas correspondientes para que la Gerencia de Atención al



Usuario modifique la resolución correspondiente conforme con el criterio planteado precedentemente por esta Defensoría del Pueblo.

Asimismo, el defensor del Pueblo Gabriel Savino recibió al titular del Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento (**ENOHSA**) en Santa Fe, Roberto Meli. Durante el encuentro abordaron los problemas de las localidades santafesinas para el acceso al agua potable y de calidad y dialogaron sobre el proyecto de Ley que impulsa el administrador del Enohsa con el objetivo de modificar esa realidad.

## **Transporte público**

### **Transporte Santa Fe-Paraná.**

Se recibió la presentación efectuada por personas usuarias del servicio que prestan las empresas Etacer y Fluviales desde Santa Fe a Paraná y viceversa. En ella, manifestaban que los estudiantes y docentes que se dirigían a la Universidad ubicada en el Barrio El Pozo de Santa Fe, específicamente aquellos de Paraná cuyo cursado finaliza a las 22 horas, no tenían a disposición **colectivos** que ingresen al Campus de la Universidad. Esta situación ponía en riesgo la seguridad de los estudiantes, ya que tenían que buscar opciones como caminar un largo trayecto a altas horas de la noche hasta la Terminal de Ómnibus de Santa Fe o cruzar la ruta para esperar el colectivo, al que se terminaban subiendo horas más tarde porque los coches ya estaban al máximo de su ocupación desde la terminal.

Se realizaron numerosas gestiones desde la Defensoría, mediante notas a Comisión Nacional de Regulación de Transporte y a Vialidad Nacional respecto de la **luminaria** en la Ruta 168 tramo Santa Fe-Paraná. Además, se efectuaron reuniones con las partes involucradas y con la participación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná, en el rectorado de la UNL, y se logró el compromiso de coordinar con la participación de los centros de estudiantes las frecuencias de las unidades con los horarios habituales de cursada, como también el ingreso al campus de la universidad.

### **Gratuidad de la Revisión Técnica Obligatoria para CUD**

Se realizaron gestiones para tramitar la gratuidad en la RTO para las personas que posean Certificado Único de Discapacidad, evidenciando avances en el seguimiento de los expedientes.

## **Tributos**

La mayoría de los reclamos en materia tributaria estuvieron referidos al **Impuesto Inmobiliario**, concretamente a consultas sobre deudas y solicitudes de prescripción para jubilados.

Respecto de la **Patente Automotor**, se registraron reclamos relacionados principalmente con valuación del automotor y deudas de apremio.

En cuanto al impuesto a los **Ingresos Brutos**, las principales fuentes de consultas y reclamos estuvieron dadas por pedidos de devolución de descuentos a través del Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias (SIRCRESB), que administra la recaudación, control y atribución jurisdiccional de los importes percibidos sobre las acreditaciones bancarias.

En este período, la Defensoría del Pueblo **recomendó** (resolución 306/2022) a la Administración Provincial de Impuestos que las boletas del tributo de Patente Única sobre Vehículos correspondientes al período fiscal 2023 sean emitidas conforme al beneficio otorgado a los vehículos eléctricos y con tecnologías de energías alternativas, de acuerdo a la Ley Nº 13781 artículo 7º y decreto reglamentario Nº 3124/2019.



## SEGURIDAD VIAL

Durante 2022, la mayoría de las atenciones se vincularon con consultas sobre la **habilitación de cinemómetros, cartelería y señalización, importes de las sanciones, legislación vigente y márgenes de tolerancia**. También se brindó asesoramiento técnico con relación a los distintos sistemas de medición, cinemómetros y doppler.

Desde el área de seguridad vial se mantiene contacto permanente con los **juzgados de faltas**, logrando de este modo asesorar con solvencia en los temas abordados. Deben destacarse la constante y fluida relación con la **Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV)** y la permanente actualización con respecto a las normativas viales, como así en lo relacionado con aspectos técnicos de los elementos de control. Se han realizado gestiones de facilitación ante los juzgados y se obtuvieron resultados positivos. Cabe destacar la buena predisposición de los juzgados, atentos a otorgar beneficios para que las personas infractoras logren regularizar su situación. En los casos de las gestiones de facilitación ante los juzgados de faltas, no se realizan oficios. En la mayoría de los casos se logra alcanzar una solución satisfactoria a partir de las gestiones efectuadas desde la Defensoría. Por último, hay que señalar que se han realizado varias reuniones con las autoridades de la APSV a los fines de acordar criterios en el abordaje de los reclamos.



## RECLAMOS EFECTUADOS POR GRUPOS DE VECINOS

● Reclamo de vecinos de Villa California por hechos de **inseguridad**. Se ofició al Ministerio de Seguridad, que asumió el compromiso de implementar acciones tendientes a dotar de mayor seguridad a la zona afectada.

● Se requirió a la Defensoría información sobre la metodología para el cobro de **peajes** en las rutas provinciales. En procura de responder este requerimiento, se ofició al Ministerio de Infraestructura, que contestó enviando un pormenorizado informe sobre la metodología de determinación de monto de peajes.

● Vecinos de Josefina requirieron mejoras en el servicio que presta la **EPE** en la comuna. Se ofició a la EPE, que remitió informe sobre estado de situación y mejoras a implementar.

● Vecinos de Candiotti Norte de la ciudad de Santa Fe solicitaron medidas de **seguridad** en el barrio. Se ofició al Ministerio de Seguridad, que remitió información sobre la implementación de un plan de seguridad en la zona.

● Servicios de envíos a domicilio requirieron trabajar con medidas de **seguridad**, dado que sufren asaltos al momento de hacer los repartos. Se ofició al Ministerio de Seguridad, que respondió indicando las medidas a adoptar.

● Vecinos del Barrio El Pinar de Santo Tomé solicitaron gestiones ante **EPE** por costos en el suministro de energía. Se ofició a la EPE solicitando información. Ésta respondió que los usuarios no son residenciales, dado que el es Club el que adquiere la energía.

● Vecinos del Barrio Sargento Cabral de Santa Fe reclamaron por **ruidos molestos** por actividades en el Club Villa Dora. Se remitieron notas a la Municipalidad y oficios al Ministerio de Seguridad. Los requeridos remitieron órdenes operacionales para resguardar la normal convivencia entre los vecinos y el Club.

● Vecinos del Barrio 7 Jefes de Santa Fe solicitaron urgentes medidas de **seguridad** ante el avance del delito. Se ofició al Ministerio de Seguridad, que remitió copia de las órdenes operacionales para brindar más seguridad al barrio afectado.

● Vecinos y comerciantes de San Justo reclamaron por el **estado deficiente de la ruta** nacional 11. Se envió nota a la Dirección Nacional de Vialidad trasladando el reclamos de los afectados y en salvaguarda de posibles siniestros viales. La Dirección Nacional de Vialidad remitió plan de obras para mejorar la traza.

● Empleados de los servicios de **delivery** plantearon al defensor del Pueblo Jorge Henn las constantes y crecientes agresiones de las que son víctimas a diario. Éste se puso al frente de las gestiones para que las autoridades que correspondan arbitren mecanismos que aseguren corredores o dispositivos de alerta para persuadir y/o prevenir los ataques que se han vuelto frecuentes.

● Vecinos de Santo Tomé hicieron presentaciones en la Defensoría del Pueblo calificando de grave situación en torno a la **superpoblación de presos** alojados en la Comisaría Nº 12.

● Vecinos de Reconquista plantearon a Henn la urgente necesidad de contar con una **guardia médica pediátrica** en el Hospital.

● Representantes Mocovíes presentaron su reclamo en la Defensoría del Pueblo por las complejidades que enfrentan en los procesos de **titularidad territorial**. Son seis comunidades de esa etnia originaria radicadas en la costa del río San Javier en el departamento Garay, que fueron recibidos por el defensor del Pueblo Jorge Henn, ante quien reclamaron el cumplimiento de la ley provincial 12.086 que les otorga la propiedad comunitaria de tierras e islas de la zona sobre las que habría ocupación y/o titularidad registrada de otros propietarios.

● Vecinos del barrio Chalet de la ciudad de Santa Fe plantearon a Henn los problemas **socioambientales y de salud** en un sector del barrio. Se quejaron de la falta de respuesta a los reclamos por aguas servidas, olores nauseabundos y la falta de tapa en los desagües cloacales.

● Productores agropecuarios de Villa Saralegui preocupados por la **presión tributaria local** formalizaron una presentación ante el defensor del Pueblo, declarándose también contribuyentes cumplidores. En el escrito entregado describen su profunda preocupación por el comportamiento abusivo de la Comuna, con la pretensión de establecer una Tasa General de Inmuebles que juzgan irrazonable y desproporcionada en relación con los servicios que reciben. Se remitió nota a la Comuna y se recibió a los productores en la sede Santa Fe de la Defensoría. La Comuna no respondió al requerimiento efectuado.



## DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO

A comienzos del año se realizó la planificación del área por parte de todos los equipos técnicos que la integran, con el objetivo de establecer las actividades a desarrollar durante el período, tanto en las oficinas de atención del interior, como en la Oficina Móvil.

La formalización de los parámetros de trabajo supuso el establecimiento de criterios de gestión orientados hacia las poblaciones más vulnerables del interior provincial y la determinación de la necesidad de que el área dispusiera de información vital para su desarrollo. Es así que, sobre la base de las estadísticas favorables arrojadas durante el año de gestión 2021, se pudo recrear un mapa de las necesidades sociales regionales que se visibilizan año tras año el interior santafesino.

También es destacable que se mantuvo y amplió el alcance territorial de los servicios que la Defensoría del Pueblo brinda a la ciudadanía sobre los 19 departamentos de la provincia.

### Oficina Móvil

Con relación a lo expuesto y, atento al mapeo realizado por los profesionales del área en articulación con municipios y comunas, se logró que la Oficina Móvil pudiera llegar a los sitios de interés en virtud de las diversas problemáticas emergentes. Dicho proyecto abarca la intervención efectiva de **tres unidades de gestión**. Dos



destacadas en las Sedes Santa Fe y Rosario respectivamente, y la tercera, en la cabecera departamental en Reconquista. Desde la Delegación de esta ciudad se llevó adelante un cronograma de visitas tanto a organizaciones vecinales y barrios como a distintas comunas y municipios del Departamento General Obligado.

En tal sentido, se realizaron más de **70 visitas de la Oficina Móvil** para un total de **49 localidades** entre Municipios y Comunas.

Esta modalidad de **visitas a barrios populares** surge al amparo de reiterados pedidos por parte de las Asociaciones de Vecinales tanto de la ciudad Capital como de Rosario.

De esta manera y, en consonancia con las expectativas planteadas por los defensores a cargo, los equipos profesionales de la **Sede Santa Fe** desplegaron un trabajo conjunto y coordinado a lo largo y ancho de la ciudad capital en barrios como Santa Rosa de Lima, Barranquitas, Las Flores, Alto Verde y Cabaña Leiva, acrecentando sustantivamente las posibilidades de acceso a los reclamos de todos los vecinos.

En este marco se destaca el operativo desplegado en el Distrito Municipal Noroeste de la Municipalidad de **Rosario** y el operativo especial en la localidad de Zavalla, destinados al asesoramiento e intervención de la Defensoría ante inconvenientes surgidos con los sistemas de facturación de la EPE y para lo cual la institución intervino formalmente mediante el envío de oficios. Más aún, en Zavalla se organizó una asamblea en la que participaron más de 70 vecinos, con el objeto de brindar asesoramiento a raíz del reclamo generalizado de fallas en el sistema de facturación de la EPE. Las gestiones realizadas por la Defensoría tuvieron un curso favorable y el problema fue resuelto.

Este posicionamiento revela la aceptación que recibe la Oficina Móvil por parte de la población, de norte a sur del territorio santafesino, dado que, por tercer año consecutivo, la cifra de la atención a la ciudadanía muestra más del 200 por ciento de crecimiento y la duplicación de localidades visitadas.

Resulta necesario destacar el esfuerzo, la coordinación y el compromiso desplegado de manera transversal entre la Subdirección General de Descentralización Territorial y la Subdirección General de Nuevos Servicios y Competencias, a cargo del proyecto de la Oficina Móvil Zona Norte. Dicha colaboración ha permitido enriquecer el trabajo intersectorial, mejorando los vínculos entre los diferentes actores a fin de poder dar una mejor respuesta a las demandas locales. A modo de ejemplo se pueden mencionar localidades como Pilar, Marcelino Escalada, Gobernador Crespo, San Carlos, Villa Minetti, Intiyaco, Fortín Olmos, Garabato, entre otras, en las que tuvieron participación efectiva agentes afectados a la Oficina Móvil, junto a los responsables de las oficinas descentralizadas, vinculando y georeferenciando a la ciudadanía con las oficinas de atención más cercana.

## Oficinas Descentralizadas de Atención

En continuidad con la política de gestión planteada por los defensores a cargo, en cuanto a la presencia territorial del organismo en el interior provincial, se dispusieron aperturas de nuevas oficinas de atención, o su reubicación en aquellas localidades en las que, debido a sus necesidades, era atendible un nuevo un esquema de refuncionalización. Contando hoy con **44 delegaciones** a lo largo y ancho de la provincia



### NUEVAS DELEGACIONES

1. SUNCHALES, junio
2. SAUCE VIEJO, junio
3. EL TRÉBOL, septiembre
4. MÁXIMO PAZ, septiembre
5. ALCORTA, octubre
6. CAYASTÁ, octubre

### REFUNCIONALIZACIÓN Y PUESTA EN VALOR

1. LAGUNA PAIVA, abril
2. ARROYO LEYES, mayo
3. HUMBERTO PRIMO, junio
4. SAN GENARO, junio
5. VERA, junio
6. TOTORAS, noviembre
7. RUFINO, diciembre

Con relación a las temáticas principales de los reclamos atendidos, pueden agruparse de la siguiente manera:

- Temas **previsionales o de seguridad social**, que representan el 15,2 por ciento del total de casos atendidos.
- Demandas sobre cuestiones de **salud, discapacidad y ambiente** llegaron a un 14,78 por ciento de las atenciones.
- Reclamos relacionados a defensa del **consumidor**: 12,77 por ciento del total.
- Pedidos de **asesoramiento jurídico**, solicitado por el 12,67 por ciento de las atenciones
- Quejas sobre distintos aspectos vinculados a **servicios públicos** supusieron el 12,14 por ciento de los expedientes generados.
- **Otros** temas de reclamo por parte de la ciudadanía fueron: asuntos jurídicos, Caja de Jubilaciones de la provincia, convivencia entre vecinos, educación, familia, gestiones oficiosas ante organismos públicos, identidad y ciudadanía, impuestos contribuciones, tasas y servicios, acción social, seguridad social y trabajo, seguridad vial, vivienda y economía finanzas y tributos.

### Participación en actividades y encuentros

- Taller de Capacitación Interna para Oficinas de Atención del Interior.
- Taller de Fortalecimiento en gestión primaria de conflictos y Taller de capacitación en el uso del Sistema de Gestión de expedientes, 17 de Marzo SUM Carlos Feruglio ciudad de Santa Fe.
- Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes: encuentro con Delegaciones: Derechos y abordajes.
- Taller de Capacitación en Mercado Libre: dictado por ejecutivos de Mercado Libre se abordaron temas en relación a los canales de atención, formas de denuncia y solicitud de información en la plataforma.
- Jornada de Fortalecimiento Institucional para Delegaciones de la Zona Norte, destinada a todos los agentes de atención a la ciudadanía de las delegaciones de la Zona Norte.
- Segundo Taller de fortalecimiento Institucional en gestión de conflictos en Cañada de Gómez (25/11/22).



- Coordinación y participación en las Jornadas sobre Ciberseguridad dictadas en Gálvez, Coronda, Sauce Viejo, Vera, Laguna Paiva, Esperanza, Marcelino Escalada y Villa Gobernador Crespo.
- Taller de sensibilización, niñeces y adolescencias libres, abajo los mitos (27/06/22).
- Participación en el Tercer encuentro de la Mesa de las Defensorías, coordinada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sobre el proceso de debida diligencia (30/06/22).
- Ciclo de Formación “Especialidad en niñez y adolescencia en las organizaciones estatales”. La especificidad en las instituciones de infancia (28/09/22).
- Conversatorio sobre “Protección integral y prácticas restaurativas. Aportes para intervenciones no punitivas con las niñeces y adolescencias vulnerables”. A cargo del Dr. Pablo Barbirotto, juez Penal de niños y adolescentes y ex defensor de Pobres y Menores de Paraná (13/10/22).
- Taller introductorio “Diálogos en contexto de encierro”, a cargo de Alberto Volpi, Director del Programa “Marcos de paz” de la Procuración Penitenciaria de la Nación (14/10/22).
- Capacitación en Justicia Penal Juvenil. Recorrido histórico de las infancias y adolescencias, a cargo de Lic. Natalia Juárez (18/10/22).
- Capacitación en Justicia Penal Juvenil. Autonomía progresiva, a cargo de Dr. Diego Régolo y Psiq. Hernán Kliijnjan (24/10/22).
- Charla con Taller Ecologista sobre tóxicos brindada por la Ing. Cecilia Blanco (28/10/22)
- Capacitación en Justicia Penal Juvenil. Convención sobre los Derechos del Niño, a cargo del Lic. Orlando Cesoni (01/11/22).
- Capacitación en Justicia Penal Juvenil. Sistema de protección integral, a cargo de la Dra. Noelia Dieguez (14/11/22).
- Capacitación en Justicia Penal Juvenil, a cargo de la Dra. Dolores Aguirre Guarrochena (22/11/22).
- Taller de Fortalecimiento en gestión secundaria de conflictos, de la comprensión del conflicto al abordaje (25/11/22).
- Capacitación en Justicia Penal Juvenil. Órgano administrativo, a cargo de la Ps. Dolores Martínez (29/11/22).

## **Ambiente y descentralización**

### **Incorporación de la perspectiva ambiental para la mitigación del cambio climático en las oficinas descentralizadas**

A comienzos de año se planteó el objetivo anual de sumar a las oficinas descentralizadas, una acción ambiental concreta a desarrollar en las distintas localidades que fueran visitadas por la Oficina Móvil o a propuesta de los responsables de las oficinas de atención del interior como eje de trabajo en la problemática del cambio climático.

Para ello se realizó un abordaje desde una dinámica basada en la generación de un contacto institucional con las autoridades locales vinculadas a la gestión ambiental, de forma tal de sumar a la “visita para la atención al público”, una reunión entre personal capacitado en materia ambiental de la Defensoría del Pueblo y el responsable de la gestión ambiental local.

La finalidad es la promoción y acompañamiento desde la Defensoría del Pueblo de todas las acciones de mitigación del cambio climático que el Municipio y/o Comuna se encuentre generando o se plantee generar a futuro.



Al planificar este abordaje, se proyectaron a título enunciativo diversas temáticas nodales a tratar: movilidad sustentable, energías renovables, la gestión de residuos, la forestación/reforestación, la agricultura orgánica en los periurbanos, la protección de los cursos de agua y la arquitectura sustentable.

Durante lo que puede denominarse etapa preparatoria, se realizó una recopilación de la normativa y los documentos existentes a nivel internacional, nacional y provincial. En esta etapa, fue de fundamental importancia la cooperación prestada a esta Defensoría por el personal de la Red Argentina de Municipios Contra el Cambio Climático (RAMCC), con quienes se realizaron varias reuniones. Los referentes de la RAMCC pusieron a los funcionarios de la Defensoría en conocimiento sobre la forma de actuación de dicha entidad, directamente vinculada al Acuerdo de París y cuyo primer objetivo es que los gobiernos locales elaboren un Plan Local de Acción Climática. Para la puesta en marcha de las acciones, los responsables de la Oficina Móvil Zona Sur y el Director de Descentralización Territorial diagramaron el cronograma de visitas a las diferentes localidades del interior provincial. Tomando dicha diagramación se sumó la visita a los fines del proyecto redes, armando dos presentaciones audiovisuales para acompañar las reuniones a realizar con cada responsable de ambiente de los gobiernos locales. La finalidad de estas reuniones consistió en la detección de las problemáticas ambientales prioritarias de cada localidad.

### Acciones destacadas

Debe destacarse que durante este período se produjo la incorporación de la perspectiva ambiental para la conformación de una red de gobierno entre las autoridades municipales y comunales, a los fines de concentrar esfuerzos para la mitigación del cambio climático.

Con interés prioritario puesto en la atención de dicha problemática, el defensor Gabriel Savino participó de la asamblea número 104 que llevó a cabo el comité de **Cuenca La Picasa** en la localidad de San Gregorio en fecha 19 de abril. Durante la asamblea, encabezada por el presidente del Comité, Juan Carlos Duhalde, se expusieron las distintas problemáticas. La más relevante de ellas fue de nivel interjurisdiccional, entre las provincias de Santa Fe, Buenos Aires y Córdoba como consecuencia de la gravedad del daño provocado a los productores rurales del sur santafesino ante la derivación irregular de los cauces de agua que desembocan en la laguna.

Otros puntos que se desprenden de la problemática mencionada, y que fueron abordados en el encuentro, fueron el cobro de **impuestos rurales provinciales** en perjuicio de los propietarios que anualmente deben abonar a pesar de que las obras hidráulicas se encuentran inconclusas y sobre el que manifestaron la necesidad del reconocimiento de excepciones de pago. También el reclamo ante el gobierno nacional sobre los **impagos de cuotas por reservorios de agua**. En este sentido, Savino se comprometió a trasladar las problemáticas planteadas con la documentación que las sustenta a sus pares al ámbito del Comité de Defensores del Pueblo de la Región Centro, como así, a acompañar las gestiones iniciadas por el Comité de la Cuenca.

Respecto de la perspectiva ambiental, también se llevó adelante una actividad tendiente a crear conciencia que consistió en la **plantación de árboles nativos** con motivo de la celebración del Día Nacional del Árbol, que se conmemora el 29 de agosto. Bajo el lema "Plantemos un árbol, plantemos vida", se visitaron las siguientes localidades:

- **Arroyo Seco:** Se llevó a cabo frente a la plaza central durante el operativo Oficina Móvil. Fecha: 02.08.22.
- **Alcorta:** Se plantó un lapacho amarillo en el predio de la estación del ferrocarril junto a los alumnos de la Escuela Especial Girasoles y con la participación del presidente comunal y la responsable del área de medioambiente local. Fecha: 09.08.22.
- **Fighiera:** Lo mismo se hizo el 23 de agosto en el Jardín de Infantes Pajaritos a Volar, perteneciente a la Comuna de Fighiera, junto a su presidente comunal y personal de dicho establecimiento.



- **Arequito:** Se realizó la plantación de un lapacho amarillo en el predio del ferrocarril, sector de juegos para niños en el cual hay otros ejemplares de esa especie. Fecha: 25.08.22
- **Ibarlucea:** Se plantó un ejemplar provisto por la misma comuna en la estación del Ferrocarril, mientras la oficina móvil atendía a la ciudadanía de la localidad. Fecha: 30.08.22.

### Principales situaciones relevadas en el territorio

La información relevada en cada localidad y su zona de influencia fue tan amplia que se optó por reproducir parcialmente sólo aquello que se consideró pertinente poner en conocimiento de los legisladores provinciales.

**Villa Constitución.** Encuentros mantenidos con las autoridades locales a raíz del proyecto coparticipado con el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Ambiente - Faro de Conservación por los Humedales, una política pública del Estado Nacional, coordinada con el Estado Provincial y los municipios y comunas. El tema del faro de conservación se conecta con la reserva natural "Isla del Sol", área natural protegida de la provincia de Santa Fe. Se acordaron gestiones con el Ministerio de Ambiente de la provincia a los fines de solicitar informe sobre el estado de la instalación del faro de conservación, sobre las políticas públicas proyectadas en relación a la reserva natural "Isla del Sol" y armar eventualmente una mesa de diálogo entre las autoridades provinciales y municipales para favorecer la articulación de ambas jurisdicciones.

Otro de los temas conversados con las autoridades locales tuvo que ver con la movilidad sustentable y la generación de conciencia ambiental, para lo cual se acordó la instalación de un bicicletero con un logo QR que redirija a la ciudadanía a un sitio web con toda la información ambiental local.

En otro orden de ideas, Villa Constitución ha logrado un sistema de separación de residuos en consonancia con la política ambiental de gestión de los residuos sólidos urbanos, ha organizado cooperativas de trabajo para la gestión de los residuos reciclables y se encuentra actualmente con el desafío de lograr la adecuada separación de residuos inicial, lo que requerirá en gran medida de acciones de concientización y educación ambiental de la población que no está acostumbrada a separar y disponer de manera diferenciada los residuos orgánicos (compostables), los inorgánicos (reciclables) y los desechos.

**Casilda.** Participación en las reuniones del Consejo Local de Ambiente, (COLOMA) que es pionero en la provincia y reúne a todos los actores locales, vecinos, ONGS, productores y otros, acordando que la Defensoría del Pueblo comience a participar activamente en ese espacio local, siendo ahora parte de cada reunión que realiza dicho Consejo.

La institución participó, junto a las autoridades locales, del proyecto de arquitectura sustentable que lleva adelante la Municipalidad con el Colegio de Arquitectos. Esta iniciativa tiene la potencialidad de replicarse a nivel provincial, ya que allí se fijan con los profesionales pautas de arquitectura sustentable que luego se materializan en ordenanzas y se vuelven obligatorias para toda obra nueva.

Ante la presentación interpuesta por grupo de vecinos que plantearon la problemática referida a la protección de la reserva hídrica Río Carcarañá se abordaron las siguientes líneas de acción:

- Inicio del expediente para gestionar ante el Ministerio de Ambiente de la provincia de Santa Fe la inclusión de la Reserva Hídrica Río Carcarañá dentro de las áreas excluidas de la habilitación de caza. Esto se logró por gestiones informales ante el Ministerio, sin necesidad de una recomendación formal.
- Inicio de expediente para la protección de los 300 metros de exclusión de siembra sobre las márgenes del río. Se encuentra trabajando la Municipalidad en la elaboración de un proyecto para elevar al Ministerio de Ambiente, momento en el cual se sumará la Defensoría a las gestiones formales encuadradas en la Ley 10.396.
- Expediente vinculado a la represa sobre el río Carcarañá de la empresa Molinos Juan Semino SA. Se



realizaron pedidos de informe al Ministerio de Ambiente y se informó al iniciador del estado del expediente administrativo.

Durante el mes de diciembre de 2022 se iniciaron dos expedientes con motivo de la construcción de los tribunales provinciales en el Parque Municipal Sarmiento de la localidad de Casilda. El haber trabajado durante el año en otras acciones y gestiones en la localidad, permitió tener una comunicación fluida con las autoridades municipales para el abordaje de la problemática, que implicó el envío de oficios a la ministra de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat, al intendente de la Municipalidad de Casilda, al Honorable Concejo Municipal de Casilda, a la Ministra de Ambiente y Cambio Climático y una nota al presidente de la Corte Suprema de Justicia de Santa Fe.

Al momento de la redacción de este informe, se encuentra en confección el proyecto de Resolución de la Defensoría del Pueblo para realizar una serie de recomendaciones. La Municipalidad se encuentra elaborando un proyecto de ordenanza para prohibir a futuro la realización de obras que afecten espacios arbolados de la localidad y se está evaluando la redacción de un proyecto similar de Ley Provincial a través del área de iniciativas legislativas de esta Defensoría del Pueblo.

**Venado Tuerto.** Se realizó una reunión en la sede de la delegación con todo el personal de la misma, para detectar problemáticas ambientales locales. Surgieron varios temas de incidencia ambiental, pero sobre todo se estableció como prioridad urgente la intervención del defensor del Pueblo en la problemática de la Laguna Picasa. Gracias a la detección de esta problemática con el dispositivo de la Oficina Móvil viajando a la localidad y preguntando por los desafíos ambientales locales, el defensor del Pueblo a cargo Gabriel Savino logró sumar su participación a la reunión del Comité de esa Cuenca, entrando en contacto con todas las autoridades de las localidades vinculadas en la situación. Luego de la reunión del Comité de Cuenca, Savino trasladó la problemática a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), ya que por sus connotaciones interjurisdiccionales se encuentran involucradas las Provincias de Buenos Aires y Córdoba.

**Cañada de Gómez.** Al entablar contacto con la responsable de Ambiente de la localidad, se tomó conocimiento de que la misma cuenta con una planta de compostaje que funciona desde los años 90 y que es una planta modelo a nivel nacional. Existe un gran desarrollo de políticas ambientales a nivel local que pueden ser consideradas experiencias exitosas para ser replicadas por otros gobiernos locales.

**Arequito.** Surgió el planteo de un grupo de jóvenes que proyectan la realización de un circuito educativo en el bosque nativo circundante al balneario municipal, parte integrante de la reserva hídrica provincial “Río Carcarañá”. Nuevamente se detecta la fortaleza de los jóvenes vinculados a la conciencia ambiental que propenden a la protección de la Reserva Hídrica Río Carcarañá, situación ésta cuyo mayor exponente sea seguramente la Comunidad de Lucio V. López, en cuyo territorio los jóvenes han organizado y sostienen una guardia ambiental en las márgenes del Río Carcarañá. Cabe destacar la importancia que tiene este curso de agua estratégico en cuanto a biodiversidad y corredor biológico.

**Rufino.** A partir de los contactos establecidos en la reunión del Comité de Cuenca de la Laguna la Picasa, la Defensoría se reunió con el intendente Natalio Lattanzi para trabajar en torno a problemáticas ambientales locales. El desafío ambiental actual tiene que ver con la situación que atraviesa el Consorcio de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la zona (CONSORCIO GIRSU SUR SUR según la denominación oficial otorgada por la resolución de aprobación del mismo –resolución N°273/13– de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe). Al día de hoy el Consorcio se encontraría sostenido únicamente por los esfuerzos de la localidad de Rufino, siendo el principal desafío articular acciones para la efectiva inclusión en el mismo de todas las localidades que lo integran legalmente (las que actualmente cuentan con basurales a cielo abierto).

El tema GIRSU está directamente vinculado a las acciones tendientes a morigerar la actual crisis climática global.

**La Red de Gobernanza.** De la experiencia obtenida a través de las visitas realizadas, se concluyó que muchos temas ambientales que son un desafío para una localidad, ya se encuentran abordados exitosamente por otras, y viceversa. De ahí surge la idea de construir un espacio público de vinculación entre los distintos gobiernos locales, una “red de gobernanza” como canal de doble vía para que circulen por él mismo ideas, información, desafíos y experiencias exitosas de los distintos gobiernos locales en materia ambiental. Se vislumbra así la construcción y mantenimiento activo de una “Red de Gobernanza Ambiental” promovida por los equipos técnicos que componen la Dirección General de Descentralización Territorial.



## PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO

Desde la Dirección de Derechos Patrimoniales y Urbanísticos, las acciones más relevantes fueron trabajos de relevamiento técnico y fotográfico de acervos patrimoniales tanto de museos, instituciones culturales como de artistas de Santa Fe, Rosario y localidades cercanas. También se continuó con la actualización y mantenimiento de la base de datos en la página web del **Museo Virtual de la Defensoría ARTEFE** ([www.artefe.org.ar](http://www.artefe.org.ar)).

Se realizó, en tanto colaboración y aporte al patrimonio arquitectónico santafesino, una pieza audiovisual que relataba la historia de edificios históricos representativos de Rosario. El mismo fue exhibido en la muestra realizada en la Sede de Gobierno de Santa Fe en Rosario, durante el Festival Anual de Arquitectura Open House de dicha ciudad.

También, desde la Dirección se colaboró para poder concretar dentro de la institución la presentación de la **obra de teatro "Diferentes pero iguales"**, integrada por personas con y sin discapacidad que acuden al Espacio Cultural MABA de la ciudad de Santa Fe. Con esta acción se buscó transversalizar la política pública de inclusión en la institucionalidad y promover la plena participación de las personas con discapacidad. La puesta se llevó a cabo en el salón de usos múltiples y contó con la concurrencia de personal de la Defensoría y funcionarios vinculados a la temática.

En Santa Fe, junto con la Coordinación de Estrategia y Gestión, se llevó adelante una iniciativa para abordar la temática de identidad e igualdad de género conjuntamente con la Asociación Civil de Varones Trans y No Binaries y la Escuela de Artes Visuales "Prof. Juan Mantovani". Luego de varios encuentros, talleres y jornadas de sensibilización, se diseñó y concretó la realización de un **mural en el patio de la Defensoría del Pueblo**, con el objetivo visibilizar y sensibilizar las diversas identidades presentes en el entramado social y situarlas como destinatarias de políticas públicas en el marco de respeto a los derechos humanos. De la mencionada actividad participaron activamente integrantes de la asociación, estudiantes de la escuela y personal completo de la Defensoría del Pueblo.







## CAPÍTULO 2

---

# **ATENCIÓN a las VÍCTIMAS**





## INTRODUCCIÓN

La labor del Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) Santa Fe se asienta en el trabajo interdisciplinario, desde una perspectiva de género, diversidad y cuidados. Durante 2022 se trabajó sobre una serie de campos problemáticos como ordenadores de la labor y propuestas: violencia de género, cuidados y crianzas saludables, situación de calle, acceso a la justicia y redes interinstitucionales. El quehacer en violencias requiere de una mirada sistémica e intervenciones complejas, enriquecidas por pensamientos y procesos reflexivos, que contribuyan a comprender las realidades sobre las que se trabajan para plasmarse en un conjunto de dispositivos destinados a responder de modo superador los padecimientos que diariamente se alojan.

El Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) Rosario interviene interdisciplinaria e integralmente atendiendo a las particularidades de cada caso que se aborda, teniendo en cuenta la subjetividad de la persona que se presenta, la red de contención con la cuenta, las conflictivas familiares, los contextos sociales, las derivaciones, los organismos que intervienen, entre otros, de manera tal que muchas personas (algunas de ellas víctimas) continúan convocando al espacio.

En el año 2022 según el sistema informático “Burgos” fueron iniciados 2875 expedientes en total: en Rosario 938 expedientes; en Santa Fe 689; 445 en Vera, 383 en Venado Tuerto; 225 en Reconquista, 195 en Rafaela. Este número no representa el total de los casos atendidos; ya que durante el año se registraron 8957 intervenciones, que se deben agregar a los casos nuevos iniciados.

La sistematización de la información de la labor del CAV plantea tres ámbitos: familiar, institucional y comunitario, del cual se desprenden temas vinculados a violencias y delitos.

- En **Rosario** el 53 por ciento de los casos del 2022 corresponde al ámbito familiar que se instala, una vez más, como el principal escenario de las violencias denunciadas; el 24 por ciento, al ámbito institucional y el 23 por ciento, al comunitario.

- En **Santa Fe** el 50 por ciento corresponde al ámbito familiar, el 16 por ciento, al comunitario y el 14 por ciento, al ámbito institucional. En la ciudad capital en los casos que corresponden al ámbito institucional el 53 por ciento se clasificaron como violencia laboral.

- En la ciudad de **Vera** el 80 por ciento de los casos se vinculan con el ámbito familiar y dentro de éste los temas de violencia de género y abuso sexual que trabajan de manera articulada con el MPA y con el CAJ.

- En el CAV de **Venado Tuerto** se da el fenómeno de que el 98 por ciento de los casos nuevos ingresados durante el año 2022 corresponden al ámbito familiar y a situaciones de violencias de género.

- En **Reconquista** el 70 por ciento se encasilla en el ámbito familiar, el 16 comunitario y el 14 por ciento en el ámbito institucional.

- En **Rafaela** el 69 por ciento pertenece al ámbito familiar, el 21 por ciento al ámbito institucional y el 10% al ámbito comunitario.



## CENTRO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA ROSARIO

Los temas más relevantes, abordados en el CAV Rosario durante el año 2022 fueron la violencia de género, contra la mujer y diversidades (atravesados por la violencia estructural histórica), la violencia laboral y la violencia contra las infancias.

En materia de violencia contra la mujer se recibieron casos de violencia de diversa complejidad, requiriendo la construcción de estrategias de abordaje acordes a las evaluaciones de riesgo realizadas por el equipo interdisciplinario. Predominan presentaciones en las que se vislumbra una violencia histórica, violencia psicológica, económica, desconocimiento y desinformación generalizada respecto de los derechos que asisten a las víctimas. Imposibilidad al acceso al trabajo fuera del hogar, limitando la disposición de dinero propio y no teniendo acceso al dinero familiar.

El CAV Rosario se distingue entre otras instituciones como un espacio de trabajo que brinda a las personas que están atravesando situaciones de violencia, de extrema vulnerabilidad y sufrimiento, una asistencia integral e interdisciplinaria que apunta al restablecimiento subjetivo de la víctima y al abordaje singular necesario para cada problemática. Se considera que no se trata de dar respuestas unívocas, cerradas, sino de reconocer los recursos y potencialidades de cada persona que se presenta. La función del CAV no apunta a ser dogmática ni aleccionadora, no se trata de juzgar a las víctimas, sino de acompañar y trabajar sobre la complejidad de cada historia.

## NUEVAS OFICINAS PARA LA ATENCIÓN EN EL CAV SANTA FE

En abril del 2022, el Centro de Atención a la Víctima Santa Fe abrió sus puertas en un nuevo espacio para un contacto más directo a la población, ubicándose en la planta baja del edificio original, y al mismo tiempo refuncionalizándose.





Se repensaron las formas organizativas de las áreas de trabajo, buscando una dinámica más integral. Se procuró la generación de un lugar de trabajo que aporte nuevas posibilidades dentro de la organización interna del CAV y del resto de los empleados, y abrir un espacio más cualificado y calificado en un punto estratégico de la ciudad. Este lugar se planificó en función de las tareas que abordan los profesionales del área pensando en brindar un espacio confortable y adecuado para los vecinos y vecinas que llegan a la institución.

Es importante destacar que el CAV trabaja de manera interdisciplinaria, realizando evaluaciones integrales y de riesgo. Por lo que se instalaron salas con mesas de reuniones, equipadas para el abordaje particular de cada situación.

Se priorizó una necesidad, que desde hace tiempo el CAV se necesitaba resolver, que fue la atención personalizada y privada, para brindar un espacio de confianza, seguridad e intimidad a todas las personas que necesitaban exponer situaciones complejas. Teniendo en cuenta, que se asiste de un modo integral e interdisciplinario a todas aquellas personas que resulten víctimas de violencias, abusos y/o delitos.

## ACTIVIDADES DESTACADAS

### **AYUDAS ECONÓMICAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

Desde el área social del CAV Rosario se gestionan diversas ayudas económicas a los fines de afrontar situaciones de extrema vulnerabilidad socioeconómica que atraviesan las mujeres víctimas de violencia de género.

Durante el año 2022 se han elaborado informes socioambientales a los fines de gestionar ayudas económicas excepcionales, para afrontar situaciones graves y urgentes, en casos de violencia de género, hasta tanto se resuelva la incorporación a los programas sociales destinados a tales efectos. A su vez, los mencionados informes son gestionados en el Área Social del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Santa Fe mediante el Programa Accionar. Se realizaron gestiones para la incorporación al programa para víctimas de violencia de género. Su objetivo principal es fortalecer la independencia económica de mujeres y LGBTI+ en situación de violencia de género. Asimismo, se gestionaron inscripciones al registro digital de Acceso a la Vivienda de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo de la provincia de Santa Fe, del Ministerio de Infraestructura y de Servicio Público y Hábitat de la Municipalidad de Rosario.

Se elaboraron informes socioambientales para la eximición del pago de la tasa de radicación en los casos solicitados por migrantes que no pueden afrontar dicho gasto. El mismo es presentado en la Dirección Nacional de Migraciones para la realización del trámite de radicación temporal o permanente, a los fines de regularizar la condición migratoria en nuestra ciudad de Rosario. Esto permite la libre circulación, la obtención de un empleo, el acceso a la salud y a la educación pública en todos sus niveles, la reunificación familiar, según sea el caso, entre otros.



## TRABAJO DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Desde el CAV Rosario se continuó con un trabajo de articulación interinstitucional sostenido tanto con la Unidad de Información y Atención a la Víctima de Violencia Doméstica y de Género del Ministerio Público Fiscal, como así también con la Oficina de Violencia del Género del MPA y Unidad Fiscal de Delitos contra la Integridad Sexual, a los fines de facilitar y acompañar el acceso a derecho de las mujeres, priorizando el resguardo de su integridad psicofísica y las de sus hijas e hijos. También se realizaron articulaciones con el Ministerio de Seguridad en cuanto a la gestión del llamado **Botón de Pánico** y con la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género de la Municipalidad de Rosario.

El CAV Santa Fe llevó a cabo numerosas reuniones interinstitucionales y articulaciones con organismos, instituciones y sectores vinculados a las temáticas abordadas por el CAV, de manera presencial y/o vía zoom. Se participó en mesas de trabajo sostenidas a lo largo del 2022 en relación a Niñas, Niños y Adolescentes, llevadas a cabo por la Defensoría de Niñas, niños y Adolescentes de la Defensoría del Pueblo junto a numerosas instituciones con el objetivo de la co-construcción de un Protocolo de Actuación Interinstitucional en Situaciones de Violencia Sexual contra niños, niñas y adolescentes de la Provincia de Santa Fe. Se formó parte de la Mesa Interinstitucional en relación a las Personas Mayores del Consejo Social de la Universidad Nacional del Litoral, con reuniones frecuentes en dicha sede, a fin de analizar las problemáticas y necesidades de las personas de dicha franja etaria y sus características, competencias institucionales y políticas públicas vinculadas a dicha temática. Así como se apoyó un Proyecto de Ley para la Atención Prioritaria de las Causas Judiciales en las que intervengan Personas Mayores. Se participó de una mesa de trabajo intersectorial en relación a la problemática de Situación de Calle, convocada por el Defensor del Pueblo Adjunto de la Zona Norte, a fin de abordar acciones y políticas públicas llevadas adelante en relación a dicha realidad.

El CAV Rosario trabajó sobre el Caso de Refugiadas por cuestiones de discriminación por su orientación sexual derivado por la ACNUR. Logró convocar a diversas instituciones a los fines de alojar a las víctimas que se encontraban en tránsito en Honduras. Esto se realizó respetando el deseo de las ellas de residir en nuestro país posibilitando que se brindaran los recursos para su acogida en nuestra ciudad, articulando con las instituciones previamente referidas más la Dirección de Diversidad del Ministerio de Igualdad y Género, el Área de Diversidad de la Municipalidad de Rosario y el Área de Migrantes de la Municipalidad de Rosario.

## GRUPO DE MUJERES

Durante 2022 los encuentros del Grupo de Mujeres, que el CAV Santa Fe implementa de forma regular y sistemática desde el año 2013, se desarrollaron mediante modalidad virtual y presencial. Los objetivos de este grupo son el de posibilitar el encuentro, la escucha y la contención; ofrecer información precisa y actualizada en el contexto actual; fomentar el intercambio, las vías de contacto y referencia institucional; y continuar la tarea de sensibilización y prevención de la violencia de género.

● **Grupo virtual de mujeres:** Teniendo en cuenta lo observado durante y pos pandemia en torno a los beneficios del grupo virtual de mujeres, es que se continuó con la propuesta, además de los grupos presenciales. A la fecha se puede reconfirmar la importancia de acercar dispositivos alternativos que contribuyan al acompaña-



miento de las mujeres en situación de violencia, teniendo en cuenta que no sólo amplía las instancias de atención y asistencia en la temática, sino que además responde a los identificados obstáculos con los que se encuentran las participantes para poder desplazarse, con marcadas dificultades económicas, presencia de hijos a su cuidado, complicaciones horarias que se agravan en el traslado, entre otros. Durante 2022, el grupo conformado fue muy heterogéneo, en edades, recursos externos e internos, características e incluso localidad de las participantes, contando con mujeres de Rincón y San Javier.

● **Grupo presencial de mujeres:** La modalidad presencial del grupo ha tenido gran adhesión de las mujeres, tanto de las que ya han integrado el grupo años anteriores como de las que se han incorporado durante 2022, contando con la presencia sostenida de sus integrantes. En el año que importa a este informe se pueden destacar actividades como: encuentro e intercambio con los estudiantes de trabajo social y psicología; también la participación de Florencia Alegre, activista gorda y modelo plus size, donde luego de trabajar con las mujeres sobre estereotipos de belleza, los cuerpos y la imagen de sí misma, se debatió sobre dichos temas y la violencia que se genera socialmente ante los prejuicios y estereotipos instalados al respecto. Además, se trabajó en ejes que atraviesen la violencia como los vínculos y los medios de comunicación, que permitieron a las mujeres seguir reflexionando sobre sus experiencias y la violencia.





## TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN EN VIOLENCIA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

Trascender la palabra, acceder a destinatarios y territorios diversos, convertir las experiencias colectivas en espacios para el debate, incorporando la lúdica y la creatividad, facilitan el trabajo y mirada crítica de temáticas tan complejas como las que se abordan desde el CAV.

Las técnicas grupales como estrategia metodológica favorecen la activación de procesos donde los participantes se convierten en actores activos, más protagonistas de lo construido, en un trabajo de visibilización y ampliación del compromiso colectivo y social en el marco de la construcción de una sociedad más justa y libre de violencias.

En la **Asociación Mutual de Protección Familiar** sus destinatarios fueron mujeres jubiladas entre los 65 y 80 años, etapa vital que resultó muy interesante y favoreció el intercambio y relación en torno a los movimientos y cambios sociales, la permanencia de estereotipos, las dificultades para el reconocimiento en la vida diaria de mandatos que refuerzan la desigualdad, la transmisión intergeneracional de representaciones en torno a roles y funciones en hombres y mujeres. Muchas de las participantes ofrecieron fuertes testimonios en torno a experiencias de violencia (obligatoriedad de permanecer en el hogar, maternidad y mandato de crianza, cuerpos como objetos, violencia obstétrica, trabajo doméstico, entre otras).

En **UTN** es de destacar la participación activa de personal docente y no docente, la integración de conocimientos de encuentro a encuentro, la profundidad de los debates, el interés que mostraron los asistentes, además de la retroalimentación y riqueza que las incipientes conclusiones representan para los profesionales a cargo de la actividad.

**La Casita de las Madres** de la ciudad de Santa Fe aloja progenitores de todo el centro norte de la provincia, atento a las complejidades que abarca el hospital, en su mayoría de Tostado, Reconquista y Avellaneda; como también de San Francisco Córdoba. A partir de la pandemia, comenzó a alojar tanto a mamás como papás de los niños internados, lo cual representó movimientos en su funcionamiento, tanto en cuestiones operativas y de distribución interna como también en torno a dinámicas vinculares, incluso con los operadores. Los encuentros fueron voluntarios, con frecuencia quincenal y por cada uno participaron entre 10 y 12 personas. Entre sus objetivos se encuentran: incorporar el enfoque de género para la prevención de la violencia de género, prevenir violencias en los distintos ámbitos de la vida cotidiana, identificar los roles y estereotipos de género, generar un espacio de escucha, reflexión y debate, reconocer tipos y modalidades de la violencia de género, conocer los recursos del Estado para la prevención y atención de la problemática.

El equipo del Centro de Asistencia a la víctima de la DPSF y el área de género de **UPCN Santa Fe** propusieron la realización de estos talleres para debatir la perspectiva de género, diversidad y derechos con la finalidad de prevenir discriminaciones y violencias en los diversos ámbitos de la vida cotidiana, incorporando una mirada crítica, que mediante el cuestionamiento asigne una redistribución más equitativa de roles, bienes y recursos. Este proceso tuvo por destinatarios miembros de la Feria de Organizaciones Sociales de Santa Fe.

## CAMPAÑA ANIMATE

La “Campaña Animate” es un dispositivo de formato taller lúdico-literario que desde 2015 se lleva a cabo en diferentes escuelas e instituciones de la provincia de Santa Fe. Está destinado a niños y niñas de 4° y 5° grado. La misma tiene dos objetivos principales: la prevención contra los abusos sexuales en las infancias y la promoción de hábitos saludables.

Este dispositivo toma como marco ético-legal la Convención de los Derechos del Niño -específicamente el derecho a una Educación Sexual Integral y a una Salud Integral-, la Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, entre otras; y fue creada para generar un espacio de cuidado dentro del ámbito escolar entendido como el lugar específico donde concurren las infancias.

Durante el año 2022, la Campaña se llevó a cabo 23 veces, llegando a 675 niñas y niños proponiendo un espacio de encuentro, de escucha e intercambio con las infancias para el aprendizaje de habilidades necesarias para detectar y prevenir los abusos, identificar situaciones de peligro, detectar la importancia de los límites, aprender a decir que no y construir estrategias para pedir ayuda, como también expresar emociones.



## REDES QUE CUIDAN

Desde el año 2021 se lleva adelante el dispositivo “Redes que cuidan” en diferentes localidades de la provincia de Santa Fe. Está destinado a referentes de instituciones que acompañan el desarrollo de las infancias. Este proyecto propone generar un espacio de encuentro e intercambio para visibilizar la problemática de los abusos sexuales contra las infancias, y construir una red con doble función: el cuidado de las niñas y el cuidado de quienes las cuidan.

La dinámica de intervención consiste en un mapeo de las instituciones existentes en territorio, la convocatoria al encuentro con el fin de visibilizar la Campaña Animate, y la construcción de un recurso de los circuitos locales; herramientas que el equipo considera fundamentales para el desarrollo de intervenciones cuidadas hacia las infancias.



En el transcurso del año 2022, Redes que Cuidan realizó 22 intervenciones comunitarias en Intiyaco, Garabato, Fortín Olmos, Villa Minetti, Logroño, Villa Ana, Las Garzas, Gálvez, San Carlos, San Agustín, y ciudad de Santa Fe (CAF N° 3, CAF N° 18, Deporte Solidario, Prácticas profesionales de la Licenciatura en Terapia Ocupacional y de Salud Mental, Lic. en Psicología, Trabajo Social). Llegando a un total aproximado de 400 personas que son co-responsables del cuidado de las infancias.

## EXPRESÁNDONOS. ESPACIO GRUPAL.

Este proyecto surgió para ofrecer a las y los adolescentes que transitan procesos de acompañamientos psicológicos individuales en el CAV Santa Fe, un espacio grupal mediado por técnicas artísticas que estimulan la expresión en todas sus formas y generan bienestar físico, mental y emocional, además de promover la creación de nuevas redes de apoyo.

Sus objetivos son: promover la actividad artística como herramienta de prevención y promoción de la salud integral; estimular la creación de redes de apoyo para los y las adolescentes que concurren al CAV; generar un espacio de encuentro mediante recursos artísticos como la técnica de collage y el modelado con arcilla, y favorecer la comunicación, el intercambio y la integración artística y social de los y las participantes.

Es significativo compartir que al finalizar los encuentros, las y los participantes manifestaron estar contentos, con entusiasmo e interés en continuar con los encuentros, compartiendo propuestas y destacando la importancia de la existencia de espacios de intercambio, juego y expresión.



## TALLER DE ARTE Y SALUD MENTAL

Se trabajó de manera articulada entre el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Cultura de la provincia de Santa Fe, dando lugar al entrecruzamiento entre el derecho de asistencia y el derecho al arte y la cultura como formas de vida, expresión y encuentro. El objetivo es brindar espacios de contención, expresión y reflexión a través del arte a personas en situación de vulnerabilidad y riesgo social. Se acompañó de manera sistemática y quincenal a mujeres y disidencias privadas de libertad en la Unidad Penitenciaria N° 4 (cárcel de mujeres) durante 2022.



## **SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL**

El CAV Rosario trabajó en la supervisión y análisis institucional durante el año 2022, bajo la coordinación Edith Benedetti, quien es licenciada en Psicología de la Universidad de Buenos Aires, docente e investigadora de la UBA, con un vasto CV y experiencia en trabajos con grupos en situación de complejidad en las prácticas profesionales. El personal del CAV cree imprescindible trabajar en torno a la protección de los equipos interdisciplinarios que abordan situaciones que involucran a personas afectadas por situaciones de violencia. El contacto cotidiano y directo de las personas de estos equipos con el sufrimiento y traumatización de estas víctimas los sitúa en una posición de alto riesgo para el desarrollo del desgaste profesional.

La supervisión institucional tiene como objetivo principal revisar la propia práctica es una instancia fundamental para poder construir intervenciones institucionales éticas y fundamentadas en un marco teórico conceptual consensuado. A su vez, apunta a facilitar la comunicación al interior del equipo, posibilitando la generación de vínculos laborales que potencien la tarea y un desarrollo profesional pleno.

El CAV Santa FE realizó los encuentros del espacio de supervisión bajo la coordinación de la Psic Andrea Yultek y Natalia Olivera. El ciclo de encuentros se renueva anualmente con la finalidad de reflexionar sobre el quehacer institucional, revisar las intervenciones profesionales y pensar en estrategias de autocuidado.

## **INVESTIGACIÓN SOBRE VIOLENCIA ECONÓMICA Y PATRIMONIAL**

Se comenzó con la investigación “Visibilizando la violencia económica y patrimonial”, a cargo de profesionales de las diferentes disciplinas del CAV y estudiantes de la carrera de Trabajo Social que asisten al CAV Santa Fe.

Los objetivos planteados son dar visibilidad a la violencia económica (VE) y patrimonial, como uno de los tipos previstos en las normativas de protección y prevención de violencias por motivos de género; contribuir a desnaturalizar e identificar episodios de VE en los relatos de las mujeres atendidas en el Cav; evaluar el impacto de la violencia económica en la subjetividad y vida cotidiana de las mujeres.

En diciembre se presentó el primer informe. Se enuncian sólo algunos de los resultados. Según franja etaria, la edad de la víctima es un factor asociado a la denuncia; las mujeres con más de 65 años tardan más en poder hablar y denunciar la violencia, que otras más jóvenes. Según el nivel de instrucción, esta lectura da cuenta que las violencias están en todos los niveles socio culturales, y desmitifica que se producen con mayor porcentaje en los niveles de instrucción más bajos. Según la situación habitacional, de acuerdo a los datos obtenidos sólo el 25.3% de la población atendida es propietaria de una vivienda. No tener a donde ir, no contar con un lugar donde llevar a sus hijos, los obstáculos para tener garantías de alquiler, para contraer créditos, para acceder a la economía formal, son algunas de las variables que tornan a lo habitacional uno de los más grandes impedimentos para salir de la situación de violencia.



## PERSONAS ADULTAS MAYORES

En agosto se realizó en la Sala Feruglio de la Sede Santa Fe el primer encuentro de equipos y referentes que trabajan con personas mayores, a fin de intercambiar modos de intervención, recursos humanos y materiales y dinámica de trabajo de cada organización. El objetivo que se persigue es lograr una mayor coordinación y articulación que mejoren la calidad de vida y el acceso a derechos de las personas mayores.

Estuvieron presentes referentes de la Dirección de personas mayores del gobierno de la ciudad de Santa Fe, del Observatorio de personas internadas en geriátricos y residencias, Dirección provincial de personas mayores, PAMI, Área Salud, Atención Ciudadana y CAV de DPSF.

En Rosario, en el marco del mes en el que se celebra el Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez (junio), el CAV Rosario expuso sobre “La vejez como política pública”, actividad organizada en conjunto con la Universidad Nacional de Rosario. Durante la jornada integrantes del equipo interdisciplinario relataron sus experiencias en el área y plantearon los desafíos que deberán afrontar los organismos públicos para dar mejores respuestas a las demandas del sector.

Cabe destacar que desde hace muchos años la Defensoría del Pueblo en Rosario participa de las convocatorias que realiza el Programa de Adultos Mayores de la UNR, y en 2022 se abordó la vejez desde la perspectiva de las políticas públicas.

El CAV considera que el envejecimiento, las personas adultas mayores, la vejez, los deseos, las necesidades, las cotidianidades no son temas de agenda pública, ni del Estado ni de la sociedad en general y esto es un gran problema porque casi no hay bibliografía actualizada y hay mucha desinformación que circula. El tema de la vejez y el atravesamiento de las temáticas de las personas adultas mayores las trabajamos en toda la Defensoría. Ya sea en el ámbito familiar como en el ámbito institucional, siendo este último, la institucionalización de los adultos mayores, un tema que ocupó mucho al Centro durante la pandemia y la actual pos pandemia que se siguió atravesando en el año 2022.



## MUJERES SORDAS SIN VIOLENCIAS

Se realizaron encuentros con mujeres sordas a fin de generar estrategias de contención y acompañamiento, y de promoción de derechos. Participaron mujeres de la población sorda, integrantes de la Unidad de Atención para Personas Sordas (Uaps) del Hospital Iturraspe, Asorsafe (Asociación Sordos de Santa Fe) y el Centro de Asistencia a la Víctima.

### ASORSAFE:

El año 2022 comenzó con reuniones entre las referentes de CAV y la Subcomisión de Género de Asorsafe, con el fin de planificar y llevar adelante el Primer Encuentro Nacional para Mujeres Sordas, con sede en la ciudad de Santa Fe. Éste se encontraba pendiente desde el año 2020, con motivo de la pandemia de Covid 19. Desde la Subcomisión se planteó una amplia planificación que incluía todos los aspectos de la organización y modalidad para la realización del mismo. En el devenir de los meses, los equipos comenzaron a desarrollar también otros objetivos que posibilitaran la continuidad del trabajo conjunto y mancomunado a corto plazo.

La Defensoría participó de las actividades que se llevaron a cabo con motivo de celebrarse el 50 aniversario de la Asociación de Sordos de Santa Fe, mediante la participación del defensor y del equipo de CAV en el acto inaugural que se realizó en el Museo de Arte Contemporáneo de la UNL.

La grilla de programación que se ideó para la semana del 19 de septiembre -Día Nacional de las Personas Sordas- contó con la participación del equipo de CAV para la planificación y desarrollo de diversas tareas con el objeto de garantizar el acceso a derecho de la comunidad.

El crecimiento y la difusión del vínculo entre la Asociación y la Defensoría redundó en que un número creciente de mujeres solicitaran atención y asesoramiento al equipo de CAV, por situaciones de violencias de las que son víctimas. Ello implicó la realización de abordajes conjuntos con intérpretes y mediadores, en entrevistas que se sostuvieron tanto virtual como presencialmente. Las estrategias de afrontamiento necesarias para la tarea incluyeron articulaciones con equipos del Poder Judicial, de INADI Nación y con equipos locales de comunas del interior de la provincia, entre otros.

## ACCESO A JUSTICIA

Durante el año 2022, el área legal del CAV Santa Fe trabajó fuertemente en garantizar el acceso a justicia de las mujeres e infancias en situación de violencia y vulnerabilidad. Se hizo especial hincapié en el aspecto referido a la eficacia y eficiencia de los mecanismos existentes para garantizarlo.

Para ello se desplegaron diferentes acciones e intervenciones relacionadas al inicio y desenvolvimiento de las acciones judiciales y administrativas a fin que las mismas fueran con perspectiva de género y se realizaran en tiempo y forma, brindando una respuesta adecuada a las situaciones planteadas. De esta manera, se trabajó en el asesoramiento jurídico especializado y a partir de la articulación con las Defensorías Civiles, se realizaron acercamientos entre las partes para efectuar acuerdos extrajudiciales; evidenciando de esta manera, el entrecruza-



miento del derecho de familia y las violencias vivenciadas. Además, se efectuaron reuniones interinstitucionales con el Centro de Acceso a Justicia de Nación y el Centro de Asistencia Judicial de provincia a los fines de conocer el recurso existente en la ciudad en materia civil y penal y realizar un trabajo coordinado, lo cual ha permitido la utilización más eficiente estos recursos.

Respecto del MPA, se generaron canales de comunicación con mayor fluidez para aportar información a la víctima e integrarla a las estrategias de abordaje integral que realiza el CAV. También se profundizó el trabajo con las unidades especializadas de ese organismo y, especialmente, del área de Homicidios a partir de las declaraciones testimoniales, reuniones e informes disciplinarios e interdisciplinarios que han permitido la consecución del proceso, el otorgamiento de elementos para el sostenimiento de prisiones preventivas, la evaluación de riesgo para medidas de protección o la declaración en Cámara Gessel de una víctima adulta, entre otros casos paradigmáticos que se pudieron co-construir con dicho organismo, en resguardo de la víctima.

Asimismo, este área legal ha participado en la realización y exposición de actividades académicas (Congreso Internacional ASI) y jornadas del Colegio de Abogados de Santa Fe, sobre los derechos de las infancias y las personas mayores.

Es necesario mencionar, que las profesionales del área también participan y llevan adelante distintos proyectos interdisciplinarios que se realizan desde el Centro.

## **CENTRO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES SUPERVISADAS DE LAS CARRERAS DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGÍA**

Se continúan llevando adelante durante el año en curso, acorde a las modalidades de cada Facultad. Ello implica una tarea de diagramación de actividades y acompañamiento a los estudiantes a los fines de permitirles enlazar la formación académica con la práctica de la misma, en el marco de las intervenciones del CAV.

La implementación de este proyecto permite articular el ejercicio profesional con la formación académica en las problemáticas abordadas institucionalmente, permitiendo la retroalimentación teórica-práctica de las disciplinas. Resaltar que en este ciclo 2022, están participando cuatro estudiantes de tercer año y tres de cuarto año de la carrera de TS, asistiendo en el primer trimestre los martes y jueves de 13.30 a 15.30 y los viernes de 12 a 14 hs, sujeto a modificación según las actividades que fueran surgiendo. Por ejemplo, estuvieron como observadoras participantes y responsables del registro escrito y fotográfico de los talleres realizados en UTN.

A la fecha de la confección del informe están colaborando en la Campaña Animate, en el proyecto de investigación de Violencia Económica y en el Ciclo de Cine Debate.

## **CICLO DE CINE DEBATE**

Desde el año 2003, el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe lleva a cabo el ciclo de cine-debate, en conjunto con ATE y Cine Club Santa Fe. Este proyecto permite conectar con la comunidad, generando una experiencia diferente que mediante la imagen y el sonido invita a dialogar respecto de problemáticas complejas que nos interpelan como sujetos.



Este año, la temática propuesta es “Los Cuerpos como Espacio de Soberanía”. En el cuerpo se plasman las luchas, los deseos, las angustias y las resistencias, esto nos hace pensarlo como un territorio en disputa, en el que la hegemonía del sistema económico y político trata de hacer de los cuerpos un territorio de otros y otras.

Las películas proyectadas fueron “Yo nena , yo princesa”. Temática: Niñeces trans; “Fragmentos de una mujer”. Temática: Violencia Obstétrica, “El agente topo”. Temática: Adultos Mayores, “The mask you live in” Temática: Masculinidades.

## CINE DEBATE ITINERANTE

Durante el 2022 se llevó adelante, en conjunto con el equipo de Oficina Móvil, en Intiyaco, Fortín Olmos, Garabato, Villa Minetti, Logroño, Las Garzas, Villa Ana. Llegó a 435 adolescentes del norte provincial: 50 Estudiantes 4° y 5° Año de la Escuela Secundaria N° 502, 60 Estudiantes 2° Año de la Escuela Secundaria, 55 Estudiantes 2° y 3° Año de la Escuela Secundaria N° 563, 60 Estudiantes 1° y 3° Año de la Escuela Secundaria N° 300, 65 Estudiantes 2° Año de la Escuela Secundaria N° 300, 45 Estudiantes de 1° a 5° Año de la Escuela Secundaria N° 349, 55 Estudiantes 1° y 2° Año de la Escuela Secundaria N° 557, 45 Estudiantes de 5° A y 5°B de la Escuela Secundaria N° 273.



## Registro Único de Violencia contra la Mujer (RUVIM)

El CAV continúa aportando datos al sistema provincial del Registro Único de Violencia contra la Mujer (RUVIM), centralizado en el Instituto Provincial de Estadísticas y Censos. Conformando las Mesas Interinstitucionales de Trata y participa activamente en el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima de Delito, siendo las y los profesionales que conducen los CAV de Rosario y Santa Fe consejeras y consejeros activos y activos del mismo.

## DERECHO A LA IDENTIDAD. TRÁMITES DE DOCUMENTACIÓN

Desde el CAV Rosario se gestionaron partidas de nacimiento ante los diferentes Registros Civiles de distintas provincias, a los fines de facilitar la regularización de situaciones como inscripciones tardías, renovación de Do-



cumento de Identidad, trámites sucesorios, inscripciones en instituciones educativas, requerimientos laborales entre otros. El derecho a la identidad y la posibilidad de reclamar a partir de la existencia formal que se logra al estar documentado, es tarea fundamental de la Defensoría del Pueblo que brega por los derechos humanos.

## TRATA DE PERSONAS

El CAV Rosario participa activamente de las diversas Mesas contra la Trata, coordinadas por diferentes organismos del Estado. Así, entonces, estuvo presente durante el año 2022 en la primera reunión del año de la Mesa Municipal contra la Trata que se desarrolló en el Palacio Municipal de Rosario. Se destacó el trabajo federal con delegados y delegadas, los programas de restitución de derechos para víctimas como acompañamiento en salud mental, seguridad social, reconstrucción de prácticas laborales y estatuto de acceso a la vivienda. Además, se intercambiaron información sobre la aprobación de leyes que comenzaron a crear cupos laborales en la administración pública y otras iniciativas para garantizar acceso al trabajo a personas sobrevivientes del delito de trata.

Asimismo, el Centro participó en las Mesas Interinstitucionales de Lucha contra la Trata, que encabeza el Comité Ejecutivo de Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas. Valoramos este espacio, que permite tratar de manera interinstitucional esta problemática tan compleja y que requiere un abordaje interdisciplinario, como acordamos todos los que participamos de la Mesa. En estos encuentros se hizo especial hincapié en los tres objetivos estratégicos fundamentales. Garantizar la reconstrucción del proyecto de vida de las personas rescatadas del delito de trata y explotación, profundizar la persecución penal y la importancia de masificar la difusión de la línea nacional, anónima y gratuita 145 para denunciar situaciones sospechosas de explotación sexual, laboral o infantil y el papel importante que tienen los municipios en garantizar la máxima difusión.

Se planificaron un plan de capacitaciones. En el caso del CAV Rosario en el mes de noviembre del 2022 realizó una capacitación a su personal en detección temprana de casos de trata de personas. El encuentro estuvo a cargo de personal de la Dirección Operativa del Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas.

Se trabajó en torno a la conceptualización general de la trata de personas, su marco legal, la trata con fines de explotación sexual y sus diversos modos de captación, las modalidades de coerción, los sistemas sociojurídicos, las estrategias de prevención, las políticas públicas y la restitución de derechos, los circuitos de denuncias y la asistencia a sus víctimas.





## PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES Y ENCUENTROS

Además de lo señalado los equipos del Centro de Asistencia a la Víctima participaron de diversas actividades y jornadas de capacitación y vinculación:

- Participación de las Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctima del Delito 2022, realizadas en la ciudad de Salta, organizadas por el Consejo Federal de Oficinas de Atención a Víctimas de Delito de todo el país, junto a los diferentes Servicios, Centros y Oficinas de todas las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Presencia en el Primer Congreso Internacional “Abusos Sexuales contra las Infancias”, organizadas en la Universidad de la Plata, a través de la Campaña Animate, transmitiendo la valiosa experiencia cosechada a lo largo del año con los aportes y alcances de la misma.
- Asistencia a la Mesa de Trata de Personas conformadas por la Municipalidad de Rosario, el Consejo Deliberante y el Ministerio de Seguridad de la provincia de Santa Fe y el Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas
- Disertación en “La vejez como política pública”, actividad organizada en conjunto con la Universidad Nacional de Rosario el 23 de junio de 2022
- Actividades de Promoción de Derechos Humanos con el Instituto Superior Profesorado de Música Carlos Guastavino y el Instituto provincial Superior del Profesorado de Danza Nro. 5929 Isabel Taboga.
- Participación en “Perspectivas de género y diversidad en el mundo del trabajo”, curso de Formación Sindical, organizado por APEL y la UNR en el que María Laura Pasquero, directora del CAV Rosario fue disertante
- Participación en “Derecho a la Identidad de Género de las Infancias y Adolescencias” a cargo de Esteban Paulón y Valeria Rosso Ponce, el 21 de septiembre de 2022
- Participación en las Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctima del Delito “Victimología e Institucionalidad. Avances y Desafíos”, realizadas en Salta el 6 y el 7 de octubre de 2022. En dicha Jornada la directora del CAV Rosario, María Laura Pasquero presentó la ponencia “Por una igualdad real en Asistencia a las Víctimas” (Vía Zoom)
- Participación en “Diálogos en Contexto de Encierro” a cargo de Alberto Volpi, el 14 de octubre de 2022
- Participación en el “Primer Encuentro de Fortalecimiento de las capacidades de prevención y detección temprana de funcionarios/as y agentes del sector público estatal en materia de trata de personas, explotación y situaciones de violencia” a cargo de Nicolás Del Mastro, de la Dirección del Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de la Región Centro de Santa Fe, el jueves 3 de noviembre de 2022
- Participación en “La visibilización de los derechos invisibles: Cuidados”. XV Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, Ciudad autónoma de Buenos Aires el 7 de noviembre de 2022. La Dra. María Laura Pasquero, directora del CAV Rosario fue disertante.
- Participación en “Justicia Restaurativa: Programa Probemos Hablando Santa Fe”, en la Unidad Penitenciaria de mujeres IV de la ciudad de Santa Fe
- Participación en Ciclos de Sensibilización a través del Cine Debate: ATE y Escuelas Secundarias de localidades Centro Norte de la Pcia de Santa Fe
- Participación en campañas de concientización contra Abusos Sexuales en la Infancia a través de la Campaña Animate, en escuelas de Santa Fe y localidades del Centro Norte



- Participación en Mesas de Trabajo Interinstitucionales con la Defensoría de N.N. y A., la Universidad Nacional del Litoral (Adultos Mayores), la Municipalidad de Santa Fe y otros (Situación de Calle).
- Participación en reuniones interinstitucionales con la Defensoría de NNyA, el Ministerio Público de la Acusación, el Centro de Asistencia Judicial de la Nación, el Ministerio de Igualdad Género y Diversidad, el CTD, el SADOP, la UTN, UPCN, el Servicio Local de Niñez de la Municipalidad de Santa Fe, la Dirección de Mujeres y Disidencias de la Municipalidad de Santa Fe, etc.
  - Trabajo en la elaboración de convenios de trabajo conjunto con UCSF
  - Participación en el 1er Congreso Internacional: Abusos Sexuales contra las Infancias, el 28 y 29 de octubre de 2022 en la Universidad Nacional de La Plata.
  - Trabajo en investigaciones en materia de violencia laboral: “Del dicho al hecho: brechas entre las legislaciones vigentes y su efectiva aplicación en casos de Violencia de Género en entornos laborales”.
  - Dictado del “Programa De Entornos Laborales Saludables” en el Hospital José María Cullen. La actividad promueve recursos restaurativos, busca hacer conocer la normativa vigente y prevenir interferencias a un ambiente viable, sano y benéfico para el desempeño y la convivencia laboral cotidiana.

## VIOLENCIA EN EL TRABAJO

La Defensoría del Pueblo dispone de equipos con amplia trayectoria en problemáticas y temáticas que surgen en el ámbito laboral. Por ser un organismo de DDHH su competencia dentro del mundo del trabajo se hace insoslayable y es desde allí que la población acuda a la Defensoría ante, lo que considera, son vulneraciones en ese sentido. Dentro de las problemáticas que surgen en el sector laboral, tanto público como privado y en cualquier modalidad contractual, la violencia laboral es la más frecuente.

El Centro de Asistencia a la Víctima es la dirección donde se brinda atención, asesoramiento, intervención y seguimiento tanto a denuncias como a presentaciones en casos de violencia laboral, así como un acompañamiento permanente a víctimas y testigos. Estas intervenciones se hacen con especial énfasis en la perspectiva de género y cada situación, si bien se enmarca en las normativas vigentes, se diseña en conjunto con la persona que realiza la denuncia y siempre en acuerdo con ella.

Dado el trabajo sostenido realizado desde la institución en materia de difusión, generación de redes y atención han permitido que la ciudadanía se referencie frente a la violencia laboral en esta Defensoría, llegando a recibir casos en todas las delegaciones de la provincia donde la atención personal hace a la calidad del servicio público brindado. La Defensoría del Pueblo elaboró y presentó, ante las Cámaras Legislativas un proyecto de modificación de la Ley Nº 12.434 de violencia y acoso laboral en Santa Fe, que se adecúa al Convenio 190 de OIT, al cual la nación Argentina adhirió mediante la Ley Nº 27.580.

La Defensoría del Pueblo conforma espacios públicos interinstitucionales y participa activamente de la Mesa Intersectorial para la Implementación del Convenio 190 de la OIT, la Red Sindical de Ambientes de Trabajo Libres de Violencia, la iniciativa Empresas y Derechos Humanos conformada por Defensorías de toda la Argentina. A su vez se realizó durante el año 2022 el programa “Entornos Laborales Saludables” de OMS, con el propósito de alcanzar a miles de trabajadoras y trabajadores del sector salud y fuerzas de seguridad, realizando capacitaciones preventivas en sus lugares de trabajo.



Respecto del año anterior, en el año 2022 las situaciones de violencia laboral que llegaron a atenderse en la Defensoría del Pueblo se incrementaron, llegando a un 20% más. Las demandas provienen, en su amplia mayoría, del ámbito público aunque también se reciben situaciones del sector privado, en este último caso se articula con el área respectiva del Ministerio de Trabajo de Santa Fe. La violencia es un tema complejo atravesado por mandatos estrictos y estereotipados que se sostienen en el tiempo, por lo que los mismos son abordados con la concurrencia de disciplinas en pos de una mirada integral.

## INVESTIGACIONES sobre violencia de género en entornos laborales

Dado que el porcentaje mayor de víctimas de violencia laboral que se atienden en la Defensoría sede Santa Fe son mujeres (70%), desde la institución se lleva adelante una investigación conjunta con la Facultad de Ciencias Sociales de UBA, relativa a **“Las Brechas entre las legislaciones vigentes y su efectiva aplicación en casos de violencia de género en entornos laborales”**. Tal investigación, presentada en noviembre de 2022, arrojó datos importantes a la hora de pensar nuevas y renovadas políticas públicas. Así como dejó en evidencia que no es suficiente contar con un corpus a nivel legislativo que contemple medidas y procedimientos específicos, si no se trabaja en pos de que los mismos se cumplan en la realidad de todos los días. La supervisión y control de que se cumpla la normativa -y la aplicación de consecuencias/sanciones si esto no ocurre- es esencial para avanzar hacia una sociedad libre de violencias.

Para finalizar, es fundamental que toda acción que se lleva a cabo dentro de las instituciones adopte una perspectiva de género y transversalice estrategias vinculadas a ella, que lleguen a impregnarse en todos los procesos, discursos y prácticas cotidianas.

Algunos datos presentados en el trabajo de investigación sobre el período 2019, 2020 y 2021.

**Sector de trabajo de la víctima:** Al explorar el sector de trabajo de la víctima, se destacan el sector salud (34%), los municipios y/o comunas (25%) y la administración central (21%). Además, en un 10% de los casos las personas trabajaban en las fuerzas de seguridad y en un 6% en instituciones educativas. Sólo un 2% pertenecían al Poder Legislativo y a otros espacios no detallados.

**\*Jerarquía de la víctima en relación al denunciado:** En un 70% de los casos la víctima posee una posición de inferioridad en la jerarquía en relación al denunciado. No obstante, en el 16% de ellos se advierte una posición de paridad entre las personas implicadas, y en un 6% de los casos la víctima tenía una posición superior al denunciado dentro de la institución de trabajo.

**Cargo del denunciado.** En los resultados se destaca que en un 48% de los casos los denunciados ocupaban puestos de jefe y/o director de la institución o espacio laboral. En el 18% de los casos los denunciados eran empleados, en el 15% mandos medios y en el 10% presidentes comunales y/o intendentes. En el 6% de los casos no se pudo identificar el cargo del denunciado.

**Tipo de violencia ejercida.** En cuanto a la violencia ejercida, se destaca que en muchos casos las víctimas denuncian varios tipos de violencias. Los resultados reflejan que en un 93% de los casos tienen que ver con el ejercicio



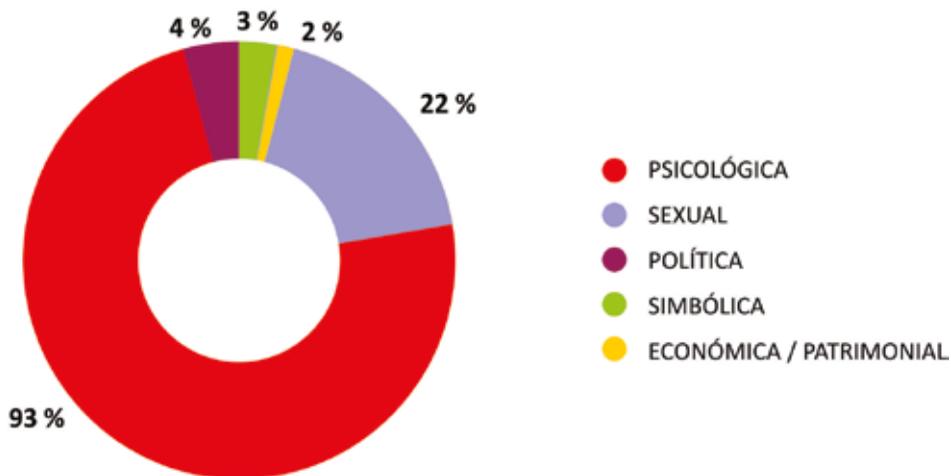
de violencia psicológica. Un 22% de los casos se vinculan con la violencia sexual, un 4% con la violencia física, un 3% con la simbólica y un 2% tuvo que ver con casos de violencia económica y/o patrimonial.

**Denuncia previa en el lugar de trabajo.** Con respecto al camino/ruta seguida por las víctimas a la hora de decidir denunciar las violencias que habían sufrido, se ha encontrado que en un 69% no se ha efectuado denuncia en el lugar de trabajo, en un 22% sí se realiza el descargo previo en dicho espacio, y en un 9% no se registró dicha información en el expediente.

**Aplicación de medidas de protección.** Al indagar acerca de la aplicación de medidas de protección, se ha encontrado que en un 93% de los casos no se habían implementado, a diferencia de un 7% en donde sí se activaron las mismas.

**Respuesta del organismo implicado en la denuncia.** En relación a lo detallado con anterioridad, se exploró la cantidad de situaciones en donde el organismo implicado en las violencias brinda respuesta formal al CAV a partir de la recepción del o los oficios. En un 72% no se ha recibido respuesta, y en un 28% sí han contestado.

**Notificación de finalización de sumario.** Por último, en el 96% de los casos no se ha notificado al CAV respecto de la finalización del sumario administrativo. Sólo en el 4% de los expedientes se encuentra presente dicha notificación.





CAPÍTULO 3

**RESOLUCIÓN de  
CONFLICTOS**





## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En los centros de Mediación de la Defensoría del Pueblo se abordan por vía del acuerdo conflictos de diversa índole, que van desde aquellos de naturaleza familiar hasta los de índole penal. El objetivo es facilitar la resolución de conflictos a través de un procedimiento informal, a fin de lograr un acuerdo rápido entre los involucrados y sin los costos en tiempo, dinero y esfuerzo que llevaría un proceso judicial.

La mediación es un procedimiento al que se puede acudir solo o con abogados para resolver conflictos a través de la colaboración de un tercero -el mediador- que actúa como facilitador, pero sin indicar cuál debe ser su solución. Es una alternativa para resolver conflictos de manera voluntaria, gratuita, rápida, confidencial y creativa. Durante el año 2022 en total hubo 1023 intervenciones de los centros de mediación de la Defensoría del Pueblo en toda la provincia. De ellos, 621 correspondieron al centro-norte y 402 al sur provincial. Es importante destacar que no todas las intervenciones concluyen efectivamente en una mediación.

El total de mediaciones en el territorio provincial fue de 585. De ellas, 383 llegaron a un acuerdo, 170 no lo alcanzaron y 32 continúan en curso.

De las 354 mediaciones realizadas en el centro norte provincial, arribaron a un acuerdo 212, no hubo acuerdo en 126 y 16 permanecieron en curso. Se destaca que se realizaron 240 asesoramientos y 27 facilitaciones.

De las 231 mediaciones realizadas en el sur de Santa Fe, se arribó a un acuerdo en 171, no hubo acuerdo en 44 y 16 se encuentran en curso.

Entre las temáticas más relevantes trabajadas se encuentran fueron de vínculos entre familia, vecinos, conflictos de viviendas, ambientales, comunitarios y de consumidores. Además, cabe destacar, que se trabajaron muchos casos institucionales multipartes, dejando de relieve, que la Defensoría por su carácter de organismo autárquico, es el único que trabaja este tipo de casos.

## CASOS DESTACADOS

**Salud.** Miembros del Consejo de Salud Barrial de Monte Vera requirieron una mediación presencial, institucional y multipartes, para abordar la necesidad de realizar obras de mejora del estado de las rutas provinciales 2 y 5, de las paradas del transporte público y fundamentalmente facilitar y mejorar el acceso al Hospital de la Localidad de Recreo. Tras realizar varios encuentros con representantes de la Secretaría de Transporte de la Provincia, los titulares de la Empresa de Transporte de Monte Vera, el Administrador General de la Dirección Provincial de Vialidad, el Presidente Comunal de Monte Vera y miembros de Padel, surgieron ideas con importantes avances y acuerdos parciales.

**Consumidores.** Un usuario de un Banco se vio impedido de utilizar el servicio de caja de seguridad de la entidad por registrar la deuda de una cuota impaga. Tras presentarse en la Defensoría solicitó un espacio de diálogo con el gerente del Banco. Tras realizar la gestión se realizó la reunión de mediación con concurrencia del solicitante y



la apoderada del Banco, habiendo llegado a un acuerdo.

**Servicios públicos.** Vecinos de un barrio privado de la ciudad de Santa Fe solicitaron una mediación presencial, institucional y multipartes, para trabajar sobre el tema de la adaptación de su instalación eléctrica, luego de la segmentación del servicio, para que cada usuario pueda ser considerado individualmente. Tras dar inicio al proceso se invitó a participar a la Empresa Provincial de la Energía y a los administradores del barrio privado. Tras varias reuniones presenciales que luego derivaron en virtuales se llegó a un acuerdo con un plan de seguimiento telefónico para corroborar el cumplimiento del mismo.

**Convivencia.** Un vecino de la ciudad de Santa Fe solicitó una mediación por los ruidos que generaban las campanas de una parroquia ubicada junto a su domicilio. En primera instancia se convocó al responsable del espacio de adoración y rezo, pero al no presentarse se definió convocar también al Área competente de la Municipalidad de Santa Fe y a la máxima autoridad eclesiástica (el Arzobispado). Finalmente participaron todas las partes generando un espacio de diálogo respetuoso donde se logró armonizar los horarios de descanso del vecindario con el llamado a los fieles a partir del replique de las campanas.

## Participación en actividades y encuentros

- Organización de la capacitación: “Reflexiones sobre cuestiones de género, comunicación no violenta y emociones”, en la Casa de la Cultura de la ciudad de Sunchales (06/09/22).
- Organización y realización de talleres con los practicantes mediadores y con los mediadores comunitarios integrantes de los Registros de Mediadores Comunitarios y Practicantes Comunitarios de la Defensoría del Pueblo.
  - El equipo de mediación se capacitó y actualizó en pos de brindar un servicio de calidad y eficiencia. Algunos de los cursos realizados por parte del equipo fueron: Niños, Niñas y Adolescentes en los procesos de resolución de conflictos; Introducción a la mediación familiar; Curso Rol del Mediador Familiar.
  - Curso sobre “Comunicación Efectiva. Entrenamiento en prácticas de Comunicación No Violenta (CNV)”.
  - Curso Ateneo de Casos: “Repensando la figura del oponente en Mediación Familiar”
  - Taller “Los roles en la Mediación” y capacitación destinada a Mediadores Comunitarios denominada “¿Cuándo la mediación es restaurativa?” realizadas en la sede de APEL en la ciudad de Santa Fe.
- Organización de la capacitación: “Reflexiones sobre cuestiones de género, comunicación no violenta y emociones”, realizada en el Museo Histórico Municipal de la ciudad de Sastre (14/06/22).
- Realización de jornada para los practicantes inscriptos en el Registro de Practicantes de Mediación Comunitaria sobre la dinámica y las distintas alternativas a las que podrían enfrentarse al momento de participar en un proceso de mediación (28/09/22).
- Organización de un ateneo de casos, con la modalidad de cine debate: “¿Violencias sin fin?” donde participaron numerosas instituciones de la ciudad de Santa Fe (28/10/22).
- Se inició un expediente solicitando se constituya la Defensoría como entidad formadora de mediadores ante la Dirección Provincial de Desjudicialización de la Solución de Conflictos Interpersonales de la Secretaría de Transformación de los Sistemas Judiciales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos con el objeto de contribuir a la difusión de la práctica de la mediación y la facilitación del diálogo como herramientas promotoras de la paz social y a la formación de profesionales comprometidos con estos procedimientos.
- Jornadas de capacitación interna en “Gestión Primaria de Conflictos” (17/03/22 y 08/04/22).

- Participación del curso de capacitación para mediadores “Reversibilidad y Auto realización. El tránsito de la polarización a la integración a través de dinámicas lúdicas”, organizado por la Defensoría del Pueblo de Paraná (26/05/22 y 28/05/22).
- Capacitación a estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario en prácticas vinculadas a la mediación en forma de clases teórico prácticas y pasantías con asistencia a mediaciones.
- Jornada de capacitación interna en “Gestión Secundaria de Conflictos” (10/08/22).
- En el mes de octubre se implementaron talleres de Comunicación y Resolución de Conflictos en la Sub Unidad Penitenciaria Nº 2 del Complejo Penitenciario de Rosario, organizados por la Procuración Penitenciaria Nacional.
- Capacitación interna denominada “Taller de Fortalecimiento en Gestión Secundaria de Conflictos” en la localidad de Cañada de Gómez dirigida a las oficinas descentralizadas de la Defensoría (25/11/22).
- Entre los meses de febrero y noviembre el personal de mediación participó del “Programa de formación sobre Promoción y Facilitación del Diálogo en contexto de encierro”, organizado por la Procuración Penitenciaria Nacional.
- Durante los meses de octubre y noviembre dentro del marco “Educación para la Paz” desde el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, se realizaron talleres con estudiantes delegadas/os del complejo educativo Don Bosco de la localidad de Cañada Rosquín.
- Durante los meses de octubre y noviembre se realizaron las jornadas de “Capacitación en Justicia Penal Juvenil” que constaron de seis encuentros presenciales que comenzaron el 18 de octubre y culminaron el 29 de noviembre.
- Participación en la “Jornada de Acceso a los Organismos de Derechos Humanos y a la Justicia para Personas con Discapacidad” organizada por la Defensoría del Pueblo y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (07/12/22).
- Organización de la capacitación “Técnicas Teatrales y Comunicacionales para la Atención al Público” (13/12/22).







## CAPÍTULO 4

---

# SALUD MENTAL



## INTRODUCCIÓN

El Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de los Usuarios y Usuarias de los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe (ORSMSFE) comenzó a funcionar en el mes de mayo sólo con la designación de la titular de la Secretaría Ejecutiva y, por ende, sin equipos interdisciplinarios.

Las situaciones recibidas fueron a demanda y se abordaron desde la Secretaría Ejecutiva, evaluando prima facie la gravedad y urgencia en la vulneración de derechos y atento a la posibilidad de que con la intervención cese la vulneración de derechos.

**TOTAL DE SITUACIONES RECIBIDAS** (período mayo-diciembre de 2022): **257**

PROCEDENCIA: Demanda espontánea: **79** - Denuncia de vecinos/as por personas sin tratamientos: **9** - Solicitud de diversas instituciones sociales: **16** - Juzgado de Familia Nº7: **52** - Juzgado de Familia Nº 3: **48** - Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia: **5** - Dirección Provincial Salud Mental: **5** - Hospital Mira y López: **4** - Órgano de Revisión de Salud Mental Nacional: **1** - Órgano de Revisión de Salud Mental de Entre Ríos: **1** - Hospital Iturraspe: **7** - Otros: **30**

La cantidad de casos trabajados representa un mínimo porcentaje de la real competencia del ORSMSFE, ya que al no estar aún constituidos los equipos interdisciplinarios en pleno, se acordó con los Juzgados y Tribunales la necesidad de un período de espera legal, a fin de ir logrando la instrumentación progresiva en la medida que las posibilidades presupuestarias lo vayan permitiendo.

## ESTRUCTURA PREVISTA POR LA LEY N° 13.737

### Designación de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE

En el mes de mayo de 2022 y, de acuerdo con lo dispuesto por la Resolución 123/22 de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, la doctora Lucrecia María del Huerto Faccioli tomó posesión del cargo de Secretaria Ejecutiva del Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de los Usuarios y Usuarias de los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe (ORSMSFE).

La designación en cuestión fue la conclusión de un proceso de selección mediante el concurso abierto, público, de oposición y antecedentes llevado a cabo bajo estrictas pautas de legalidad, y obedeció a una decisión de política pública de los Defensores del Pueblo a cargo en el entendimiento de la necesidad de la urgente puesta en funcionamiento del ORSMSFE.

El Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de los Usuarios y Usuarias de los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe está compuesto -de acuerdo al artículo 7 de su ley de creación 13.737- por una Secretaría Ejecutiva, un Consejo Directivo y Equipos Interdisciplinarios.



## Conformación del Consejo Directivo

Durante los meses de mayo, junio, julio y agosto se llevó adelante el proceso de conformación del Consejo Directivo de acuerdo a la integración y el procedimiento establecidos por los arts. 9 y 10 de la Ley N°13.733. Tal como exige el artículo N° 23 de la ley 13.733, desde la Secretaría Ejecutiva se realizaron las convocatorias y procedimientos respectivos para la integración del Consejo Directivo. Así, en fecha 13 de mayo, se remitieron notificaciones a la Defensoría del Pueblo, al Ministerio de Salud y al Ministerio de Justicia para que procedan a designar sus representantes. Al mismo tiempo, para las restantes categorías, a saber, personas trabajadoras que se desempeñan en el ámbito del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe, las Asociaciones de Usuarios/as de Salud Mental, las Organizaciones de la Sociedad Civil abocadas a la Salud Mental y/o Defensa de los Derechos Humanos y los Colegios de Profesionales con incumbencia en materia de salud mental, se abrió una convocatoria del 8 de junio al 8 de julio de 2022 para que se inscriban quienes tuvieran interés en representar a los mencionados estamentos. Para eso, se dio publicidad a la convocatoria mediante su publicación en los diarios de mayor circulación en la provincia: El Litoral, La Capital, en el Boletín Oficial y en el sitio web de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe. Cerrada la inscripción, y analizada la documentación relativa a cada una de las personas propuestas, se publicó en la web y se notificó a los domicilios constituidos, el listado de las personas trabajadoras inscriptas que se desempeñan en el Ámbito del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe y de las propuestas como representantes de las Asociaciones de Usuarios/as y de las Organizaciones de la Sociedad Civil. Simultáneamente, conforme al art. 10 de la Ley 13.733, se convocó a la ciudadanía a enviar adhesiones o impugnaciones a las personas candidatas propuestas. Una vez finalizado este proceso, se publicaron las adhesiones recibidas, y se convocó a las Asociaciones de Usuarios/as, a las Organizaciones de la Sociedad Civil, a las Personas Trabajadoras del Ministerio de Salud de Santa Fe y a los Colegios de Profesionales, para que elijan los/as representantes de sus respectivos estamentos por mayoría simple.

Cabe señalar que, durante todo el procedimiento se dio estricto cumplimiento al procedimiento dispuesto por la ley a los fines de garantizar el esquema de integración intersectorial e interdisciplinaria, como también se garantizó la representación equilibrada entre géneros sobre la base de los principios de igualdad y no discriminación.



Como consecuencia de dicho procedimiento, se conformó el Consejo Directivo respetando la integración intersectorial dispuesta por el artículo N° 9, a saber: un representante por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe; dos representantes del Ministerio de Salud, pertenecientes a la Dirección Provincial de Salud Mental de esa jurisdicción; dos representantes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, correspondientes a la Secretaría de Derechos Humanos; dos representantes por los Colegios Profesionales con incumbencias en materia de salud mental; dos representantes de los trabajadores/as que se desempeñen en el ámbito del Ministerio de Salud de la Provincia; cuatro representantes de las Asociaciones de Usuarios/as de Salud Mental de la Provincial; dos representantes de organizaciones de la sociedad civil abocadas a la salud mental y/o la defensa de los derechos humanos.

El Consejo Directivo del ORSMSFE que tiene como objeto delinear las políticas y acciones del Órgano de Revisión, comenzó a funcionar en el mes de septiembre del año 2022 y sesiona una vez al mes de acuerdo con las pautas y el procedimiento establecido en la Ley 13733, de acuerdo con la Disposición N° 001/22 de la Secretaría Ejecutiva.

El 20 de septiembre de 2022 quedó constituido el Consejo Directivo y llevó a cabo su primera reunión plenaria, de la que participaron los Defensores del Pueblo y la Secretaria Ejecutiva del ORSM de Nación, Dra María Graciela Iglesias.

Consecutivamente se realizaron las reuniones plenarias en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, alternando las sedes de Santa Fe y Rosario, atento a la representación territorial de sus integrantes.

### **Hacia la conformación del Consejo Consultivo. Vínculos institucionales**

A fin de coordinar las instancias de constitución del Sistema de Control de Revisión integrado por el Consejo Consultivo, a funcionar en el ámbito de la Procuración General de la Corte Suprema de Justicia de la provincia de Santa Fe, junto al cuerpo de abogados, se concretaron reuniones con el procurador de la Corte Suprema de Justicia de la provincia y con la defensora General de Cámaras de la provincia en los meses de mayo y junio.





Asimismo, se gestionó un encuentro entre las autoridades provinciales encargadas de constituir el Consejo Consultivo local y las autoridades que integran el Consejo Consultivo Nacional, a fin de comenzar a trabajar en forma mancomunada.

Este Consejo tiene como función principal proponer medidas que procuren una óptima defensa e innovación en las políticas de derechos humanos de las personas usuarias de los servicios de salud mental. Por su parte, la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE debe, de acuerdo al decreto reglamentario N° 1369/19, ser enlace con dicho Consejo y coordinar junto al Procurador el funcionamiento del cuerpo de abogados, así como su seguimiento y evaluación.

Dado que el Consejo Consultivo y el cuerpo de abogados deben funcionar en la órbita del Poder Judicial, una vez constituido, se cumplirán las funciones específicas.

### **Equipo interdisciplinario**

Como se expresara, el artículo 7° de la Ley provincial N° 13.733 dispone que el ORSM se compone tanto por la Secretaría Ejecutiva, el Consejo Directivo, como también por equipos interdisciplinarios, quienes tienen a su cargo las intervenciones. Estos equipos deben estar conformados interdisciplinariamente, debiendo priorizarse quienes cuenten con específica capacitación en materia de salud mental, adicciones y derechos humanos, y asegurarse que el personal no posea conflictos de intereses respecto de las tareas encomendadas al órgano de revisión.

Por su parte, el artículo 21 dispone que el Poder Ejecutivo deberá realizar las reasignaciones presupuestarias y/o gestionar los recursos necesarios para el funcionamiento del ORSM, de su estructura orgánica y de los equipos interdisciplinarios.

Por dicha razón se realizaron gestiones ante el Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos tendiente a solicitar se promueva una ley especial que amplíe el presupuesto del año 2022 para contar con los cargos y presupuesto necesario a fin de conformar los equipos interdisciplinarios (Expte SFE 00003151-2022 y el Expte. 02001-0061396-8). Asimismo, los Defensores del Pueblo A/C solicitaron a instancia de la Secretaría Ejecutiva, la categoría programática específica para el ORSM dentro del presupuesto de la Defensoría del Pueblo. Por lo que la conformación de los equipos se encuentra condicionada a la cuestión presupuestaria y a la creación de los cargos.

### **Reglamento Interno y Logo institucional**

La Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE elaboró un proyecto de Reglamento Interno de funcionamiento del órgano, teniendo en consideración la Resolución N°3/2013 del ORSM de la Nación, sobre “Pautas mínimas para la conformación de órganos de revisión locales”, el que contiene recomendaciones acerca de la implementación de estrategias políticas, jurídicas e institucionales que se orienten al efectivo cumplimiento de los principios incluidos en la Ley Nacional de Salud Mental (LNSM) y establece la posibilidad de realizar articulaciones con el ORN a través de convenios de cooperación. Este reglamento permite organizar las atribuciones y facultades conferidas por ley a los distintos estamentos que conforman el ORSM: Consejo Directivo, Secretaría Ejecutiva y Equipo Interdisciplinario. El reglamento interno referido en el párrafo anterior fue aprobado por la disposición Número 2/22.

Además, se consideró necesario contar con un logo propio del ORSMSFE, a fin de construir una identidad simbólica propia, que represente los valores y principios en que se funda el ORSMSFE, inclusión, diversidad, intersectorialidad, interdisciplina, derechos humanos, comunidad, vínculos, lazos, autonomía, capacidad plena y todos aquellos que se encuentran en sintonía con los postulados por la LNSM, CCCN y Convenciones Internacionales que rigen la materia. Por lo que elaboraron varios diseños, los que fueron puestos a consideración del Consejo Directivo en la reunión plenaria de fecha 14/12/22. El Consejo Directivo en pleno aprobó el logo institucional, lo que dio origen a la Disposición 4/22.



## ACCIONES DESTACADAS

El ORSMSFE se encuentra en proceso de constitución, las principales tareas todavía se hallan supeditadas a este tiempo, por lo que la definición de los criterios y las prioridades en las intervenciones se van estableciendo mediante un proceso complejo y dinámico de análisis en el que se entrelaza el momento fundacional del equipo, con las particularidades de cada institución y la singularidad de cada situación, ante graves vulneraciones de derechos que se advierte prima facie y que en virtud de la intervención es posible producir el cese en forma inmediata. Aclarado esto, las acciones destacadas llevadas a cabo desde el ORSM se pueden ordenar en torno a las categorías siguientes.

**EJERCICIO DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO.** Desde la SE se planifican, coordinan y presiden las reuniones mensuales del Consejo Directivo, asegurando el funcionamiento permanente del mismo. Los lineamientos acordados en el CD son ejecutados por la SE.

**PRESENTACIÓN DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA DEL ORGANISMO ANTE LOS HOSPITALES DE LA PROVINCIA.** Presentación de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE y reuniones con los Equipos Directivos de los tres hospitales psiquiátricos que existen en la provincia: Hospital Mira y López, Agudo Avila y Colonia de Oliveros en los meses de junio y julio de 2022 y visitas a hospitales regionales del centro norte.

Visita en el mes de noviembre por parte de la SE del ORSMSFE al Hospital Regional de Vera, donde se llevó adelante una reunión con el Equipo de Salud Mental, junto a la directora y el vicedirector en la que se analizaron las dificultades y fortalezas que surgen de implementar la atención de salud mental en un hospital general con la característica de ser referente del Departamento Vera.



Visita de la SE del ORSMSFE al Hospital Regional de Reconquista, donde junto al equipo de Salud Mental se abordó una situación de suicidio en el nosocomio y se relevaron las condiciones en que se realiza la atención e internación de padecimientos subjetivos, teniendo en cuenta que es el hospital general de referencia del Departamento Obligado.

Jornada Intersectorial en la ciudad de San Javier con autoridades de la Unidad Regional XIV, con la Dirección y equipo de Salud Mental del Hospital Guillermo Rawson, con la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad y la Defensoría del Pueblo Delegación San Javier.

**ATENCIÓN DE DEMANDA ESPONTÁNEA.** En toda situación se realizó una primera escucha y se hizo la articulación con los organismos correspondientes. En este marco y hasta la fecha, se han recibido denuncias fundamentalmente provenientes de familiares, vecinos y vínculos afectivos de las personas usuarias de servicios de salud mental.

- Internaciones involuntarias con privación de comunicación. Se solicitaron informes a los equipos de salud a los efectos de garantizar el debido control de legalidad de la internación y se efectuaron las comunicaciones telefónicas pertinentes o visitas. En aquellas situaciones que así lo ameritaba, se hizo contacto con el/la usuaria/o y/o sus vínculos afectivos. En todos los casos, se gestionaron las medidas para que cese la situación de vulneración de derechos. (Art. 7 Ley de Salud Mental y Art. 7 del Decreto 603/13)

- Internaciones sin criterio clínico. A instancias de familiares de usuarios/as, se intervino en varias internaciones donde se advirtió la falta de situación de riesgo cierto e inminente para sí o para terceros, aún con Juzgados realizando el control de legalidad (Art. 20 Ley de Salud Mental y Art. 41 del CCNA).

- Internaciones de personas mayores en geriátricos. A instancias de las personas alojadas, se abordaron las situaciones desde la perspectiva del respeto a la autonomía de voluntad y la capacidad jurídica.

- Lesiones y maltrato en situación de internación por crisis subjetiva. Se recibió la denuncia por parte de un familiar, ya externada la persona, por lo que se requirió a las autoridades del nosocomio que proceda a deslindar las responsabilidades pertinentes mediante la actividad administrativa de ley y se intervino para garantizar el acceso a la salud por parte de los prestadores de la OS.





- Actuaciones de oficio frente a posibles vulneraciones de derechos. Solicitud de informes, reuniones con equipos tratantes, reuniones con familiares y con las respectivas secretarías de los Tribunales Colegiados de Familia (Santa Fe, Rosario, Reconquista, San Javier).

- Muerte en contexto de internación. Se solicitaron los informes correspondientes en cumplimiento con la Resolución SE N° 15/2014 dictada por el Órgano de Revisión de Salud Mental Nacional que aprueba el Documento sobre muertes en Instituciones Monovalentes de Salud Mental y se realizó reunión con equipo interdisciplinario de salud mental del hospital tratante.

- Personas privadas de la libertad con padecimientos subjetivos y/o consumos problemáticos vinculados a procesos penales. Se realizó un relevamiento de la cantidad de personas con custodia y procesos penales que se encuentran internadas en los Hospitales Mira y López, Agudo Avila y Colonia de Oliveros. El abordaje interministerial e intersectorial de esta problemática constituye una prioridad del ORSMSFE en consonancia con la Resolución 09/22 del ORSM nacional.

**REQUERIMIENTOS JUDICIALES.** Notificación de oficios judiciales sobre internaciones involuntarias, solicitud de informes, entrevista con equipos correspondientes.

**PARTICIPACIÓN EN AUDIENCIAS JUDICIALES A PEDIDO DE LA DEFENSA DE PERSONAS PRESAS CON PADECIMIENTOS SUBJETIVOS.** Desde la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE se gestionaron las evaluaciones por parte de las Juntas Especiales de Salud Mental así como de las guardias de los hospitales. También se participó en el proceso judicial mediante la presentación de escritos.

**REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS.** En general estas solicitudes llegaron desde la Defensoría provincial de Niños, Niñas y Adolescentes ante situaciones de vulneración de derechos. Participación en audiencias judiciales y articulación con las redes comunitarias.

**CREACIÓN DE UN REGISTRO DE INSTITUCIONES QUE BRINDAN ATENCIÓN A LA COMUNIDAD EN SALUD MENTAL Y CONSUMOS PROBLEMÁTICOS.** Se trabajó en un anteproyecto de creación de un registro conforme lo establecido por el artículo 19° de la Ley 13.733. A tal fin se relevó la existencia de registros y datos en la Dirección General de Auditoría Médica, Dirección de Salud Mental, en las páginas oficiales de la Secretaría de NNyA, Dirección de Adultos Mayores y APRECOD).

**RECOMENDACIÓN SOBRE TRASLADO DE LA SALA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL MIRA Y LÓPEZ.** Se dictó la Disposición Número 3/22 en la que se realizó una recomendación sobre el traslado de la Sala de Pediatría del Hospital Mira y López. Si bien la medida del traslado de la sala del Hospital Mira y López al Hospital Iturraspe se tomó con el acuerdo del Consejo de Administración del Hospital Mira y López y de las entidades gremiales que representan al personal, como paliativo ante una insoslayable realidad: la escasez de médicos pediatras y de residentes en esa especialidad, se advirtió que esta medida puede contribuir al fortalecimiento de la condición monovalente del Hospital Mira y López (Psiquiátrico) y por otro lado a la creación de una sala para atención de adolescentes entre 15 y 17 con padecimientos subjetivos y/o consumos problemáticos, lo que implicaría ni más ni menos que la reproducción de un manicomio para jóvenes, en clara contradicción con la Ley Nacional de Salud Mental.



Por lo que se dictó la Disposición N° 2/22 que aprobó el Documento sobre el traslado de la sala de pediatría del Hospital Mira y López, de conformidad con lo acordado por el Plenario del Consejo Directivo del Órgano de Revisión en la sesión del 18 de octubre del 2022, recomendando que la consecuencia de la real falta de especialistas en pediatría no implique un retroceso en cuanto a la plena implementación de la Ley Provincial de Salud Mental N° 10.772/91, Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657 y de los Principios de Naciones Unidas para la Protección de los Enfermos Mentales y para el Mejoramiento de la Atención de Salud Mental, adoptado por la Asamblea General en su resolución 46/119 del 17 de diciembre de 1991, la Declaración de Caracas de la Organización Panamericana de la Salud y de la Organización Mundial de la Salud, para la Reestructuración de la Atención Psiquiátrica dentro de los Sistemas Locales de Salud, del 14 de noviembre de 1990, y los Principios de Brasilia Rectores; para el Desarrollo de la Atención en Salud Mental en las Américas, del 9 de noviembre de 1990 y la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Dicha Recomendación fue notificada a las autoridades correspondientes (Ministerio de Salud, Dirección Provincial de Salud Mental y a la Dirección y al Consejo de Administración del Hospital Dr. E. Mira y López). Con posterioridad a la notificación, la Subsecretaría de Equidad del Ministerio de Salud, por nota n° 14469/22 de fecha 24/11/22, informó que la Dirección Provincial de Salud Mental había adherido a la Disposición, solicitando a esa Subsecretaría que se convoque a la DPSM y a los actores que se estimen necesarios para establecer la estrategia a seguir y la modalidad de llevarla a cabo, dado que se trata de un hospital aún en proceso de transformación y adecuación de la ley 26.657.

## ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Coordinación de acciones con otros organismos públicos con eje en salud mental y derechos humanos.

**Órgano de Revisión de Salud Mental de Entre Ríos.** La Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE conjuntamente con el secretario Ejecutivo del ORSMER y su equipo interdisciplinario llevaron adelante una evaluación sobre la situación de una persona internada en el Hogar un Mundo Feliz de Colastiné Norte, en fecha 23 de mayo de 2022.

**Emprendimiento productivo “Emiliana Empresa Social”.** Reunión con integrantes del emprendimiento productivo “Emiliana”, el Defensor del Pueblo a/c, Jorge Henn, y la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE en virtud de la preocupación por el desalojo del bar que la empresa social tenía en el Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias (CEMAFE) con posterioridad a la pandemia, en la Defensoría del Pueblo en fecha 10/06/22.

Por la importancia que tiene el funcionamiento de un dispositivo alternativo como Emiliana, que integra la Red Federal Cooperativas de Cooperativas Sociales y que vienen desde hace 15 años sosteniendo este proyecto de salud, en sintonía con los principios establecidos en las leyes de salud nacional y provincial y en la Convención de Salud Mental de los Derechos de las Personas con Discapacidad es que consideran oportuno plantear su reclamo ante esta Defensoría y la secretaria ejecutiva del órgano de revisión.

**Subdirección de Accesibilidad y Derechos de las Personas con Discapacidad.** La Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE en fecha 14/07/22, se reunió con la Subdirectora de Accesibilidad y Derechos de las Personas con Discapacidad de la Municipalidad de Santa Fe, en la Defensoría del Pueblo. La reunión tuvo como finalidad articular



en torno a los procesos de determinación de la capacidad jurídica, revisión de sentencias y vigencias de las curatelas; instrumentación y funcionamiento de los sistema de apoyos de las personas a la luz de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, de la Ley de Salud Mental y del Código Civil y Comercial de la República Argentina.

**Secretaría de Políticas de Cuidado y Acción Social.** A requerimiento de la Secretaría de Políticas de Cuidado y Acción Social de la Municipalidad de Santa Fe, se coordinó con la Dirección de Salud Mental y Secretaría de Derechos Humanos de la provincia el trabajo conjunto para lograr la accesibilidad de las personas en situación de calle a la salud integral.

**Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo Sede Rosario.** El CAV de la Defensoría del Pueblo de Rosario solicitó la intervención del ORSMSFE ante la situación de violencia que sufrió un usuario de la Colonia de Oliveros por parte de un custodio, para acordar estrategia en forma conjunta, por lo que se convocó a una reunión de la cual participaron la secretaria Ejecutiva del ORSMSFE, la psicóloga Nadia Gonzalez y la abogada Ailen Bernardi y la Dirección de la Colonia de Oliveros en fecha 6 de diciembre del 2022. Se acordó requerir la intervención del Ministerio de Seguridad a fin de que tome conocimiento de lo sucedido y que tome los recaudos pertinentes a fin de evitar la reiteración de vulneración de derechos por parte de personal a su cargo.

## PROMOCIÓN DE DERECHOS

Debe destacarse que la tarea de promoción estuvo presente en todas las acciones antes descriptas, como línea de trabajo transversal, difundiendo derechos en términos generales y la sensibilización con respecto a las funciones fundamentales del ORSMSFE en particular.

## PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES Y ENCUENTROS

- Reunión virtual con la Directora Provincial de Salud Mental Lic. Celina Pochettino en el marco del inicio de gestión para delimitar funciones y competencias del ORSMSFE (23/05/22).
- Primera reunión virtual con los/as Secretarios Ejecutivos de la Red Federal de Órganos de Revisión que contó con la participación de la secretaria Ejecutiva del ORSMN, Dra María Graciela Iglesias, donde se expuso sobre la situación de los órganos locales en las distintas provincias (24/05/22).
- Participación de la secretaria Ejecutiva del ORSMSFE en la jornada “Avances y Demoras en la aplicación de la Ley Nacional de Salud Mental” organizada por el dispositivo alternativo de salud mental “Radio en la Mira” FM 87.7, en la Biblioteca Comunitaria “Prof. Claudio Vera (26705/22).
- Reunión de la secretaria Ejecutiva del ORSMSFE con Patricia Chialvo, secretaria de los Derechos de la niñez, adolescencia y familia y con Adriana Lusso, subsecretaria de Prevención en Salud y Trayectorias Educativas (24/06/22).
- Participación de la secretaria Ejecutiva del ORSMSFE en la mesa “Debates actuales en torno a la Ley Nacional de Salud Mental” organizada por el Instituto de Derechos de las Personas con Discapacidad del Colegio



de Abogados/as de la ciudad de Santa (07/07/22).

- Presentación del ORSMSFE “Funciones y Atribuciones” ante las distintas Áreas, Direcciones y personal de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe (15/07/22).

- Reunión de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE con las distintas Secretarías de Vulnerabilidad de los Tribunales Colegiados de Familia de la ciudad de Santa Fe tendiente articular mecanismos de notificaciones en cumplimiento de la Ley 26657, (29/07/22).

- Reunión de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE con representantes de las distintas Cajas de Jubilaciones Provincial, Municipal y la ANSES, con integrantes de la DPSM, del Área de Salud, Medio Ambiente y Discapacidad de la Defensoría del Pueblo y con la Subdirectora de Accesibilidad y Derechos de las Personas con Discapacidad de la Municipalidad de Santa Fe a fin de analizar los obstáculos que se generan a la hora de percibir los haberes previsionales por parte de las personas con discapacidad psicosocial (01/09/22).

- Jornada de trabajo de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE con la Subdirectora de Accesibilidad y Derechos de las Personas con Discapacidad de la Municipalidad de Santa Fe, las y los Defensores Civiles Zonales de la ciudad de Santa Fe y el Área de Salud, Medio Ambiente y Discapacidad de la Defensoría del Pueblo a fin de establecer criterios comunes en relación con la declaración de incapacidad, capacidades restringidas y demás temas vinculados con la discapacidad psicosocial (Museo de la Constitución 06/09/22).

- Exposición en la carrera de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Rosario, en la materia electiva “Urgencias en Salud Mental, desafíos en la implementación de Ley Nacional”, invitada por el equipo docente (31/08/22).

- Participación en el XV Congreso Argentino de Salud Mental “Amor y Deseo” Clínica y Política de la Diversidad en Salud Mental, organizado por la AASM, (Buenos Aires 14/09/22 al 16/09/22).

- Exposición de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE en el Foro “Entre la cárcel y el manicomio”, la situación de las personas con padecimiento subjetivo acusadas de cometer delito, organizado por la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario, (22/09/22).

- Participación de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE en “Encuentros de saberes en Salud”, organizado por el dispositivo de salud mental “Radio en la Mira” y la Comunidad, reflexiones sobre la Ley 26657 de Salud Mental y su implementación (Biblioteca Comunitaria Profesor Claudio Vera 29/09/22).

- Participación de la Secretaría Ejecutiva del OSMSFE en la “Presentación del Informe Mundial sobre la Salud Mental de la OMS y articulación con el Plan provincial de Salud Mental en el marco de la Estrategia Federal para el abordaje integral de la salud mental y el convenio OPS/OMS” (Ministerio de Salud de la provincia, Rosario, 05/10/22).

- Participación de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE en la jornada organizada en el marco de la Diplomatura en abordaje de consumos problemáticos, organizada por APRECOD en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario (28/10/22).

- Participación en actividades realizadas en el CEMAR y en el CC Fontanarrosa organizadas por la Secretaría de Salud de la Municipalidad de Rosario en el marco del día Mundial de la Salud Mental: Presentación del ORSMSF y análisis de la implementación del mismo dirigido a equipos de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario, conjuntamente con Tatiana Moreno (Presidenta del Consejo Consultivo Nacional) y encuentro abierto con integrantes del Órgano de Revisión Provincial y usuarios/as dirigidos a equipos de la red, con integrantes del Consejo Directivo del ORSMSFE.



## CAPÍTULO 3

---

# **GESTIÓN de la INSTITUCIÓN**



## GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Aquí se abordan temas relacionados con las acciones desplegadas por la institución más allá de su ámbito de su competencia pero en estrecha vinculación con la labor diaria de atención de problemas y reclamos de la ciudadanía.

También se informa la gestión interna de la Defensoría del Pueblo, donde se incluyen los actos emitidos por la institución, tales como resoluciones, recomendaciones, disposiciones, dictámenes, iniciativas legislativas, como así, la suscripción de convenios de colaboración, actividades de extensión a la comunidad, procesos de formación para el personal, labor junto a organizaciones sociales y participación activa en organismos internacionales.

## RESOLUCIONES, RECOMENDACIONES Y DISPOSICIONES

Los actos emitidos por la Defensoría del Pueblo son de tres clases. La **Resolución** es el acto administrativo previsto por la ley para el pronunciamiento del titular de la institución o los Defensores Adjuntos en caso de vacancia. La resolución puede ser **recomendatoria** (cuando se pide a la administración una conducta determinada o modificar una existente) o de carácter administrativo interno. Por último, la **disposición**, que es el acto administrativo mediante el cuál se procede al archivo de un expediente, ya sea por resolución favorable, desistimiento del quejoso o derivación a la autoridad competente.

### Resoluciones y disposiciones

Durante este período, la defensoría emitió 333 resoluciones y 288 disposiciones de cierre y archivo de actuaciones concluidas en las Direcciones Generales de Atención a la Ciudadanía, de Salud, Ambiente y Discapacidad, de Mediación y Resolución de Conflictos. Asimismo se protocolizaron 4 disposiciones del Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe.

Las Resoluciones se distribuyen del siguiente modo:

- Treinta y siete (37) corresponden a **recomendaciones** Santa Fe y Rosario.
- Siete (7) a **Iniciativas Legislativas** presentadas a las Cámaras Legislativas.
- Tres (3) a la **Defensoría provincial de Niñas, Niños y Adolescentes**.
- Tres (3) a cuestiones institucionales: adhesión al Protocolo Marco para la actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos, aprobación del programa de seguridad privada y derechos humanos y creación del observatorio de violencia de género).
  - Dos (2) a la puesta en funcionamiento del **ORSMSFE**.
  - Doscientos cincuenta y seis (256) refieren a **trámites administrativos internos**, tales como autorización de partidas para gastos e inversiones del organismo, modificaciones y ampliaciones presupuestarias, contratos de alquiler de inmuebles, licitaciones privadas, adhesiones y trámites que refieren al personal de la institución.
  - Veinticinco (25) ratifican **convenios** de cooperación, colaboración y/o vinculación institucional.



## Resoluciones de recomendación

- 1) Resolución N° 055/22 -Expte Sfe - 5191/21- Recomendación al **IAPOS** que cumplimente con el “Deber de Colaboración” prescripto por los artículos 39° y 48° de la Ley 10.396, dando respuesta a lo solicitado mediante Oficios. -
- 2) Resolución N° 056/22 – Expte Sfe -5370/21 - Recomendación al **IAPOS** que cumplimente en forma estricta con el plazo máximo de 15 días para la remisión de informes que se soliciten, establecido en el artículo 39° de la Ley 10.396, en concordancia con el artículo 50° de la ley mencionada.
- 3) Resolución N° 057/22 - Expte Sfe -2737/21 Recomendación al **Ministerio de Salud** de la Provincia de Santa Fe inste las acciones de su competencia tendientes a dar cumplimiento efectivo en el ámbito de los efectores públicos y privados de salud de todos los niveles en la totalidad del territorio de la Provincia de Santa Fe, de las prescripciones contenidas en el Decreto Provincial N° 984/2020 “Protocolo de Acompañamiento al Paciente en el Final de la Vida durante la Pandemia COVID-19”.)
- 4) Resolución N° 058/22 – Expte Sfe-2334/21- Recomendación al **Ministerio de Ambiente** y Cambio Climático inste las acciones de su competencia tendientes a dar respuesta a los requerimientos realizados a través de los Oficios (Comuna de Josefina comenzó a utilizar como basural una cava existente en un predio rural).
- 5) Resolución N° 059/22 - Expte Sfe -2711/21 – Recomendación al **Ministerio de Ambiente** y Cambio Climático inste las acciones de su competencia tendientes a dar respuesta a los requerimientos realizados a través del Oficio sobre los inconvenientes que generaría un frigorífico de pescado “Mauri”, cuya autorización fuera otorgada por la autoridad comunal de Santa Rosa de Calchines.
- 6) Resolución N° 060/22 – Expte Ros 0329/21 -Recomendación a la Subsecretaría de Recursos Naturales del **Ministerio de Ambiente** y Cambio Climático, inste las acciones de su competencia tendientes a dar respuesta a los requerimientos realizados a través de Oficios sobre una denuncia de un particular de la localidad de Villa Minetti, que manifiesta haber sufrido fumigaciones en el establecimiento rural de su propiedad -“El Patito”- realizadas presuntamente por su lindero en contravención a la normativa vigente y aplicable.
- 7) Resolución N° 063/22 - Expte Sfe -4986/21 Recomendación al **IAPOS** inste las acciones de su competencia tendientes a la inclusión de la tecnología anticonceptiva implante subdérmico en el menú prestacional brindado a sus afiliados con cobertura del 100%.
- 8) Resolución N° 069/22 - Expte Sfe -4105/21 y glosado Sfe-1005/22 - Recomendación al **IAPOS** – Cobertura integral de pañales.
- 9) Resolución N° 074/22 - Expte Sfe -5319/21 - Recomendación al **Ministerio de Salud**, ciudadano se agravia en falta de información respecto al resultado de test PCR realizado en el CEMAFE.
- 10) Resolución N° 077/22 – Expte Ros-7465/21- Solicita a la **Empresa Provincial de la Energía** dé respuesta a Oficios .
- 11) Resolución N.º 115/22- Expte Sfe-4776/21 Recomendación al **Enress** intervención en la problemática concerniente a la provisión de agua potable en el Paraje “El Chaquito”.
- 12) Resolución N.º 124/22 Expte Sfe -4548/22 Recomendación al **IAPOS** – Falta de Colaboración oficios sin respuestas – Medicamentos
- 13) Resolución N° 127/22- Expte Sfe- 0362/22 Recomendación al **Ministerio de Ambiente** y Cambio Climático de la provincia de Santa Fe la inmediata intervención en la problemática concerniente a la denuncia de basurales a cielo abierto en la localidad de Zenón Pereyra.
- 14) Resolución N° 128/22- Expte Sfe – 0468/22 Recomendación al **Ministerio de Ambiente** y Cambio Climático



de la provincia de Santa Fe la inmediata intervención en la problemática concerniente a la denuncia por depósito de bidones vacíos de agroquímicos.

15) Resolución Nº 147/22 – Expte Ros -7041/21- Recomendación a la **Empresa Provincial de la Energía**.

16) Resolución Nº 150/22 – Expte Ros-1180/21 - Recomendación al Presidente del Directorio de la **Empresa Provincial de la Energía**, sobre conexión definitiva en Fideicomiso Los Robles Rosario.

17) Resolución Nº 170/22 -Sfe -1569/22 - Recomendación a la **Subsecretaría de Municipios** - comunidades del Pueblo Mocoví - demora en adjudicación de tierras.

18) Resolución Nº 174/22 – Expte Sfe- 1226/21 - Recomendación al **IAPOS** - simplificar trámites de revalidación de bonos y órdenes.

19) Resolución N.º 191/22 – Expte Sfe- 3424/21 - Recomendación al **Poder Ejecutivo Provincial** sobre la situación en las comisarías.

20) Resolución Nº 196/22 – Expte Sfe-1858/22 Recomendación al IAPOS disponga las acciones de su competencia tendientes a la adecuación normativa de la Disposición General Nº 069/2017 a la Ley Nacional Nº 26.862, eliminando todo tipo de restricciones que colisionen con la adhesión formulada mediante la Ley Provincial Nº 13.357.

21) Resolución N.º 210/22 - Recomendar al **Poder Ejecutivo Provincial** inste las acciones de su competencia tendientes al dictado del decreto que disponga la actualización de la escala correspondiente a los aportes personales de los beneficiarios del Sector Pasivo de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la provincia de Santa Fe.

22) Resolución Nº 211/22 -Srj-5/22 Recomendación al Directorio de la **Empresa Provincial de la Energía** - Deber de colaboración.- ciudadano reclama el alta del servicio eléctrico en el inmueble.

23) Resolución Nº 219/22 -Recomendación al **Nuevo Banco de Santa Fe** - Banco Central y Asociaciones -prevención de estafas.

24) Resolución Nº 241/22 – Expte Sfe-168996/19 -Recomendación al **Poder Ejecutivo Provincial**, instando acciones para el dictado del decreto que reglamente la ley provincial 13853. Observatorio Discapacidad

25) Resolución Nº 242/22 -Expte Sfe -3307/22 - Recomendación al **IAPOS** - provisión de material para cirugía.

26) Resolución Nº 245/22 – Expte Sfe-4138/22 - Recomendación al **IAPOS** arbitre las acciones para dar respuestas a los oficios, recuerda deber de colaboración.

27) Resolución Nº 259/22 – Expte Sfe- 3530/22 - Recomendación al **IAPOS** arbitre las acciones para dar respuesta a la afiliada, recuerda deber de colaboración.

28) Resolución Nº 260/22 Expte Sfe-5053/22 -Recomendación al **IAPOS** arbitre las acciones tendientes a reconsiderar aranceles para las prestaciones a favor de las personas con discapacidad.

29) Resolución Nº 272/22 - Expte Ros-6217/22 - Solicita al **Colegio de Abogados de Rosario** informe si existe algún mecanismo (ej. lista de voluntarios/bolsa de trabajo) creado dentro del propio Colegio que pueda proveer de patrocinio letrado a un justiciable, se remite copia a la Corte Suprema. Rosario.

30) Resolución Nº 273/22- Expte Sfe-168064 y 4155461 Recomendar al **Ministerio de Educación** - Asociación Santafesina de Fibromialgia - solicitud de licencias médicas para quienes padecen la patología. - Santa Fe.

31) Resolución Nº 278/22- Expte Ros -5656/22 -Notificar al Gobernador, Ministerio Infraestructura - Colegio de Arquitectos - Preocupación por el posible traslado del Puerto de la Música - Rosario.

32) Resolución Nº 281/22- Expte Ros – 3801/22 Recomendación a la **Empresa Provincial de la Energía** dé respuesta a oficios - ciudadano reclama por grietas en la pared de su domicilio por ménsula con cables. Rosario

33) Resolución Nº 285/22 – Expte Sfe – 6329/22 - Recomendación al **IAPOS** - Cobertura Medicamentos -Protocolo de Atención - Santa Fe

34) Resolución Nº 298/22 – Expte Sfe- 5040/22 - Recomendación al **IAPOS** - de respuesta a oficios - medicamentos.



- 35) Resolución Nº 306/22 – Expte Ros -8735/22 - Recomendar a la **Administración Provincial de Impuestos (API)** - emisión de boletas patente 2023.
- 36) Resolución Nº 312/22 – Expte Sfe – 5731/22 - Recomendación al **IAPOS** - de respuesta a afiliado -Medicación para dolores crónicos.
- 37) Resolución Nº 326/22 -Expte Sfe-4037/22 - Recomendación al **IAPOS** – Provisión Implante.

## Dictámenes

El dictamen es una opinión jurídica no vinculante que sirve como acto preparatorio de un acto administrativo emitido por la autoridad. Desde el área de Asuntos Jurídicos se realizaron los siguientes dictámenes durante el presente período.

- Expedientes N.º 01004-150388/18. Dictamen respecto a la admisibilidad por parte de la Defensoría del Pueblo del Recurso de Apelación interpuesto por un quejoso en el marco del Concurso para la selección del/la Titular de la Secretaría Ejecutiva del Órgano de Revisión y Promoción de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud Mental.
- Expedientes N.º 140733/17 - N.º 171477/17 - N.º 161431/19. Dictamen respecto a la modificación de la Resolución Nº 173/2017 por la cual se creó el Registro de Mediadores Comunitarios
- Expte. N.º 1004-0005035/2021 dictamen respecto a Licitación Privada N.º 4/2021.
- Expte. N.º 48512/2007 y su agregado 01004-00175008/2019 dictamen respecto de la solicitud efectuada por una agente en cuanto a licencia por designación en un cargo en una dependencia del Poder ejecutivo.
- Expte. N.º 48630/2007 dictamen respecto de la solicitud efectuada por los herederos de un Agente fallecido en concepto de salarios, SAC, vacaciones, indemnización y todo otro concepto que pueda corresponder.
- Expediente N.º 1004-0149077/2018 dictamen respecto a considerar el modelo de prórroga de contrato de locación de inmueble donde funciona la Delegación de San José del Rincón.
- Expediente N.º 1004-0006618/2022 dictamen respecto al proyecto de contrato de locación de inmueble para la nueva delegación de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Santo Tomé.
- Expediente N.º 1004-0005541/2022 dictamen respecto a pase a Planta Permanente a las/os agentes que se desempeñan en la Defensoría del Pueblo Zona Centro Norte y Zona Sur en la Planta Temporaria.
- Se intervino en el control jurídico de pliegos de llamados de licitaciones.

## Iniciativas legislativas

La ley concede a la Defensoría del Pueblo la prerrogativa de la Iniciativa Legislativa, que consiste en la facultad de presentar proyectos de ley para su tratamiento en la legislatura provincial. Esa potestad sólo la tienen diputados, senadores, gobernador y la Defensoría del Pueblo.

Durante 2022 la Defensoría del Pueblo ingresó al Poder Legislativo provincial 7 proyectos tendientes a modificar leyes vigentes, a saber:

- **MICROMEDICIONES DE VOLÚMENES** Mediante Resolución Nº 100/2022 se propuso que en toda nueva conexión del servicio de agua potable prestado por la empresa estatal Aguas Santafesinas S.A. se realice bajo el régimen de registro de micromediciones de volúmenes. Asimismo, se propuso ordenar a la empresa estatal



Aguas Santafesinas S.A. que confeccione un programa y que sea presentado al Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendiente a que en un plazo no mayor de 5 años todas/os las/os usuarias/os del servicio cuenten con el régimen de micromedición de volúmenes y que se invite a las Comunas y Municipios dónde el servicio de agua potable sea prestado por Cooperativas a que establezcan un plan tendiente a alcanzar la medición de todos los consumos.

- **SISTEMAS DE ENERGÍA ALTERNATIVA.** Mediante Resolución N° 101/2022 se elevó a la Legislatura proyecto de ley consistente en disponer que en toda nueva construcción en altura bajo el régimen de propiedad horizontal con fines residenciales la instalación de grupos electrógenos y/o generadores de energía y/o sistemas de energía alternativa. Además, el proyecto contempla que la obligación de compra, instalación y puesta en funcionamiento del sistema queda en manos de las empresas desarrolladoras y constructoras responsables del proyecto, previa aprobación de la Empresa Provincial de la Energía y acreditando el cumplimiento de las disposiciones de seguridad, salubridad y medio ambiente vigentes y a aprobarse por las autoridades competentes, quedando excluidas las construcciones inferiores a tres pisos de alto inclusive.

- **LEY PROVINCIAL DE VIOLENCIA LABORAL.** Mediante Resolución N° 224/2022 se propuso modificar la Ley Provincial N° 12.434 de “Prevención y Erradicación de la Violencia Laboral” con el fin de adecuar la misma al Convenio sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el mundo del trabajo Número 190, adoptado por la Conferencia Internacional del Trabajo, en su 108ª Reunión, en Ginebra, del 21 de Junio de 2019, el que fuera posteriormente aprobado por Ley Nacional N° 27.580. Este proyecto contempla la modificación de 9 artículos y propone 2 nuevos artículos. Mediante el mismo se amplía el ámbito donde puede ejercerse violencia y/o acoso laboral como así también quienes pueden ser víctimas y victimarios, se proponen medidas provisionales y se incluye particularmente la violencia y el acoso por razón de género. Se ordena la creación de programas de prevención y de protocolos de actuación.

- **CONTROLES DE ALCOHOLEMIA.** Mediante Resolución N.º 225/2022 se propuso modificar la Ley Provincial N° 13133 mediante la cual la provincia adhiere parcialmente y hace reservas respecto a la Ley Nacional de Tránsito N°24.449, específicamente, la iniciativa tiende a la unicidad y cohesión en materia de controles de alcoholemia realizados en Comunas y Municipios respecto a los límites que determinan la responsabilidad del conductor.

- **CENTRO DE MEDIACIÓN.** Mediante Resolución N.º 263/2022 se propuso el reconocimiento legal del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos que funciona dentro de la Defensoría del Pueblo desde el año 1995.

- **FORMATO DE LOS INFORMES ANUALES.** Mediante Resolución N.º 264/2022 se propuso modificar la ley de creación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe en la parte relativa a la relación con la Legislatura y el formato de los informes que se deben presentar.

- **CUIDADOS PALIATIVOS.** Mediante Resolución N.º 303/2022 se propuso iniciativa tendiente a la modificación de la Ley N° 13.166 de Cuidados Paliativos mediante adhesión a Ley Nacional N° 27.678.

## ACTUACIONES DESTACADAS

**Corte Suprema de Justicia de la Nación.** Desde la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Iniciativa Legislativa se patrocinó durante este período la presentación de los defensores del Pueblo ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación en la Audiencia Pública informativa convocada en el marco de los autos Asociación Civil Macamé y otros c/ Estado Nacional Argentino- PEN s/ amparo ley 16.986. FRO 68152/2018.



**Audiencias Públicas.** Durante el período también se destaca la elaboración de las presentaciones para las audiencias públicas para poner en consideración aumentos tarifarios de las siguientes empresas proveedoras de servicios públicos: Aguas Santafesinas SA, EPE y Litoral Gas.

**Planes de autoahorro.** Los defensores del Pueblo a cargo Gabriel Savino y Jorge Henn mantuvieron una reunión en la Inspección General de Justicia para analizar en conjunto la problemática de los planes de autoahorro. Los defensores destacaron que ese organismo nacional haya emitido una resolución tomando alguno de los planteos formulados para responder a quejas de la ciudadanía, pero pidieron continuar trabajando para resolver todos los aspectos de esta problemática. También se elaboró un documento con propuestas en la temática planes de autoahorro para ser presentado ante Inspección General de Justicia por parte de ADPRA.

**Trabajo en redes.** Se destaca la participación de la Defensoría del Pueblo a través del área de Asuntos Jurídicos y Análisis Normativo en un panel en la jornada logística realizada en la Bolsa de Comercio de Rosario en el marco del Programa de Aceleración de Organizaciones de la Sociedad Civil, que coordinaron la Fundación de la Bolsa de Comercio de Rosario, el Banco de Alimentos de Rosario (BAR) y la Fundación Rosario. El encuentro tuvo como objetivo el establecimiento de redes entre organizaciones de la sociedad civil de la ciudad de Rosario y sus alrededores, y en ese espacio la Defensoría se puso a disposición como canal de participación democrática y su capacidad de promover e incidir en políticas públicas.

**Recomendaciones al Nuevo Banco de Santa Fe SA frente a estafas y fraudes bancarios.** En virtud que en el último año se multiplicaron las consultas y reclamos de ciudadanos/as que manifestaron haber sido víctimas de delitos de estafas consistente en la obtención fraudulenta de los datos necesarios para acceder a cuentas bancarias mediante canales electrónicos y luego proceder a realizar alguna o varias operaciones de transferencias de fondos; adelantamientos de haberes, venta de moneda extranjera y toma de préstamos en todos los casos seguido de la disposición de los pesos obtenidos mediante transferencias y triangulaciones bancarias a cuentas a nombres de tercero, desde el Área se elaboró proyecto de Resolución que fuera firmada por las Autoridades y mediante la cual se hicieron recomendaciones específicas al Nuevo Banco de Santa Fe S.A.

**Acceso a la salud.** En virtud de los reiterados reclamos recibidos de afiliados a la Obra Social IAPOS, se inició un expediente de oficio por parte de la Dirección General de Asistencia Técnica en Salud, Discapacidad y Ambiente, en el marco del cual se elaboró una Resolución emitida por la Defensoría, y por la cual se reiteraron una grupo de recomendaciones efectuadas con anterioridad:

1. Que la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social brinde respuestas rápidas y eficaces a sus afiliadas y afiliados respecto a los problemas en la cobertura de medicamentos con relación a: plazos de entregas, reducción de porcentajes de coberturas y suspensiones de los beneficios de excepción, modificaciones intempestivas en las marcas comerciales, plazos breves en las autorizaciones de tratamiento en enfermedades crónicas y por discapacidad requiriendo renovaciones frecuentes de historias clínicas respaldadas por nuevos estudios médicos, limitaciones en la cantidades autorizadas alegando “saldos insuficientes”, demoras en la provisión de medicación oncológica y denegatorias reiteradas sobre ciertas drogas particulares.

2. Que la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social modifique el protocolo de atención al/la afiliado/a de forma tal que se resuelva a la brevedad la forma y modalidad de dar respuesta directa y eficaz (desde el mismo convenio) a los reclamos de sus afiliados para facilitarle el acceso a la medicación, previa gestión indispensable para ello.



3. Que la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social arbitre los medios necesarios para solicitar al Convenio que las denegaciones de medicación a los afiliados sean avaladas y suscriptas por los auditores médicos intervinientes.

**Violencia de género.** Se elaboró la Resolución que aprobó la creación del Observatorio de Políticas Públicas dirigidas a la Protección Integral de Mujeres en situación de Violencia de Género en la provincia de Santa Fe que se agrega en Anexo único a la presente, que funcionará bajo la órbita de la Dirección del Centro de Asistencia a la Víctima de la zona sur y estará abierto a su participación para todas y todos las/os Agentes que quieran integrar el mismo.

**Impuestos.** Se elaboró la Resolución que recomienda a la Administración Provincial de Impuestos que las boletas del tributo de Patente Única sobre Vehículos correspondientes al periodo fiscal 2023 sean emitidas conforme al beneficio otorgado por la Ley N.º 13781 Art. 7º y Decreto Reglamentario N.º 3124/2019 según listado informado por la autoridad de aplicación. Asimismo, se recomendó a la Administración Provincial de Impuestos difundir a todas sus dependencias, Municipios, Comunas y contribuyentes los alcances de la Ley N.º 13781, específicamente en lo que respecta a los incentivos aprobados en el artículo 7º de la normativa, con la correspondiente publicidad del listado informado por la autoridad de aplicación y la determinación de un mecanismo de devolución del tributo para aquellos contribuyentes titulares de vehículos alcanzados por la Ley 13781 a los que se les hubiese cobrado el impuesto en los periodos donde se encontraba en vigencia el incentivo y su correspondiente reglamentación, informándose a aquellos el procedimiento a realizar y la documentación e información que deben presentar a estos fines.

**Espacio público.** Se elaboró una Resolución en expediente iniciado por el reclamo y la preocupación de un ciudadano a raíz de la posible reubicación del “Puerto de la Música”.

**Discapacidad.** Se elaboró Resolución recomendando al Poder Ejecutivo Provincial el dictado del decreto que reglamente la Ley provincial 13853 cuyo objeto es promover, proteger y asegurar el goce pleno en condiciones de igualdad de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad.

**Empresas y Derechos Humanos.** Se elaboró Resolución de Adhesión al Protocolo Marco para la actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos, elaborado por la Defensoría del Pueblo de la Nación, en conjunto con defensorías locales, y en alianza con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), que se incorpora como Anexo I, a fin de contribuir al desarrollo y cumplimiento de los 31 Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y Derechos Humanos.

En este contexto, también se elaboró la Resolución que Aprueba Programa de Seguridad Privada y Derechos Humanos.

## CONVENIOS SUSCRITOS Y PROTOCOLIZADOS MEDIANTE RESOLUCIÓN

Durante 2022 la Defensoría del Pueblo celebró convenios con diversas instituciones y organizaciones a la búsqueda de optimizar el cumplimiento de sus funciones y objetivos. Para hacerse operativo, cada convenio es protocolizado mediante una resolución que lo pone en funcionamiento.



- 1) Resolución 009/22 Sfe 411/22 -Convenio de Vinculación y Colaboración con la **Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco**
- 2) Resolución 010/22 Sfe 412/22 - Convenio con la **Asociación Civil Acceso a los Derechos**
- 3) Resolución 071/22 Sfe- 139373/17 -Convenio con **Centro de Estudios Legales y Sociales – CELyS**
- 4) Resolución 104/22 Sfe -88892/12 -Convenio Marco con la **Municipalidad de Laguna Paiva – Oficina de Atención y Mesa de Entradas -**
- 5) Resolución 116/22 Sfe-1803/22 -Convenio Marco con el **Colegio Profesional de Enfermería**
- 6) Resolución 117/22 Sfe-1803/22 - Convenio Especifico con el **Colegio Profesional de Enfermería**
- 7) Resolución 120/22 Sfe-1851/22 - Convenio Marco **Universidad Tecnológica Nacional Santa Fe**
- 8) Resolución 134/22 Sfe-2170/22 -Convenio Marco con el **Servicio Provincial de Defensa Penal**
- 9) Resolución 135/22 Sfe-139960/17 - Convenio Especifico la Facultad de Psicología de la **Universidad Católica de Santa Fe -Prácticas Profesionales Supervisadas de la Carrera de Licenciatura en Psicología**
- 10) Resolución 139/22 Sfe-2417/22 - Convenio Marco con la **Fundación Nueva Generación Argentina**
- 11) Resolución 153/22 Sfe-2942/22 - Convenio Marco con el **Taller Ecologista**
- 12) Resolución 160/22 Sfe-3188/22 Convenio Marco con la **Municipalidad de San Genaro – Oficina de Atención y Mesa de Entradas**
- 13) Resolución 161/22 Sfe-3186/22 - Convenio Marco con la **Municipalidad de Sauce Viejo – Oficina de Atención y Mesa de Entradas**
- 14) Resolución 168/22 Sfe-3274/22 - Convenio Marco con el **Colegio de Abogados Segunda Circunscripción Judicial de Santa Fe**
- 15) Resolución 169/22 - Sfe-3258/22 - Convenio Marco de Cooperación con el **Cuerpo Consular Rosario**
- 16) Resolución 175/22 – Sfe -100309/13 - Acuerdo Complementario al Convenio de Cooperación **Ministerio Público de la Acusación** a agenda sobre Empresas y Derechos Humanos y del protocolo marco para las actuación de Defensorías del Pueblo en Empresa y Derechos
- 17) Resolución 176/22 - Sfe-3419/22 - Convenio Marco con el **Colegio de Corredores Inmobiliarios de Rosario**
- 18) Resolución 276/22- Sfe-6111/22 - Convenio Marco con el **Colegio de Ingenieros Especialistas**
- 19) Resolución 297/22 -Sfe-6434/22 - Convenio Marco la **Municipalidad de Totoras – Oficina de Atención y Mesa de Entradas**
- 20) Resolución 301/22 -Sfe-0411/22 - Convenio de Vinculación y Colaboración Institucional con la **Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco**
- 21) Resolución 307/22 Sfe-6535/22 - Convenio Marco con la **Universidad FASTA**
- 22) Resolución 308/22 Sfe-6535/22 - Convenio Especifico con la **Facultad de Ingenieria de la Universidad FASTA – Observatorio Proyecto conjunto “Estudio sobre Cibercrimen en la ciudad de Santa Fe”**
- 23) Resolución 316/22 Sfe-6897/22 - Convenio Marco de Cooperación con la **Municipalidad de Rufino – Oficina de Atención y Mesa de Entradas**
- 24) Resolución 320/22 Sfe-136828/17 - Convenio Especifico de Colaboración con el la **Universidad Nacional de Rosario**
- 25) Resolución 327/22 Sfe-144532/17 -Convenio Especifico con la **UNL Cs. Económicas – Encuesta sobre cibercrimitos en la ciudad de Santa Fe.**



## COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Las actividades de comunicación emprendidas desde la institución supone la generación cotidiana de contenidos sobre las acciones, resoluciones y actividades llevadas a cabo por la Defensoría. Esta labor incluye la redacción de comunicados de prensa, tomas fotográficas, grabación de videos y generación de piezas gráficas y audiovisuales, gestión del sitio web institucional ([www.defensoriasantafe.gov.ar](http://www.defensoriasantafe.gov.ar)) y de las cuentas de Twitter,

Facebook, Youtube y Google Negocio, como así también, el envío de materiales a medios y periodistas de la provincia a través de un sistema de envío masivo.

Es preciso señalar que en este período se creó el Grupo de Redes, un área especializada en la zona norte con alcance provincial, que fue capacitada por expertos internacionales para desarrollar la comunicación a través de redes sociales. Desde allí, y con el lenguaje propio de esas redes, se fue reflejando periódicamente el accionar de la Defensoría y de los defensores en sus actividades cotidianas.

Durante 2022 se destaca especialmente la difusión del Congreso Internacional de Mediación que se llevó a cabo en la Bolsa de Comercio de Rosario. Para ello, se concretó la cobertura de las diferentes actividades que se realizaron antes, durante y después de esta importante actividad. También se realizó una cobertura en tiempo real para Twitter del Congreso, con imágenes y textuales de los participantes. Se acordaron con productores, periodistas de radios y canales de televisión, entrevistas, tanto en estudios como en la sede de la Defensoría del Pueblo y en la Bolsa de Comercio, con algunos de los expertos que acudieron a Rosario para participar del Congreso. Toda la información fue vertida en comunicados enviados a la prensa y publicaciones en la web y redes sociales de la institución y también fue puesta a disposición de otras direcciones que la solicitan para diversos fines. De igual modo, se compartió con instituciones que apoyaron el encuentro, como el Rotary Club, la Bolsa de Comercio, el Cuerpo Consular Acreditado en la ciudad de Rosario, la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (Adpra) y otros. Se realizó la cobertura del Plenario de Adpra que se llevó a cabo en el marco del Congreso



de Mediación y también se difundió la XXVIII Asamblea General y XXVI Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson, realizados en México.

Si bien ese Congreso fue la actividad más importante del año, las áreas involucradas en la comunicación institucional, prensa y difusión de las acciones de la Defensoría del Pueblo cumplieron durante el período con su labor cotidiana de cobertura de las diferentes actividades de los defensores (también directores o equipos de gestión), así como de las resoluciones y oficios que así lo ameritaron.

También se confeccionaron mensajes con recomendaciones y/o advertencias relacionadas con temas de actualidad y de interés para la ciudadanía. En tal sentido, se destaca que durante el período tuvieron mucha repercusión las acciones vinculadas a las estafas virtuales y los robos de información para el acceso a cuentas bancarias de terceros víctimas.

Respecto de este tema, la Defensoría del Pueblo advirtió a la comunidad sobre buenas prácticas y solicitó a entidades bancarias y al Banco Central de la República Argentina (BCRA) adoptar medidas. En tal sentido, se redactaron los textos y también se diseñaron las imágenes. Además se confeccionaron y pusieron textos a disposición del Grupo de Redes. Estas campañas de advertencia tuvieron una gran respuesta de la comunidad digital.

Asimismo, se le dio cobertura y difusión al lanzamiento de la campaña “Tu espera tiene un límite”, la cual se abordó conjuntamente con la Cámara de Diputadas y Diputados de la Provincia, la Dirección de Derechos y Vinculación Ciudadana de la Municipalidad de Santa fe, la Red Argentina de Consumidores y la Dirección de Adultos Mayores de la Municipalidad de Rosario. Lo mismo sucedió con la participación de la institución en el “Programa de Aceleración de Organizaciones de la Sociedad Civil”, llevado adelante en la Bolsa de Comercio.

A su vez, se hizo difusión respecto de la constitución 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 (ORSM) con la publicación de solicitadas, anunciando el llamado a constituir el Consejo Directivo y los pasos posteriores.

En la misma línea, se confeccionaron comunicados y tomaron fotografías y videos de las numerosas actividades de capacitación y difusión que se brindaron tanto de manera interna como externa. Las vinculadas a temas ambientales, las de Justicia Penal Juvenil, el Seminario de Violencia en Entornos Digitales Violentos y las capacitaciones brindadas por la Dirección de Descentralización para los encargados y encargadas de sus oficinas, solo por mencionar algunas.

Cabe destacar que es también desde las áreas de comunicación y prensa que, respondiendo a la demanda de las diferentes Direcciones, se confeccionaron los materiales gráficos utilizados para la promoción de los mencionados encuentros.

Finalmente, cabe destacar la cobertura de actividades de los defensores y directores en distintos puntos de la provincia, como la jornada llevada adelante en la Plaza Pringles en conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos o la plantación de árboles en distintas localidades donde la institución tiene oficinas, en el marco de distintas acciones de concientización ambiental.



## FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Desde el Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública de la Defensoría del Pueblo (creado mediante Resolución N° 346/21), el área de Estrategia y Gestión tiene a cargo la organización, la logística y la comunicación interna correspondiente a las actividades de formación y capacitación del personal.

Sin lugar a dudas, la actividad de formación y capacitación más relevante del año fue el “Congreso Internacional de Mediación: El abordaje del Conflicto en la Agenda Global”, realizado en formato presencial y virtual los días 5, 6 y 7 de julio. La actividad demandó la activa participación de la mayoría de las áreas de la institución en el trabajo de organización durante los seis meses previos, durante el encuentro y en las actividades posteriores, especialmente en aquellas tendientes a la confección de la publicación que recopila las experiencias vertidas.

No obstante lo expresado, durante el período se abordaron de manera presencial y virtual importantes proyectos desarrollados en conjunto entre distintas áreas de la Defensoría del Pueblo y en conjunto con otras instituciones, entre los que se destacan los siguientes.

- **Ciclo de capacitación del Banco de Santa Fe** dirigido al personal de la Defensoría del Pueblo en **Seguridad bancaria y herramientas de inclusión financiera**, dictado a lo largo de 2022 en 4 módulos, a saber: 1. “Seguridad y prevención de estafas”; 2. “Protección al usuario financiero”; 3. “Bancos y medios electrónicos de pago. Home Banking y Mobile Banking. Medios de pago de mayor utilización. Debin. Medios electrónicos: billetera electrónica, POS móvil y botón de pago. Proveedores de servicios de pago (PSP)”; y 4. “Cajeros Automáticos y Terminales: nociones generales, tipos, consejos de seguridad y claves. Regulación y aspectos básicos”.

- **“Taller de Capacitación y Difusión para Autoridades y Organismos Públicos de Defensa del Consumidor”**, organizado por la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros del BCRA (01/04/22).

- **Campaña “Animate”** desplegada en diferentes establecimientos escolares del centro norte provincial por profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría, contra el abuso sexual y la promoción de hábitos saludables (abril a junio de 2022).

- Participación de la Defensoría del Pueblo en la **“Mesa de Defensorías del Pueblo de Argentina, Ciclo temático para la formación de Defensorías del Pueblo de Argentina en materia de Empresas y Derechos Humanos”**, organizado por la Defensoría del Pueblo de la Nación y Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en el marco del Proyecto Conducta Empresarial Responsable para América Latina y el Caribe con el apoyo de UNICEF, OCDE, Academia Latinoamericana de Derechos Humanos y Empresas, OIT, Asociación por los Derechos Civiles (ADC), y REDESCA (mayo a diciembre de 2022).

- Encuentro de la Mesa de Defensorías del Pueblo en la que se trabajó en torno al Protocolo Marco para la actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos (17/05/22).

- **Jornada preparatoria del Congreso Internacional de Mediación “Justicia Juvenil y Prácticas Restaurativas como Derecho Humano”**, a cargo del profesor Dr. Raúl Calvo Soler (20/05/22).

- **Introducción a conceptos básicos en materia de Empresa y DDHH** - Encuentro presencial - virtual para autoridades y personal de la Defensoría en torno a la implementación del Protocolo Marco para la actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos (30/05/22).

- **“Taller de sensibilización, niñeces y adolescencias libres, abajo los mitos”**, realizado en el marco del Día Internacional del Orgullo LGBT+, dictado por la Asociación Civil Varones Trans y no binarios Santa Fe (27/06/22).



- **Capacitación** de la Defensoría del Pueblo dirigida a la comunidad que abarcó todos los aspectos relacionados a la segmentación tarifaria para los servicios de electricidad y gas natural dispuesta por el Gobierno Nacional (junio a noviembre de 2022).

- **Capacitación “Soy Digital: WhatsApp, mejores prácticas”**. Consejos y trucos para un mejor uso de la aplicación (15/09/22).

- **Jornadas de capacitación “Principales productos y servicios bancarios”** realizadas por la Defensoría del Pueblo en conjunto con el Nuevo Banco de Santa Fe (14/10/22).

- Patrocinio de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe a **“Rosario Arbitration Day”**, organizado por la Bolsa de Comercio de Rosario (19/10/22).

- **Jornada “Ciberseguridad para la ciudadanía”**, que abordó los temas “Rol del funcionario/a público/a en políticas de ciberseguridad”; “Medidas de ciberseguridad ciudadana e investigación penal”; “Educación para el Consumo Digital” y “Ciberviolencias. Grooming. Violencia de género digital. Ciberbullying” (24/10/22).

- **Ciclo “Defendamos nuestro ambiente”**, a cargo del área de medio ambiente de la Defensoría del Pueblo (octubre y noviembre de 2022).

- **Seminario Web “Violencia en entornos digitales”**, coorganizado con el Ministerio de Seguridad de la provincia de Santa Fe y el Consejo Argentino para la Seguridad Integrada (18/11/22).

- **“Jornada de acceso a los organismos de Derechos Humanos y a las justicia para personas con discapacidad”**, actividad virtual realizada en el marco del día internacional sobre Discapacidad (07/12/22).

- **“Capacitación en técnicas teatrales y comunicacionales para la atención al público”**, a cargo de la Licenciada Yanina Vincent, Entrenadora en Lenguaje Corporal, Técnicas de Elocuencia y Presencia Escénica, profesional de reconocida trayectoria en la materia (13/12/22)

## PUBLICACIONES

Más allá de las actividades propias de su competencia, la Defensoría del Pueblo cuenta con una planta profesional que le permite la producción propia, así como fijar posición en diferentes temas. Es a partir de esos insumos que se desarrollan materiales de investigación y promoción de derechos. Durante el año 2022 las piezas comunicacionales publicadas por la institución fueron las que se detallan a continuación.

- Discapacidad desde una mirada social y cultural. Artículo publicado en la gaceta México - Argentina (enero 2022).

- Protocolo de accesibilidad comunicacional. El mismo contempla los ejes comunicacionales que la Defensoría debería tener en cuenta a la hora de comunicar con relación a la discapacidad (abril 2022).

- Los derechos de las personas con discapacidad. Miradas desde la interseccionalidad.” Artículo publicado en la gaceta México - Argentina. (junio 2022).

- Publicación de artículos profesionales de miembros del CAV en revistas especializadas: “Miradas sobre las intervenciones en Violencias, un hacer desde la complejidad con grupo de mujeres”. Enciclopedia Argentina de Salud Mental (Fundación Aiglé).

En formato digital presentó:

- **Agenda de Derechos 2022**. Fue elaborada por el Centro de Atención a la Víctima Santa Fe, la misma fue diseñada como una herramienta dinámica y en construcción constante que posibilita ejercitar la memoria



colectiva, promueve una mirada crítica de la historia, recorriendo mes a mes los hechos más significativos, permitiendo conocer, recordar y conmemorar fechas que refieren a ciertos momentos del pasado y que resignifican el presente.

- **Relevamiento Situacional de las Cooperativas de Trabajo en Santa Fe.** Fue elaborado por el Programa de Extensión Economía Social y Solidaria de la Universidad Nacional del Litoral y complementa el Informe Analítico de Políticas Públicas y sus incidencias en la gestión municipal del aglomerado Gran Santa Fe, presentado en 2020.

## RELACIONES INSTITUCIONES

La Defensoría del Pueblo desempeña su labor en cooperación con otras entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que comparten la misión, visión y valores de la institución.

### **Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)**

La Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) es la asociación civil que reúne a las 65 Defensorías del Pueblo de todo el país. Su función principal es reafirmar y fortalecer el rol de éstas como instituciones de la democracia y como garantes de los Derechos Humanos.

La relación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe con las Defensorías del país en el ámbito de ADPRA, se puede resumir en su participación activa en los cuatro plenarios anuales de la Asociación. Cabe destacar, que la Defensoría Santafesina ostenta la representación de ADPRA ante los organismos internacionales que reúnen instituciones del Ombudsman.

**I Plenario Anual.** La actividad tuvo lugar los días 6 y 7 de junio en la ciudad de Viedma, Río Negro, donde se abordaron problemáticas vinculadas a los consumidores, la nueva Ley de Discapacidad, las problemáticas que enfrentan las Defensorías con relación a la escasez de respuestas por parte de los poderes ejecutivos, las problemáticas medioambientales y el cambio climático.

A su vez, los defensores recibieron, durante las reuniones de trabajo sobre la nueva Ley de Discapacidad, al diputado nacional y presidente de la comisión de Discapacidad de la Cámara de Diputados de la Nación, Luis Di Giacomo, a quien pudieron trasladar las inquietudes surgidas de las situaciones presentadas por los ciudadanos en las distintas Defensorías del territorio argentino.

Otros de los aspectos abordados, además de los conflictos recurrentes vinculados a las situaciones generadas por la ley de alquileres y los planes de ahorro automotor, fue el de los Órganos de Revisión de Salud Mental (OR-SMSFE).

**II Plenario Anual.** Se realizó el 7 de julio en la ciudad de Rosario, en el marco del I Congreso Internacional de Mediación, que la propia Asociación auspició junto a otros espacios, incluidos el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) y la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). Condujo el debate el presidente de ADPRA, Lionel Suárez (Santiago del Estero) secundado por la



vicepresidente, Silvia Caprino (La Matanza), y los anfitriones, los Defensores del Pueblo de Santa Fe a/c, Gabriel Savino y Jorge Henn. Tal cual impuso como uso y costumbre la pandemia de Covid, el plenario fue realizado en modalidad híbrida.

Se abordó un amplio orden del día que contempló los siguientes ejes temáticos:

- análisis sobre el monto de la cuota societaria como así también los fines y el destino de su recaudación; un debate sobre la iniciativa de crear una federación de Defensorías del Pueblo locales impulsada por algunos miembros que quedó en análisis,
- se resolvió la creación de Comisiones Temáticas internas y la articulación de trabajo con el Instituto de Formación de ADPRA,
- un acercamiento y eventual convenio de colaboración mutua con la Federación Argentina de Municipios,
- se dictó una declaración de apoyo a la Defensoría de General Pueyrredón alertando sobre posibles intentos de acciones del Ejecutivo de esa jurisdicción que podrían debilitar su institucionalidad,
- se decidió gestión para avanzar en un convenio con la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación,
- elaboración de una estrategia para abordar inconvenientes con la venta y carga de la tarjeta nacional de pase en los servicios públicos de transporte; las problemáticas en los planes de ahorro para adquisición de rodados.
- ADPRA decidió sumarse al debate abierto en el país para el dictado de una nueva ley de Discapacidad y consumos problemáticos, articular para ello los trabajos y estudios realizados por equipos de diferentes Defensorías.

Finalmente, una vez más, los 65 defensores provinciales y municipales de Argentina declararon la necesidad de nombrar un nuevo titular para la Defensoría nacional, acéfala desde 2009.

**III Plenario Anual.** En la ciudad de Resistencia, Chaco, el 29 de agosto, Defensores y Defensoras del Pueblo de todo el país se reunieron en el marco de los festejos por el 10° Aniversario de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Chaco”.

Entre los temas abordados se destacaron: el debate de acciones a adoptar con relación a la Segmentación Tarifaria Energética y el acompañamiento a la Sanción Ley de la Defensoría del Pueblo anfitriona; la falta de combustible en el Norte grande y la situación de los adherentes de Planes de Ahorro; la realización de Talleres sobre Violencia Obstétrica y Parto Respetado y sobre Derecho Privado y Derechos Humanos, organizados por la FIO.

Además, trataron temáticas vinculadas al transporte público, discapacidad, al cuidado del medioambiente y a la lucha contra estafas bancarias (ciberdelito).

**IV Plenario Anual.** El 6 de octubre los Defensores y Defensoras del Pueblo de todo el país se reunieron en Escobar, provincia de Buenos Aires, donde se hizo un reconocimiento en homenaje a Tomás Dadic, ex Defensor del Pueblo de Avellaneda y Jefe de Relaciones Institucionales de la Defensoría el Pueblo de la Nación, recientemente fallecido.

Entre los temas abordados se destacaron: la pronunciación para la designación del Defensor del Pueblo de la Nación y la coordinación del Observatorio Electoral de la Asociación con vistas a las elecciones del año 2023; se acordó el pronunciamiento para que la conformación de la actual Corte Suprema de Justicia de la Nación sea completada por una jurista mujer y, de esta forma, velar por la paridad de género; el trabajo con legisladores nacionales en el tratamiento de un proyecto de Ley que contemple al delito de trata como delito de lesa humanidad y el otorgamiento de una pensión vitalicia.

Además, se trataron temas vinculados al medio ambiente, ley de quemas de humedales, conflictos que mantienen vecinos inscriptos en planes de ahorro de automotores, presentación de una nota al Banco Central de la República Argentina sobre la problemática de estafas, y la eliminación de topes a la segmentación tarifaria para la obtención de subsidios.

### **Comité de Defensorías del Pueblo de la Región Centro**

A comienzos de abril de 2022, se logró finalmente poner en marcha el Comité de Defensorías del Pueblo de la Región Centro. Previamente, una reunión en Huerta Grande, había sentado las bases para ello. Y aunque todavía existen objetivos planteados por alcanzar, como es el reconocimiento formal y la inclusión del Comité como órgano estable de estructura regional que conforman las provincias de Entre Ríos, Córdoba y Santa Fe, se avanzó hasta contar con un estatuto.

En la reunión anterior en Huerta Grande, el Defensor del Pueblo A/C Jorge Henn, fue elegido Secretario General de ese espacio que reúne a las Defensorías provinciales de Santa Fe y Córdoba y a las municipales de Paraná, Río Cuarto, Villa María, La Falda, Carlos Paz y Corral de Bustos.





Con la conducción formalizada se realizó el primer plenario en abril en la ciudad de Santa Fe. En la ocasión, las Defensoras de Paraná, Marcia López, y su adjunta, Cecilia Pautaso, expusieron sobre el transporte interjurisdiccional entre esa ciudad y Santa Fe, relatando las gestiones conjuntas que realizaron con la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, e incluyeron reuniones con las empresas prestatarias, las que asumieron el compromiso de asegurar las frecuencias, analizar medidas para reducir tiempos de espera y propiciar la mayor eficacia en la prestación.

Queda por afrontar la inseguridad que afecta a los miles de vehículos que transitan a diario la ruta 168. La provincia de Córdoba estuvo representada por el defensor adjunto, Hugo Pozzi, quien refirió a problemas similares que existen en su jurisdicción y a quien se le encargó la redacción de un estatuto que otorgue construcción institucional definitiva al comité creado hace 17 años, en el 2005.

La Auditora General, Defensora del Pueblo de Villa María, Alicia Peressutti (acompañada de su adjunta, Eugenia Gancedo), pormenorizó las transformaciones que sufre en la región el delito de trata y sobre todo los métodos de captación de jóvenes y menores que ya no incluyen promesas de noviazgos románticos o tentadoras ofertas laborales sino el acceso fácil al consumo de sustancias adictivas por lo que la región enfrenta un agravamiento ante la complementación de dos prácticas delictivas que potencian sus lucros afectando fuertemente a todos los sectores sociales pero sobre todo a los más vulnerables.

El rol de las Defensorías frente a los sistemas de salud puestos a prueba por la pandemia, variantes de influenza más virulentas, y economías más empobrecidas, fue una preocupación traída a la mesa por el Defensor de Río Cuarto, presidente de la Alianza Global del Ombudsperson Local (AGOL) y secretario general del Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO), Ismael Rins, quien estuvo acompañado de su adjunto, Fabián Rolandi.

Por las Defensorías de La Falda y Carlos Paz, asistieron Juan José Cabadas y Víctor Curvino con su adjunto Jorge Alvarez y en representación de los defensores del Pueblo de NOA lo hizo el defensor de la Provincia de Jujuy, Javier De Bedia.

De la reunión también fue parte Lionel Suárez, presidente de Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y defensor de la Provincia de Santiago del Estero, quien sostuvo que "... las provincias dejaron de ser compartimentos estancos, los problemas ya no son abordados con límites geográficos".

En el plenario realizado en Santa Fe, la Defensoría de Córdoba asumió el compromiso de redactar un estatuto y esa tarea se convirtió en eje de trabajo en el año 2022. Dicho trabajo dió sus frutos y el Comité concluyó con tal herramienta en funcionamiento.

## **Relaciones Internacionales**

La pertenencia de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe a organismos internacionales le permite extender su presencia e incidencia social y fortalecer su influencia como organismo defensor y promotor de los derechos fundamentales. Entre los vínculos colaborativos más importantes se destacan los siguientes.



**Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO).** La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe representa a Adpra en la FIO e integró en el 2022 su Consejo Directivo por lo que todas las actividades de FIO revisten especial importancia. Con el resaltado de que esa representación devendrá en 2023 en una vicepresidencia con lo que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe integrará el Consejo Rector de la FIO en nombre de las defensorías subnacionales de Argentina.

Simultáneamente, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe tiene a cargo la Coordinación del Cono Sur de la Red de Comunicadores de la FIO (ComFIO), que incluye a Brasil, Uruguay, Paraguay, Chile y Argentina. En 2022, retomó la tarea de articulación con el Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de la Seguridad (DCAF) del grupo de trabajo sobre Seguridad Privada y Derechos Humanos, y asumió la coordinación en el grupo de trabajo de Nuevas Tecnologías y Derechos Humanos, compartida con la Defensoría del Pueblo de Escobar.

Es importante destacar que la Defensoría santafesina junto a la Defensoría de la CABA lideran el Observatorio Electoral de ADPRA y coordinan el grupo de trabajo que sostiene al Observatorio Electoral de la FIO.

También hay que recalcar que la Com-FIO hizo una convocatoria a todos sus integrantes destinadas a renovar la imagen corporativa de la organización, siendo electa una elaborada por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, y es la actualmente vigente.

**Instituto Internacional del Ombudsman (IOI).** Desde el área de Estrategia y Gestión se gestionó la participación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe ante dicho organismo internacional. La institución mantiene desde 2012 su membresía a dicho organismo, el único de carácter global dedicado a la cooperación entre más de 200 instituciones independientes de Ombudspersons en más de 100 países en todo el mundo.

En tal sentido, el Defensor del Pueblo a cargo Gabriel Savino ocupa el cargo de Director de la Región Caribe y América Latina. Ese espacio -que la Defensoría santafesina ejerce activamente de manera ininterrumpida desde 2013- le permite a la institución formar parte de la Junta Directiva de IIO.

Es así que durante el año 2022 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe participó de manera presencial en la Reunión de la Junta Directiva del organismo realizada en la ciudad de Nueva York entre el 10 y el 12 de mayo.

En el marco de las actividades previstas por el IIO, Gabriel Savino participó de la reunión de la Junta Directiva de la región Caribe y América Latina, junto a sus colegas Keursly Concincion, (Ombudsperson de Curaçao), Gwendolien Mossel (Ombudsperson de Sint Maarten), y Nashieli Ramírez Hernández (Presidenta de la Comisión de los Derechos Humanos del Distrito Federal de México), en la cual se abordaron temas de interés regional.

Posteriormente, Savino participó activamente en la Reunión de la Junta Directiva del IIO. Durante sus intervenciones, abordó temas de interés para la agenda local de la Defensoría del Pueblo y también para sus objetivos como organismo articulador en materia de integración y cooperación internacional.

El Defensor participó de la reunión del grupo de trabajo entre la Organización de las Naciones Unidas y el Instituto Internacional del Ombudsman, que tiene por objetivo el estrechamiento de la labor conjunta entre ambos organismos y que el IIO se convierta en organismo observador de la ONU.



Abogó por el acercamiento entre el IIO y la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) y la profundización de la labor conjunta y coordinada mediante un Memorándum de Entendimiento que se firmará próximamente y que pondrá especial atención en el seguimiento y monitoreo de políticas públicas en el marco de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, tendiente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS).

También presentó pormenorizadamente el Congreso Internacional de Mediación “El abordaje del conflicto en la agenda global” y, en tal sentido, el Defensor del Pueblo a/c de Santa Fe, obtuvo un sólido apoyo del organismo internacional para la realización del encuentro, que situó a la ciudad de Rosario y a la provincia de Santa Fe en la agenda global en materia de protección y defensa de los derechos fundamentales a partir de las experiencias de trabajo propias y de otras instituciones en torno a las metodologías alternativas de resolución de conflictos.

Savino también presentó a la Junta Directiva del IOI un proyecto para la suscripción de un Memorándum de Entendimiento con la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), de manera de poder avanzar en un vínculo institucional teniendo especialmente en cuenta que en Argentina no se designa al titular de la Defensoría del Pueblo de la Nación desde 2009. En ese punto, solicitó a la Junta Directiva del IOI que insistiera sobre este tema en particular, para que Argentina regularice su situación en coincidencia con los reclamos de distintos organismos internacionales y la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Asimismo, Savino participó de la reunión en la que se suscribió el convenio entre el IOI y el Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional y la Investigación (UNITAR). El objetivo del acuerdo es proporcionar un marco de cooperación dentro del cual las partes puedan desarrollar e implementar actividades de formación. Es precisamente como integrante del IOI, que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe tiene acceso a procesos de capacitación y formación en el ámbito internacional tendientes a la mejora continua de los servicios que brinda a la ciudadanía.

Debe destacarse que previamente a la reunión, el Lic. Gabriel Savino fue recibido por el Cónsul General argentino en Nueva York, Embajador Santiago Villalba, y el Cónsul General Adjunto, Consejero Rodrigo Miranda, en una visita institucional previamente pautada.

**Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO).** Se realizó la coordinación del trabajo conjunto con la Defensoría del Pueblo en el desarrollo principalmente de dos actividades: el Congreso Internacional de Mediación “El abordaje del Conflicto en la Agenda Global” y la XIII Asamblea General y Seminario Internacional del ILO 2022. El esfuerzo compartido entre ambos organismos permitió ampliar el alcance del Congreso Internacional de Mediación en la región de Latinoamérica y el Caribe. Asimismo, la Defensoría del Pueblo santafesina se constituyó una vez más en un actor clave mediante el apoyo institucional y el aporte de recursos materiales y especialmente de recursos humanos para que el ILO llevara adelante exitosamente la XIII Asamblea General y Seminario Internacional del ILO 2022, realizadas en la ciudad de Córdoba y que recuperó la presencialidad tras dos años de virtualidad producto de la pandemia de Covid-19. Debe destacarse que personal jerárquico de la institución ocupa la Secretaría Técnica y la Dirección de Relaciones Institucionales de dicho organismo en el bienio 2021-2023.

Un hecho de particular interés en 2022 para la comunidad de defensores y defensoras de los derechos fundamentales, fue la publicación del “Diccionario de las Defensorías del Pueblo” (Editorial Jusbaire), un anhelo surgido en el seno de la comunidad de las Defensorías del Pueblo de la Argentina cuyo mentor e inspirador fue el ex Defensor del Pueblo de Vicente López, ex presidente de ADPRA y presidente Emérito del Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO), Carlos Constenla. El diccionario está a disposición de manera impresa y virtual para quien quiera consultarlo, y que está dirigido a quienes necesitan acceder a un lenguaje apropiado, a una mejor y precisa comunicación en lo hace a la garantía de derechos, el sostenimiento de la democracia y al afianzamiento de la igualdad, la solidaridad y la fraternidad.

A Constenla, lo acompañaron María Soledad Manín y Alejandro Nató en la recopilación de los aportes realizados por destacadas figuras de las más diferentes disciplinas, entre las que se encuentran profesionales de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa fe.



## FERIA DE ORGANIZACIONES SOCIALES

La Feria de Organizaciones Sociales (FOS) ya es conocida en la ciudad de Santa Fe y también fuera de ella. Es una red de organizaciones de la sociedad civil con base en el voluntariado solidario sin fines de lucro, articulada desde el área de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Reúne a dos centenares de ellas en un trabajo de ayuda, complementación, crecimiento y formación a lo largo de todo el año y, además, una reunión masiva y pública cada año con acceso libre y gratuito para mostrarse ante la sociedad y hacer conocer su tarea.

Sostener la red durante la pandemia fue un desafío como ya se ha relatado en los informes de esta Defensoría correspondientes a los años 2020 y 2021. La virtualidad coadyuvó a ello cuando se contó con tales recursos. En otros casos fueron necesarias acciones más directas de asistencia.



Ciertamente en ambos años no fue posible, por prohibición oficial en el primero de ellos y por dificultades materiales resultó un desafío en el segundo, reunir la muestra anual de la que cada año venía participando alrededor de un centenar de organizaciones. La pandemia llevó incluso a que algunas instituciones quedasen al borde de su desaparición.

Cabe recordar que se trata de organizaciones dedicadas a las más variadas actividades del quehacer humano en los que la preocupación desinteresada por el prójimo tiene espacio y configura una fuerza constructiva y contenedora que fue puesta a prueba durante el aislamiento obligatorio en la pandemia.

Desde instituciones que trabajan cuestiones de salud -enfermedades poco frecuentes, adicciones dañinas, discapacidades, neurológicas-; de relaciones de consumo; convivencia social; trato a los animales y mascotas; cuestiones medioambientales; educativas y de formación; laborales; culturales; a otras varias.

Con tal contexto y ya retomada la actividad normal a la largo del año –como bien se enumera más abajo- el verdadero desafío fue recrear en 2022 el esplendor que la reunión anual fue ganando cada año desde su primera edición en 2010 hasta el 2019; interrumpido en el 2020 y menguado en 2021.

Es decir, contar con concurrencia del promedio habitual de instituciones -aproximadamente un centenar- y afluencia de público, sobre todo de las escuelas con sus alumnos viendo cómo en su ciudad hay vecinos que dedican parte de su tiempo procurando hacer mejor la vida de sus pares, el hábitat en la ciudad, el funcionamiento de las instituciones o las posibilidades de sanación, contención o progreso para sus prójimos.

El objetivo se alcanzó satisfactoriamente al concretarse la Undécima Reunión Anual de la FOS, el 23 de septiembre en el Centro de Convenciones Estación Belgrano. Con 13 años de antigüedad, la FOS logró reunirse exitosamente y en medio de la más mayor escasez y restricción económica de toda su historia la que, paradójicamente, quizás resulta la mejor edición hasta la fecha.





## I, II Y III Jornadas Internacionales de Narrativa Transmedia: Sinergias e Interacciones

Una de las actividades más relevantes de 2022 fue la producción de casi 100 piezas en formatos audiovisuales como podscats, videos, animaciones y otros múltiples soportes, surgida de la alianza estratégica entre la Defensoría del Pueblo y las cátedras de Medios Expresivos Audiovisuales I y II, y de Tecnología I y II de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo (FADU) de la Universidad Nacional del Litoral.

Se trataron de jornadas en el primer y segundo semestre del año académico que propuso un espacio como marco de discusión, intercambio y circulación de saberes transmediales que visibiliza esta red epistémica y de producción colectiva, entre estudiantes y organizaciones civiles, inseparable de un contexto atento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de ONU.

La tarea desarrollada a lo largo del periodo lectivo consistió en que los alumnos y las organizaciones de la sociedad civil que integran la FOS que se propusieron voluntariamente acordaran trabajar mancomunadamente para que aquellos poniendo a disposición los saberes en estudio en las cátedras y tras haber detectado las necesidades comunicacionales de éstas, mediante un fructífero intercambio de información, se abocaron a producir insumos en distintos soportes apelando al mayor uso posible según el caso de las narrativas transmedias.

Las jornadas conforman un laboratorio de formas visuales y sonoras, para el aprendizaje colaborativo, que impulsa procesos de innovación en distintos ámbitos, escalas y contextos para atender variados objetivos, problemáticas y comunidades. El trabajo plantea una visión, desde la acción educativa y social, que estimula una metodología versátil para conquistar un perfil profesional cercano al de un ciudadano del mundo, consciente de su contexto y responsable de su propia formación. La III - 2 de noviembre de 2022- contó con actores extranjeros compartiendo la idea de que investigar implica establecer una relación estrecha con la duda en tanto recurso pedagógico propio de la reflexión, además del Defensor del Pueblo A/C, el decano de la FADU, y los responsables del proyecto.

Una presencia masiva de alumnos y representantes de las organizaciones de la sociedad que trabajando en conjunto conformaron la inédita experiencia por la que se unió a la academia (docentes y alumnos) con los actores de territorio (dirigentes sociales) y el Estado (la Defensoría del Pueblo). La idea fue que los alumnos en lugar de seguir “consignas abstractas para la elaboración de los trabajos en los que plasmar de manera práctica lo aprendido en las clases teóricas interactuando con una institución real a la que, a posteriori, le sirviera el producto como herramienta de difusión propia”.

Para ello mediante un convenio con la Defensoría del Pueblo se acordó pedir a las instituciones de la FOS (por tratarse en su mayoría de espacios poco institucionalizados algunos, sin medios otros, y necesitados de herramientas que les permitan trascender haciendo saber lo que hacen) que si desearan se inscribieran en un registro para trabajar con los alumnos y de ese modo sumarse al laboratorio ciudadano de narrativas transmedia.

Dicho en los términos más elementales y menos académicos para todos entendibles una narrativa es un relato y transmedia refiere al modo de contar esa historia. Usando todos los recursos que hoy pone al alcance la tecnología por ello se trata de transversalizar el uso de todos aquellos medios que puedan ser útil a cada proyecto:



animación, fotografías, efectos especiales, sonidos, contrastes de colores, de luces y sombras, locuciones y actuaciones, por mencionar algunos.

La II Jornada -7 de septiembre de 2022- contó con otra particularidad que al momento de la presentación de los trabajos sumó emoción en no pocos de los participantes. Ello porque el trabajo de elaboración comenzó durante la pandemia -por eso a ya declinando, fue la pandemia de Covid, precisamente, la que obligó a que la I Jornada, llevada a cabo el 9 de marzo de 2022 se realizara vía on line- de modo que las indagaciones de los estudiantes con sus contrapartes de las instituciones sociales fue vía telefónica o por redes sociales. Recién se vieron las caras al momento en que se realizó la jornada. La presentación de cada trabajo importó que el alumno que lo realizó pasara al frente y alguien de la institución de la FOS sobre la que versaría también. En ese momento se conocieron. El alumno no sabía qué reacción provocaría en el dirigente social su video o lo que fuere que mostrara, si había captado el espíritu de la institución o la necesidad comunicacional que le había sido referida. El referente desconocía que era el producto que había elaborado el alumno y si le gustaría lo dejaría conforme.

Las Donsimón “III Jornada Internacional de Narrativa Transmedia. Sinergias e Interacciones “FADU/UNL. 2022 es un espacio marco de discusión, intercambio y circulación de saberes transmediales que visibiliza nuestra red epistémica y de producción colectiva, entre estudiantes y organizaciones civiles, inseparable de un contexto atento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de ONU. Fueron curadores de las presentaciones los profesores Dr. Arnau Gifreu Castells desde la Universidad Autónoma de Barcelona y Dr. Everardo Reyes desde la Université Paris 8, quienes participaron vía on line desde sus respectivas ciudades. Ambos disertaron luego exponiendo sobre temas de actualidad en los que están trabajando con las más avanzadas tecnologías de la comunicación audiovisual en narrativas Transmedias.

### **Mapa interactivo y taller de mapeo**

En la jornada de septiembre se presentó un mapa interactivo elaborado por el Laboratorio Ciudadano de Narrativa Transmedia, de la Licenciatura de Diseño de la Comunicación Visual, de la FADU (UNL), que permite georeferenciar digitalmente la localización de cada institución que integra la FOS. Si bien no todas participan con una misma intensidad y frecuencia o no lo hacen al mismo tiempo ya sea en las actividades que la red desarrolla a lo largo del año o en la reunión anual abierta al público.

El mapa es una aplicación informática que permite abrir la referencia, conocer los datos que de la institución se poseen y, además, ir actualizado esa información que prontamente estará disponible para en las redes de la FOS, de la Defensoría del Pueblo y de todas las instituciones que cuenten con sitios web o espacios virtuales donde alojarla.

### **Otras actividades destacadas**

- Instituciones de pacientes con enfermedades raras o poco frecuentes nucleadas en la FOS formaron una mesa de trabajo para avanzar en la demanda de la reglamentación de la ley de Enfermedades Poco Frecuentes en la provincia (25/02/22).
- La Defensoría del Pueblo, la FOS y la Cámara de Emprendedores y Microemprendedores (CIEME) or-



ganizaron la Colecta del Abrigo a beneficio de la Cooperadora del hospital Iturraspe en la Feria de la Costanera (15,16 y 17/04/22).

- El Defensor del Pueblo A/C, Jorge Henn, recibió a las autoridades y profesionales de La Asociación de Esclerosis Múltiple (ALCEM) en su visita a la ciudad de Santa Fe (04/06/22).
- Técnicos de la Inspección General de Personas Jurídicas provincial se reunieron con referentes de entidades integrantes de la FOS con inconvenientes vinculados a su desarrollo institucional (27/07/22).
- Encuentro Provincial de Enfermedades Poco frecuentes y Discapacidad organizado por la Asociación Civil de Enfermedades Poco Frecuentes (Acepof), con el auspicio de la Defensoría del Pueblo y la FOS. Contó con la asistencia de dos centenares de participantes y especialistas de distintas disciplinas que desarrollaron sus exposiciones sobre las problemáticas comunes, diagnósticos, legislación, derechos y accesibilidad (09/08/22).
- Conversatorio sobre comportamiento animal, a cargo del Dr. Mario Faiman, organizado por la Asociación Perros Comunitarios, la Defensoría del Pueblo y la FOS (25/10/22).
- Caminata de concientización y cruce del Puente Colgante de sobre Psoriasis junto a la Asociación Enfermos de Psoriasis (AEPSO) en la costanera (28/10/22).

## CULTURA Y DERECHOS HUMANOS

La Defensoría del Pueblo trabajó activamente durante 2022 en la promoción de los Derechos Humanos a través de la cultura. Desde el área de Estrategia y Gestión se trabajó conjuntamente con personal del gabinete del Defensor del Pueblo zona sur, en una iniciativa tendiente a impulsar la promoción de los derechos humanos y de los derechos culturales, mediante la articulación y el trabajo en conjunto con las escuelas de enseñanza artística de la provincia.

Conversado el tema con las autoridades de los Ministerios de Educación y Cultura se invitó a las escuelas de enseñanza artística de la provincia a pensar en conjunto con la Defensoría trabajar en torno a una temática de Derechos Humanos (igualdad de género, el derecho al ambiente, diversidad, no discriminación, o la que pudiere resultar de mayor interés en cada escuela), con la idea de proponer hacia fin de año la organización de una muestra pública en torno a la temática que se eligiere, como actividad de promoción de los derechos culturales y de los derechos humanos sobre los que se hubiere trabajado.

En la ciudad de Rosario el Instituto Superior del Profesorado de Música 5932 “Carlos Guastavino” y el Instituto Provincial Superior del Profesorado de Danzas N° 5929 “Isabel Taboga” expresaron su intención de participar de la iniciativa propuesta por la Defensoría.

A partir de numerosos encuentros y reuniones, en los que el tema principal giró en torno a la Educación Sexual Integral, se sucedieron distintas actividades.

Desde la Defensoría, con la participación del Centro de Asistencia a la Víctima, de Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y de la Dirección de Atención Ciudadana se realizaron encuentros con las autoridades escolares y con los equipos del Ministerio de Educación, en los que se conversaron diversos temas e inquietudes que fueron planteadas por las escuelas en torno a la ESI. El diálogo interinstitucional resultó rico y fructífero y posibilitó la circulación y conocimiento de documentos y materiales valiosos para la labor educativa en torno a la problemática vinculada con la Educación Sexual Integral.



La Defensoría participó con personal del Centro de Asistencia a la Víctima, de Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y de la Dirección de Atención Ciudadana de una reunión plenaria del Instituto Superior del Profesorado de Música 5932 “Carlos Guastavino”, a pedido de sus autoridades y también mantuvo encuentros con tres cursos de la materia residencia de cuarto año de ese profesorado.

Con el Instituto Provincial Superior del Profesorado de Danzas N° 5929 “Isabel Taboga” se realizaron varias reuniones en las que se dialogó sobre la experiencia de sus equipos docentes en materia de ESI y se consideró la posibilidad de trabajar sobre la temática de género y derechos en los espacios de enseñanza de educación física y en los clubes.

Finalmente en la ciudad de Rosario se organizó con los elencos de los referidos profesorados de Danza y Música una intervención en la plaza Pringles (frente al edificio de la Defensoría) el 10 de diciembre, día internacional de los derechos humanos.

En la ciudad de Santa Fe junto con la Dirección de Derechos Patrimoniales y Urbanísticos se llevó adelante una iniciativa para abordar la temática de identidad e igualdad de género, conjuntamente con la Asociación Civil de Varones Trans y No Binaries y la Escuela de Artes Visuales Prof. Juan Mantovani.

En este sentido se desarrollaron diversas actividades dentro de las cuales se pueden mencionar:

- Jornada de sensibilización con miembros de la Asociación Civil Varones Trans y No Binaries, orientada al personal de la Defensoría del Pueblo.
- Reuniones y encuentros de trabajo con miembros de la Asociación Civil Varones Trans y No Binaries.
- Encuentros con la comunidad educativa de la escuela de Artes Visuales Prof. Juan Mantovani.
- Charla - taller a cargo de la Asociación Civil de Varones Trans y No Binaries en la sede de la Esc. de Artes Visuales Prof. Juan Mantovani para alumnos y docentes de la institución.
- Encuentros con integrantes de la Asociación Civil de Varones Trans y No Binaries y estudiantes de la escuela de Artes Visuales Prof. Juan Mantovani en la sede de la Defensoría

Como corolario, se diseñó y concretó la realización de un mural en el patio de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo visibilizar y sensibilizar las diversas identidades presentes en el entramado social y situarlas como destinatarias de políticas públicas en el marco de respeto a los derechos humanos. En la elaboración, el diseño y la realización del mural participaron activamente integrantes de la asociación, estudiantes de la escuela y el personal completo de la Defensoría del Pueblo, sede Santa Fe.

## EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS

Las empresas son el motor de la economía de un país. Contribuyen al desarrollo económico y social a través de la creación de empleo, el desarrollo de habilidades y tecnología, y la provisión de bienes y servicios. Sin embargo, sus actividades también pueden tener impactos adversos sobre las personas, el medio ambiente y la sociedad. Las empresas, pueden incidir positivamente en el avance de los derechos fundamentales de las personas pero también pueden generarles daños o afectaciones.



Durante las últimas décadas, la preocupación por los impactos negativos ha cobrado relevancia en la agenda internacional y regional. Para abordarlos, fueron creándose estándares que se plasmaron en instrumentos normativos internacionales. De esta manera, con el fin de promover la contribución positiva de las empresas y prevenir y abordar los impactos negativos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización de Naciones Unidas (ONU) han desarrollado instrumentos normativos que se interrelacionan entre sí, conformando la agenda de “Conducta Empresarial Responsable” y el marco conceptual de “Empresas y Derechos Humanos”:

En ese marco, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe adhirió mediante la Resolución 102/22 al Protocolo Marco para la actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos, elaborado por la Defensoría del Pueblo de la Nación en conjunto con defensorías locales, y en alianza con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. El Protocolo Marco mencionado aborda dimensiones, estrategias y conductas que pueden desplegarse desde las Defensorías del Pueblo para promover y proteger los Derechos Humanos en contexto de actividades empresariales, proponiendo trabajar sobre los tres pilares de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Concomitantemente, nuestra institución comenzó a implementar un proyecto de abordaje de la temática de seguridad privada, los riesgos derivados de la actividad, y sus eventuales impactos en el ejercicio de los derechos humanos.

**El programa seguridad privada y derechos humanos.** Los objetivos del programa, consisten en la elaboración de un diagnóstico del estado de situación de la actividad en relación al impacto en derechos humanos de la actividad de seguridad privada, y la elaboración de una línea de base que permita detectar el grado de cumplimiento por parte del sector, de estándares internacionales de derechos humanos contenidos en los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, identificando en su caso las brechas y desafíos normativos, institucionales y de políticas públicas existentes. Para luego, en base al estudio efectuado, realizar acciones de incidencia de nuestra institución, de carácter reglamentario, de gestión y de formación.

Para ello se plantearon líneas de trabajo: a) orientadas a trabajar los tres pilares de los PRNU: apoyar el deber del estado de proteger los derechos humanos (Pilar I, fomentar la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos (Pilar II), y propender a crear o a consolidar mecanismos de acceso a recursos efectivos por parte de las víctimas (Pilar III); b) en las que tengan participación efectiva todos los actores y partes interesadas: el Estado en sus tres poderes y en diferentes niveles, las empresas privadas, los trabajadores, organizaciones de la sociedad civil, y los ciudadanos tanto como usuarios de los servicios como eventuales víctimas, cuando se producen vulneraciones a sus derechos; c) con proyección para replicar a nivel federal, en un trabajo de articulación que promueva la inclusión de la cuestión de seguridad privada y derechos humanos en el Plan Nacional de Acción (PAN) sobre Empresas y Derechos Humanos en proceso de desarrollo en nuestro país.

Así, como actividades propuestas para las líneas de trabajo se plantearon:

- 1.- La elaboración de un diagnóstico de carácter cuantitativo sobre el estado de situación en la Provincia de Santa Fe en relación a denuncias, reclamos o constataciones de comisiones de abusos o violaciones de derechos en los que estuvieran implicados operadores de seguridad privada.



2.- La elaboración de una línea de base tendiente a identificar brechas normativas, institucionales y de políticas públicas: Estudio que determinará el grado en que la legislación, las políticas públicas, y los mecanismos institucionales existentes, se adecúan a los estándares internacionales previstos en los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos, identificando las brechas y desafíos de tipo normativo, institucional y de política pública a nivel local para dar cumplimiento a los mismos. Para la realización del mismo, se consideró la convocatoria a un grupo o mesa de trabajo integrada por los diferentes actores interesados.

3.- Acciones de incidencia: A partir del estudio formulado, y de la conformación del grupo de trabajo, realizar intervenciones de carácter:

- Reglamentarias: A través de una iniciativa legislativa propia de la Defensoría, concretamente un proyecto de ley de regulación de los servicios de seguridad privada, o de asesoramiento y elaboración de un documento de recomendaciones para aportar al debate legislativo sobre proyectos existentes.

- De capacitación y formación: dirigidas a agentes y funcionarios de las áreas de gobierno con intervención o competencia sobre la temática, a las empresas proveedoras de servicios sobre estándares de cumplimiento, y a los trabajadores generando instancias de formación que incluyan módulos sobre derechos humanos y abordaje de situaciones en contexto de violencias de género e intrafamiliar, entre otros.

**Avances en las líneas de trabajo durante el año 2022.** Preliminarmente se procedió a identificar los actores y partes interesadas en acompañar la elaboración de la Línea de Base y las posteriores actividades de difusión, capacitación e iniciativa legislativas propuestas, se fue promoviendo un acercamiento tanto a actores privados (empresas), de la sociedad civil (sindicatos, cámaras y consejos) y del Estado (funcionarios a cargo de organismos públicos) con quienes se consideró pertinente trabajar la propuesta. Para ello se celebraron reuniones institucionales virtuales y presenciales de relacionamiento con representantes y titulares de los entes y funcionarios de diferentes áreas del Estado.

Concomitantemente se realizó una recopilación de documental y análisis de información sobre contexto y coyuntura actual, identificando herramientas metodológicas sugeridas por organismos regionales e internacionales para llevar adelante los procesos.

Para llevar adelante el diagnóstico cuantitativo se suscribió en el mes de junio de 2022 un convenio de cooperación específico con el Ministerio Público de la Acusación a fin de trabajar de manera conjunta en el estudio e intercambiar información estadística relevante, el cual se está ejecutando.

Con relación a la elaboración y desarrollo de la línea de base, se diseñó la matriz de consulta a todos los actores interesados, y se presentó la propuesta tanto al sector empresario como a representantes de los trabajadores.

Para trabajar junto al sector empresario, se organizó un encuentro en formato híbrido en el mes de septiembre de 2022 dirigido a cámaras empresariales, asociaciones profesionales y empresas del rubro de seguridad privada. La jornada contó con la presencia de representantes del Consejo Argentino para la Seguridad Integrada (Capsi Argentina), Asis Internacional capítulo Argentina, Cámara Santafesina de Seguridad Privada (Casasep), Cámara Argentina de Empresas de Seguridad (Caesi), Fundación Internacional de Oficiales de Protección (Ifpo Argentina), Cámara de Empresas de Monitoreo de Alarmas de la República Argentina (Cemara), Federación Gremial de Comercio, Industria y Servicios (Fecoi) y Cámara de Empresas de Seguridad Electrónica de Argentina (Casel). En el



encuentro se presentó la propuesta de trabajo de la Defensoría y se introdujo el marco conceptual de empresa y derechos humanos

Además, a los fines de avanzar en la línea de trabajo sobre procesos formativos y considerando el Pilar II de los Principios Rectores, se gestionó una capacitación dirigida a las empresas sobre Conducta Empresarial Responsable y Procesos de Debida Diligencia, que estuvo a cargo de María José Alzari, coordinadora del Área de Transparencia y Licencia Social del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS).

Posteriormente, se inició el proceso de consulta a las empresas, extendiendo el llamado a contribución para que aporten los insumos que consideren pertinentes tanto para la elaboración de la línea de base como para el impulso de un proyecto normativo para la Provincia de Santa Fe, que carece de ley formal regulatoria de estos servicios.

Por otra parte, orientado a introducir en la temática a las Defensorías del Pueblo del país, se organizó un Taller virtual para Defensorías del Pueblo de Argentina y de países latinoamericanos en el marco del Grupo de Trabajo “Seguridad Privada y Derechos Humanos” de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO), que contó con el apoyo del Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de la Seguridad (DCAF). En el taller, además de la participación activa de nuestra Institución a través de la respectiva ponencia, se presentó y difundió material de sensibilización y capacitación elaborado por el Grupo de Trabajo de la FIO sobre el rol de los Ombudsmen ante esta temática.

## ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA

### Créditos Presupuestarios - Ejercicio 2022

Partida Presupuestaria	Presupuesto	Modificaciones Aprobadas	Presupuesto Vigente
01 - Gastos en Personal	1.156.095.000,00	938.835.000,00	2.094.930.000,00
02 - Bienes de Consumo	10.800.000,00	-	10.800.000,00
03 - Servicios No Personales	93.374.000,00	3.240.000,00	96.614.000,00
04 - Bienes de Usos	7.250.000,00	4.925.000,00	12.175.000,00
<b>Total Presupuesto 2022</b>	<b>1.267.519.000,00</b>	<b>947.000.000,00</b>	<b>2.214.519.000,00</b>

### Ejecución Presupuestaria - Ejercicio 2022

Incisos	Programa 16 - Defensa Derechos Quejos	Programa 17 - Def. Prov. Niñas, Niños y Adolescentes	TOTAL GRAL
01 - Gastos en Personal	1881.820.000,00	213.110.000,00	2.094.930.000,00
02 - Bienes de Consumo	8.000.000,00	2.800.000,00	10.800.000,00
03 - Servicios No Personales	80.479.000,00	16.135.000,00	96.614.000,00
04 - Bienes de Usos	10.705.000,00	1.470.000,00	12.175.000,00
<b>Total Ejecución 2022</b>	<b>1.981.004.000,00</b>	<b>233.515.000,00</b>	<b>2.214.519.000,00</b>



**Ejecución de Gastos - Ejercicio 2022**

Concepto:	Presupuesto Vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado
TOTAL GENERAL	2.214.519.000,00	-	99,30%	-	91,02%
1 – Gastos en Personal	2.094.930.000,00	-	99,32%	-	91,01%
1.1 Personal Permanente	1.934.430.521,46	-	99,47%	-	91,17%
1.2 Personal Temporario	104.958.932,00	103.981.960,56	99,07%	95.103.670,32	90,61%
1.4 Asignaciones Familiares	W2.500.000,00	1.226.490,88	49,06%	1.151.807,45	46,07%
1.5 Asistencia Social al Personal	47.143.546,54	47.100.680,84	99,91%	42.616.214,63	90,40%
1.6 Benef. y Compens.	4.397.000,00	4.160.486,37	94,62%	4.160.486,37	94,62%
1.7 Personal E.V.	1.500.000,00	-	0,00%	-	0,00%
2 – Bienes de Consumo	10.800.000,00	10.737.652,23	99,42%	10.646.542,06	98,58%
3 – Servicios No Personales	96.614.000,00	96.504.523,06	98,85%	91.052.280,17	94,24%
4 – Bienes de Uso	12.175.000,00	12.110.902,39	99,47%	7.283.226,69	59,82%

**Ejecución de Gastos – Clasificación por Categoría Programática. Ejercicio 2022**

Concepto:	Presupuesto Vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado
TOTAL GENERAL	2.214.519.000,00	2.198.956.376,66	99,30%	2.015.581.661,11	91,02%
16 – Defensa Derechos Quejosos	1.981.004.000,00	1.972.446.017,14	99,57%	1.807.318.121,54	91,23%
17 - Defensoría Pcial. de Niños, Niñas y Adolescentes	233.515.000,00	226.510.359,52	97,00%	208.263.539,57	89,19%

**Composición de recursos por Naturaleza Económica - Clasificación por Fuente. Ejercicio 2022**

Concepto:	Tesoro Provincial	Recursos Propios	Recursos Organismos Provinciales	Recursos Organismos Nacionales	Transferencias Internas	Crédito Interno	Transferencias Externas	Crédito Externo	Total Clasificación
INGRESOS CORRIENTES									
Ingresos No Tribut. Otros No Tribut.	9.306,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9.306,00
RECURSOS DE CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
FUENTES FINANCIERAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>TOTAL</b>	<b>9.306,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>9.306,00</b>

## Compras

Acorde a la Ley de Administración, Eficiencia y Control del Estado N° 12.510, durante 2022 se llevaron a cabo los siguientes procesos de compras:

Licitación Privada N° 1 / 2022, se adquirieron 5 (cinco) equipos de aire acondicionados frío / calor a la firma Selex de Perren Diego Andrés y Perren Franco Hector por la suma de \$ 479.057.- (Pesos cuatrocientos setenta y nueve mil cincuenta y siete.-). Resolución N.º 046 / 2022 (D.P.).

Licitación Privada N° 2 / 2022, se compraron:

- A Tem Sistemas de Andrés Tossolini, 13 (trece) Micro PC de escritorio por el monto de \$1.145.963.- (Pesos un millón ciento cuarenta y cinco mil novecientos sesenta y tres.-),
- A OMNISCIENTS de Juan Pablo Villaverde, 3 (tres) impresoras laser multifunción y un Kit multimedia por \$ 414.401.- (Pesos cuatrocientos catorce mil cuatrocientos uno.-), y
- A PapiroOnline de Hernán Cimarelli 1 (una) notebook por \$ 89.000.- (Pesos ochenta y nueve mil.-). Resolución N.º 166 / 2022 (D.P.).

Se adjudicó la contratación de un servicio de limpieza, mediante el procedimiento de licitación privada, por el término de un año desde el 01/12/2022 al 30/11/2023 para la sede de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Santa Fe, a la firma Pedro Fernandez por \$ 2.476.800.- (Pesos dos millones cuatrocientos setenta y seis mil ochocientos.-). Resolución 282 / 2022 (D.P.).

A través del proceso licitatorio correspondiente se adquirió el siguiente equipamiento informático para la Defensoría del Pueblo y la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes - Santa Fe, Rosario y delegaciones del interior de la Provincia:

- 16 (dieciseis) PC de escritorio con monitor a Tem Sistemas de Andrés Tossolini por la suma de \$ 2.590.400.- (Pesos dos millones quinientos noventa mil cuatrocientos.-),
- 1 (un) equipo portátil tipo notebook y 1 (una) cámara de video conferencia, a PapiroOnline de Hernán Cimarelli a \$ 605.560.- (Pesos seiscientos cinco mil quinientos sesenta.-), y
- declararse desiertos los renglones 1° y 2° de la Licitación Privada N.º 5 2022, mediante Resolución N.º 321 / 2022 (D.P.), autorizando la contratación directa para la compra de 3 (tres) impresoras multifunción láser.

Licitación Privada N.º 6 / 2022, aprobada por Resolución N.º 322 / 2022 (D.P.) se autorizó la compra de 5 (cinco) equipos de aires acondicionados frío / calor a la firma Selex de Perren Diego Andrés y Perren Franco Hector por la suma de \$ 1.165.000.- (Pesos un millón ciento sesenta y cinco mil.-).

## Contratos de locación de inmuebles

Se renovaron los contratos de alquiler de los siguientes inmuebles, sedes de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe:



- Eva Perón 2726 de la ciudad de Santa Fe, hasta el 30/12/2023, según Resolución N.º 332 / 2022 (D.P.).
- Santa Rosa 2557 de la ciudad de San José del Rincón, hasta el 30/12/2023, según Resolución N.º 314 / 2022(D.P.).
- San Martín S/N entre calles P. P. Sellares y Dr. Román de la ciudad de Helvecia, hasta el 31/12/2023, según Resolución N.º 034 / 2022 (D.P.).
- Estrugamou 1371 de la ciudad de Venado Tuerto, hasta el 14/02/2023, según Resolución N.º 066 / 2022(D.P.).
- Buenos Aires 1628 de la ciudad de Vera, hasta el 31/05/2023, según Resolución N.º 122 / 2022 (D.P.).
- Av. Patricio Diez 985 de la ciudad de reconquista, hasta el 04/12/2023, según Resolución N.º 283 / 2022 (D.P.).
- Juan de Garay 1828 de la ciudad de Coronda, hasta el 30/11/2025, según Resolución N.º 284 / 2022 (D.P.).
- Nuevo contrato de alquiler por el local sito en calle San Martín 2497 de la ciudad de Santo Tomé hasta el 31/12/2024, según Resolución N.º 323 / 2022 (D.P.).

## Planta de Personal Temporario y Permanente

A partir del 1° de marzo, por Resolución N° 050/2022 (D.P.), 6 (seis) agentes de la planta temporaria de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes ingresaron a Planta Permanente.

## MODERNIZACIÓN DIGITAL

Durante 2022 se le dio continuidad a la estrategia denominada DEFENSORÍA 5.0, que promueve una mejor respuesta de la institución frente a los desafíos sociales. Este posicionamiento se enfoca en factores relacionados con la infraestructura y la conectividad, pero profundiza y abarca el desarrollo de un marco de calidad de acciones que impulsan simultáneamente aquellas condiciones que favorecen el desarrollo y la penetración de aplicaciones digitales y sistemas de información en tiempo real en beneficio de la ciudadanía.

En el marco de esta estrategia, el uso de la nueva versión del sistema de gestión de expedientes para las áreas de atención ciudadana y mediación en todo el territorio provincial, con acceso en las oficinas de la institución y también de forma remota, se ha mostrado como un instrumento apto. No obstante ello, se han introducido algunas adaptaciones requeridas por los usuarios, tendientes a mejorar su respuesta. También se alcanzó una buena experiencia con relación a la reingeniería efectuada en el período anterior sobre el sistema de gestión de expedientes que utiliza el área de Asistencia a la Víctima de la institución.

**Soporte.** El soporte tecnológico de la institución se realiza desde área informática, y entre las tareas que se realizaron durante 2022 se destacan las que siguen:

- Especificaciones técnicas en la adquisición de equipamiento
- Mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de los equipos.
- Gestión, configuración y administración de cuentas de correo electrónico.
- Administración, gestión y control de la página web oficial de la institución.
- Instalación, configuración y mantenimiento de los sistemas de uso diario tanto en la gestión de la defensoría como en las unidades dependientes como ser el Centro de asistencia a la víctima, centro de mediación y otros.
- Respaldo periódico de la información mediante backups
- Evaluación de las necesidades de recursos (memoria, discos, etc.) y su adquisición de ser necesario.
- Instalación y actualización de Software de acuerdo a las necesidades de la institución.



- Atención de usuarios incluyendo el asesoramiento sobre los distintos sistemas en funcionamiento, modalidades de uso de las distintas herramientas ofimáticas, reparaciones de fallas de software y hardware, entre otras.

- Evaluación de amenazas de seguridad
- Administración de Servidores.
- Confección de pliegos licitatorios, para la adquisición de equipamiento, software, servicios, etc.
- Administración y configuración de redes LAN
- Administración y configuración de redes WIFI
- Reparación y puesta a punto de equipos y hardware específico de infraestructura tanto de las sedes como de las oficinas descentralizadas.

- Análisis y supervisión de la infraestructura informática de las distintas unidades descentralizadas como también un continuo mantenimiento de las mismas.

- Desarrollo de Software
- Asistencia técnica para videoconferencia
- Análisis

Cabe destacar que la emergencia sanitaria que supuso la pandemia de COVID-19, tuvo como correlato el despliegue de medidas de higiene informática y de seguridad en todos los procesos para garantizar la integridad de los protocolos de trabajo, y el área informática se vio comprometida a un mayor número de actividades dado que las necesidades de la institución evolucionaron hacia un modelo más descentralizado, modificando su estrategia tanto de atención como la modalidad de trabajo. Esto produjo que el área informática se viera sobrecargada en su tarea, motivada por la necesidad de aportar soluciones para hacer frente a la virtualidad.

Para poder brindar estos servicios se permitió el acceso remoto a las áreas de atención al público y se brindaron los medios para que el personal pudieran mantener reuniones de forma virtual para coordinar tareas. Oportunamente se evaluaron distintas alternativas de solución, algunas gratuitas y otras de pago, dependiendo de los requerimientos de cada sector. Actualmente se dispone de un servicio pago para las reuniones virtuales que permite mayor dinamismo y facilita la participación. Esta solución contratada es administrada por el área informática, para lo cual el personal debió capacitarse para poder operar y brindar soporte a los participantes de las reuniones virtuales. Las capacitaciones son periódicas dado que estos sistemas se actualizan regularmente y modifican o incrementan sus funcionalidades.

Con el paulatino regreso a la atención presencial de la ciudadanía durante 2022, se hizo necesario desarrollar e implementar un sistema de turnos para evitar la aglomeración de personas.

La incorporación de todas estas nuevas herramientas hizo necesaria la capacitación del personal en su correcta utilización, primero de forma remota y luego de forma presencial.

**Infraestructura.** Actualmente la institución cuenta con siete servidores en la nube para los software de gestión y páginas web y cuatro servidores físicos en las distintas sedes. Se administran y configuran servidores para el Sistema de Gestión de Expedientes de atención a la ciudadanía (desarrollo tercerizado), sistema de Gestión de Expedientes del Centro de Asistencia a la Víctima (desarrollo propio), Sistema de Gestión de expedientes de Salud Mental (desarrollo propio en etapa de análisis) y sistema de gestión de turnos (desarrollo propio). En los restan-



tes servidores se encuentran alojadas las páginas web de la Defensoría del Pueblo y de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes. Las páginas web necesitan administración y actualización en forma constante debido a los continuos cambios en la información que debe incorporarse. Todos estos servicios son monitoreados permanentemente. Los servidores físicos contienen los sistemas de gestión que se usaban anteriormente y sirven también como backup. También se prestan servicios respecto de almacenamiento de archivos, banco de datos modelo de uso interno a la institución y servidores de impresión. El resto del equipamiento tecnológico con que cuenta la Defensoría del Pueblo es el siguiente:

Rosario	PCs	Notebooks	Impresoras	Scanners	Routers	Switchs	Acces point
Álvarez 1516	60	8	22	2	2	5	13
Paraguay 756	10	1	2	0	1	2	2
Tucumán 1681	30	6	9	0	1	3	2
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>17</b>

Santa Fe	PCs	Notebooks	Impresoras	Scanners	Routers	Switchs	Acces point
Eva Perón 2726	56	12	35	4	2	5	4
San Gerónimo 2721	26	1	11	0	0	3	8
<b>Totales</b>	<b>82</b>	<b>13</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>12</b>

Unidades descentralizadas y móviles	PCs	Notebooks	Impresoras	Scanners	Routers	Switchs	Acces point
<b>Totales</b>	<b>48</b>		<b>30</b>				

Otro aspecto importante es el de la interconexión en las ciudades de Rosario y de Santa Fe, donde la institución cuenta con intranets que interconectan a los distintos dispositivos en cada sede. Dicha red tiene acceso a internet a través de un Router conectado a un ISP y otra intranet para el servicio de internet por Wifi. Todas estas redes son configuradas, administradas y monitoreadas en forma permanente.

## FIRMA DIGITAL

Durante 2022 se afianzó y consolidó en hechos la decisión de transformar a la Defensoría del Pueblo paulatinamente en una institución ágil y moderna, reflejo del objetivo de ser parte de un Estado cada vez más eficiente. Los primeros momentos coincidieron con la detección de aquellos agentes que estaban dispuestos a dar este paso de actualización en conocimientos. Es destacable que quienes se sumaron en esta labor, agregaron a sus



habituales tareas los cursos de habilitación correspondientes. Se potencia así el valor humano de la institución, orientado a un beneficio final para toda la ciudadanía santafesina que requiera sus servicios.

Los agentes de la Defensoría del Pueblo fueron cumplimentando satisfactoriamente a lo largo del año todos los cursos y trámites habilitantes, las áreas necesarias para poder conformar el Registro de Firma Digital son diversas y cada una se ocupó con aquellos que lograron superar la exigentes instancias formativas. Actualmente la institución se encuentra en condiciones de avanzar con los trámites finales de enrolamiento que se realizan con las autoridades nacionales correspondientes.

La creciente utilización de los documentos digitales demanda una impronta modernizadora, sin perder de vista que dicha documentación requiere la correspondiente validez jurídica. De esta manera, se aporta la infraestructura de la Defensoría del Pueblo como un instrumento acorde a los nuevos tiempos, robusteciendo su presencia como institución de avanzada y procediendo paulatinamente pero con el objetivo de que durante 2023 pueda alcanzarse finalmente la constitución como registro público reconocido en el territorio.





Especial

# MEDIACIÓN: 30° ANIVERSARIO





## “CONGRESO INTERNACIONAL DE MEDIACIÓN: EL ABORDAJE DEL CONFLICTO EN LA AGENDA GLOBAL”

Los días 5, 6, y 7 julio de 2022 la Defensoría del Pueblo organizó en la ciudad de Rosario el Congreso Internacional de Mediación: “El Abordaje del Conflicto en la Agenda Global” que se desarrolló en formato híbrido combinando la modalidad presencial con la virtual en forma íntegra durante las tres jornadas completas que convocaron referentes de la temática de los 5 continentes.

### Todo empezó hace treinta años

Corría el **año 1992** cuando desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se pensó en la institucionalización y desarrollo de los sistemas no adversariales de resolución de conflictos, en especial la mediación. Esta había aparecido en el país a partir de una experiencia piloto que se estaba desarrollando en Capital Federal desde el Ministerio de Justicia de la Nación siguiendo la tendencia de los países más avanzados del mundo en cuanto a administración de justicia. Bajo ese lineamiento se inicia la investigación de la temática, cuestión que no era simple ya que la bibliografía en el país era casi inexistente con lo que había que traerla del exterior, mayormente en inglés.

Ya avanzado el estudio del incipiente movimiento conocido como RAD (Resolución Alternativa de Disputas) y para darle un marco formal, el **7 de diciembre de 1993**, por resolución n° 1799 se crea en el ámbito de la Defensoría una **Comisión Técnico Asesora en materia de Mediación**, poniéndose a la vanguardia de los organismos del país en el estudio de dicha herramienta de pacificación social.

Así se continúa con arduos y profundos estudios en el país con docentes internacionales, pero principalmente en el exterior. Se lleva entonces a cabo una intensa capacitación en mediación - sobre todo en cuestiones comunitarias y sociales - y se elaboró un **Proyecto de Creación del Centro de Mediación** que se presentó ante el Ministerio de Justicia de la Nación en **1994**, elogiado por la calidad, detalle de requisitos y formalidades necesarios para su puesta en marcha. Ello llevó a que finalmente pudiera inaugurarse el **5 de julio de 1995**, en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, el **Centro de Mediación y Resolución de Conflictos** que resultó ser uno de los primeros en su tipo en toda la República Argentina.





Sus **primeros nueve mediadores** -cuyos títulos habían sido expedidos por el Ministerio de Justicia de la Nación- fueron matriculados en el Registro Nacional de Mediadores de dicho Ministerio creado a fin de poder implementar la Ley Nacional de Mediación 24.573, generando la curiosidad de ser los primeros mediadores no residentes en Capital Federal en inscribirse en dicho Registro. **Esto marcaba un estándar de calidad de quienes iban a actuar como pacificadores para la Institución.**

**La ciudadanía enseguida encontró la utilidad y practicidad** del Centro -y de la mediación- por lo que fue requiriendo su intervención cada vez más, y en cuestiones cada vez más complejas con lo que su competencia y actividad se fue ampliando. Así, de la intervención primaria en conflictos entre vecinos por cuestiones derivadas de ruidos u olores molestos, se empezó a requerir la intervención de la institución en conflictos familiares, escolares, penales, en temas de consumidores, sobre discriminación, salud, y hasta comerciales, más allá de la competencia original de la Defensoría.

Un largo y enriquecedor camino se fue transitando, en el cual los mediadores del Centro se fueron **capacitando** y actualizando, no solo en **nuestro país** sino también en el **exterior** realizando trabajos de investigación, tomando cursos y participando de congresos en países como Estados Unidos, Francia, Alemania, Rumania, Panamá, Chile y Paraguay, creciendo también en experiencia y práctica.

Pero no era suficiente tener el conocimiento, era importante transmitirlo y así se inscribió al Centro de Mediación como institución formadora del Registro Nacional de **Instituciones Formadoras** del Ministerio de Justicia de la Nación. Con ello se empezó la enseñanza y capacitación de la mediación y otras formas de resolución de conflictos, lo que permitió formar más de 500 mediadores y dar centenares de cursos y conferencias sobre distintas problemáticas y su abordaje, en toda la provincia de Santa Fe.

Fue importantísima la labor que se desarrolló en la **divulgación** de la mediación a través de charlas informativas e instancias formativas a las que fue convocado el personal de la Defensoría por distintas Direcciones Regionales del Ministerio de Educación de la Provincia. Así se capacitó a directores, supervisores y jefes de supervisores de las Regionales VI y VIII, en reiteradas oportunidades para concluir con un programa de formación.

Un importante hito en esta materia fue la publicación por parte de la Defensoría del libro **“Más allá de la Mediación en la Escuela”**, (Editorial Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, 2007) con el que se acompañó al Ministerio de Educación en la divulgación de las conclusiones del Primer Postítulo en Mediación Educativa que existió en el país.

La vasta y creciente experiencia acumulada generó que se convocara a referentes de la institución de distintos ámbitos a **colaborar** en la solución de conflictos cada vez más complejos. Así en una oportunidad la convocatoria surgió por parte de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia a trabajar sobre un caso complejo que tramitaba ante un Juzgado de Instrucción Penal ante la toma de una fábrica por parte de los obreros. Curioso conflicto originalmente laboral que derivó en una causa penal.

La mediación llevada a cabo en la sede del mismo Tribunal tuvo la particularidad de tener veintidós partes sentadas a la mesa y más de sesenta asistentes al procedimiento, entre obreros imputados, agrupaciones gremiales en disputa, socios y directivos de la empresa tomada, representantes de la Secretaría de trabajo provincial y del



Ministerio de Trabajo Nacional, además de abogados de varios estudios jurídicos. Todo ello se llevó a cabo durante varios días mientras se cortaban las calles y se producían acampes en la zona de la fábrica tomada con las consabidas consecuencias que derivan de este tipo de situaciones.

Pero -una vez más- el espíritu inquieto e innovador que siempre inspiró y motivó a la Institución nos llevó a incorporar nuevas estrategias y herramientas. Así fue que el Centro amplió su espectro de abordaje, incorporando la “**facilitación**” como medio de solución de conflictos, principalmente a los problemas de salud, de consumidores, y los vinculados con servicios públicos.

En estas áreas específicamente, el compromiso de la Defensoría con la ciudadanía tiene que ver con el pleno acceso de la misma a servicios tan esenciales como la salud, la luz o el agua. De allí que la mediación, como medio autocompositivo de solución de conflictos entre dos partes en un pie de perfecta igualdad ante un tercero imparcial que intenta ayudarlas para que por sí mismas puedan arribar a una solución mutuamente satisfactoria del conflicto que las vincula, no es suficiente.

Privar al ciudadano del acceso a la salud o al servicio eléctrico es - en definitiva - cercenar el acceso a los “nuevos derechos humanos”. Ello no significa resignar el lugar que legalmente le toca y en la práctica ocupa la Defensoría del Pueblo, al recibir quejas, investigar y aportar recomendaciones de solución de las cuestiones planteadas, sino un compromiso mucho mayor asumido al no limitar la Institución a ser un simple “buzón receptor de quejas”. La idea es “encontrarnos” con la sociedad y descubrir sus problemas y necesidades

En las dos áreas puntualmente enunciadas la sola intervención como terceros imparciales ayudando a las partes no resultaba suficiente. De allí que a través de la facilitación se busca la promoción del acuerdo que supere el conflicto entre las partes. Esto no significa perder la imparcialidad del accionar del tercero interviniente; significa la búsqueda concreta del acuerdo, la superación efectiva del estado de controversia, en definitiva: el verdadero restablecimiento de la paz social afectada en cuestiones tan sensibles como las mencionadas. No existe otro organismo público -ni privado- que adopte este tipo de intervención, que en la práctica ha demostrado una altísima efectividad.

El nuevo milenio despertó con la implementación de las **nuevas tecnologías**. Y la Defensoría incorporó esa tecnología al servicio de la sociedad reiterando su posición de liderazgo en la búsqueda de soluciones a los conflictos. Así se sumó al – entonces - incipiente movimiento mundial de la Resolución de Disputas “en línea” (on line dispute resolution “**ODR**”) mediante el uso de las herramientas tecnológicas que permiten que las partes puedan resolver sus conflictos, aunque se encuentren a cientos de kilómetros entre sí o sea imposible el encuentro personal y presencial.

La total y absoluta efectividad de la incorporación de la resolución en línea permitió - ante la crisis desatada por la **pandemia** de Covid 19 – continuar con el servicio de facilitación y mediación no presencial, con los mismos niveles de concurrencia y satisfacción que se daban con la presencialidad.

Las experiencias acumuladas durante tres décadas hicieron que el Centro de Mediación dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se gane su lugar en la sociedad, lo que también motivó a conti-



nuar promoviendo el desarrollo de la mediación comunitaria como efectiva herramienta para el mantenimiento y restablecimiento de la paz social.

**Todo esto es lo que se pretendió conmemorar con el Congreso Internacional celebrado en Rosario.** Con este objetivo se organizó el congreso con una variedad temática sorprendente y actual, haciendo necesarios muchos meses de preparación, con diversos contactos en distintos lugares del planeta. Se programó un evento híbrido, presencial y virtual con transmisión en vivo vía streaming y traducción simultánea, desde Rosario al resto del mundo.

## El precongreso

Un evento de esa magnitud debía ser presentado previamente en sociedad para poder difundirlo adecuadamente, tener una idea de la repercusión que podría tener, y prever los detalles negativos que podrían aparecer. Así se diseñó una actividad preparatoria que se llevaría a cabo dos meses antes, en **dos jornadas**, con uno de los expositores principales invitados al Congreso.

La responsabilidad recayó en el **Dr Raúl Calvo Soler**, reconocido catedrático español, experto en análisis y mapeo del conflicto, con una vastísima experiencia en diferentes campos y conductor actual de varios programas de justicia penal juvenil restaurativa en diversos lugares de la Argentina.

Esa actividad preparatoria comenzó el 19 de mayo con una disertación sobre **“Prácticas restaurativas en conflictos deportivos”** llevadas a cabo en el Club Español de Rosario, con la participación de miembros de la Secretaría de deportes de la provincia y del municipio, la Asociación Rosarina de Entidades Amateurs (AREDA), y la Federación Santafesina de clubes. Siguió con un ameno encuentro de camaradería para abordar el tema “Violencia en el rugby”, en el Old Resian Club de Rosario.





El día viernes 20 de mayo se desarrolló un conversatorio sobre **“Justicia Juvenil y Prácticas Restaurativas como Derechos Humanos”**, en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, en Rosario, con la concurrida participación de miembros del Poder Judicial, principalmente con jueces, fiscales y defensores que abordan la temática penal juvenil, miembros del poder ejecutivo, ex diputados provinciales, y varias instituciones y ONG’s dedicadas al tratamiento de tan delicada y actual problemática. Además de la actividad académica fue fundamental tomar contacto y conocimiento de la situación en el campo de acción, entonces se llevó a cabo una charla informal y distendida con Madres Territoriales en la Iglesia del Buen Pastor de Rosario donde se abordó la complejidad del entramado de las adicciones y el delito con jóvenes y menores en el centro como actores víctimas y victimarios de esa dura realidad.

Desde la Defensoría, un equipo de más de treinta agentes entraban en la recta final de los preparativos con una actividad por momentos frenética y una agenda cambiante casi a diario por imposibilidad de último momento de expositores del resto del mundo.

## La previa

Los dos invitados presenciales principales tuvieron una agenda cargada de actividades desde el día anterior al inicio formal del Congreso.

El lunes 4 de julio, se organizó un encuentro de **Calvo Soler y Brand Jacobsen con Senadores de la Nación** en la sede de la Defensoría, donde durante el transcurso de una larga mañana se intercambiaron ideas, proyectos, y propuestas de abordaje de la creciente conflictividad en nuestra provincia. Fue una reunión altamente productiva a cuya finalización se mantuvieron una serie de entrevistas y reportajes para medios periodísticos que sirvieron para la difusión del evento principal.

Por la tarde, distintos eventos marcaron diferentes rumbos a los dos expositores mientras participantes del resto del mundo empezaban a llegar a Rosario.





El **Dr. Raúl Calvo Soler** fue invitado por el Rotary Club Río Paraná a realizar una exposición sobre **“El Conflicto en el Aula”** que se llevó a cabo en el Jockey Club de Rosario con la participación del Ministro de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe, de los Defensores del Pueblo A/C, miembros del Gabinete de Asesores y del Centro de Mediación.

El **Dr. Kai Brand Jacobsen** fue recibido en la Casa Suiza por el Cuerpo Consular acreditado en la ciudad de Rosario ante quienes expuso sobre la **“Situación actual en Ucrania y sus implicancias en el mundo”** lo que despertó el interés y la atención de los cónsules, quienes tuvieron la oportunidad de profundizar el tema a través de un posterior espacio de preguntas.

## Al fin: el Congreso

Finalmente llegó el esperado 5 de julio, día de inicio formal del ansiado Congreso que comenzó muy temprano en la mañana con un particular acto protocolar: el izamiento de la enseña patria en el mástil mayor del Parque Nacional a la Bandera, ofrecido desde la Municipalidad de Rosario a los ilustres visitantes y las autoridades. El acto protocolar concluyó con una visita a la Galería de las Banderas del Monumento Nacional a la Bandera en la que se ofrecieron ofrendas florales por parte de los visitantes extranjeros a nuestra enseña patria y de los Defensores locales a las banderas extranjeras.

Posteriormente se dió inicio formal al Congreso Internacional de Mediación en el distinguido Auditorio de la Bolsa de Comercio de Rosario. Gracias a la colaboración de las autoridades de la Bolsa de Comercio que cedieron las instalaciones e infraestructura necesarias para el desarrollo del evento, se pudo construir el marco de jerarquía necesario y esperado, transmitiendo el evento al mundo entero vía streaming, con servicio de interpretación simultánea inglés-español y español-inglés, tanto desde el auditorio como desde el Salón de Arte, donde se realizaron los talleres.

Cifras del Congreso: 39 expositores, 2890 participantes, de 40 países, de los 5 continentes del planeta.

A continuación tuvo lugar la conferencia magistral a cargo del Dr. Raúl Calvo Soler quién desarrolló el tema principal del Congreso, y eje de todas las intervenciones posteriores. **“Conflicto: ¿qué conflicto?”**, presentado por el Defensor Jorge Henn y que concluyó con un taller del mismo expositor.

Fue un acierto el tema seleccionado ya que por la enorme cantidad de literatura, talleres y jornadas abordando el tema de la resolución y herramientas de abordaje del conflicto. Una larguísima lista de posibles intervenciones con distintos nombres pensados de distintos lugares para trabajar el conflicto, pero olvidando la cuestión principal que es “el conflicto”. Entenderlo en su génesis y vida es fundamental para poder trabajar su fin. Verlo de otro modo es pretender atacar algo sin saber qué es.

La tarde de la primera jornada comenzó con una Mesa de Diálogo que abordó un tema de actualidad en el contexto global: **“Conflictos ambientales, experiencias latinoamericanas de gobernanza”**, a cargo del uruguayo (residente en Chile) Diego Luna Quevedo, el mejicano Saúl Ruiz Fernández y los argentinos Florencia Sívori y Matías de Bueno.



El cierre del día estuvo a cargo de la destacada investigadora especializada en mediación escolar, la argentina Florencia Brandoni con el taller: **“¿Qué enseñamos y qué podemos enseñar sobre los conflictos en las escuelas?”**.

La conflictividad escolar fue siempre una prioridad de la Defensoría del Pueblo, de allí que el tema estuvo presente en el Congreso y fue tratado con la profundidad y jerarquía que la profesora Brandoni le imprimió al tema, lo que despertó el interés de docentes, supervisores y jefes de supervisores de escuelas, como así, de miembros del Ministerio de Educación de la provincia.

El miércoles 6 de julio comenzó con la exposición del activista por la paz, el noruego canadiense Kai Brand Jacobsen y su conferencia: **“El desafío de la paz en un mundo dividido: forjando nuestro futuro”**. Su experiencia en el trabajo de campo en territorios en guerra y su tarea en el abordaje de los conflictos en las sociedades que transitaban conflictos bélicos generó en los asistentes la idea y necesidad de trascender lo local e involucrarse en lo global. Su experiencia real y su rol en la actual guerra entre Rusia y Ucrania le dieron a su exposición la dimensión, profundidad y dramatismo que este conflicto bélico tiene, analizando las consecuencias que tendrá para el mundo futuro, sin que se vislumbre una salida cierta.

El conversatorio que dio cierre a la mañana del miércoles fue **“El Ombudsman en la gestión de los conflictos globales”**, y estuvo a cargo del Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson, el dominicano Pablo Ulloa, acompañado por sus pares Defensores la costarricense Catalina Crespo Sancho, el colombiano Jorge Enrique Calero Chacón y la boliviana Nadia Cruz Tarifa.

Por la tarde se llevó adelante una nutrida agenda que comenzó con una Mesa de Diálogo sobre: **“El Ombudsman en la gestión de los conflictos locales”** de la que participaron el Ombudsman de Curazao y Director Regional del Caribe y América Latina del IOI, Keursly Concicion, la ex Ouvidora de la Universidad Federal de Río de Janeiro (Brasil) y actual presidenta del Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO) Cristina Ayoub Riche, el Defensor Adjunto en materia de conflictos sociales y gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo del Perú, Rolando Luque Mogrovejo, el Defensor del Pueblo y del Ambiente de San Martín de los Andes (Argentina), Fernando Bravo, y la Proveedora de Justicia de la República de Angola, Antonia Florbela de Jesús Rocha Araújo. Esta Mesa ilustró sobre las actuales tendencias en el abordaje de los conflictos locales con la particularidad específica de cada lugar o región.

Luego se generó un Conversatorio sobre el tema: **“El Conflicto en el espacio digital”** a cargo de los especialistas Arístides Contreras (Colombia), Juan Belikow, Gastón Masari Copes, Lucía Fainboim, y Javier Barraza, todos de Argentina.

La jornada concluyó con una Mesa de Diálogo sobre **“Experiencias en resolución del conflicto”** en donde desarrollaron sus experiencias -y sobre todo sus perspectivas y propuestas- el Director de legales de la Bolsa de Comercio de Rosario Oscar Freddi, el Defensor del Pueblo de Neuquén, Ricardo Riva, la Directora del Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Rosario, Mónica Aguirre y el Director del Centro de Mediación del Colegio de Corredores de Rosario, Rolando Ruiz, todos de Argentina. El objetivo de la Mesa fue ilustrar la problemática y conflictividad particular de algunas instituciones con especificidad temática y sus formas de abordaje.



La última jornada, el jueves 7 de julio, fue de variada actividad y abarcó desde lo local hasta lo internacional y desde el pasado hasta el futuro. Comenzó con una Mesa Redonda en la que se abordó el tema: **“El Conflicto en la Agenda Internacional”** a cargo del australiano Chris Field, Presidente del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) y el dominicano Pablo Ulloa, Presidente de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO) quienes con solvencia y experiencia brindaron su enriquecedora perspectiva sobre el tema.

Le siguieron una serie de conferencias comenzando con un análisis de la **“Conflictividad Social Argentina y latinoamericana: propuestas para superarla”** a cargo del referente de mediación del ILO, Alejandro Nato, seguido por la emotiva exposición de una de las pioneras en el tema, la exjueza de Cámara Gladys Álvarez, quién evocó el **“Inicio del movimiento RAD: un poco de historia”**. Recordó los inconvenientes y desafíos que tuvieron aquellos precursores de la materia en el país y la región, sus luchas y desencuentros, para finalmente poder instalarlo en la cultura local. La última conferencia estuvo a cargo el Defensor del Pueblo israelí, Matanyahu Englman, quien ilustró sobre el **“Abordaje de la Multiculturalidad en el Conflicto”**. Dada la particularidad del ámbito de competencia personal de la Defensoría del Pueblo de Israel, es decir, del público que requiere la asistencia de la institución y su variedad de nacionalidades, es vital entender y atender la multiculturalidad. De allí el valor de su importante experiencia y conocimiento.

## Las conclusiones

Luego de tan enriquecedoras jornadas tuvieron lugar las conclusiones del Congreso Internacional. En un espacio de gran emotividad se realizó una recapitulación de los orígenes del Centro de Mediación y su historia posterior que llevaron a hacer realidad, luego de treinta años, el Congreso.

El espacio comenzó con las reflexiones finales de los dos expositores principales del Congreso, Raúl Calvo Soler y Kai Brand Jacobsen. Ambos destacaron la valiosa actividad de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y del Centro de Mediación, como así, la trascendencia de un evento de la envergadura del que estaban cerrando con sus conclusiones particulares. Pero más allá de destacar el pasado hicieron hincapié en el futuro, en el desafío de las nuevas propuestas de acción para el fortalecimiento de la paz y la resolución no adversarial a través de nuevos medios adecuados de solución, además de la mediación, potenciando y desarrollando los mismos. El objetivo inicial de la realización del Congreso, que se convirtiera en un evento propositivo con el foco y énfasis en el futuro, se cumplió.



## Presentación del libro y clausura

El cierre del evento estuvo a cargo del director del Centro de Mediación, Víctor Jorge Jaef quien acompañado por el catedrático de la Pontificia Universidad Católica de Perú, Alberto Castro, y el Jefe de Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, Tomás Dadic, presentaron el libro **“El abordaje del conflicto en la agenda global: 20 años de experiencia en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe”**, que incluye las presentaciones y conclusiones del Congreso, además de la narración de casos paradigmáticos cuyos actores hayan transitado el camino de la mediación.

Los expositores destacaron el valor de la letra impresa y el legado que, a través de ella, se deja a los futuros operadores de la paz quienes a través de la lectura podrán evitar los errores ya cometidos por otros, aprovechando las experiencias valiosas y positivas. Una forma más de valorizar la experiencia pasada y proyectarla hacia el futuro.

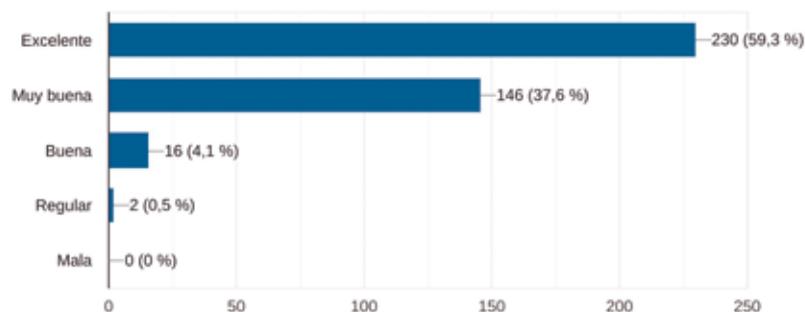
El Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe A/C, Jorge Henn, clausuró formalmente el Congreso Internacional de Mediación con valiosas reflexiones sobre el evento que culminó y el desafío permanente de la Defensoría del Pueblo para dar respuesta a la ciudadanía.

## Valoración del Congreso

Durante los días posteriores se realizó un sondeo sobre 388 participantes del Congreso Internacional de Mediación. Los resultados son los que se encuentran a continuación.

¿Cómo calificaría la calidad de las exposiciones?

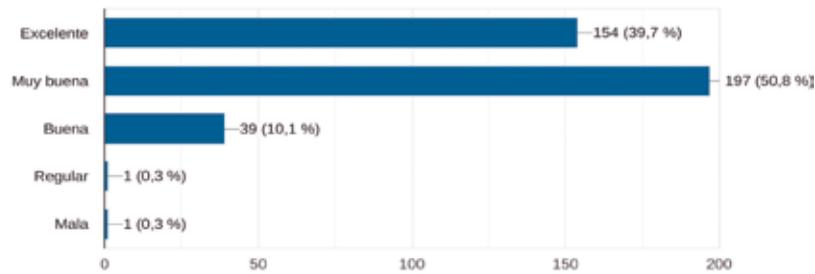
388 respuestas





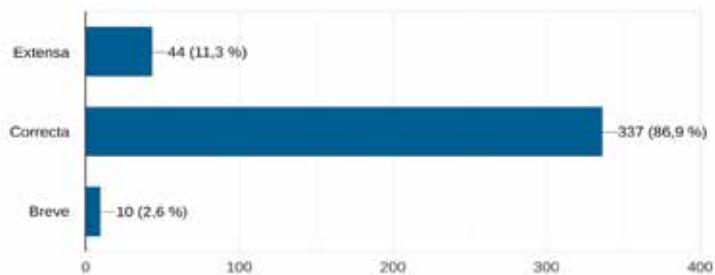
¿Cómo calificaría la calidad de los talleres?

388 respuestas



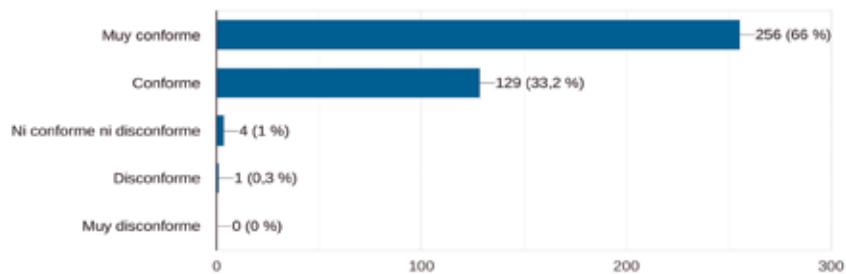
¿Cómo definiría la duración del Congreso?

388 respuestas



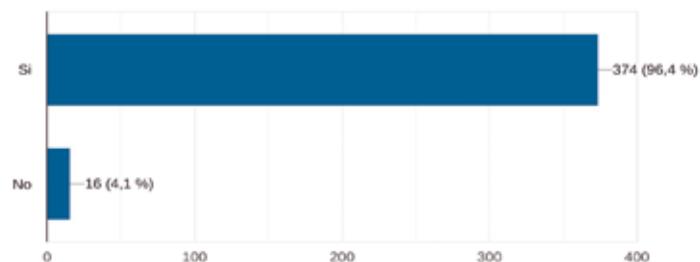
¿Cual fue su grado de conformidad con el Congreso en términos generales?

388 respuestas



¿Participaría en otras actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo?

388 respuestas





---

# PARTE 2

**DEFENSORÍA de NIÑAS, NIÑOS  
Y ADOLESCENTES de la  
PROVINCIA de SANTA FE**



## Abreviaturas utilizadas

**CDN** - Convención sobre los Derechos del Niño.

**NNYA** - Niñas, Niños y Adolescentes.

**DNNyA** - Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

**ODNYA** - Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia.

**UNICEF** - Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

**CIDH** - Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

**FIO** - Federación Iberoamericana del Ombudsman.

**IOI** - Instituto Internacional del Ombudsman.

**ADPRA** - Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina.

**ILO** - Instituto Latinoamericano del Ombudsman.

**COMJIB** - Confederación de Ministros de Justicia de Iberoamérica.

**SIG 2.0** - Sistema Integral de Gestión.

**IPEC** - Instituto Provincial de Estadística y Censo.

**DAJF** - División de Asuntos Juveniles Femeninos.

**CERPJ** - Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil.

**MPI** - Medida de Protección Integral.

**MPE** - Medida de Protección Excepcional.

**SDNayF** - Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.

**DPPDNayF** - Dirección Provincial de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.

**EARS** - Equipos de Acompañamiento para la Reintegración Social.

**UP** - Unidad Penitenciaria.

**CAF** - Centro de Acción Familiar.

**DIS** - Dispositivo Interdisciplinario de Salud.

**DAPPL** - Dispositivo de Adscripción para Personas Privadas de la Libertad.

**DPPDP** - Dir. Provincial de Prevención de Violencia Institucional del Servicio Público Provincial de la Defensa Pública.

**SPPDP** - Servicio Público Provincial de Defensa Penal.



## PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a la actuación de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe en el periodo 2022 y cumple con el artículo número 70 de la Ley provincial Nº 10.396.

De modo tal que aquí se presentan las actuaciones llevadas adelante por la institución a través de un registro cuantificado y tipificado, así como también a través de un análisis reflexivo sobre los temas relevantes abordados a lo largo de este año.

Cabe señalar que en este periodo de tiempo la Defensoría cambió sus autoridades, estando actualmente a cargo de los Defensores Adjuntos de la Defensoría del Pueblo: Jorge Henn (zona centro - norte) y Gabriel Savino (zona sur). Asimismo, se continuó con la consolidación de las nuevas áreas funcionales que fueron creadas a final del año 2021 y principios del año 2022, a saber: Dirección de Jurídica y Relatoría, Subdirección de Atención Integral y Protección de Derechos, y Subdirección de Relaciones Institucionales y Cooperación.

Esto implica un crecimiento de la institucionalidad, la cual da cuenta de una impronta estructural y estructurante para los procesos de políticas públicas los cuales no se generan en el vacío, sino que se producen en un ámbito institucional particular que lo antecede y lo condiciona. Se trata de cierto marco institucional (formal e informal) preexistente que, por tanto, restringe, regula y orienta las acciones y los sentidos de los procesos (Rossi y Moro, 2014: p.152). En este sentido, la creación de las nuevas áreas y el crecimiento de la institucionalidad así entendida, expresa la consolidación de la figura del Ombudsperson especializada en niñez y adolescencia y su relevancia en el marco del sistema democrático.

Otro aspecto a señalar que constituyó sin dudas un rasgo característico en el año 2022 fue el crecimiento de la violencia en contextos urbanos, fundamentalmente en la ciudad de Rosario y en otros centros urbanos de la provincia, que afecta gravemente la vida de las comunidades en todos los niveles y, en particular, la de niños, niñas y adolescentes. Quienes, además de ser víctimas letales atraviesan el crimen violento de padres, madres y otros familiares a causa de esta problemática, como también el desplazamiento obligado y bajo amenaza de sus centros de vida. Es así que se ven insertas o insertos en contextos de violencia generalizada que cercenan el uso libre del espacio público y el acceso a los derechos básicos.

**En 2023, Argentina cumple 40 años de democracia ininterrumpida. En este marco es obligación del gobierno y de todos sus organismos públicos renovar el compromiso por el Estado de derecho, y orientar sus esfuerzos, recursos, y convicciones a contrarrestar este escenario desde un enfoque de derechos humanos, con especial centralidad en la vida de las niñas, niños y adolescentes.**



## SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL Y PROTECCIÓN DE DERECHOS

A partir del cambio de autoridades se constituye la Subdirección de Atención Integral con la misión de coordinar y supervisar a los equipos de las Coordinaciones de Atención Integral de la DNNyA, así como también al personal de recepción. Todo ello en pos de la protección y la garantía de derechos de las infancias y adolescencias, contemplando la especificidad de la Defensoría en tanto organismo de control y promoción de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes.

El trabajo de esta Subdirección se organiza en dos dimensiones: por un lado una dimensión externa, bajo la cual se busca tener una mirada integral y territorial de las funciones de la Atención y por otro, una dimensión interna que contempla la formación, evaluación y supervisión de prácticas. Sus funciones son:

- Evaluación de prácticas de las Áreas de Atención. Diagnóstico, planificación, articulación, y promoción de instancias de formación destinadas a los profesionales de los equipos. Trabajo conjunto con el Director y referentes de cada una de las áreas, y delegaciones para el armado de actuaciones, planificación estratégica, propuestas, resoluciones.

- Información y supervisión de carga. Garantizar la sistematización de cargas y registros de los procesos de trabajo en el sistema SIG 2 en articulación con los equipos técnicos abocados a la implementación del mismo.

- Generación de informes. Presentación a las autoridades de la DNNyA de elaboraciones escritas para ser utilizadas como materiales de publicaciones, propuestas defensoriales o reformas legislativas sobre la base de la evidencia recabada por los equipos, a fin de que incidan en las políticas públicas, promoviendo mejoras en el sistema de protección.

### Datos provinciales

La Defensoría de niñas, niños y adolescentes, con más de 10 años de trayectoria, en su rol de atención de situaciones particulares ha fortalecido su presencia y consolidado su lugar como espacio de referencia. tanto para la ciudadanía en general como para instituciones, actores del primer y segundo nivel de atención y el Poder Judicial al momento de abordar la complejidad de las situaciones.

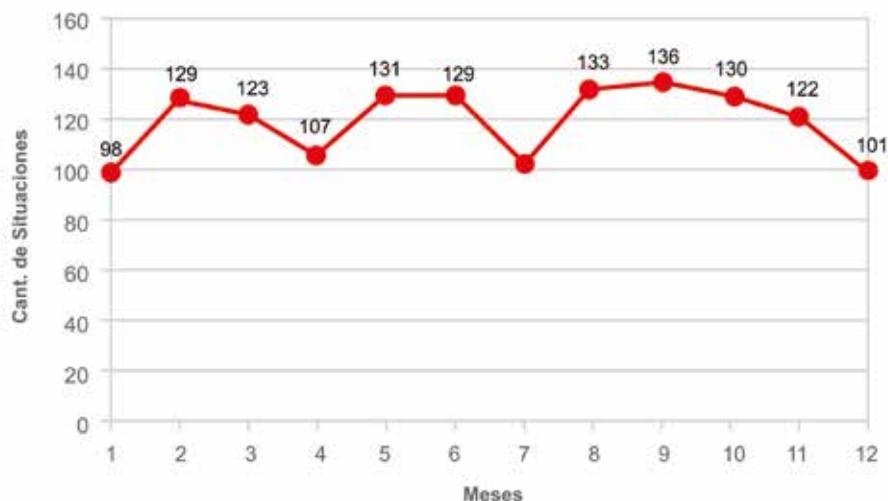
Este rol asumido denota el lugar confiable que la Defensoría representa como terceridad al momento de reivindicar, promover y garantizar derechos. Asimismo, pueden agregarse las instancias de atención en territorio a las que se suman los diferentes canales de ingreso de solicitudes de intervención que se han habilitado (vías telefónicas, mails, página web, entre otras).

Uno de los grandes desafíos y materias pendientes de la institución es desplegar una territorialización que permita una perspectiva de atención descentralizada, haciendo lecturas regionales, estando en contacto con los contextos que habitan niñas, niños y adolescentes de toda la provincia. Esta ha sido una de las estrategias desplegadas por la Institución desde la asunción de la nueva gestión a cargo de la DNNyA.

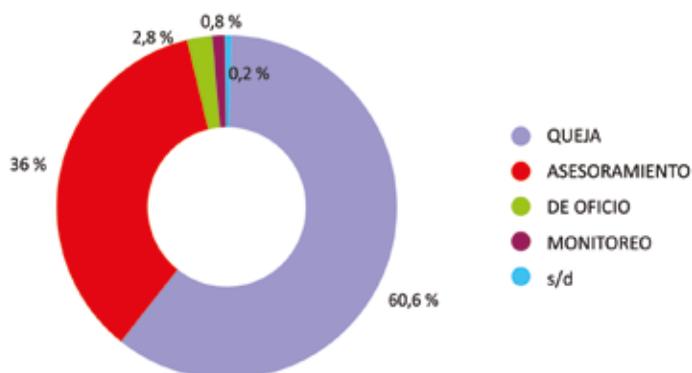
## AÑO 2022 - TOTALES PROVINCIALES

- SITUACIONES TRABAJADAS 2022: 2573
- SITUACIONES NUEVAS INGRESADAS 2022: 1442
- NNA INVOLUCRADOS: 2137

Situaciones recibidas desagregadas por mes. Provincia de Santa Fe. Año 2022



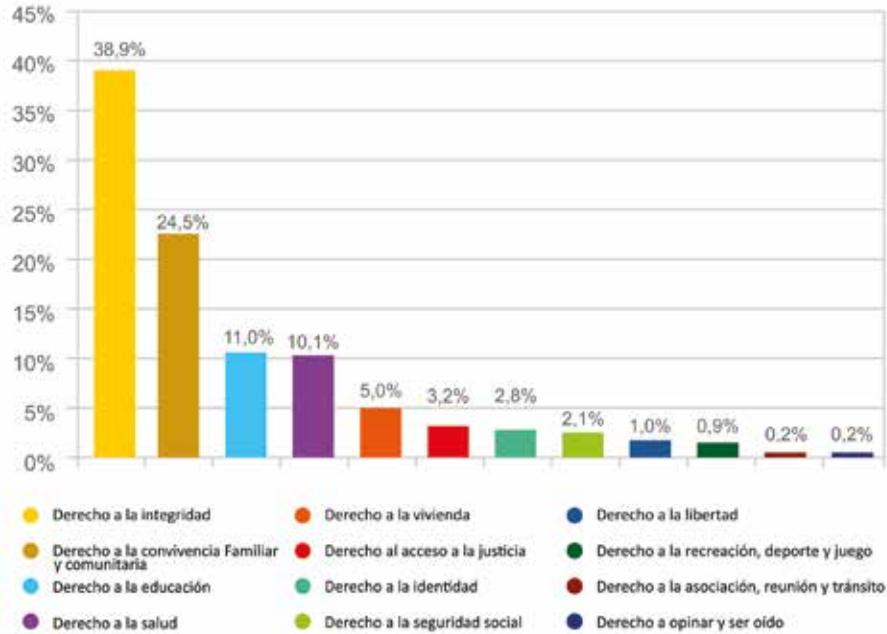
Situaciones por tipo de actuación. Provincia de Santa Fe. Año 2022



Como se observa en el gráfico, ambas sedes concentran sus intervenciones en la atención de quejas correspondiendo el 60,6%. En segundo lugar se encuentran los Asesoramientos con un 35,6%. Las actuaciones nominadas como Quejas requieren un seguimiento, intervención y construcción de la situación más complejas. Mientras que los asesoramientos se relacionan más con actuaciones donde se brinda información y se orienta a la ciudadanía. Las actuaciones de Oficio son aquellas en las que la institución define su intervención dadas sus funciones y competencias.



**Situaciones según derecho vulnerado (en porcentaje de menciones).  
Provincia de Santa Fe. Año 2022**



### Evaluación y supervisión de prácticas

En el periodo 2022 unas de las líneas de trabajo se orientó a la articulación, supervisión y construcción de espacios para revisar los procesos de labor de las áreas de atención, efectuando comunicaciones periódicas tanto con las coordinadoras de áreas y los equipos.

Para esta tarea se sostuvieron mesas de trabajo y reflexión, junto al equipo profesional del Área de Relaciones Institucionales con cada dupla del Área de Atención Integral y equipo de Recepción de la sede de Rosario. En estas instancias se fueron abordando inquietudes sobre el uso del SIG.2.0. Especialmente el trabajo se concentró en el proceso de registro, deteniéndose en las vulneraciones de derechos, para reflexionar sobre la responsabilidad que conlleva el acto de atención, escucha y registro.

Resultó significativo marcar los efectos positivos y transformadores de la práctica cotidiana, disputando sentidos nuevos, estableciendo registros más ágiles y propuestas para mejorar el mismo desde el inicio. De esta manera se llegaron a acuerdos para la nominación de problemáticas atendidas ajustando así el encuentro de la realidad (problemáticas/ casos/ registro) y potenciando la escritura en la hoja de ruta donde constan las intervenciones de cada equipo técnico, de manera de reconstruir el abordaje de la situación, alejándose de una mera intervención burocrática.

Cabe señalar que esta estrategia en este período se ha focalizado en la zona Sur de la provincia, apuntando a comenzar la implementación de la misma en la zona Centro Norte en este año 2023.

## Recepción

El equipo de recepción lleva adelante las funciones que requiere la labor cotidiana de ingreso de situaciones de forma presencial y telefónica, así como la apertura de expedientes o bien la búsqueda de situaciones en el SIG 2.0, para luego darle intervención a los equipos de Atención Integral. Asimismo, son los encargados del envío de oficios y derivación de los mismos y de la revisión del mail [info@defensorianna.gov.ar](mailto:info@defensorianna.gov.ar) mediante el cual la ciudadanía hace llegar consultas, inquietudes, dudas o presentación de situaciones de vulneraciones de derechos.

La labor de este equipo es coordinada por la Subdirección de Atención Integral y Protección de Derechos, desde la cual se trabajó a lo largo del 2022 en pos del ordenamiento y fortalecimiento del proceso de trabajo.

De este modo, se construyó una planilla la cual ha permitido la circulación de información respecto a cambios de horarios, licencias de las y los trabajadores del Área. Asimismo se generó un mecanismo de comunicación intra área en comunicación con la Subdirección para la derivación de cuestiones que ameritan un abordaje de tipo urgente, a la par de estas nuevas herramientas se establecieron reuniones con el equipo para fortalecer y mejorar procesos, así como saldar inquietudes. También se trabajó en el proceso de digitalización de expedientes. En sede Rosario se ha culminado con la digitalización de expedientes correspondientes al 2012, dando continuidad a este trabajo en el año 2023.

Cabe mencionar que el equipo fue parte, junto con todos los equipos de la DNNYA, de la Capacitación Interna en torno al Derecho a la identidad de género de las niñas, niños y adolescentes, a fin de que cuenten con herramientas a la hora de registrar el nombre autopercibido y el nombre legal en los casos en que ésto sea necesario, además de sensibilizar sobre la temática. También fueron contemplados en el Manual Organizacional 2022 de la institución, el cual detalla las funciones y misión del equipo, mediante un proceso que se llevó adelante de forma participativa con el equipo de Relaciones Institucionales y Cooperación

## Trabajo en red y articulaciones

### Articulación con la Oficina Móvil

El trabajo sostenido durante estos años, nos permite trazar líneas de acción tendientes afianzar y consolidar distintos modos de intervenciones en lo territorial, tanto en barrios de la ciudad de Rosario como la llegada de esta Defensoría a las localidades del interior de la región del sur de la provincia.

De cara a sumar a la DNNYA a las intervenciones programadas desde la Defensoría del Pueblo en este sentido, esta Subdirección se reunió con el Director de Delegaciones, Guillermo Carmona, así como con el Coordinador de la Oficina Móvil, Ariel Duclos, donde se establecieron los lineamientos de la participación en la Defensoría Móvil por parte de las y los profesionales del área de Atención Integral a los destinos fijados por la misma.

En cada visita se ha realizado una presentación con los diferentes agentes locales, iniciando la construcción de un mecanismo de articulación y clarificación del rol institucional de la DNNYA en el territorio. Para ello, en cada



localidad se programaron encuentros con trabajadores y trabajadoras del primer nivel de intervención (servicio local, salud, educación, ong), coordinadores de las áreas de Género, Diversidad y Niñez, presidentas y presidentes comunales. Esto permitió también la presentación de situaciones complejas y problemáticas locales que fueron abordadas por el equipo profesional de las áreas pertinentes. Durante este periodo, se concurrió a las localidades de Arequito, Fray Luis Beltran, Bombal y Carreras.

## **Articulaciones con autoridades del Sistema de Protección Integral**

Otras de las tareas desempeñadas por esta Subdirección a lo largo del período ha tenido que ver con la comunicación con autoridades de distintos organismos del Sistema de Protección de infancias de la provincia de Santa Fe cuando desde el accionar de lo equipos en el abordaje de situaciones ha requerido una intervención de una autoridad de la institución.

En este sentido, se han sostenido comunicaciones permanentes con el Director de Interiores y Delegadas de la Dirección provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia para el abordaje de las situaciones más complejas junto a los equipos técnicos, de manera de acompañar a estos en el desarrollo de lecturas y detección de los déficit que se registran en el despliegue del sistema de protección.

Se han sostenido también reuniones y comunicaciones asiduas con:

- Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, Patricia Chialvo.
- Dirección Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.
- Dirección provincial de Salud y Trayectoria Educativa.
- Dirección Provincial de Salud Mental.
- Dirección de Salud Municipal.
- Dirección de Inclusión para personas con Discapacidad.

En el marco de dichas reuniones se han abordado problemáticas de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes. Se ha manifestado el registro de la falta de articulación entre organismos, así como también se han marcado intervenciones que revisten gravedad, donde niñas, niños y adolescentes con medidas de protección excepcional terminan alojados en instituciones de encierro tales como clínicas de salud mental, pese a no tener criterio de internación, siendo que deberían apostarse a intervenciones y alojamientos que generen la reparación y garantía en el acceso a sus derechos.

En este sentido, se realizaron en Rosario y en la ciudad de Santa Fe encuentros con la Directora Provincial de Salud Mental para poner en agenda la implementación de políticas de salud mental de carácter integral desde un abordaje comunitario para las infancias y adolescencias.

También se han realizado gestiones ante la Secretaría Ejecutiva del Órgano de Revisión Nacional de la Ley de Salud Mental (Ley 26.657). Estas actuaciones también se han efectuado conjuntamente con la Secretaria Ejecutiva del Órgano Revisión Provincial.

También se sostuvieron comunicaciones con la Dirección Provincial de Vivienda, en las cuales más allá de acompañar las intervenciones ante situaciones particulares, se dejó planteado la problemática habitacional y las insuficiencias en las políticas estatales actuales.

## ATENCIÓN INTEGRAL

La misión del Área de Atención Integral de la DNNyA corresponden al control de las intervenciones de los organismos estatales que directa o indirectamente puedan generar situaciones de amenaza y/o vulneración de algún derecho de niñas, niños y adolescentes.

La modalidad de trabajo supone el abordaje de situaciones de vulnerabilidad de NNYA desde la lógica de la interdisciplinariedad. Desde esta perspectiva, cada situación es trabajada de manera particular, buscando atender a las múltiples aristas que las presentaciones requieren. El trabajo no se agota en una única intervención, sino que implica seguimiento y sostenimiento profesional - técnico y si lo amerita, se realiza la derivación a instituciones correspondientes.

Si bien ambas sedes (Rosario - Santa Fe) tienen conformaciones y dinámicas particulares, el objeto del trabajo es el mismo. El ingreso de las situaciones puede ser presencial o por todos los canales de acceso a la ciudadanía. Pueden presentarse niñas, niños y adolescentes, familiares, adultos a cargo e instituciones del Sistema de Protección.

En este apartado se presentan los indicadores desarrollados por el Sistema Integral de Gestión (SIG 2.0) mediante la carga de los expedientes que realizan los equipos profesionales de ambas sedes de Atención Integral. Vale aclarar que un expediente corresponde al ingreso de una situación (la cual puede incluir a más de un niño, niña y/o adolescente y desde ya, incluye una serie de intervenciones) De esta forma se genera una información fundamental para revisar el funcionamiento de todas las instituciones que conforman el Sistema de Protección Integral de la provincia de Santa Fe. Esto es así ya que en el registro se sistematiza a partir de este año la cantidad de población atendida que llega con una vulneración de derechos por una acción u omisión de parte del mismo Estado, clasificando esa situación en relación a los derechos vulnerados y a los motivos que llevaron a dicha vulneración. Esta información se vuelve fundamental para el desarrollo del rol de contralor que ejerce un Ombudsperson.



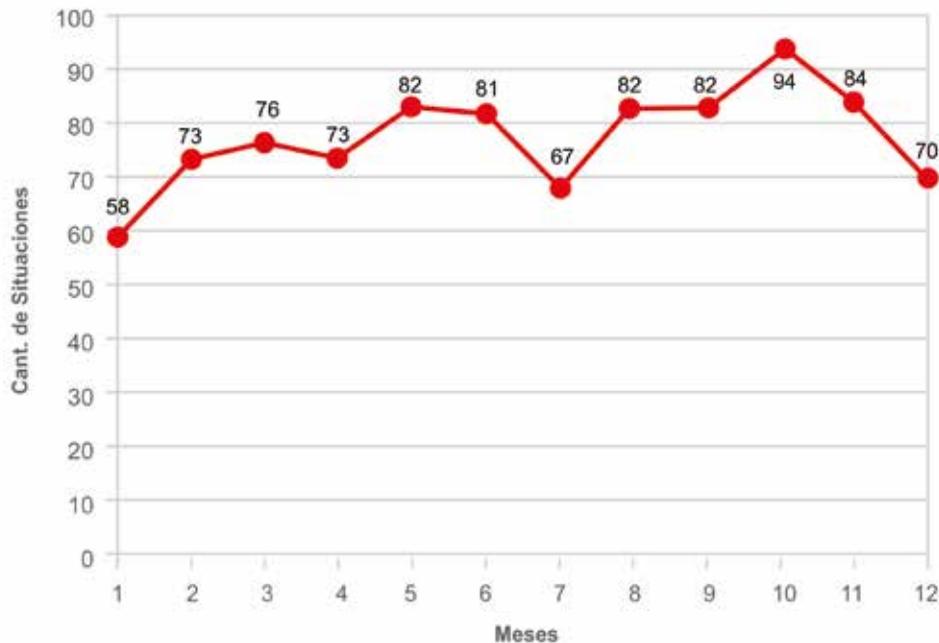
## SEDE ROSARIO

### Población atendida y situaciones abordadas en el 2022

En el período que corresponde a los meses de Enero a Diciembre 2022, se recibieron 922 situaciones en las que estuvieron involucradas 1396 niñas, niños y adolescentes.

**922 SITUACIONES NUEVAS - 1396 NIÑAS, NIÑAS Y ADOLESCENTES - 1597 SITUACIONES TRABAJADAS 2022**

**Situaciones recibidas desagregadas por mes. Sede Rosario. Año 2022**



- VÍA DE INGRESO: EMAIL Y TELÉFONO
- PRINCIPALES USUARIOS: PROFESIONALES Y EQUIPO DE INSTITUCIONES
- PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS ABORDADAS: DERECHO A LA INTEGRIDAD, DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA.

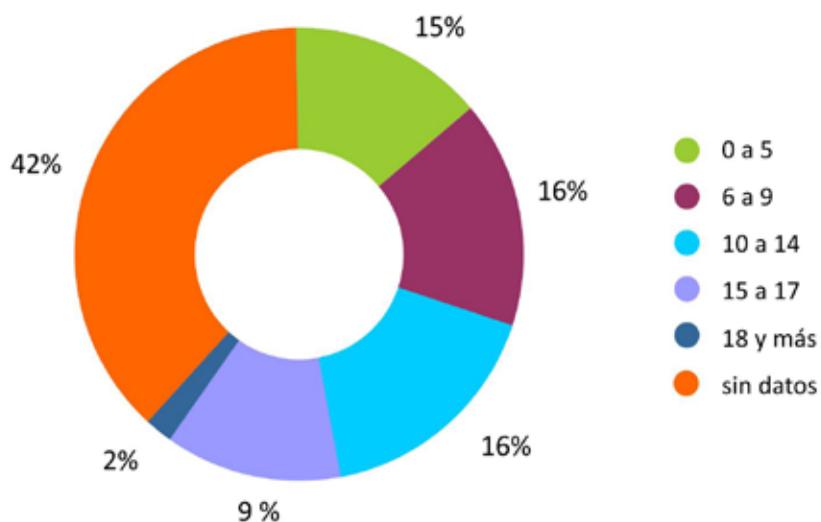
A partir de este año y gracias a las modificaciones incorporadas al SIG 2.0 se avanzó la desagregación de información en clave de género. De esta forma en el año se atendieron:

- 435 mujeres (31%),
- 404 varones (29%),
- 1 mujer trans/travesti (0,1%)
- 2 varón trans/masculinidad trans (0,1%)
- 3 otra identidad/ninguna de las anteriores (0,2%)
- Sin datos (39%)

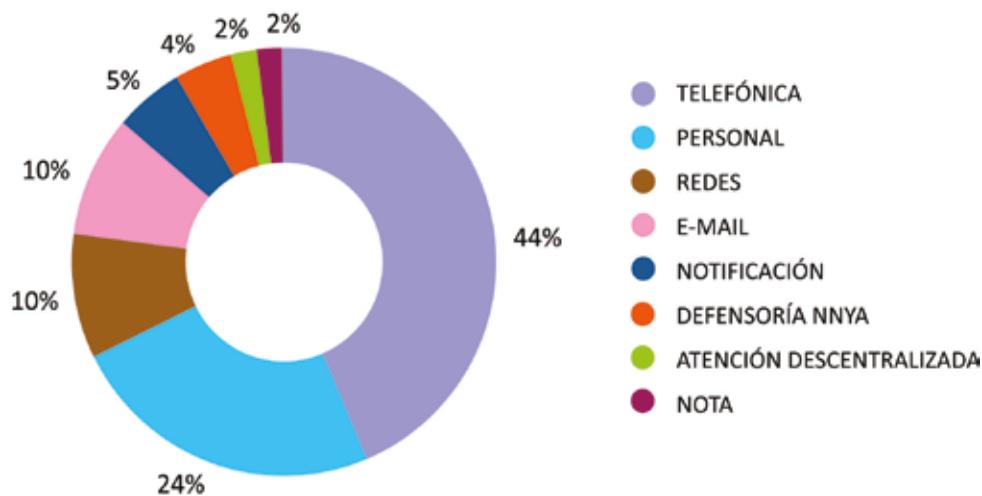
También en clave de mejora de la información que se obtiene del mismo sistema de información, es posible ahora tener información en las franjas etarias de la población atendida. Se trata también de un dato incorporado a mitad de año calendario, por esa razón existe un porcentaje elevado de Sin datos en el indicador. No obstante, se trata de un dato fundamental a la hora de pensar el funcionamiento del sistema teniendo en cuenta que permite ver el rango etario que precisaría una priorización en términos de agenda y recursos.

En este sentido, los datos arrojados se distribuyen de forma pareja entre todas las edades, con un porcentaje un tanto menor en lo referido a la población adolescente.

**Gráfico. NNYA involucrados en las situaciones recibidas según rango de edad. Sede Rosario. Año 2022 (en porcentaje).**



**Gráfico. Situaciones por modalidad de ingreso. Sede Rosario. Año 2022**





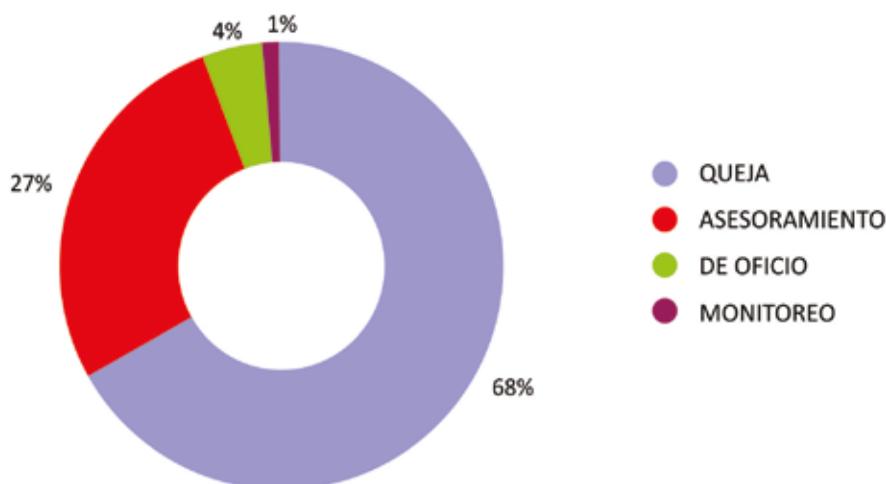
Otro indicador importante se relaciona con la modalidad de ingreso de las situaciones. Como puede observarse en el gráfico, las modalidades alternativas a la presencialidad son mayoritarias (Telefónica, Redes, Email). El celular no sólo ha generado una nueva vía de atención que, luego de las medidas ordenadas frente a la pandemia del COVID 19, se sostuvo, sino también se ha consolidado como instrumento de contacto, siendo para muchas personas la única posibilidad de dar a conocer sus necesidades y pedidos.

Otro aspecto importante a destacar es quiénes son las personas que generan las consultas o presentan las quejas a la institución. Más allá de que en cada expediente se identifiquen niñas, niños y adolescentes, las consultas o quejas pueden ingresar a través de:

- Profesionales que se desempeñan en instituciones públicas.
- Personas de la comunidad cercanas al centro de vida de las niñas, niños o adolescentes.
- Familiares y/o progenitores.
- Comunicaciones oficiales del poder judicial.
- Se reciben consultas de agencias específicas de infancias y familias, como Servicios Locales, Centros de Acción Familiar, Centros Cuidar, espacios barriales de cuidado y recreación y de las organizaciones de la sociedad civil.
- Jóvenes y adolescentes de forma directa.

Uno de los principales requerimientos que se presentan a través de las y los actores mencionados, se refiere a las dificultades de respuesta y/o articulación con dependencias del Estado, sea del nivel provincial o local. Esto puede señalar un aspecto del estado actual del Sistema de Protección, ya que las situaciones presentadas muchas veces se orientan a las deficiencias de las actuaciones estatales más que a las vulneraciones específicas contra niñas, niños y adolescentes en los ámbitos comunitarios o sociales. Este insumo es fundamental a la hora de brindar respuestas a la ciudadanía, con el objetivo de que el asesoramiento, la asistencia y el acompañamiento no resulten descontextualizados.

Además de conocer quién presenta las situaciones, también se clasifica el tipo de situación según sus características y las necesidades que plantean los actores involucrados. De modo tal que, toda situación que se ingresa es registrada mediante el SIG 2.0 en las siguientes categorías: QUEJA, OFICIO, ASESORAMIENTO y MONITOREO. Los expedientes que se abren DE OFICIO corresponden a situaciones que la institución se anoticia y decide intervenir dadas sus competencias. El equipo de atención genera actuaciones a partir de hechos que se advierten sobre todo a través de los medios de comunicación. Para el 2022 se han tomado situaciones de OFICIO principalmente relacionadas con niñas, niños y adolescentes devienen víctimas de la violencia territorial relacionada al narcome-nudeo y al consumo problemático.

**Gráfico. Situaciones por tipo de actuación. Sede Rosario. Año 2022**

Como se puede observar en el gráfico anterior, en primer lugar el área de Atención de Rosario concentró su trabajo principalmente en la categoría QUEJAS, ya que constituyó el 68% de las situaciones recibidas. En segundo lugar, corresponden los ASESORAMIENTOS. La diferencia entre ambos consiste en que los segundos suponen un despliegue de intervenciones más acotado, centrado en brindar principalmente información o derivación. Si requieren mayor tipo de intervenciones corresponden a la categoría QUEJA. Las Situaciones de MONITOREO corresponden a expedientes generados por dicha área funcional que revisten un carácter de sistematización de la información relevada o se trata de un expediente en torno a una institución.

### Actuaciones en expedientes abiertos previamente al 2022

Además del trabajo que se realiza sobre las nuevas situaciones recibidas en el año, el equipo continúa el seguimiento de otras, sobre las que se viene interviniendo desde años anteriores, ya que muchos de los expedientes que además incluyen muchas veces más de un NNYA suponen desde ya una variedad de intervenciones, las cuales no se agotan en un año calendario. En efecto, también se mantiene la intervención con jóvenes en el periodo de egreso del sistema, donde se pondera la vulneración que el propio Estado ha generado a lo largo de sus vidas, la precariedad vincular y la imposibilidad de acceder a una vida autónoma en la adultez.

En el siguiente cuadro se puede observar que en el transcurso del año se registraron actuaciones en 1597 expedientes de los cuales casi el 50% corresponde a situaciones ingresadas en el año en curso. El otro 50% se distribuye en expedientes de apertura de años anteriores (entre el 2012 y el 2021). Cabe mencionar que esta situación corresponde a situaciones de gran complejidad que requieren el seguimiento de los equipos, así como también a situaciones con NNA cuyas problemáticas se fueron transformando y volvieron a demandar el accionar de la DNNyA. De esta forma el expediente queda asociado al registro de la situación de las NNA, lo cual permite a los equipos una reconstrucción de la historia de vida para acompañar, asesorar y actuar en consecuencia con las nuevas circunstancias sin perder de vista el historial de la situación, evitando volver a solicitar datos que desde los equipos ya se han registrado.



**Tabla. Expedientes trabajados en el año 2022 según año de inicio. Sede Rosario.**

Año de inicio de expediente	Cantidad Expedientes	%
12	14	0,88 %
13	17	1,06 %
14	16	1,00 %
15	21	1,31 %
16	42	2,63 %
17	62	3,88 %
18	78	4,88 %
19	158	9,89 %
20	145	9,08 %
21	248	15,53 %
22	796	49,84 %
<b>Total general</b>	<b>1597</b>	<b>100%</b>

### **Clasificación de las situaciones ingresadas: derechos vulnerados y motivos**

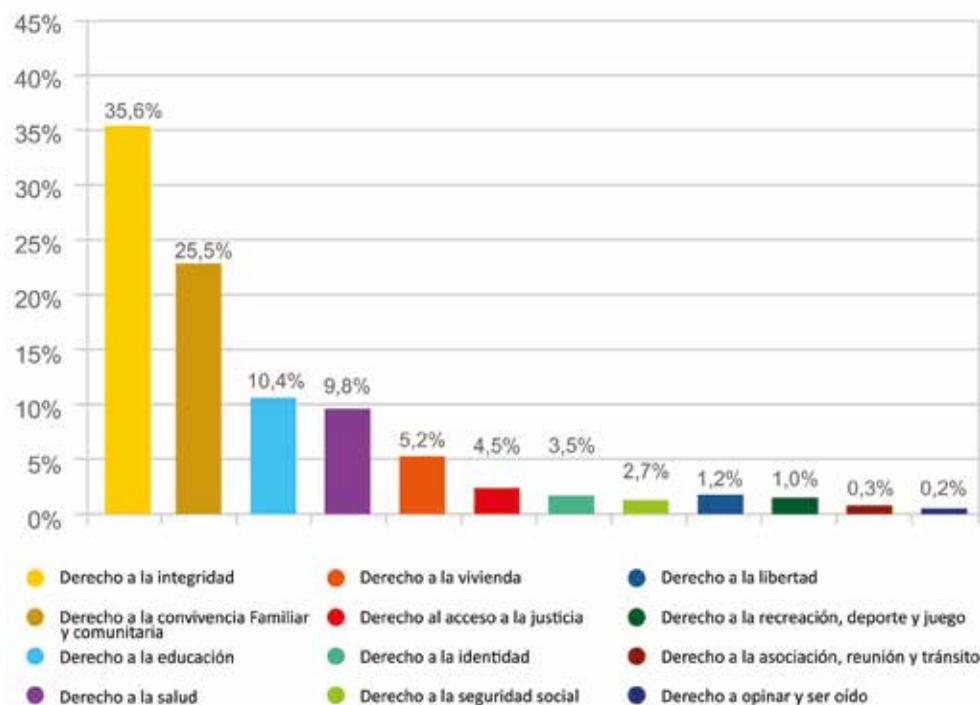
La Defensoría cuenta con una metodología de clasificación de las situaciones recibidas. Las mismas se registran según el o los derechos sobre los que está asociada la vulneración y, atendiendo a la complejidad, se establecen hasta tres menciones de los mismos. Es decir, una misma situación se clasifica en más de una opción.

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 ASESORAMIENTO.

Del total de las situaciones nuevas del año 2022 se analizaron 662 que ingresaron como queja o de oficio y, a diferencia del año 2021, el derecho que se presentó como uno de los más vulnerados tiene que ver con la integridad de las niñas, niños o adolescentes.

Año 2022:

- 35% de las situaciones trabajadas se registra la vulneración del derecho a la integridad
- 25% derecho a la convivencia familiar y comunitaria
- Posteriormente aparecen como los derechos menos garantizados los de educación, salud y vivienda.

**Gráfico. Situaciones según derecho vulnerado (en porcentaje de menciones). Sede Rosario. Año 2022.**

## Derecho a la integridad

De las situaciones analizadas en el 35,4% de los casos se ha vulnerado o se puso en riesgo el derecho a la integridad a través de acciones directas u omisiones por parte de los adultos a cargo o de instituciones que deberían velar por su cuidado. (familiares directos, vínculos cercanos o personal de instituciones).

La falta de cuidados parentales, el abuso sexual y la violencia física fueron los motivos que prevalecieron.

## Derecho a la convivencia familiar y comunitaria

Respecto a la convivencia familiar y comunitaria corresponde al 25,4% de las situaciones en las que se intervino. Analizando los motivos que ocasionaron esta vulneración se observa mayor incidencia entre las siguientes opciones: cuidado personal, la comunicación y la cuota alimentaria fueron los motivos mayormente planteados en la vulneración de este derecho.

Si bien desde muchas perspectivas estas situaciones pueden concebirse como arreglos del orden privado o individual, en las situaciones que llegan a la institución las dificultades de acuerdo sobre el cuidado personal de niñas y niños, la comunicación entre éstos y sus progenitores, o la cuota alimentaria deben ser leídas desde una perspectiva interseccional. Múltiples vulnerabilidades se ponen en juego en las dificultades de acuerdo en torno a estas cuestiones. En primer lugar, no siempre se tiene conocimiento de las disposiciones legales sobre el régimen de cuidado personal de niñas y niños y lo que ello implica. El acceso a un asesoramiento legal respecto de los derechos y deberes de las y los progenitores es una barrera de acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes.



Tabla. Situaciones por derecho y motivo vulnerado. Sede Rosario. Año 2022.

Derechos	Motivos	Total	%
<b>Derecho a la Salud</b>	- FALTA DE COBERTURA	29	37,2
	- SALUD MENTAL	16	20,5
	- DISCAPACIDAD	11	14,1
	- AMBIENTE	10	12,8
	- CONSUMO PROBLEMÁTICO	10	12,8
	- SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	2	2,6
<b>Total Derecho a la Salud</b>		<b>78</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria</b>	- CUIDADO PERSONAL	95	44,2
	- COMUNICACIÓN	59	27,4
	- CUOTA ALIMENTARIA	26	12,1
	- GUARDA	23	10,7
	- SITUACIÓN DE CALLE	7	3,3
	- PARADERO	5	2,3
<b>Total Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria</b>		<b>215</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Educación</b>	- CONVIVENCIA ESCOLAR	24	26,7
	- OTROS	16	17,8
	- DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	14	15,6
	- ASISTENCIA IRREGULAR	12	13,3
	- DESERCIÓN ESCOLAR	10	11,1
	- TRAYECTORIAS EDUCATIVAS ALTERNATIVAS	8	8,9
	- FALTA DE VACANTES	6	6,7
<b>Total Derecho a la Educación</b>		<b>90</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Identidad</b>	- FILIACIÓN	15	48,4
	- CAMBIO DE NOMBRE Y APELLIDO	5	16,1
	- FALTA DE DOCUMENTACIÓN	4	12,9
	- GÉNERO	4	12,9
	- USO INDEBIDO DE LA PROPIA IMAGEN	3	9,7
<b>Total Derecho a la Identidad</b>		<b>31</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Integridad</b>	- FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	86	28,3
	- VIOLENCIA FÍSICA	72	23,7
	- ABUSO SEXUAL	65	21,4
	- VIOLENCIA PSICOLÓGICA	27	8,9
	- HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	21	6,9
	- VIOLENCIA DE GÉNERO	19	6,3
	- VIOLENCIA INSTITUCIONAL	6	2,0
	- EXPLOTACIÓN Y TRATA	5	1,6
	- DISCRIMINACION	3	1,0
	<b>Total Derecho a la Integridad</b>		<b>304</b>
<b>Derecho a la Seguridad Social</b>	- ASIGNACIONES NACIONAL	20	83,3
	- PENSIONES NACIONAL	3	12,5
	- SUBSIDIOS PROVINCIAL	1	4,2
<b>Total Derecho a la Seguridad Social</b>		<b>24</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Vivienda</b>	- DESALOJO	19	46,3
	- PLANES HABITACIONALES	10	24,4
	- USURPACIÓN	7	17,1
	- HACINAMIENTO	5	12,2
<b>Total Derecho a la Vivienda</b>		<b>41</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Justicia</b>	- FALTA DE ACCESO	24	92,3
	- ABOGADO DEL NIÑO	2	7,7
<b>Total Derecho a la Justicia</b>		<b>26</b>	<b>100</b>



Asimismo analizar estas dificultades desde el enfoque de género permite dar cuenta que la gran mayoría de las tareas de cuidado están a cargo de mujeres, quienes muchas veces tienen dificultades en la inserción laboral y que cuentan con el aporte para el sostenimiento de hijas y hijos de los padres y los mismos no cumplen con dichas obligaciones.

Por otro lado, las situaciones que más se trabajan respecto de la convivencia tienen que ver con conflictos que se manifiestan al interior de los grupos familiares, cuyas afectadas y afectados buscan resolverlos a través de la administración de justicia. Aquí se pueden observar procesos donde se revictimiza a las niñas y niños, por el trato que se despliega, por la falta de celeridad en las respuestas o la excesiva burocratización de las tramitaciones.

En este campo, además, se incluyen situaciones en las que se han tomado medidas de protección excepcional a través de las cuales las niñas, niños y adolescentes son separados de su centro de vida. Los expedientes se abren a partir de las cédulas judiciales que ingresan a la Defensoría, donde se cuestiona el incumplimiento de plazos y la falta de presentaciones de informes que regularicen el control de legalidad por parte de la Dirección de Niñez, independientemente del trabajo que se construye luego, frente a la particularidad de cada caso.

### **Derecho a la salud, la educación y la vivienda**

La vulneración del derecho a la salud, la educación y la vivienda, pese a que se clasifican por separado, en un análisis agregado arrojan un porcentaje del 25% de las menciones. Esto permite alertar sobre las dificultades que tiene el Estado respecto a la implementación de políticas sociales universales y al sistema de la seguridad social. Esto queda evidenciado en la desagregación de los motivos en los que se observa que en relación a la salud, el motivo que prevalece es la falta de cobertura; respecto a la educación, es la convivencia escolar y en cuanto a la vivienda, lo que motiva su vulneración, son los desalojos.

En cuanto al derecho a la educación, resulta importante analizar el trabajo que despliegan los Equipos Socio Educativos dependientes del Ministerio de Educación, con los cuales se articula constantemente, por lo que en el marco del Sistema de Protección Integral resultan un actor fundamental. Se observa que la cantidad de derivaciones de las escuelas desborda la capacidad de los mismos, ante lo cual se deberían multiplicar en número y en cantidad de miembros, garantizando su conformación interdisciplinaria.

Respecto del derecho a la vivienda, la mayor vulneración que aparece tiene que ver con desalojos que se ordenan desde el Poder Judicial, advirtiéndose, en éste último año, que los lanzamientos emanan de jueces penales, recurriendo a la figura de “cese de estado antijurídico”. En estos casos el equipo recurre a la herramienta defensorial de la Propuesta 3, que, pese a que en la mayoría de las situaciones no tiene efecto resolutorio, habilita a que se acompañe a las familias en la búsqueda de alternativas habitacionales, a fin de no terminar en la calle; sin embargo se afirma que es una problemática sobre la cual no se producen planes integrales por parte del estado, tanto municipal, como provincial.

Se puede señalar, entrecruzando las vulneraciones de derechos trabajadas, que resultan muy complejas de abordar las situaciones de niñas, niños y adolescentes víctimas de abuso sexual, cuando no se cuenta con la sufi-



ciente cobertura en salud mental en los organismos de atención primaria de la salud, ni en hospitales del segundo nivel. Lo mismo sucede cuando no se alojan niñas, niños y adolescentes con discapacidades o padecimientos subjetivos en los centros residenciales (oficiales o conveniados) dependientes de la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia. Cuando no hay la suficiente cantidad de vacantes en las escuelas secundarias para que las y los adolescentes se incluyan en el nivel medio de educación.

Tal como fue señalado en informes anteriores, desde el área de Atención se vuelve a señalar la necesidad de respetar la Ley de Salud Mental N° 26.657 especialmente en relación a las dificultades que se presentan para el acceso de niñas, niños y adolescentes a la asistencia clínica en los efectores de atención primaria, como estrategia integral de prevención y tratamiento. Tampoco se ha logrado contar con dispositivos de abordaje en consumo problemático de sustancias, recurriendo a internaciones por fuera de la provincia, por ejemplo en una comunidad terapéutica de Bs. As.

## Redes de trabajo

Desde el equipo de Atención Integral de Rosario se sostuvo el trabajo conjunto con el área Promoción y Monitoreo acompañando las visitas institucionales a Centros Residenciales y al Pabellón de Madres de la Unidad Penitenciaria de Mujeres de Rosario. En estas instancias se analizó la situación de niñas, niños y adolescente en cuyas problemáticas se viene interviniendo y se registran nuevas situaciones generando la apertura de nuevos expedientes.

Finalmente, resulta significativo remarcar que la Defensoría NNyA sigue recibiendo a estudiantes universitarios para que realicen sus prácticas pre profesionales. En el transcurso del año, concurrieron de las carreras de Psicopedagogía y Trabajo Social, experiencia que resulta enriquecedora por el intercambio de saberes y por la posibilidad de contar con análisis críticos y propuestas de trabajo superadoras a las establecidas. La constitución de la institución como centro de prácticas permite que las y los profesionales del área produzcan conocimientos al servicio de futuros colegas.

## SEDE SANTA FE

### Población atendida y situaciones abordadas 2022

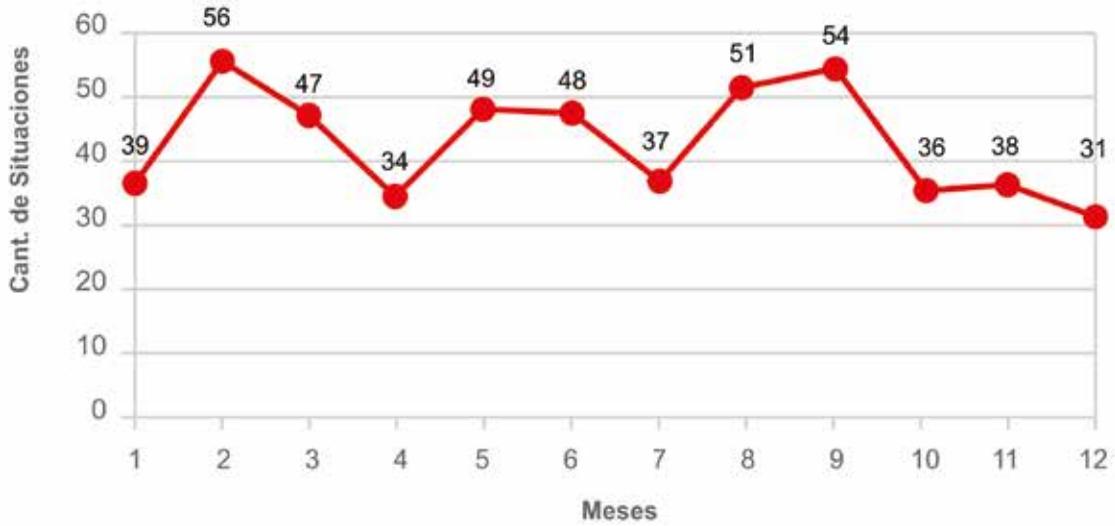
En el período analizado, enero - diciembre 2022, se recibieron **520 situaciones en las que estuvieron involucradas 741 niñas, niños y adolescentes.**

SEDE SANTA FE - AÑO 2022

**520 SITUACIONES** INGRESADAS - **741 NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**

SITUACIONES TRABAJADAS 2022: **976**

Situaciones recibidas desagregadas por mes. Sede Santa Fe. Año 2022

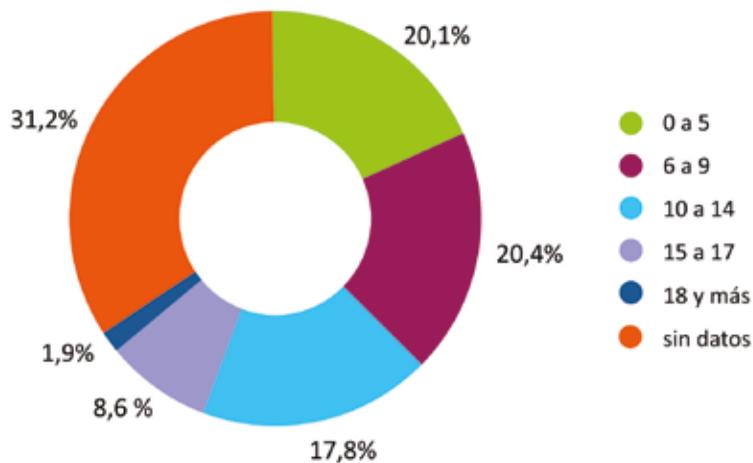


VÍA DE INGRESO: presencial

Si se desagrega la información sobre NNyA por género se puede observar:

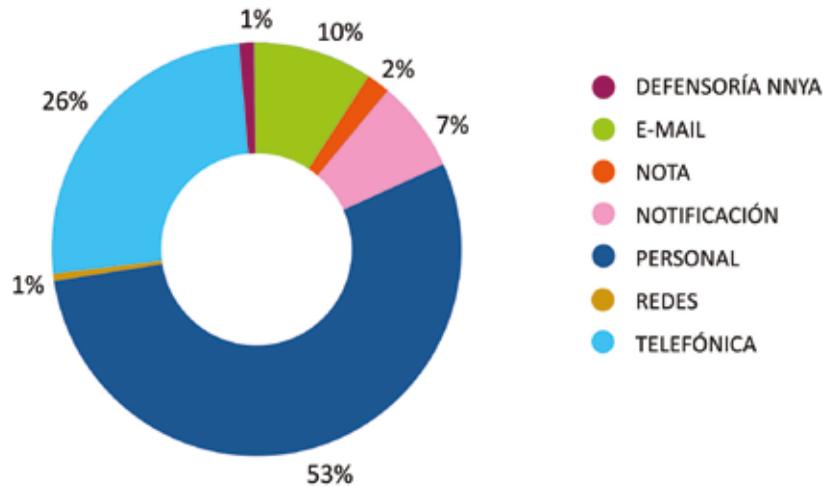
- 221 son mujeres (30%)
- 203 varones (27%)
- 317 sin datos (43%)

**Gráfico. NNyA involucrados en las situaciones recibidas según rango de edad. Sede Santa Fe. Año 2022 (en porcentaje).**



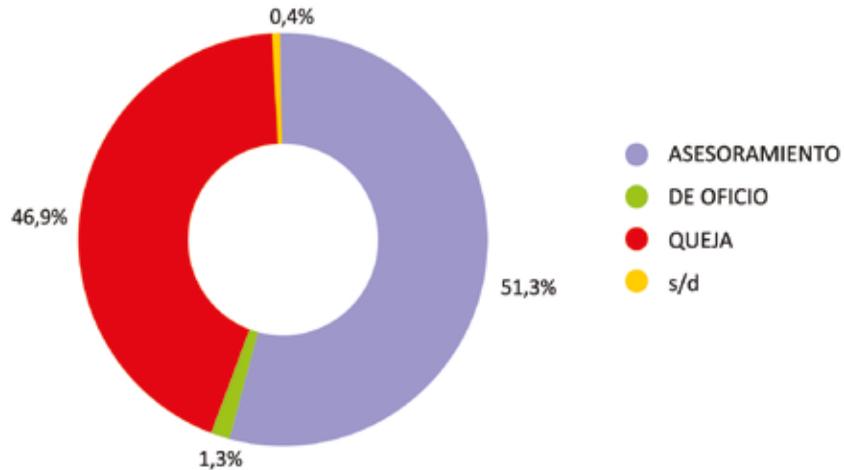


**Gráfico. Situaciones por modalidad de ingreso. Sede Santa Fe. Año 2022**



De acuerdo al formato de presentación y el objeto de la problemática planteada se dan curso a diferentes tipos de actuaciones:

**Gráfico. Situaciones por tipo de actuación. Sede Santa Fe. Año 2022**



**Quejas: 244 ingresos.** A partir de las presentaciones que realizaron a este organismo personas físicas, instituciones, organizaciones de la sociedad civil como organismos públicos. Estas actuaciones son generalmente de mayor complejidad en cuanto a la vulneración de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y requiere para su abordaje de una articulación con otros organismos del Estado tanto municipal, provincial y nacional. Es este tipo de presentaciones las que permiten como órgano de contralor la oportunidad de intercambio con las instituciones que conforman el sistema de protección Integral a fin de alertar posibles falencias en el sistema y que las mismas puedan ser subsanadas.

**Asesoramientos: 267 ingresos.** Las intervenciones que revisten este carácter, involucran derechos de las infancias y adolescencias pero en la generalidad de las situaciones no se activa el Sistema de Protección de Derechos porque existen adultos responsables o un centro de vida con adultos cuidadores con disputas sobre cumplimientos o responsabilidades en la satisfacción de esos derechos.

**De oficio: 7 actuaciones.** Este tipo de intervención se realiza ante noticias de público conocimiento de vulneraciones de derechos de niñas, niños y adolescentes, por difusión a través de los medios de comunicación, las redes sociales u otros medios y cuya relevancia amerite un seguimiento más allá de que no exista ninguna presentación externa.

### Actuaciones en expedientes de años anteriores

En el transcurso del año 2022 en el área de Atención Integral de la sede Santa Fe y norte provincial ingresaron un total de 520 situaciones nuevas, que se suman a las iniciadas en años anteriores y demandan continuidad en las intervenciones.

**Tabla. Expedientes trabajados en el año 2022 según año de inicio. Sede Santa Fe**

Año de inicio del expediente	Cantidad de Expedientes	%
12	7	0,7 %
13	16	1,6 %
14	32	3,3 %
15	47	4,8 %
16	25	2,6 %
17	26	2,7 %
18	39	4,0 %
19	117	12,0 %
20	49	5,0 %
21	126	12,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>976</b>	<b>100%</b>



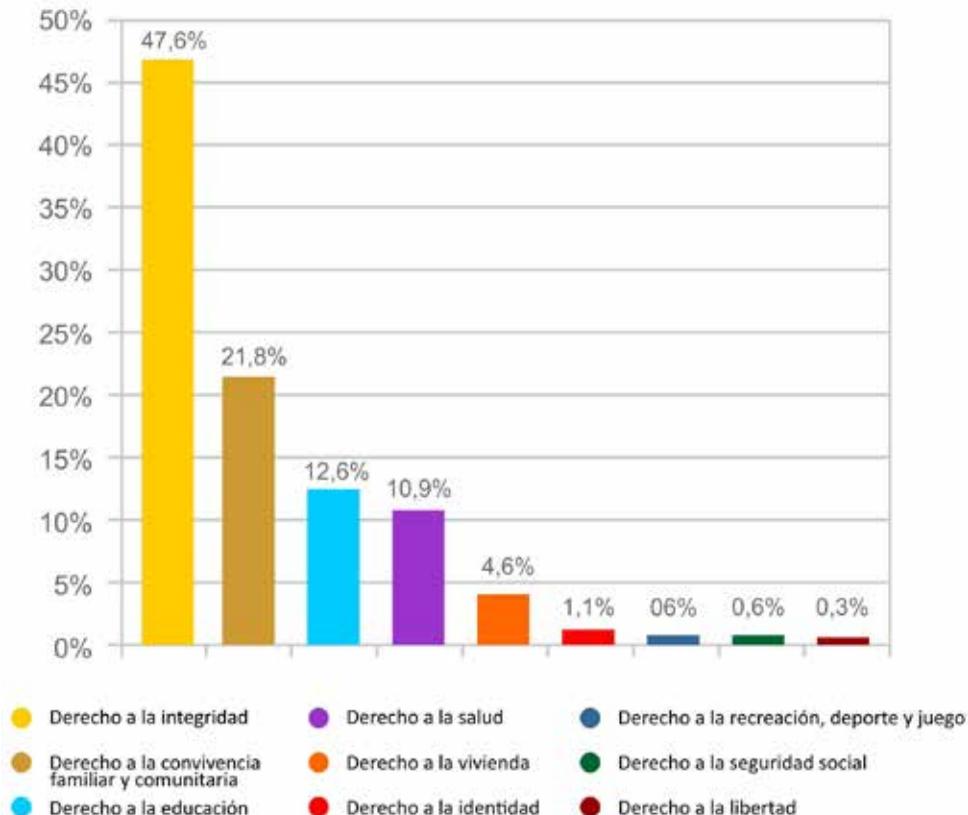
Como puede observarse en la tabla anterior, sucede algo similar que en la sede Rosario, del total de intervenciones que realizan los equipos sobre los expedientes, el 50% de ellas se concentra en situaciones nuevas que ingresan a la institución. El otro 50% corresponde a situaciones ligadas a expedientes iniciados en años anteriores. Como se analizó anteriormente, muchas veces esta situación está aparejada a las complejas situaciones de vulneración de derechos que arriban a la institución y a las dificultades que se registran en su abordaje. Por otro lado, esto también se relaciona con que muchas veces las situaciones de vulneración van cambiando y tanto las instituciones como los referentes afectivos o, en muchos casos, las y los niños y/o adolescentes vuelven a acercarse a la institución como espacio de referencia para su atención y orientación.

**Clasificación de las situaciones ingresadas: derechos vulnerados y motivos**

La Defensoría cuenta con una metodología de clasificación de las situaciones recibidas. Las mismas se registran según el o los derechos sobre los que está asociada la vulneración, y atendiendo a la complejidad se establecen hasta tres menciones de las mismas.

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. Esto implica que del total de las situaciones nuevas del año 2022 se analizaron 253 correspondientes a quejas y de oficio.

**Gráfico. Situaciones según derecho vulnerado. Sede Santa Fe. Año 2022. (en % de menciones)**



En el transcurso del año en la afectación de los derechos humanos de niñas niños y adolescentes, a diferencia de años anteriores, se destaca en primer lugar la vulneración del Derecho a la integridad con el total de 47,6 %, que se expresan como diferentes formas de violencias sufridas por NNyA tales como falta de cuidados parentales, abuso sexual, violencias físicas, psicológicas, de género, hostigamiento y amenazas, discriminación, etc. Se entiende que es el resultado de lo que se viene registrando como un aumento de las violencias contra NNyA que se ha dado durante y post pandemia.

En segundo lugar el Derecho a la convivencia familiar y comunitaria con un 21,8% de apariciones, donde las presentaciones tienen que ver fundamentalmente con el cumplimiento o incumplimiento por parte de los progenitores/ras con sus obligaciones parentales tales como falta de cuidados, regímenes de comunicación, alimentos, etc. A partir de la escucha activa y los informes de la situación puede solicitarse la intervención del primer o segundo nivel del sistema y otras temáticas exigen un asesoramiento y luego orientar hacia otras vías de resolución de conflictos de competencia específica.

Cabe mencionar el incremento de presentaciones por la vulneración del Derecho a la Educación con un 12,5%, que se ha caracterizado en problemáticas tales como: asistencia irregular, convivencia escolar y situaciones en que las niñas, niños o adolescentes presentan necesidades de trayectorias educativas alternativas que no son observadas o contempladas.

Relacionados con los derechos mencionados anteriormente y en menor cantidad se registró la vulneración del Derecho a la salud 10,8%; a la vivienda 4,5%; identidad 1,1%; recreación, deporte y juego 0,6%, seguridad social 0,6%, libertad 0,3%.

## **Factor Tiempo: Análisis del cumplimiento de los plazos en las medidas de protección excepcional**

Objetivos del proyecto:

- Analizar, controlar e incidir en el proceso administrativo y judicial de las medidas de protección excepcionales a los fines de lograr que se cumplan los plazos legales.
- Releva el cumplimiento o incumplimiento de los plazos legales.
- Identificar los obstáculos y las dificultades que se presentan en el desarrollo del proceso tanto administrativo como judicial.
- Analizar las causas por las que se producen las demoras en los procesos.
- Proponer reformas sustanciales en los procedimientos para que éste sea efectivo y permita resolver la situación de los niños, niñas y adolescentes en tiempo razonable.

A los fines de desarrollar adecuadamente nuestra función de contralor, en una primera etapa, consideramos sumamente importante, relevar información tanto sobre el proceso administrativo como del proceso judicial de las Medidas de Protección Excepcional. Una herramienta fundamental para acceder a la información es el SISFE (Sistema de Autoconsulta de Expedientes del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe), que nos permitió acceder a los expedientes judiciales por medio del CUIJ y una clave que nos proporcionó el Juzgado, lo cual nos permitió conocer el avance del proceso judicial y nos alertó sobre las demoras del proceso.



Tabla. Situaciones por derecho y motivo vulnerado. (en porcentaje de menciones). Sede Santa Fe. Año 2022.

Derechos	Motivos	Total	%
<b>Derecho a la Salud</b>	- DISCAPACIDAD	15	41,7
	- FALTA DE COBERTURA	11	30,6
	- SALUD MENTAL	5	13,9
	- CONSUMO PROBLEMÁTICO	4	11,1
	- AMBIENTE	1	2,8
<b>Total Derecho a la Salud</b>		<b>36</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria</b>	- CUIDADO PERSONAL	37	52,9
	- COMUNICACIÓN	21	30
	- CUOTA ALIMENTARIA	7	10
	- GUARDA	5	7,1
<b>Total Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria</b>		<b>70</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Educación</b>	- CONVIVENCIA ESCOLAR	14	32,6
	- OTROS	12	27,9
	- TRAYECTORIAS EDUCATIVAS ALTERNATIVAS	10	23,3
	- DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	5	11,6
	- ASISTENCIA IRREGULAR	2	4,7
<b>Total Derecho a la Educación</b>		<b>43</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Identidad</b>	- FALTA DE DOCUMENTACIÓN	1	33,3
	- FILIACIÓN	1	33,3
	- USO INDEBIDO DE LA PROPIA IMAGEN	1	33,3
<b>Total Derecho a la Identidad</b>		<b>3</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Integridad</b>	- FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	58	36,0
	- VIOLENCIA FÍSICA	39	24,2
	- ABUSO SEXUAL	31	19,3
	- VIOLENCIA DE GÉNERO	8	5,0
	- HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	7	4,3
	- VIOLENCIA PSICOLÓGICA	6	3,7
	- DISCRIMINACION	5	3,1
	- VIOLENCIA INSTITUCIONAL	4	2,5
	- EXPLOTACIÓN Y TRATA	3	1,9
<b>Total Derecho a la Integridad</b>		<b>161</b>	<b>100</b>
<b>Derecho a la Vivienda</b>	- DESALOJO	11	78,6
	- USURPACIÓN	3	21,4
<b>Total Derecho a la Vivienda</b>		<b>14</b>	<b>100</b>

En una segunda etapa, en la que nos encontramos transitando en este momento, el equipo se encuentra abocado a la sistematización de la información obtenida, mediante el procesamiento y análisis de los datos temporales, el análisis de las causas por las que se producen las demoras en los procesos y la elaboración de diagnósticos de las dificultades que obstaculizan el cumplimiento de los plazos legales.

Nuestro proyecto culmina con una tercera y última etapa de incidencia, en la que se elaborarán propuestas plasmadas en recomendaciones y/o resoluciones de la Defensoría que traduzcan reformas sustanciales en los procedimientos administrativos y judiciales, para que éste sea efectivo y permita resolver la situación de los NNyA en tiempo razonable.

Conclusiones obtenidas: A los efectos del control de dichos plazos, tomamos como muestra 46 expedientes ingresados en el año 2019 a la Defensoría de NNyA. Los mismos refieren a un total de 122 NNyA, respecto de los cuales se adoptaron medidas de protección excepcional. En función de las edades de los NNyA, hemos establecido los siguientes rangos etarios: de 0 a 5 años (41 niños/as), de 6 a 12 (49 niños/as), de 13 a 18 años (27 adolescentes), sin datos de edad (5 NNyA).

Del análisis se observa que:

- Del total de la población (122 NNyA), los mayores porcentajes de medidas de protección excepcional se adoptaron en las franjas etarias que comprenden las edades entre 0 y 5 años (41 niños/as), constituyendo el 34 % y entre 6 y 12 años (49 niños/as), constituyendo el 40%. Luego le sigue la población cuyas edades abarcan entre 13 y 18 años (27 adolescentes), constituyendo el 22% y un grupo sin datos de edad (5 NNyA) que representa el 4 % de los casos.

- En relación al tiempo que demandó el proceso de medida excepcional tanto administrativo como judicial, se observa que, sólo 3 niños/as que equivalen al 2 % del total de los casos analizados ha sido resuelto en el plazo máximo de 180 días establecido en el art. 607 del CCC, tratándose de niños/as menores de 10 años.

- Las medidas resueltas fuera de término, pasados los 180 días (6 meses) y hasta los 12 meses posteriores a la adopción de la medida, representan el 13% de los casos (16 NNyA). Desde los 12 meses y hasta los 18 meses, el 19% (23 NNyA), de 18 meses a 24 meses el 8% (10 NNyA), de 24 meses a 30 meses el 7% (8 NNyA) y de 30 meses en adelante, el 3% (4 NNyA).

- En el 48 % de los casos (58 NNyA) donde el proceso aún no ha finalizado, esto es que la situación de los NNyA aún no ha sido resuelta definitivamente y alcanza un promedio de más de 30 meses.

Dados los datos analizados, podemos observar que los tiempos que demanda la resolución de las situaciones de NNyA que transitan por los procedimientos e instituciones del Sistema de Protección Integral son sobradamente extensos. Las intervenciones fuera de término, reflejan nuevas vulneraciones de derechos producto del transcurso del tiempo, que se suman a las vulneraciones que originaron la intervención; resultando en intervenciones iatrogénicas del mismo Estado que tiene la obligación de proteger y promover los derechos de los NNyA. Todos los actores del Sistema deberíamos tener el compromiso y responsabilidad tanto institucional como personal, de poder brindar a esta población gravemente vulnerada una respuesta acorde y eficiente por parte del Estado.



## JURÍDICA Y RELATORÍA

Durante el año 2022 se creó la Dirección General de Asesoría técnica prevista en la Estructura de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (Resolución N.º 091/15). El objeto de la misma se orienta a brindar asesoramiento legal y técnico a todas las áreas de la Defensoría de Niñas, niños y adolescentes. Entre las funciones que se le asignan se pueden mencionar: el desarrollo de tareas asociadas a la relatoría, a la elaboración de herramientas defensoriales y posicionamientos institucionales. También se encarga de realizar acciones ligadas al litigio estratégico, asistiendo y participando en audiencias y/o elaborando escritos judiciales de diferente índole. Por otro lado, lleva adelante las intervenciones ante casos de relevancia, sea por su gravedad o por las múltiples vulneraciones de derechos padecidas por las niñas, niños y adolescentes involucrados.

Entre las funciones desplegadas para el área se pueden mencionar el asesoramiento legal a las diferentes áreas y al Defensor/a de Niñas, Niños y Adolescentes y/o a los Defensores/as adjuntos/as; así como revisar o en su caso elaborar los distintos documentos asociados al circuito de trabajo de las áreas de Atención Integral Rosario y Santa Fe, y del área de Monitoreo en sus diversas líneas.

Para el año 2022, en relación a la articulación con el Poder Judicial, se estableció que desde el área se brinde un seguimiento a las notificaciones u otros instrumentos judiciales que llegan a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, así como también definir los casos o temas de litigio estratégico proponiendo la actuación en aquellos de gravedad, relevancia o interés específico para la institución participando de audiencias, elaborando escritos o informes para su presentación.

La elaboración de las diferentes herramientas defensoriales por parte del área de asesoría técnica puede ser por propia iniciativa o a partir de la información producida por las otras subdirecciones o líneas de trabajo llevadas adelante, teniendo también entre las funciones asignadas la redacción de informes, dictámenes técnicos y/o normativas de índole interna o la revisión de éstos elaborados por otras áreas.

De esta manera, el área de asesoría técnica cumple sus funciones de manera transversal e integrada con las demás áreas que conforman la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

### **Revisión y acompañamiento legal de situaciones de la DNNYA**

Durante el año 2022 se realizó el acompañamiento legal al área de Atención integral y al área de Monitoreo con énfasis en aquellos casos que por su complejidad o gravedad en la vulneración de derechos, merecen un retrabajo particular.

Este acompañamiento y la detección de situaciones de gravedad institucional generaron que desde el área de asesoría técnica se llevarán adelante presentaciones ante el Ministerio Público de la Acusación en casos de afectación de derechos humanos fundamentales de niños o niñas con apariencia de delito, que estaban relacionadas con investigaciones estratégicas de esta Defensoría. Actualmente las denuncias formuladas siguen en curso de investigación.

A fines de abril de 2022, se realizó una presentación ante la Fiscalía de San Lorenzo (vía correo electrónico) a raíz del fallecimiento de una niña de corta edad bajo medida de protección excepcional y que estaba alojada en un Centro residencial en convenio con la Secretaría de Niñez, Adolescencia y familia de la Provincia. La situación mereció luego el seguimiento de la causa penal así como también el envío y contestación de diferentes oficios diligenciados tanto a la institución de alojamiento como a los diferentes funcionarios intervinientes. Estas actuaciones se trabajaron de forma conjunta con las áreas competentes de la DNNyA.

Posteriormente, en el mes de mayo se formuló una denuncia penal en el Ministerio Público de la Acusación de Rosario - que fue derivada a la Justicia Federal de Rosario -, por el anoticiamiento de una situación en la que se ofrecía por redes sociales el intercambio de un bebe por una suma de dinero.

Asimismo se efectuaron dos presentaciones penales ante el Ministerio de la Acusación de Rosario, uno para anotar una situación de aparente abuso sexual intrafamiliar y otro para instar una denuncia ya formulada anteriormente por un hechos similares.

También se realizó el acompañamiento legal a la Subdirección de Atención integral por un caso de extrema gravedad de vulneración de derechos por abuso sexual y dificultades de acceso a una Interrupción legal de Embarazo (ILE) de una niña ILE, situación radicada en la sede de Santa Fe.

Por otra parte la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes fue citada a diferentes audiencias convocadas por los Juzgados de Familia de Rosario, a las que desde el área de Asesoría técnica se asistió junto con profesionales del área de Atención integral Rosario a cargo de los casos.

Del mismo modo se participó de reuniones con funcionarios del área de niñez, adolescencia y familia, tanto provincial como municipal, del área de salud, de educación, por casos del área de atención integral Rosario, y otras con integrantes del EARS que trabajan en el pabellón de madres de la Unidad penitenciaria N° 5 y de APRECOD. Cabe destacar que desde el área se realizó por primera vez un acompañamiento a dos jóvenes víctimas del delito de abuso sexual, durante todas las jornadas que duró la realización del juicio penal. Si bien las jóvenes son en la actualidad mayores de edad, los hechos fueron cometidos siendo adolescentes y estando alojadas en Centros residenciales del Sistema de Protección de la Provincia, por lo cual se consideró estratégica la participación de la Defensoría en los procesos penales que culminaron con sentencias condenatorias no firmes.

En el ámbito de Justicia Penal Juvenil, en la sede sur de la Defensoría se participó de tres audiencias convocadas por Jueces de Menores de Rosario por causas de personas menores de edad no punibles, y en otra convocada por un Juez de Venado Tuerto pero a solicitud de la defensa penal de una persona menor de edad punible alojada lejos de su centro de vida. Asimismo, se asistió a una audiencia de ejecución penal en la ciudad de Rosario, a pedido de la defensa penal de una mamá que estaba cumpliendo prisión domiciliaria y tenía a su cargo hijos/as menores de edad.

Junto al área de Monitoreo de las líneas de Justicia Penal Juvenil y de madres alojadas con niños/as en unidades penitenciarias, se participó mediante la exposición o presentación de informes de distintas audiencias por Recursos de Habeas corpus correctivos interpuestos por el Servicio Público Provincial de la Defensa Penal o en el caso de Venado Tuerto, por la Defensora civil que junto al Asesor de menores asumen la defensa penal de los



imputados menores de edad. El primero de los habeas corpus tuvo su fundamento en el alojamiento de presos/as en Comisarias, incluyendo en este rubro a las mujeres menores de edad que se encuentran privadas de la libertad en la División de Asuntos femeninos de la ciudad de Rosario, ubicada en los altos de la Comisaría 7. El segundo hábeas corpus correctivo tramitó ante el Juzgado de Menores de Venado Tuerto por la situación edilicia de los establecimientos penitenciarios cerrados y la falta de funcionamiento de los alojamientos semiabiertos por falta de personal. Por último se participó del habeas corpus correctivo interpuesto en favor de las mujeres detenidas en la Unidad Penitenciaria N° 5, centrando nuestra actuación en la situación de salud del pabellón de madres. Asimismo, en apoyo al área de Monitoreo, se concurrió a visitas a Centros Residenciales oficiales y conveniados que alojan niñas, niños y/o adolescentes bajo medidas de protección excepcional dispuestas por la Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia de Rosario. Las instituciones visitadas fueron el Centro Residencial Astengo, ubicada en la localidad de Alvear; el D.A.T. (Dispositivo de Alojamiento Transitorio) de Rosario, y en relación a la asociación civil "Privilegiados son los niños" se visitaron durante el año 2022 las instituciones "Brotécitos" y "Rayuela" en calle Teniente Agneta N° 440 de Rosario.

### **Respuestas a pedidos de informes solicitados a la DNNYA**

Por otra parte, desde el área se elaboraron respuestas ante pedidos de informes solicitados por distintos organismos. Por un lado, la Defensoría Nacional de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, sea por parte de la Defensora Marisa Graham o del Defensor Adjunto Juan Facundo Hernández. En el año en curso se recibió solicitud de informe por los hechos de violencia en los que se ven involucrados niñas, niños y adolescentes en la ciudad de Rosario. En respuesta al pedido se le compartieron algunas consideraciones e información sobre las actuaciones llevadas adelante, tanto desde el área de Atención Integral como desde el área de Monitoreo de Derechos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, sobre la problemática planteada y en el marco de las funciones que asigna la Ley N° 12.967.

También se recibió un pedido de informe de la Comisión Bicameral de la Nación del Defensor de Niños, Niñas y Adolescentes. La misma estaba relacionada con una situación de público conocimiento. Desde la Defensoría se les respondió en base a las actuaciones realizadas por las cuales se llevó adelante una denuncia en el Ministerio Público de la Acusación provincial, y luego por una cuestión de competencia por la materia, se derivaron las actuaciones al Juzgado Federal de la ciudad de Rosario.

### **Revisión de documentos asociados al circuito de trabajo**

En relación a los instrumentos emanados desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, desde el área de asesoría técnica se controlaron un total de 1.144 documentos según surge del propio sistema (SIG 2.0). Del total confeccionado, 858 corresponden a Oficios enviados (356 del Área de atención de Santa Fe, 399 del Área de atención de Rosario y 103 del Área de Monitoreo), 179 a notas (23 del Área de Atención Santa Fe, 107 del Área de atención Rosario y 49 del Área de Monitoreo) y 107 a escritos judiciales (18 del área de Atención Santa Fe y 89 del Área de Atención Rosario).

Cabe señalar que en varias situaciones el equipo profesional del área ha elaborado directamente el instrumento defensorial (oficio, nota o escrito judicial) atento tratarse de casos o temas que tenían evidente relevancia institucional o eran estratégicos a las diversas áreas de la Defensoría.

Tabla. Documentos asociados enviados según sede y área. Año 2022

Docuemntos asociados enviados según sede y área. Año 2022	Sede Santa Fe	Sede Rosario	Monitoreo	Total
Oficio	356	399	103	858
Nota	23	107	49	179
Escrito Judicial	18	89		107

## Herramientas Defensoriales

En cuanto a las Resoluciones que merecieron participación por parte del área legal se menciona la Resolución N° 217 del 08/09/2022 por medio de la cual se aprueba el “Manual para personas usuarias del Sistema Integral de Gestión de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe (SIG 2.0), de aplicación en todas las sedes de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe y Oficinas descentralizadas y móviles que en el futuro se pongan en funcionamiento.

En materia de recomendación, en fecha 01/09/2022 se elaboró y protocolizó la Resolución N° 203, la cual es fruto de las tareas de monitoreo del área respectiva del Sistema Penal Juvenil de la Provincia y versa sobre la garantía de derechos de las mujeres adolescentes abordadas por dicho sistema.

Por último se menciona la Resolución N° 325 del 28/12/22 por la cual se da inicio y aprueba el relevamiento sobre el Programa EGRESAR de la Provincia de Santa Fe para el acompañamiento de jóvenes en el egreso del Sistema de Protección Integral.

## Seguimiento de actuaciones del Poder Judicial

A partir de la creación del área de Asesoría Técnica, durante el año 2022 se propuso centralizar el registro de comunicaciones (cédulas, notas, oficios u otras) que llegan desde el Poder Judicial. Ello permite no sólo llevar un control y seguimiento, junto con el área respectiva, de las situaciones que se encuentran judicializadas sino también realizar un análisis crítico del Sistema de Protección a partir de las actuaciones de los diferentes actores intervinientes, cumpliendo así el rol de supervisión y control que la Ley N° 12.967 asigna a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

Se comenzó con dicho registro en la sede Rosario donde en el año 2022 se recibieron un total de 564 notificaciones provenientes de órganos judiciales provinciales de las Circunscripción N° 2 y 3 y Juzgado Federal. Las mismas fueron clasificadas según Tribunal u órgano judicial remitente, así como fecha de diligenciamiento y motivo.



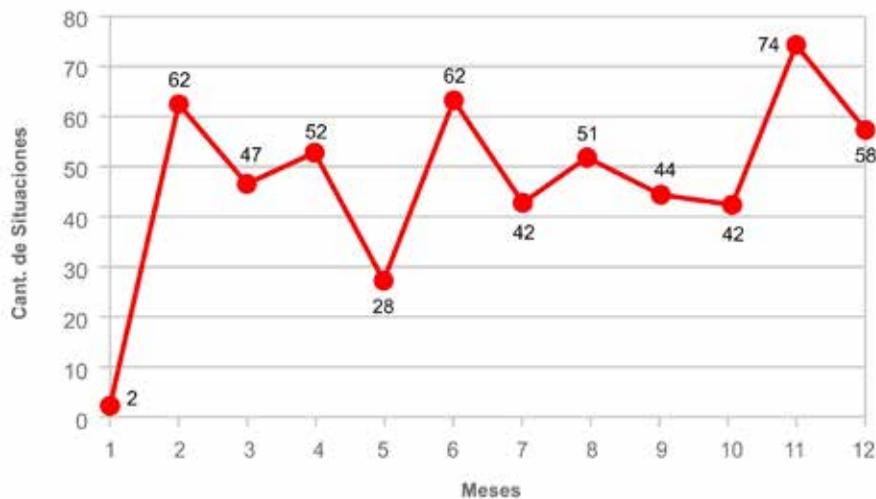
A su vez, el Área definió una metodología de clasificación de las notificaciones según los motivos empleando las siguientes categorías:

- Notificaciones de retraso o incumplimientos en Medidas de Protección Excepcional (MPE).
- Notificaciones de desalojos o lanzamientos en inmuebles donde habitan niñas, niños o adolescentes.
- Notificaciones de cese de MPE.
- Notificaciones de resolución del control de legalidad respecto del inicio de MPE
- Notificaciones de trámites en internaciones involuntarias en virtud de la Ley de salud mental.
- Notificaciones en pedidos de MPE no cumplidos o rechazo de MPE o derivación al Servicio Local.
- Notificaciones provenientes del Sistema Penal en general (MPA, Juzgados de Menores, etc).
- Notificaciones de resolución de adoptabilidad o trámites ante el Registro único de Aspirantes con fines adoptivos (RUAGA)
- Otras notificaciones dentro de trámites judiciales.

Cabe señalar que el área se ha planteado para el próximo año, enriquecer y re-trabajar esta categorización inicial puesto que se ha observado que algunas notificaciones encuadran en más de una categoría. A modo de ejemplo: muchas de las comunicaciones relativas al cese de las medidas excepcionales tienen su origen en incumplimientos en el trámite por parte de la Dirección de Niñez (generalmente ligados al plazo), en virtud de lo cual el adolescente llega a su mayoría de edad y es el Juzgado el que resuelve el cese por esta circunstancia y no porque le hubiera precedido la disposición administrativa por parte del organismo que la adoptó. Lo mismo sucede con las resoluciones de adoptabilidad, donde también se notifican incumplimientos por parte del órgano de aplicación.

A continuación se desagregan las notificaciones según el mes de diligenciamiento.

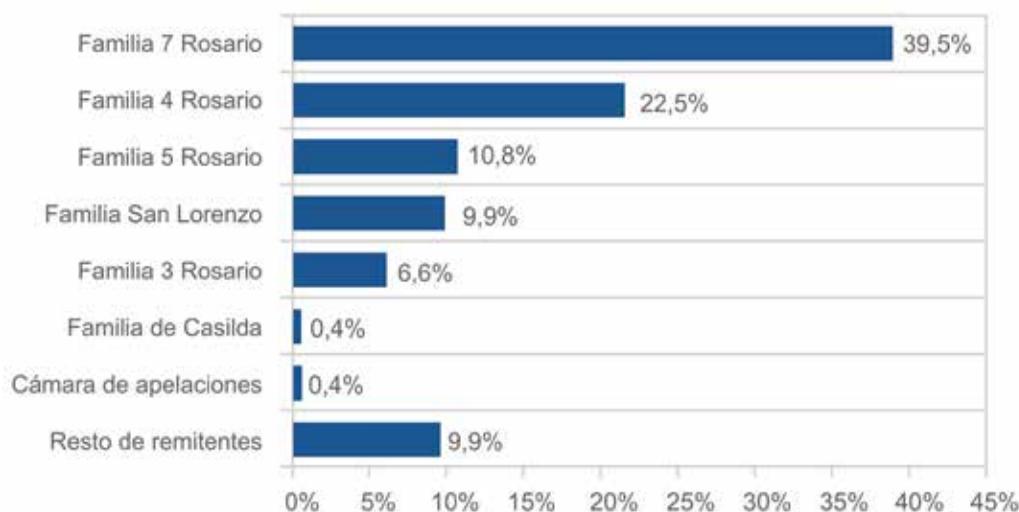
**Gráfico. Notificaciones recibidas desagregadas por mes. Sede Rosario- Año 2022**



Se observa que en los meses de febrero, junio y noviembre de 2022 se recibieron la mayor parte de notificaciones por parte del Poder Judicial, lo que se corresponde con el devenir del año judicial.

Con respecto a la desagregación de las notificaciones según remitente, un 90,10% (508) - provino de los Juzgados de Familia que son quienes tienen a su cargo el control de legalidad de las medidas de protección excepcional adoptadas por la Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia de Rosario o Delegaciones dependientes de la Dirección del Interior. El resto de las notificaciones recibidas (56) representa sólo un 9,9% del total. Esto responde al rol de contralor de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes sobre el organismo de aplicación de la Ley 12.967 y concretamente con el trámite de toma de medidas.

**Gráfico. Notificaciones recibidas según remitente. Sede Rosario. Año 2022**



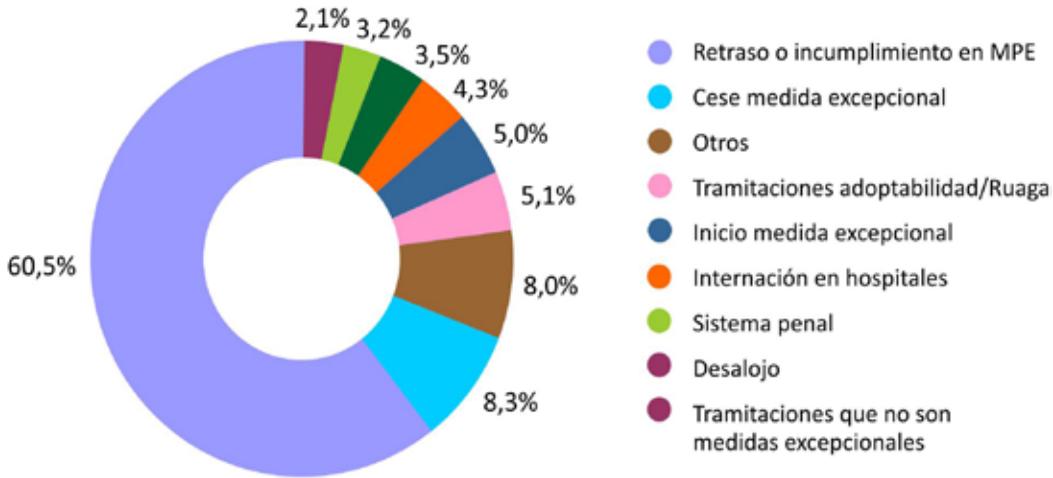
Del gráfico anterior se observa, que los Juzgados de Familia que más remiten notificaciones a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes son los cuatro correspondientes a Rosario y el de San Lorenzo, probablemente debido al vínculo establecido con la sede de la ciudad de Rosario. Específicamente los dos más importantes en términos de volumen recibido son los Juzgados de Familia N° 7 y 4 de Rosario que en conjunto alcanzan el 62,1% de las notificaciones recibidas.

Por otra parte, al desagregar el análisis según el motivo puede afirmarse que el **60,5% (341) tiene que ver con incumplimientos del organismo de aplicación de la Ley N° 12.967 en el trámite de la toma y definición de las medidas**, sea por el no cumplimiento de los plazos legales, por no acompañar la documentación respectiva o por la falta del dictado de la resolución definitiva de las mismas.

Luego, el 39,5% restante (223 notificaciones) se distribuye en: relativas al cese de las medidas (8,3%), notificaciones varias de trámite (proveídos de mero trámite, citación a audiencias, agregación de informes, etc., 8%), cuestiones atinentes al trámite de adoptabilidad (5,1%); control de legalidad del inicio de las medidas (5%); notificaciones en el marco de internaciones por salud mental (4,3%). Y ubicadas dentro de los porcentajes menores, las atinentes al sistema penal (3,5%); las vinculadas a desalojos de inmuebles donde habitan niñas, niños y/o adolescentes (3,2%) y las que rechazan medidas de protección o dan intervención al servicio local (2,1%).



**Gráfico. Notificaciones desagregadas por temática. Sede Rosario. Año 2022**



Cabe aclarar que la categoría denominada "Tramitaciones que no son Medidas Excepcionales" corresponden tanto a pedidos de medidas excepcional no cumplidas, Intervención del Servicio local y/o Rechazo de Medida excepcional.

Por último, la cantidad de notificaciones recibidas, correspondientes a situaciones ya ingresadas en la institución y otras de las cuáles no se tenía conocimiento, evidencia la visibilidad y relevancia que ha adquirido a lo largo de estos años la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes como organismo de contralor del Sistema de Protección Integral de Derechos de la Provincia.

## Monitoreo

El Área de Monitoreo de Derechos de la Defensoría se inscribe en este marco institucional y depende de la Subdirección General de Promoción y Monitoreo de Derechos. Cada una de sus líneas de trabajo se ha direccionado -a través de la implementación de estrategias de relevamiento, análisis e investigación- a la construcción de información específica sobre los derechos de niñas, niños y adolescentes que demandan protección especial en diversos ámbitos institucionales y sistemas del territorio provincial. Desde esta perspectiva, ha diseñado, a lo largo de los años, estrategias de monitoreo y análisis de información basadas en los estándares de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño; las leyes de Promoción y Protección de Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia (Ley Nacional N°26.061 y Ley Provincial N° 12.967); tratados internacionales, protocolos, mecanismos y el resto del ordenamiento jurídico en la materia. Interesa destacar que, según lo establecido en la Ley 12.967, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes cuenta entre sus incumbencias la planificación y supervisión de los organismos y actores del Sistema Provincial de Infancias. Para dar cumplimiento a las mismas, las distintas líneas de trabajo del área y sus actuaciones, que incluyen los monitoreos específicos, se describen a continuación.

La creación del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia en el año 2013 en el ámbito de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, tuvo y tiene como principal objetivo generar conocimientos de calidad, fiables y sistematizados sobre la situación de las infancias y adolescencias en la Provincia de Santa Fe, como herramienta relevante para la toma de decisiones e incidencia en políticas públicas que garanticen y amplíen derechos a esta población. Tiene, en consecuencia el carácter de un programa transversal permanente (Res. Def. del Pueblo, DNNyA N° 320/18).

## Sistema de Protección

La línea del Sistema de Protección de Infancias y Adolescencias se lleva adelante desde el año 2014, cuya formalización se dio a través de la Resolución N° 91-14. En ese marco se construye información y se generan intervenciones en torno al funcionamiento de dicho sistema en la provincia de Santa Fe.

Durante 2022 se continuaron actividades de monitoreo al igual que años anteriores, como el seguimiento del acogimiento alternativo institucional para infancias y adolescencias con Medidas de Protección Excepcional (MPE); y otras, con profundizar líneas de investigación en determinadas problemáticas de políticas de infancias, adolescencias y juventudes y sus articulaciones y/o vacancias en el desenvolvimiento del sistema de protección.

Cada actividad consta de registros e informes que se asientan en el expediente de cada institución de acogimiento y Organismo o Programa de política pública que se aborda. Se remiten oficios a diferentes actores institucionales, con mayor frecuencia a las autoridades de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SDNAyF) en sus distintas dependencias (Direcciones, Delegaciones, Subsecretarías), como también a otras áreas de los Ministerios de Desarrollo Social y Salud, realizando las consultas pertinentes acerca de las vulneraciones y dificultades detectadas.

Acciones	Cantidad/referencias
Seguimiento a espacios de acogimiento	14
Visitas a espacios de acogimiento	7
Reuniones interinstitucionales	14
Oficios enviados	67
Notas enviadas	10
Acompañamientos en audiencias judiciales por vulneraciones de derechos en CR	2



### Detalle de oficios remitidos

Organismo	Total de oficios enviados	Sin respuesta	Respondidos
Secretaría de NAYF	10	9	1
Programa Egresar	1	0	1
ANIDE (CR)	6	6	0
Casa de la Joven (CR)	3	2	1
Colonia Astengo (CR)	8	4	4
DAT (CR)	3	2	1
Luz de las Naciones (CR)	2	1	1
Plenitud de vida (CR)	1	0	1
Presente y Futuro (CR)	13	6	7
Privilegiados son los niños (CR)	3	3	0
Santa Cecilia - Carrizales (CR)	7	4	3
Soltar - Comunidad Terapéutica	10	7	3
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>44</b>	<b>23</b>

Nota: Dentro de los Expedientes de Centro Residenciales (CR) se emiten oficios a esas instituciones y a diferentes organismos públicos, ya sean dependencias de la SDNAYF como otros Ministerios del Poder Ejecutivo.

### Detalle de notas remitidas

Organismo	Total de notas enviadas	Sin respuesta	Respondidas
Secretaría de NAYF	1	1	0
Subs. Inclusión para Personas con Discapacidad	1	1	0
Dirección de Salud Mental	2	1	0
Programa Egresar	2	0	2
ANIDE (CR)	2	2	0
Casa de la Joven (CR)	1	0	1
Presente y Futuro (CR)	1	1	0
Soltar-Comunidad Terapéutica	1	0	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

## Acogimiento alternativo institucional

Se realizaron intervenciones y seguimientos en 14 instituciones de acogimiento alternativo: Hogar Colonia Astengo (Alvear); CPT, Unidos todos, Asociación civil Presente y futuro, Asociación civil Privilegiados son los niños y DAT (Rosario); Asociación civil Luz a las Naciones (Villa Constitución); Santa Cecilia (Carrizales), ANIDE (San Lorenzo), San Cayetano (Casilda), Los Pinos (Venado Tuerto); Comunidad Terapéutica Soltar (Pcia. de Buenos Aires), Casa Cuna y Casa de la Joven (Santa Fe). Dichas intervenciones se generaron ante la toma de conocimiento de situaciones o posibles situaciones de vulneraciones de derechos de las y los niños y adolescentes alojados, ya sea en el contexto institucional o en los procesos de las MPE.

El trabajo desarrollado se refiere a visitas institucionales en algunos casos –durante el 2022 se realizaron siete-, donde se relevan dimensiones relativas a condiciones edilicias, proyectos institucionales, lógicas y dinámicas de funcionamiento, conformación de la planta de trabajadores y condiciones laborales, acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes en torno a salud, educación, recreación, alimentación y vestimenta. Además, se repara y profundiza en las situaciones particulares que ameritan las visitas. Estas instancias se realizan en conjunto con integrantes del Área de Atención Integral y/o Área Jurídica.

Otras acciones frecuentes en las intervenciones de acogimiento alternativo institucional se refieren a comunicaciones telefónicas y reuniones interinstitucionales con funcionarias y funcionarios del sistema de protección, con directiva/os y personal de centros residenciales y con equipos de otras instituciones que intervienen en situaciones de las y los niños y adolescentes alojados, como Centros de Salud, Hospitales y equipos Socioeducativos. Durante 2022 se realizaron ocho reuniones en ese sentido.

Tal como ha sido señalado en informes previos de la Defensoría del Pueblo a la Legislatura y en publicaciones del Observatorio de Derechos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, los resultados que arrojan los seguimientos e intervenciones en el ámbito del acogimiento institucional tanto oficiales como en convenio con la SDNAyF se refieren a:

- Ausencia de proyectos institucionales en la conformación de las instituciones.
- Falta de especialidad en el enfoque de derechos del paradigma de la protección integral para llevar adelante dichos proyectos institucionales y prácticas de cuidado.
- Altos niveles de precarización en las plantas de personal.
- Infraestructura edilicia deficiente e inadecuada para las necesidades de las infancias y adolescencias.
- Falta de recursos económicos, materiales y alimentarios.
- Restricciones en el acceso a la salud, la salud mental, la educación y la recreación.

Se relevaron con frecuencia situaciones de malos tratos y abusos de poder de parte del mundo adulto que debe garantizar los cuidados. Se identifica ausencia de formación en educación sexual Integral (ESI) al interior de los espacios de acogimiento, detectando que muchas situaciones de revictimización al interior del sistema de protección tienen que ver con vulneraciones a los derechos sexuales de niñas, niños y adolescentes en los ámbitos de cuidados alternativos. Durante 2022 esta Defensoría ha concurrido y acompañado en dos procesos judiciales por causas penales iniciadas contra trabajadores por abuso sexual hacia adolescentes en instituciones de acogimiento.



Entre los episodios más críticos abordados este año, se ubican los fallecimientos de dos niñas en espacios de acogimiento, una en la institución para personas con discapacidad Santa Cecilia, de la localidad de Carrizales y otra en Casa Cuna, en la ciudad de Santa Fe. Ambas situaciones han generado diversas intervenciones de parte de la DNNyA (en conjunto entre las áreas de Monitoreo, Jurídica y de Atención integral) tanto en el ámbito del Poder Ejecutivo como del Judicial para despejar los motivos de las mismas, encontrándose ambas aún en proceso de investigación penal.

## **Investigación e intervención en otras dimensiones del sistema de protección**

Otras instancias de reuniones interinstitucionales, junto a tareas de relevamiento de documentación y normativa, se generaron en pos de conocer, mejorar los abordajes y articular con actores y actrices relacionadas con áreas muy sensibles del sistema de protección como lo son las problemáticas de salud mental, discapacidad, educación y construcción de información cuantitativa y cualitativa fiable y transparente de la SDNayF en lo que refiere a los procesos de las MPE.

Se llevaron adelante ocho instancias de reuniones interinstitucionales: dos con la Directora provincial y equipo de Inclusión para Personas con Discapacidad; dos con la Directora provincial y equipos de Salud Mental, dos reuniones con el Director provincial y profesionales de Prevención en Salud y Trayectorias Educativas y dos reuniones con equipos del Sistema de Información Georeferenciada de Niñez y Adolescencia de la SDNayF (SIGNA) de Rosario y Santa Fe.

### **Salud mental**

Además de generar reuniones y analizar documental para conocer las estrategias y dispositivos de trabajo planificados y/o implementados en Salud Mental para las infancias y adolescencias, se tomó participación en el “Plan Provincial de salud Mental 2022-2026: Proceso de construcción participativa” impulsado por la Dirección de Salud Mental. Se elaboró un documento con comentarios a dicho Plan, aportando reflexiones y sugerencias para el fortalecimiento de la perspectiva de infancias y juventudes en las políticas de salud mental.

### **Discapacidad**

Con la Dirección de Inclusión para Personas con Discapacidad se abordaron y problematizaron fundamentalmente las dificultades y/o vacancias detectadas en el sistema de auditorías y monitoreos a instituciones de discapacidad donde se alojan niños, niñas y adolescentes en lo que refiere a las prácticas de cuidado y garantía de derechos hacia ellas y ellos en esos ámbitos institucionales.

### **Acceso a salud y educación de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales**

Con la Dirección de Prevención en Salud y Trayectorias Educativas, se mantuvieron reuniones en pos de identificar las competencias de ese Organismo respecto del acceso a derechos a salud y educación de niñas, niños y adolescentes en el sistema de protección.

## Construcción y sistematización de la información de la SDNAyF

En conjunto con la línea de estadística, se elaboró un diagnóstico acerca del estado de situación de desarrollo y carga del Signa: Sistema de Información Georreferenciada de Niñez y Adolescencia de la SDNAF. Allí se indagó acerca de la estructura y funcionalidad actual, fallas recurrentes, necesidades de los equipos, estado de la carga, circuitos operativos de construcción de información, entre otras dimensiones.

Del diagnóstico surgió que si bien el SIGNA data del año 2009 como sistema de información de la Secretaría de Niñez -considerando sus distintas versiones e iniciativas de relanzamiento en cada nueva gestión de gobierno- aún no se constituye como un aliado de las y los trabajadores para la labor diaria. En gran medida esto se debe a la falta de capacitación y acompañamiento institucional sistemático para la promoción de una cultura de carga de la información. Esto genera que la SDNAyF no cuente con capacidad de construcción de información fiable y completa respecto de la cantidad, características y procesos de las niñas, niños y adolescentes con MPE en la provincia de Santa Fe. De este modo, actualmente esta información se construye de manera artesanal, parcial y asistemática ante pedidos formales de autoridades y/o de otros organismos. En este sentido, desde la Defensoría fue solicitada en noviembre de 2022 y mediante oficio, información estadística correspondiente al año en curso sobre el sistema de protección, sin obtener respuesta al momento de redacción del presente informe.

### Programa Egresar

Atento a las entrevistas realizadas desde el año 2018 a la actualidad con referentes locales de la SDNAyF en relación a la implementación de la Ley Nacional de Egreso N° 27.364 sancionada en 2017, la DNNyA se ha propuesto en 2022 iniciar un relevamiento específico acerca del estado de situación de la implementación del Programa Egresar en la provincia de Santa Fe.

Dicha Ley promulga que las y los jóvenes sin cuidados parentales que vivan o hayan vivido en modalidades de acogimiento alternativo a partir de una MPE tienen derecho a realizar un proceso de transición hacia la autonomía y la vida independiente, teniendo el Estado un rol cardinal en ese acompañamiento. En esa línea, la provincia de Santa Fe puso en marcha el Programa Egresar en el ámbito de la Secretaría de Políticas de Inclusión y Desarrollo Territorial, del ministerio de Desarrollo Social.

El relevamiento iniciado tiene como objetivo construir información en dos dimensiones:

1. Diseño, implementación y desafíos del Programa Egresar en términos de política pública en el territorio santafesino.
2. Experiencias de las y los jóvenes destinatarios de esta política y el acceso a sus derechos.

De este modo se busca contribuir al fortalecimiento de las políticas de acompañamiento a jóvenes sin cuidados parentales en su egreso del Sistema de protección, apostando a que el relevamiento sirva de insumo para promover el Programa entre las y los actores estatales y de la sociedad civil relacionados con adolescencias y juventudes sin cuidados parentales y entre las y los jóvenes, visibilizando y difundiendo el acceso al derecho al acompañamiento en el egreso.



El trabajo de campo se ha desarrollado durante el segundo semestre del año de 2022 e inicios del 2023, con un total de 24 entrevistas. Las mismas se realizaron a coordinadores y equipos del Egresar en las ciudades de la provincia donde tiene sede el Programa: Reconquista, Vera, Santa Fe, Rosario, San Lorenzo, Villa Constitución y Venado Tuerto; a jóvenes que participan del mismo y a trabajadores que cumplen las funciones de referentes para ellas y ellos. Esto ha permitido construir información cuantitativa y cualitativa acerca del funcionamiento del Programa en clave territorial de esta política pública, identificando la cantidad y participación de las y los jóvenes, los procesos de implementación y recursos disponibles en las diferentes regiones de la provincia.

Al momento de publicación del presente informe a la Legislatura, este trabajo se encuentra en proceso de sistematización y redacción para su publicación.

### Justicia Penal Juvenil

Desde el 2012 esta Defensoría lleva adelante la línea de Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil con el objetivo de relevar las condiciones de alojamiento y acceso a derechos de adolescentes infractores/as o presuntos infractores/as que se encuentran alojados en los dispositivos y programas de la Dirección de Justicia Penal Juvenil de la provincia de Santa Fe.

Para el año 2022 se sostuvo una modalidad de seguimiento institucional basada en visitas planificadas a cada institución de régimen cerrado y una modalidad de visitas emergentes a partir de situaciones críticas que ingresaron a ambas sedes de la Defensoría. Las principales actividades realizadas durante el 2022 se esquematizan a continuación

Acciones	Cantidad/referencias
Visitas presenciales a Instituciones	11
Reuniones interinstitucionales	2
Relevamientos telefónicos a referentes institucionales	4
Oficios enviados	12
Notas enviadas	32
Otras	2

#### Detalle de oficios remitidos

Organismo	Oficio enviado sin respuestaa	Oficio respondido	Total
DJPJ	1	3	4
CERPJ Rosario	1	1	2
CERPJ Santa Fe	2	0	2
DAJF	2	2	4

## Visitas y seguimientos institucionales

La actividad de monitoreo priorizó el seguimiento a los establecimientos para privación de libertad de adolescentes mujeres y varones, tanto en su modalidad cerrada como semi-abierta, en las localidades de Rosario, Santa Fe y Venado Tuerto.

### Establecimiento Socioeducativo de Puertas Abiertas de Venado Tuerto (E.S.E.P.A.)

Los E.S.E.P.A del sistema penal juvenil provincial alojan adolescentes varones que deben cumplir una medida socioeducativa con la modalidad de privación de libertad, pero en un régimen de “puertas abiertas” o “semi-abierto” y gestionado desde la DPJJI.

El E.S.E.P.A. Venado Tuerto reabrió sus puertas el jueves 25 de agosto de 2022 -después de permanecer clausurado desde el inicio de la pandemia por COVID-19 en 2020- a partir del fallo a favor del Habeas Corpus Colectivo-Preventivo presentado por la Dra. Gabriela Del Castillo y el Dr. Leandro Carozzo en favor de personas menores de edad que transiten o deban transitar una detención o medida tutelar/cautelar de restricción de la libertad en dependencias del C.A.T y/o E.S.E.P.A por presunto agravamiento en las condiciones de detención. El equipo de monitoreo realizó una visita a la semana de su reapertura relevando la presencia de tres adolescentes alojados, personal de acompañamiento en funciones, condiciones de alojamiento y acceso a derechos.

### División de Asuntos Juveniles Femeninos (D.A.J.F.)

Es el único establecimiento de privación de libertad con régimen cerrado destinado a adolescentes mujeres en toda la provincia. En las visitas realizadas, tanto aquellas en modalidad emergente como planificadas, se relevaron aspectos críticos respecto del alojamiento de las adolescentes vinculados al accionar por parte del personal policial, también se detectaron controles y requisas excesivas y malos tratos, tanto hacia las adolescentes, como al personal civil de la Dirección de Justicia Penal Juvenil.

En otro orden de aspectos críticos, se registró la dificultad para alojar a más de una adolescente ya que la institución cuenta con un solo espacio de alojamiento acondicionado adecuadamente. Tanto a nivel edilicio como de gestión se expone lo inadecuado de este espacio destinado a mujeres adolescentes con causas penales. Es una comisaría con personal policial sin formación en el abordaje de la población adolescente y en una “co-gestión” o “gestión mixta” con la Dirección de Justicia Penal Juvenil, lo cual reviste una fuerte impronta de la lógica securitaria impulsada por la fuerza policial, por sobre la garantía de derechos.

### Centro de Responsabilidad Penal Juvenil (C.E.R.P.J.) Rosario

El C.E.R.P.J. Rosario (ex I.R.A.R.) es la institución de privación de libertad con régimen cerrado que aloja mayor cantidad de adolescentes y jóvenes varones en la provincia; su funcionamiento institucional es monitoreado desde la Defensoría desde 2012.



En cuanto a los aspectos críticos relevados en 2022, se registró un elevado número de jóvenes mayores de 18 años que se encuentran privados de libertad. En la última visita realizada durante el mes de septiembre, de 40 adolescentes alojados, 11 tenían entre 18 y 20 años.

El contexto institucional se vio afectado por la disminución del personal penitenciario, a partir del traslado masivo de 20 agentes penitenciarios, y el cambio de perfil de los mismos, ya que se trata de agentes que no cuentan con formación ni experiencia previa en el trabajo con adolescentes.

Los egresos institucionales de los adolescentes fue otra de las dimensiones problemáticas relevadas, para lo cual se destaca la importancia de diseñar y acompañar un itinerario que promueva un proyecto de vida que desaliente la reiterancia en el sistema penal juvenil.

Finalmente, respecto del abordaje para garantizar el acceso a la salud mental, se constataron situaciones críticas vinculadas a intentos de suicidios y consumo problemático que dan cuenta de la importancia de construir estrategias específicas para garantizar la atención en salud mental a esta población de adolescentes.

#### **Centro de Responsabilidad Penal Juvenil (C.E.R.P.J.) Santa Fe**

Este establecimiento de privación de libertad con régimen cerrado (ex Pabellón Juvenil de la UP2 “Las Flores”), cuenta con 20 plazas de alojamiento en sectores de convivencia y se ve frecuentemente excedido en su capacidad. Se trata de una población con permanencias muy prolongadas, tal como se indicara en informes previos. Del total de 23 adolescentes y jóvenes alojados, sólo 6 de ellos tienen entre 16 y 17 años de edad, edad de intervención de la justicia juvenil de acuerdo al marco normativo. Preocupa asimismo la presencia de jóvenes adultos mayores de 20 años comprendidos aún por la justicia de menores, quienes demandan un alojamiento diferenciado y otras garantías que no están presentes en su situación actual.

En cuanto al nivel máximo educativo alcanzado, 11 jóvenes están en el nivel primario y 10 jóvenes en el secundario. Al momento de la visita, funcionaban 11 propuestas socioeducativas: panadería, música, peluquería, carpintería, edición de imágenes, albañilería, herrería, educación física, fotografía, cerámica, edición de audio. Al igual que en C.E.R.P.J. Rosario, la falta de personal penitenciario se presentó como un aspecto crítico que impacta en el acceso a derechos de los jóvenes privados de libertad. En ocasiones, los jóvenes no pueden acceder a los talleres porque no hay personal de seguridad disponible para realizar los traslados de un sector a otro.

#### **Centro de Alojamiento Transitorio (CAT) Santa Fe**

La gestión del CAT de la ciudad de Santa Fe es de carácter conjunto con la Policía provincial y al momento del relevamiento 2022, se encontraba alojado un adolescente, no registrándose la presencia de personal civil de acompañamiento. Las condiciones de alojamiento en esta institución son inadecuadas, no sólo respecto de las instalaciones edilicias que se encuentran muy deterioradas, sino también porque, tal como refirió el adolescente entrevistado, la mayor parte del tiempo permanecía encerrado en la celda. Estas condiciones de alojamiento en su conjunto han sido reiteradamente señaladas desde el monitoreo y en distintos informes remitidos a la DPJPJ. Relevamiento en los Juzgados de Menores de Rosario y Santa Fe.

Si bien las actividades de Monitoreo fueron planteadas para relevar el estado de acceso a derechos de adolescentes alojadas/os en los principales dispositivos de privación de libertad con régimen cerrado de la provincia (CERPJ Rosario y CERPJ Santa Fe; C.A.T; División de Asuntos Juveniles Femeninos) se evaluó la necesidad de ampliar el análisis hacia el sistema encargado de la definición de la medida penal, a partir de relevar los legajos que ingresaron en los dos Juzgados de Menores de la 1°Circunscripción del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe y los cuatro de la 2°Circunscripción.

El objetivo general del relevamiento es el de generar información relevante sobre las causas ingresadas en los juzgados de menores de las ciudades de Rosario y Santa Fe a través del relevamiento y la sistematización de expedientes judiciales ingresados desde 2019 a 2021. Este trabajo de relevamiento y sistematización de información registrada por el Poder Judicial, tuvo un primer antecedente en 2017 donde se relevaron las situaciones de las y los jóvenes cuyas causas ingresaron a los juzgados de Santa fe y Rosario durante el período Mayo- Diciembre 2017.

Estos juzgados registran datos sobre las y los jóvenes y las causas por las cuales ingresan al Sistema de Justicia Penal Juvenil permitiendo conocer: cantidad de jóvenes; punibilidad o no punibilidad; edad; género; tipo de causa; estado de la medida.

Es de interés contar con esta información que permita completar el análisis respecto del funcionamiento del Sistema de Justicia Penal Juvenil. Este abordaje integral del sistema busca poder avanzar hacia el desarrollo de propuestas que redunden en una mejor garantía de los derechos de las y los adolescentes infractores o presuntos infractores.

A diciembre de 2022, se completaron los relevamientos en los dos juzgados de Menores de la 1°Circunscripción y dos de los juzgados de la 2ª circunscripción.

### **Niñas y Niños en cárceles junto a sus madres privadas de libertad**

La Defensoría de Niñas, Niños, y Adolescentes ha iniciado actuaciones referentes al alojamiento de niñas y niños que se encuentran alojados junto a sus madres privadas de libertad en Instituciones de encierro carcelario de adultas en la provincia de Santa Fe, Unidades Penitenciarias N° 4 y N° 5, en el año 2015. Esta línea de monitoreo tiene como objetivo relevar las condiciones de acceso a derechos de niñas y niños de primera infancia (0 a 4 años de edad) que se encuentran viviendo en unidades penitenciarias, atento ser grupos en situaciones de gran vulnerabilidad dado el contexto de encierro.

A partir de la experiencia de relevamiento tanto a nivel sistémico como de situaciones particulares, se propuso, a partir de 2023, entender las tareas de investigación fuera de los contextos institucionales para conocer la situación de niñas, niños y adolescentes cuyas referentes adultas/os se encuentran privadas/os de libertad, con la intención de contribuir a la promoción de derechos y al fortalecimiento de las políticas de acompañamiento destinadas a ellas/os.



Acciones	Cantidad/referencias
Visitas presenciales	9
Reuniones interinstitucionales	9
Relevamientos telefónicos	10
Oficios enviados	14
Notas enviadas	4
Otras	2

#### Detalle de oficios remitidos

Organismo	Oficio enviado sin respuesta	Oficio respondido	Total
Dirección Gral. del Servicio Penitenciario de Santa Fe	2	3	2
UP 4	1	0	1
UP 5	3	8	11

### Trabajo articulado con el SPPDP

El equipo de monitoreo trabajó articuladamente con el Servicio Público Provincial de la Defensa Penal, específicamente con la Dirección de Violencia Institucional, a fin de abordar las principales situaciones de vulneración de derechos suscitadas en la UP Nº5 de la ciudad de Rosario. Desde este organismo se solicitó información respecto de la situación de niñas y niños alojados junto a sus madres en dicha cárcel. En este marco, se elaboraron dos informes (febrero y agosto) con los datos recabados en las distintas instancias de relevamiento que fueron utilizados en las dos audiencias de hábeas corpus correctivo colectivo mencionadas anteriormente.

### Aspectos críticos relevados durante las visitas realizadas

#### *Acceso a la alimentación*

Los principales señalamientos en torno a la alimentación fueron referidos a la mala cocción de carnes, la poca cantidad, la falta de sabor. Así como también, la poca variedad y calidad nutricional del menú para niñas/os y su modificación al cumplir los 3 años donde pasarían al correspondiente de adultas/os, sin respetar un proceso de transición.

En el marco de las acciones de monitoreo se han remitido informes requeridos por el Servicio Público provincial de Defensa Penal de Santa Fe, relativos al acceso a una alimentación saludable y a la salud integral.

**Acceso a la salud**

En cuanto al acceso a la salud, en la UP N°5, además de la mala calidad de la alimentación ofrecida por el Servicio Penitenciario, se evidenciaron dilaciones en concretar controles médicos y cumplir la asistencia a turnos asignados fuera de la prisión.

**Traslados de niñas y niños con sus madres**

Se registraron situaciones de malos tratos y malas condiciones en los traslados de niñas y niños alojados en la UP N°5: permanencia prolongada en el móvil – hasta 8 hs, con altas temperaturas durante el verano, sin acceder a alimentos ni agua fresca y además, sin priorizar los horarios de turnos asignados a las y los niños para la atención de la salud. Asimismo, en ocasiones relevadas, mujeres, niñas y niños han perdido sus turnos médicos debido a suspensiones en los traslados.

**Sobrepoblación y hacinamiento**

El sector denominado “pabellón de madres”, cuenta con 12 plazas y se encontraban alojadas 17 mujeres adultas, de las cuales 7 se encuentran embarazadas y 11 niñas/os. Esta sobrepoblación -de acuerdo con las plazas disponibles- incide directamente en el acceso a derechos básicos tanto de personas adultas como de las y los niños.

**Dificultades para el sostenimiento del vínculo materno-filial y fraterno**

En la Provincia de Santa Fe existen solo dos Centros Penitenciarios autorizados al alojamiento penal de mujeres mayores: la Unidad Nro. 4 en la ciudad de Santa Fe y la Unidad Nro. 5 en la ciudad de Rosario. Este sistema de alojamiento con solo 2 unidades penitenciarias, tiene la complejidad de las distancias entre los centros de vida de las familias de las mujeres alojadas. Dichas condiciones, resultan en la vulneración del vínculo con sus hijos e hijas menores de edad.

**Niñas y niños bajo MPE y sus madres privadas de libertad**

En las situaciones de niñas y niños que se encuentran bajo la órbita del cuidado alternativo y bajo Medida de Protección Excepcional de la DPPDNAyF, se trabajó la posibilidad de que los equipos de Niñez brinden información clara y precisa a sus madres que se encuentran privadas de libertad. Y, por lo tanto, evaluar las posibilidades de mantener visitas o comunicaciones telefónicas. Así como también, informar a la madre sobre el proceso de avance de la medida que recae sobre niñas, niños y adolescentes.

**Estadística**

Durante el 2022 desde esta línea de trabajo realizó un trabajo al interior de la Defensoría para mejorar el proceso de construcción de información y de carga en el sistema. Este trabajo se realizó en el marco de la implementación del Programa de Fortalecimiento Institucional a cargo del equipo profesional del área de Relaciones Institucionales y Cooperación de la DNNyA donde se desarrolló un trabajo de acompañamiento en la implementación del Sistema de Gestión (SIG 2.0). En este proceso se trabajó sobre la carga de información de las situaciones en el sistema, en la revisión y generación de acuerdos sobre las modalidades de abordaje de las situaciones.

A nivel interno del área de Monitoreo, se trabajó junto a la línea del sistema de Justicia Penal Juvenil en el desarrollo de la metodología para un relevamiento en el Poder Judicial, con el objetivo de generar información



relevante sobre las causas ingresadas en los juzgados de menores de las ciudades de Rosario y Santa Fe a través de la sistematización de expedientes judiciales desde 2019 a 2021. Previamente, se procesó la información del relevamiento realizado en los Juzgados de Menores 1º y 2º Circunscripción del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe del año 2017 para ser usado como diagnóstico previo al inicio del nuevo relevamiento. Junto a esta misma línea, a partir de información enviada por la Dirección de Justicia Penal Juvenil, se construyó información sobre Programas de Libertad Asistida para los años 2021 y 2022.

También se trabajó junto con la línea de monitoreo de niñas, niños y adolescentes en el Sistema de Protección en el relevamiento y sistematización del Programa Egresar.

Finalmente, se cursaron solicitudes de información a IPEC vía notas acerca de la población adolescente para contextualizar los análisis de la información que surjan de los relevamientos iniciados sobre el Programa Egresar y en los Juzgados de Menores.

## **Inversión Social en Niñez y Adolescencia**

Como productos de esta línea se elaboró un informe sobre el presupuesto destinado a los programas de Acogimiento Familiar e Institucional a partir del análisis de las resoluciones publicadas en normativas dentro de la página de la provincia. La información analizada permitió evidenciar:

- Una priorización presupuestaria del Programa de Acogimiento Institucional.
- Ausencia de información respecto de las instituciones oficiales
- En relación al acogimiento alternativo familiar, una priorización presupuestaria de las modalidades transitorias, no sólo en términos de mayor participación sino además la mayor apuesta en estas modalidades a partir de las erogaciones recibidas en los dos últimos años.

Se realizó una reunión y posterior seguimiento con la Directora de Evaluación de Políticas del Ministerio de Economía, Mariangeles Gutierrez Bode. A partir de la misma se tomó conocimiento sobre la firma de un convenio entre el Poder Ejecutivo y UNICEF donde una de las líneas de trabajo es la implementación de un presupuesto con perspectiva en infancias. En este sentido, a partir del proyecto de ley de presupuesto 2023 se va a incorporar un 5to anexo en donde para cada programa se definirán: diagnóstico; objetivo; cadena de valor. Como sustento teórico hizo mención al artículo 36 de evaluación presupuestaria de la Ley N° 12.510. Por otro lado, se enviaron solicitudes vía nota y oficio al Ministro de Economía Walter Agosto para acceder a información más desagregada sobre el presupuesto ejecutado de la Administración Provincial.

## **RELACIONES INSTITUCIONALES Y COOPERACIÓN**

En la segunda mitad del año 2021 se creó la Subdirección de Relaciones Institucionales y Cooperación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes con sede en la ciudad de Rosario y con atribuciones provinciales. En el mes de julio del mismo año se celebró el concurso para cubrir el cargo de subdirección y en el mes de septiembre el concurso correspondiente a la agrupación profesional, ambos de carácter interno.

En el año 2022 la Subdirección comenzó a estar en pleno funcionamiento. Se estableció la misión del área, orientada a diseñar e implementar proyectos y acciones orientadas al fortalecimiento institucional y estrategias

de cooperación provincial, nacional e internacional a fin de promover y proteger los derechos humanos de las infancias y las adolescencias con un enfoque de integralidad, progresividad, no regresividad. Se definieron las funciones tales como: identificar las prioridades de las distintas áreas y líneas de trabajo de la DNNyA y proponer / colaborar en la generación de redes con otros actores institucionales; desarrollar relaciones de cooperación/ articulación con otros organismos públicos y/o privados provinciales, nacionales o internacionales y realizar el seguimiento de dichos acuerdos; actualizar y realizar seguimiento del Sistema de Gestión y evaluar su funcionamiento periódicamente; diseñar estrategias de fortalecimiento institucional en lo relativo a planificación, diseño de indicadores y evaluación institucional; diseñar, promover y difundir instancias de capacitación destinadas al personal de la institución; coordinar la elaboración del informe anual según los lineamientos definidos institucionalmente y los insumos disponibles provistos por cada área; diseñar e implementar acciones de incidencia.

En el presente año la Subdirección de Relaciones Institucionales y Cooperación desarrolló las siguientes líneas de trabajo:

- Programa de Fortalecimiento Institucional
- Comunicación interna: newsletter, whatsapp interno, mail institucional
- Ciclo de formación “Especialidad en niñez y adolescencia en las organizaciones estatales”
- Comunicación, gestión de medios y asesoría de prensa

## **Programa de Fortalecimiento Institucional**

A partir del mes de mayo de 2022, tras el inicio de la gestión de las nuevas autoridades de la DNNyA, se comenzó un proceso que tuvo por objeto fortalecer a la institución a través de la redefinición de roles, funciones y circuitos de trabajo y a través de la generación de herramientas e insumos acordes a tales definiciones. El proceso se extendió hasta el mes de octubre de 2022 y tuvo como productos finales la redacción de un nuevo manual organizacional de la DNNYA, la implementación de una Nueva Versión del Sistema de Gestión y la redacción y aprobación mediante Resolución (N° 217) del Nuevo Manual de personas usuarias del Sistema.

El Programa de Fortalecimiento estuvo compuesto por distintas líneas de trabajo que permitieron lograr los resultados y productos mencionados:

- a. Áreas de trabajo, roles y funciones
- b. Sistema de Gestión
- c. Producción de información interna e instancias de trabajo con equipos de la DNNyA
- d. Formaciones internas
- e. Protocolos y herramientas

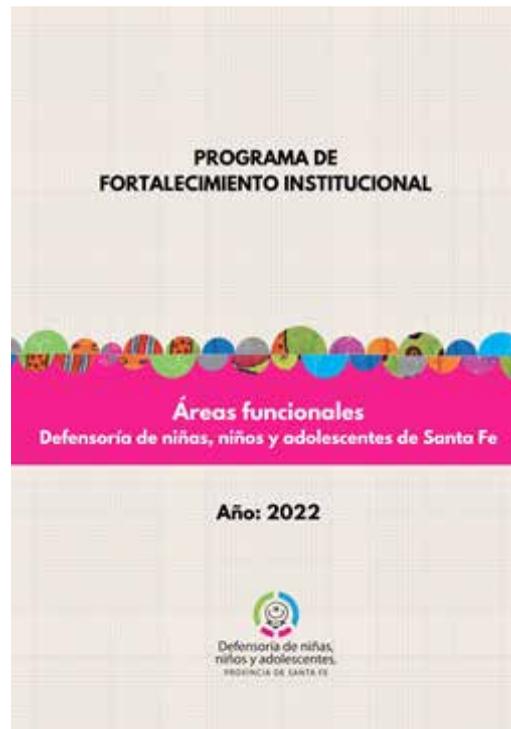
Para la implementación de las líneas de trabajo se armó un equipo integrado por referentes de distintas áreas, el cual fue coordinado por las profesionales de la Subdirección de Relaciones Institucionales y Cooperación.

### ***Áreas de trabajo, roles y funciones***

La dinámica que se utilizó para llevar adelante el proceso fue escalonada y participativa. Es decir, se fue dando en distintos momentos según cada una de las actrices y actores involucrados, respetando el orden de autoridad y responsabilidad en cada caso, a la vez que se fue amplificando la participación e intervención de los demás integrantes de la institución. La metodología de trabajo fue la siguiente:



1. Diseño de herramientas para la recolección y el procesamiento de la información.
2. Mesas de trabajo con cada Dirección, Subdirección y/o Coordinación. Se trabajó en reuniones con cada persona que cumple funciones de coordinación y/o dirección - subdirección en ambas sedes (Santa Fe y Rosario). El trabajo con referentes de área requirió en total nueve encuentros presenciales de trabajo.
3. Devolución de los materiales validados con los equipos. Una vez que cada área trabajó de forma consensuada con sus equipos la presentación de sus funciones y roles, se envió al equipo del Programa los materiales validados. A partir de este momento se produjeron una serie de ajustes e intercambios para clarificar lo presentado.
4. Procesamiento de la información, síntesis y redacción. Finalmente el equipo a cargo del programa, centralizó toda la información y realizó una síntesis. Se desarrolló un documento denominado “ Áreas funcionales DNNyA” el cual fue presentado a cada área en una reunión de trabajo, repasando y revisando roles y funciones de las restantes áreas. Por otro lado el mismo, fue enviado y socializado a cada una y cada uno de los trabajadores de la institución en ambas sedes



El presente documento se trata de un material de circulación interna, un documento en constante construcción que busca ir acompañando las transformaciones institucionales. Un material para que permite a nuevos ingresos y al personal mismo conocer las funciones de las siguientes áreas y líneas de trabajo:

- Dirección Provincial de Jurídica y Relatoría
- Subdirección Provincial de Atención Integral
- Coordinación Atención Integral Rosario
- Coordinación Atención Integral Santa Fe

- Recepción
- Subdirección Provincial de Relaciones Institucionales y Cooperación
- Subdirección Provincial de Monitoreo
- Administración, Recursos Humanos y Servicios Generales
- Comunicación, prensa y medios
- Fortalecimiento institucional
- Sistema de Gestión
- Estadística

En cada apartado incluye la misión del área o línea de trabajo, las principales funciones, los miembros de los equipos, la organización y los circuitos de trabajo que se sostienen y cómo se vinculan con otras áreas funcionales de la institución.

Asimismo el documento incluye las siguientes herramientas y protocolos:

- Lineamientos para la comunicación de la Defensoría de NNyA: Prensa y medios.
- Protocolo de alerta temprana para la comunicación de la Defensoría NNA y el abordaje de casos de sensibilidad pública
- Comunicación de agenda y actividades
- Guía de Atención con enfoque de género
- Pedido y distribución de materiales institucionales

## **Sistema Integral de Gestión SIG 2.0**

En los organismos de derechos humanos contar con un Sistema Integral de Gestión posibilita el registro y el seguimiento de las actuaciones, a la vez que constituye un reservorio de evidencia para poder ir de “los casos a los temas”. Se trata de un software desarrollado como herramienta de registro, gestión de procesos y construcción de datos que permite consolidar toda la información en un lugar y, a la vez, acceder a la misma de forma descentralizada y remota.

El Sistema de Gestión favorece a la institucionalidad en derechos humanos de las infancias y las adolescencias mediante el registro y la sistematización de las actuaciones llevadas adelante por las diferentes áreas de la Defensoría, así como también mediante la generación de datos e información para la evaluación y la mejora de las políticas públicas creando valor público en la gestión.

Asimismo, permite que cada intervención de la institución se registre e impacte de modo transparente, se produzcan y resguarden los documentos asociados. Permite la construcción de información estadística que posibilita identificar temas a partir de las presentaciones en tiempo real y genera diversos reportes orientados al análisis de la información. Todas las actuaciones se organizan en base a un menú de temas asociados a vulneraciones de derechos, pudiendo así agrupar las situaciones e identificar nudos temáticos.



Los objetivos de la implementación del Sistema Integral de Gestión de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (SIG) son los siguientes:

- Protocolizar las actuaciones de la Defensoría, ya sean orientadas a la atención directa, el monitoreo de instituciones o la difusión de actividades internas o externas en materia de promoción e incidencia.
- Generar información estadística a fin de utilizarla como insumo para el análisis de casos, la redacción de informes, oficios, notas y diversas herramientas defensoriales.
- Consolidar una base única de datos que sirva como sustento para la práctica diaria del organismo y establecer flujos y procesos de trabajo.
- Realizar mejoras en el Sistema de Gestión mediante la evaluación constante de la herramienta y la comunicación permanente con las diferentes áreas y líneas de trabajo.
- Promover la importancia del registro, la sistematización y la generación de datos e información sobre la situación de las infancias y las adolescencias en la provincia.

A partir de la asunción de las nuevas autoridades a cargo de la DNNYA en mayo de 2022, se constituyó un equipo técnico que llevó adelante la línea de trabajo del Sistema. El trabajo de este período se orientó en **dos dimensiones**. Por un lado el trabajo con la empresa proveedora para la mejora del diseño e implementación de mejoras y, por otro lado, el trabajo con los equipos de la DNNYA.

El trabajo interno con los equipos se orientó a mejorar la implementación del Sistema, fortalecer la carga de la información y generar herramientas para favorecer la tarea de los equipos. Para ello se llevó adelante un trabajo periódico de **seguimiento y asesoría** mediante reuniones semanales con cada una de las duplas de Atención Integral de la sede de Rosario entre los meses de **junio, julio y agosto de 2022**.



### Productos desarrollados en el período de trabajo

Desarrollo del <b>Módulo “Atención Integral y Monitoreo”</b> con la incorporación de nuevas solapas para las actuaciones referidas a Monitoreo	Gracias a este desarrollo las actuaciones de Monitoreo tienen su propio lugar en el sistema sobre la base de nuevos indicadores, categorías y filtros.
<b>Módulo “Comunicación”</b>	Propuesta del equipo DNNYA para mejorar la comunicación interna y externa de la institución.
Incorporación del <b>Filtro “Profesionales a cargo”</b>	A pedido del equipo de Atención a fin de visualizar los expedientes de los equipos de trabajo
Incorporación de la <b>variable género</b> (clasificación del último Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas (2022))	Iniciativa del equipo de Sistema de la DNNYA, para lograr información en esta clave.
Incorporación de la <b>variable “país de origen”</b>	A partir del pedido de los equipos de Monitoreo y de Atención a fin de dar cuenta de las situaciones referidas a niñez migrante que llegan a la DNNYA.
Incorporación de la categoría <b>“Atención Descentralizada”</b>	Pedido del equipo de Atención para dar cuenta de los casos que llegan a la DNNYA mediante el trabajo en territorio.
Habilitación de <b>acceso a todas las personas usuarias del Sistema al módulo “Información Estadística”</b>	Propuesta a fin de que las personas usuarias puedan visualizar la información y los datos que se procesan gracias a la carga que se realiza diariamente.
Desarrollo de dos apartados nuevos dentro del módulo “Información estadística”: <b>Intervenciones e Informe NNA</b>	Propuesta para mejorar la visualización de los datos y la información, así como también a fin de facilitar la tarea a los equipos intervinientes.

### Comunicación interna y trabajo con equipos de la DNNYA

#### Producción de información interna e instancias de trabajo con equipos de la DNNYA

El trabajo interno se orientó a mejorar la implementación del Sistema, fortalecer la carga de la información y generar herramientas para favorecer la tarea de los equipos. Para ello se llevó adelante un seguimiento y asesoría mediante reuniones semanales con cada una de las duplas de Atención Integral Rosario durante los meses de junio, julio y agosto de 2022. Este trabajo fue realizado a pedido de la Subdirección de Atención Integral.

En estas instancias se identificaron las dificultades de la carga, mediante una visualización pormenorizada del trabajo de registro de cada dupla tomando el período de referencia de una semana o quincena de forma de evaluar las modalidades de uso del Sistema de Gestión. Al mismo tiempo se recogían las dudas, inquietudes y sugerencias de los equipos de atención.

A partir de este acompañamiento y soporte se confeccionó un Informe Interno de diagnóstico de la carga el cual fue elevado a las autoridades de las áreas pertinentes, así como también se llevó adelante el desarrollo del mencionado Manual para Personas Usuarias del Sistema y mejoras en la versión del SIG 2.0, material que fue distribuido de forma digital e impresa a todo el personal de la institución para su uso y consulta.



Asimismo, gracias al trabajo realizado con las duplas se elaboró un informe interno sobre las situaciones ingresadas a la institución en el área de atención Rosario, mostrando información estadística generada a partir de nuevos indicadores incluidos en el SIG 2.0. Estos nuevos indicadores son los que se muestran en el presente informe anual en los apartados referidos a la Atención Integral sedes Rosario y Santa Fe.

A través de este trabajo se ha logrado desarrollar un informe de tipo trimestral sobre los casos ingresados en el área de Atención Integral de Rosario, dicho informe permite reflejar las mejoras obtenidas en términos de la carga a partir de los nuevos indicadores estadísticos incorporados en el transcurso del 2022, a saber: Intervenciones (por sede, por documento asociado, por tipo de intervenciones) Niñas, Niñas y Adolescentes (por género, por edades). Estos indicadores se suman a los ya existentes en el Sistema sobre las situaciones (Fecha, Sede, Localidad, Sistema de Protección, Sistema Penal, Derecho Vulnerado, Ámbito de vulneración del derecho, Tipo de actuación, Organismo sobre el cual se presenta la queja, entre otros). Además se incorporaron indicadores sobre el volumen de trabajo dedicado a cada situación (cantidad de intervenciones por situación) y la posibilidad de conocer los profesionales a cargo de la situación para mejorar los procesos de trabajo.

Gracias a las mejoras incorporadas en el sistema es posible dimensionar la cantidad de niñas, niños y adolescentes involucradas/os en las situaciones de vulneración derechos, las principales problemáticas que se abordan, así como también conocer la magnitud del trabajo que se realiza, todo ello para mejorar la toma de decisiones institucionales que conlleven por un lado, estrategias de incidencia en torno a las problemáticas abordadas, y por otro, promover mejoras en la atención integral de situaciones.

También, se realizó un informe específico sobre el trabajo del área de atención de Rosario por dupla de trabajo, con información sobre la cantidad de situaciones atendidas; la cantidad de intervenciones por situación; la cantidad de intervenciones según tipo y según año de inicio de la situación.

La posibilidad de contar con esta nueva información desagregada y con enfoque de derechos humanos es fruto del trabajo realizado por los equipos tanto por el compromiso de mejorar la carga como por las mejoras en el diseño de la herramienta de gestión que permitieron la generación de información pública en clave de acceso a derechos humanos de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe.

La información y el conocimiento generado deviene fundamental para el cumplimiento del rol de contralor de la Defensoría. De esta manera, es posible evaluar el acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe, de forma tal de generar recomendaciones, opiniones en función de la información generada. A su vez, contar con un conjunto de indicadores que den cuenta del trabajo de la institución es un modo de rendir cuentas a la ciudadanía de parte de los organismos públicos convencidos del enfoque del Gobierno Abierto como paradigma de gestión pública.

## **Protocolos, herramientas y materiales institucionales**

Desde la Subdirección de Relaciones Institucionales y Cooperación se desarrollaron a lo largo del año una serie de materiales de soporte institucional, a fin de divulgar conocimiento específico, o bien de establecer pautas de actuación ante determinadas temáticas mediante protocolos y guías de intervención. A continuación se detallan cada uno de estos materiales:



- Espacios de atención, asesoramiento, acompañamiento en situaciones de violencia contra niñas, niños y adolescentes, provincia de Santa Fe. Año: 2022.
- Niñez migrante
- Guía de atención con Enfoque de género
- Lineamientos para la Comunicación de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes
- Registro y distribución de materiales institucionales

## **Comunicación Interna**

En el marco de mejorar la comunicación interna de la institución se trabajó la puesta en funcionamiento de distintos canales de comunicación para los equipos de trabajo. La idea fue generar canales que permitieran circular información de interés para las y los trabajadores tanto a nivel del funcionamiento interno, noticias de interés, oportunidades de formación, entre otras temáticas. La información se recibe en el Área de Relaciones Institucionales desde distintas fuentes (autoridades, equipos, áreas de administración) y según el tipo se utilizan los siguientes canales de información:

- Grupo de difusión en whatsapp.
- Grupo mailing interno
- Cartelería en espacios
- reactivación de correo institucional

Durante el año 2022 se reforzó la comunicación interna de la institución a través del uso de una lista de difusión de Whatsapp. Dicho canal sirvió para mantener informados a los equipos institucionales acerca de actividades externas e internas que pudieran ser de su interés (cursos, capacitaciones, formaciones, charlas, ciclos, congresos). Asimismo, esa vía también se constituyó como un espacio de intercambio donde se pusieran en circulación las presentaciones, actuaciones y articulaciones de los equipos institucionales realizadas en nombre o representación del organismo (reuniones de trabajo, mesas de diálogo, seguimiento o acompañamiento de víctimas en audiencias, atención móvil, talleres, exposiciones en congresos en nombre del organismo) para darlas a conocer de manera interna y externa (a través de su publicación en web y redes sociales).

## **Derecho a la identidad de género de niñas, niños y adolescentes. Capacitación interna**

A partir de la detección de necesidades de fortalecimiento y formación de los equipos de trabajo desde el área se impulsaron instancias de formación interna. La temática de la formación fue definida gracias a la articulación entre la Subdirección de RRII y Coop. y el Área de Atención Integral, a partir de la recepción de situaciones de niñas, niños y adolescentes que veían comprometido su derecho a la identidad debido a dificultades y/o dilaciones para acceder a la rectificación registral que prevé la Ley Nacional Nº 26.743. Tales situaciones se encuentran debidamente cargadas en el Sistema Integral de Gestión de la Defensoría (SIG 2.0) en los expedientes 02-00504-22; 02-00505-22; 02-00450-22. Asimismo, la Dirección de Diversidad Sexual de la Municipalidad de Rosario, a lo largo del año, realizó presentaciones a la DNNYA solicitando la intervención del organismo refiriendo a la misma problemática.

**- Acompañamiento y asistencia para la garantía del derecho a la identidad de género de niñas, niños y adolescentes**



En el año 2022 la subdirección de Relaciones Institucionales y Cooperación llevó adelante la **capacitación interna “Derecho a la identidad de género de niñas, niños y adolescentes”**. La actividad se realizó el 21 de septiembre en la sede Rosario de la Defensoría del Pueblo (Pasaje Álvarez 1516) destinada a todo el personal de la DNNyA. La misma estuvo a cargo de Estaban Paulon, Valeria Rosso Ponce, Matías de Volder y Sofía Basso Balbo.

El objetivo de la capacitación consistió en brindar herramientas para el acompañamiento, la atención y la asistencia en torno al derecho a la identidad de género de niñas, niños y adolescentes.

Resultados y productos obtenidos:

- Personal capacitado en torno a la Ley Nacional Nº 26.743 y sensibilizado en torno a la temática de diversidad sexual.
- Incorporación en el Sistema de Gestión “SIG 2.0” de la variable “género” acorde con la tipificación utilizada en el último Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas (2022).
- Articulación con el equipo de Educación Sexual Integral de la provincia de Santa Fe, en materia de asesoría y capacitación (ver Ciclo de Formación externa).
- Elaboración de la “Guía de atención con enfoque de género” como material de soporte para los equipos de la DNNYA y para otros organismos estatales. (Ver Protocolos, herramientas y materiales institucionales).



## **Especialidad en niñez y adolescencia en las organizaciones estatales. Ciclo de formación externa.**

En continuidad con el trabajo desarrollado por la institución en el año 2021, durante este año se continuó con la línea de trabajo orientada a la formación de los equipos de trabajo vinculados a temáticas de infancias y juventudes de todo el territorio provincial. Para sostener la escala territorial, se mantuvo la modalidad virtual lo que permitió llegar a más de 2000 personas en todo el ciclo, logrando incluso llegar a mayor cantidad de personas que en otras ediciones de años anteriores.

El presente ciclo se organizó entorno a la reflexión de tres enfoques:

- **Enfoque de infancias**
- **Enfoque de género y diversidad**
- **Enfoque de juventudes**

El mismo se llevó a cabo durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2022. La formación estuvo destinada tanto a equipos de trabajo de servicios Locales de toda la provincia, trabajadores del segundo nivel de intervención, organizaciones estatales y público interesado y vinculado a la temática.

## Módulo I “La especificidad en las instituciones de infancias”

El primer encuentro de esta capacitación contó con la participación de 470 asistentes de distintos puntos de la provincia y la región. Acompañaron con su asistencia trabajadores y trabajadoras de centros residenciales, equipos de Salud, Educación, Desarrollo Social, Servicios Locales así como trabajadores y trabajadoras de múltiples comunas y municipios<sup>9</sup> de la provincia de Santa Fe. Además participaron equipos de la Defensoría del Pueblo, Centro de Mediación, Cav, Poder Judicial y Senaf.

Gabriel Savino y Jorge Henn, Defensores del Pueblo a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, realizaron la apertura del ciclo. Participaron del encuentro Alicia Guerrero Zarza, Directora de Fortalecimiento del Sistema de Promoción y Protección de la Defensoría de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación, Silvina Fernández, Licenciada en Trabajo Social y Doctora en Trabajo Social por la UNR, Lorena Narciso y Florencia Álvarez Picco, integrantes del equipo de Monitoreo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, y Florencia Botazzi, integrante del Área de Relaciones Institucionales.

En vistas a que el material de formación pueda seguir circulando los módulos son subidos al canal institucional de Youtube. Para acceder a la grabación del módulo I. Dicho módulo para enero 2023 ya tenía más de 249 vistas en el canal.

Cartel de formación virtual con un encabezado decorativo de círculos multicolores. El texto principal indica: "CICLO DE FORMACIÓN 'Especialidad en niñez y adolescencia en las organizaciones estatales'", "MÓDULO I", "LA ESPECIFICIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE INFANCIA", "MIÉRCOLES 28 DE SEPTIEMBRE - 9 HS A 11 HS", "MODALIDAD VIRTUAL". Se listan a las participantes: Alicia Guerrero Zarza, Silvina Fernández y el Equipo Profesional Área de Monitoreo. Se menciona que se entregarán certificados. En la parte inferior hay logos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Defensoría del Pueblo Provincia de Santa Fe.

<sup>9</sup> Coronel Bogado, Brigadier General Estanislao López, Lucio V. López, Lanteri, Los Quirquinchos, Franck, Casilda, La Sarita, Pavón, Irigoyen, Sunchales, Las Garzas, Alcorta, Peyrano, Nicanor E. Molinas, Esperanza, Avellaneda, San Guillermo, Sanford, Arroyo Leyes, Villa Trinidad, Cañada Ombú, Candiotti, Esperanza, Arteaga, Calchaquí, El Araza, J. B. Molina, Carreras, San José del Rincón, Florencia, San Carlos Centro, Villa Gobernador Gálvez, Laguna Paiva, Suardi, San Genaro, Rosario y Santa Fe, entre otros.



## Módulo II “El enfoque de género y diversidad en las prácticas de cuidados”

Este módulo contó con la participación de integrantes de los equipos de Monitoreo y Relaciones Institucionales de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (Florencia Bottazzi, Virginia Giacosa, Maia Giancarelli, Estefanía Invernizzi, Virginia Luco), integrantes del Equipo de ESI del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe (Marina Salomón, psicóloga social, Clara Bottazzi, psicóloga, Nicolás Dusanto, profesor de Ciencias Biológicas) y Dolores Covacevich (Licenciada en Ciencias de la Educación por la Universidad Nacional de Rosario).

La apertura de la jornada la realizaron el Defensor del Pueblo adjunto zona sur, a cargo de la Defensoría NNyA, Gabriel Savino, y el cierre, Jorge Henn, Defensor del Pueblo adjunto zona norte, a cargo de la Defensoría NNyA. Participaron de esta actividad en calidad de asistentes personal de los distintos Servicios Locales de toda la provincia, trabajadores y trabajadoras de centros residenciales, integrantes de los equipos del Ministerio de Igualdad, Género y Diversidad, del Ministerio de Desarrollo Social, de la Dirección Provincial de Salud y Trayectorias Educativas, personal de la Legislatura, Defensoría del Pueblo, CAV, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Programa de acompañantes de la Dirección Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia y estudiantes, investigadores y equipos docentes de la Universidad Nacional de Rosario.

Además, estuvieron presentes representantes de municipios, comunas y gobiernos locales (Calchaquí, Rafaela, Esperanza, Arroyo Leyes, Centeno, Casilda, Ciudad de Santa Fe, Rosario, Lanteri, San José de la Esquina, Cañada de Gómez, Comuna El Araza, Pueblo Esther, Las Garzas, Armstrong, Pavón, Venado Tuerto, Arteaga, Laguna Paiva, entre otros).

La propuesta de este módulo fue pensar el enfoque de género y diversidad en las prácticas de cuidados con el objetivo de promover e incorporar la perspectiva de género, diversidad y ESI en la construcción de abordajes y prácticas con niñas, niños y adolescentes.

El objetivo fue abordar multidimensionalmente esta temática, a partir de las experiencias de gestión de políticas públicas de género y diversidades en la provincia; del accionar de organizaciones de la sociedad civil y de las problemáticas y desafíos relevados en esta materia por la DNNyA.

A lo largo del encuentro se desplegaron los principales lineamientos que aborda la Educación Sexual Integral y que refieren a: garantizar la equidad de género desmontando estereotipos y mandatos asignados, cuidar el cuerpo y la salud pero también valorar la afectividad y hacer lugar a la subjetividad, respetar la diversidad en todas sus formas y ejercer los derechos de niñas, niños y adolescentes.

En el canal de youtube se encuentra el Módulo 2 con más de 100 vistas.



### **Módulo III “Juventudes, políticas públicas y participación. Mesa de experiencias sobre activismo joven”**

El último encuentro de esta capacitación coincidió con el cierre del mes de los derechos de las infancias y las adolescencias, por ello se orientó este último encuentro a pensar la participación juvenil. Este último encuentro tuvo un formato híbrido, es decir, si bien se sostuvo la transmisión en vivo vía Zoom, el encuentro entre las organizaciones juveniles se desarrolló en la Sede de la Defensoría del Pueblo de Rosario en el Salón María Bressa, habilitando otro tipo de encuentro y el intercambio presencial al finalizar la transmisión.

Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se considera fundamental la puesta en valor de una perspectiva juvenil en todo el trayecto de las políticas públicas. Para eso, no sólo es necesario repensar la vinculación entre juventudes, Estado y políticas públicas sino también darles voz y participación como protagonistas centrales de sus vidas y las de sus comunidades.

La actividad contó con el saludo inicial del Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte, Jorge Henn, actualmente a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe junto con el Defensor Adjunto Zona Sur, Gabriel Savino.

Participó en calidad de moderadora, Florencia Botazzi, integrante del área de Relaciones Institucionales de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.



Del panel formaron parte jóvenes de distintas organizaciones sociales y políticas: **Noelia Naporichi** (activista indígena del pueblo Qom, presidenta del Centro Comunitario por el Buen Vivir de Rosario. Trabajó en Centros Crecer durante 3 años acompañando grupos de primera infancia y con grupos de jóvenes en la comunidad Qom de la zona oeste), **Ezequiel Insaurralde** (integrante del grupo de jóvenes del Museo de la Memoria de Rosario, en el Departamento de Articulación Territorial del Museo. Tiene 25 años y es del barrio Las Flores, de Rosario), **Jessica Balbuena** (Tiene 20 años, egresó del sistema de protección hace casi dos años, y actualmente estudia Profesorado en lengua y literatura. Participó activamente en la Guía Egreso de la Asociación Civil Doncel. Es activista por los derechos de los jóvenes que egresan del sistema de protección en su provincia, Entre Ríos, da charlas y talleres en diferentes residencias y organizaciones. Participó como vocera en talleres con organizaciones, funcionarios, Unicef, Sennaf, jóvenes, y en campañas) y **Juan Rivas** (miembro de Viernes por el futuro o Fridays for future, organización que trabaja en contra del cambio climático y a favor del cuidado y preservación de los derechos ambientales). No pudo estar presente Sofía Hernández Salamanca (miembro de la Federación de Secundarios Rosario se sostiene desde 2015 en torno a agrupar los centros de estudiantes de la ciudad de Rosario).

**CICLO DE FORMACIÓN**  
 "Especialidad en niñez y adolescencia en las organizaciones estatales"

---

**MÓDULO III**

**JUVENTUDES, POLÍTICAS Y PARTICIPACIÓN**  
 Mesa de experiencias de activismo juvenil

**MIÉRCOLES 30 DE NOVIEMBRE - 9 HS A 11 HS**

**MODALIDAD VIRTUAL**

**Organizaciones participantes:**

- Centro Comunitario del Buen Vivir. Activismo indígena
- Jóvenes Museo de la Memoria Rosario.
- FESER. Federación Secundarios Rosario
- FFF. Viernes por el futuro
- DONCEL

Moderación Equipo Profesional de la Defensoría NNyA

---

**se entregarán certificados**



## COMUNICACIÓN, GESTIÓN DE MEDIOS Y ASESORÍA DE PRENSA

A lo largo del año 2022 se profundizó la labor de gestión de medios y asesoría de prensa con el objetivo de construir información actualizada y de calidad, con enfoque de derechos pero respetando el formato periodístico que hace a la práctica profesional de los medios de comunicación. La asesoría de prensa es un campo importante en la gestión de las comunicaciones institucionales. En contextos de grandes cambios tecnológicos en lo que respecta a los procesos de comunicación, y en un escenario donde los medios tradicionales reconfiguran su accionar, el rol de quienes gestionan el vínculo entre las organizaciones y la prensa no es ajeno a este desafío.

En este sentido, y en consonancia con lo desarrollado a lo largo de estos diez años de trabajo, el eje siguió siendo la importancia de dar el salto del rol del comunicador o comunicadora como mero difusor/a o presero/a de actividades institucionales para resignificar su rol dotándolo de acciones estratégicas que puedan mejorar el funcionamiento general de la institución y sobre todo potenciar su vínculo con la ciudadanía que es el principal objetivo de una comunicación estratégica.

### Clipping de prensa y Sistema de Alerta Temprana

#### Clipping de prensa

Es un relevamiento diario de los medios de comunicación (radio, televisión, diarios, portales web) que releva la presencia de noticias que refieran al organismo o hagan mención de sus funciones en el marco del Sistema de Protección Integral.

El registro apunta más que nada a clasificar el enfoque que los medios de comunicación proponen para el abordaje de ciertas temáticas, ponderar como positivo o negativo lo publicado acerca del rol institucional.

Entendiendo que analizar el correlato que dichas narrativas tienen en el discurso social es lo que posibilita que un organismo como este pueda ofrecer otros sentidos posibles respecto a temas complejos dentro de la temporalidad adecuada, tanto para la labor de la prensa como para la comunicación de la institución.

#### Sistema de alerta temprana

En el año 2022 se volvió a poner en práctica el protocolo de Alerta Temprana, una herramienta interna para la identificación y el abordaje de casos de sensibilidad pública.

- 1- Identificación de casos de sensibilidad pública
- 2- Información de noticias de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes

El punto 1 refiere a aquellas situaciones que por sus características o señales (de acuerdo al tema, de acuerdo a los actores que intervienen, de acuerdo a lo relevado de la entrevista realizada por atención integral) indican que podrían tener un alto impacto en la esfera pública o mediatizada.



El punto 2 refiere a las noticias periodísticas en medios tradicionales o redes sociales que involucren vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes y que desde el área de comunicación o de cualquier otra área se identifica como situación que amerita a la apertura de un expediente para una futura intervención.

El objetivo principal de este sistema interno es dotar a los equipos de la articulación y la flexibilidad necesarias para actuar de manera ágil y efectiva ante situaciones que por sus características podrían ser noticiables y ante todo comunicar con responsabilidad en contextos de crisis.

**Materiales Institucionales**

Durante el año 2022 y como parte de una serie de acciones enmarcadas en el programa de Fortalecimiento Institucional se realizaron dos piezas comunicacionales.

Dicha producción respondió a una necesidad histórica de la institución pero también a una demanda concreta de los equipos del Área de Atención Integral que ante actuaciones barriales, visitas a delegaciones y diversas actuaciones junto a la Defensoría-- Móvil solicitaron materiales institucionales que den cuenta de: qué es la Defensoría, aspectos funcionales del organismo, modalidad de atención, tipos de abordaje, promoción de derechos y datos de contactos de las distintas delegaciones.

Es así que se elaboraron un material de mano, folleto díptico, y un afiche, tamaño A3, para poder llegar con información útil a la ciudadanía y a las demás instituciones visitadas.



La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes es el organismo provincial encargado de proteger, monitorear y promover los derechos de las infancias y juventudes, dentro del sistema de protección integral de Santa Fe.

A partir de la ley provincial 12.967 desde 2012 funciona en el ámbito de la Defensoría del Pueblo.

**Abordaje integral de situaciones y temas desde una perspectiva de derechos:**

- Consultas, inquietudes, reclamos sobre situaciones de vulneración de derechos.
- Equipos interdisciplinarios que brindan asesoramiento a personas o instituciones.
- Las presentaciones son gratuitas, tienen resguardo de identidad y pueden realizarse personalmente, por teléfono, por mail o a través de la web y las redes sociales.

# D E R E C H O S

Para todas las infancias, todos los derechos, todos los días.

The infographic displays 15 human rights icons arranged in a grid. Each icon is accompanied by a label in Spanish:

- Educación
- Salud
- Familia
- Diversidad Cultural
- Seguridad Social
- Vida
- Propia Imagen
- Ambiente
- No explotación
- Expresión
- Cuidado y Protección
- Libertad
- Recreación
- Identidad

Rosario | Tucumán 1681 | CP 2000 | 341 4721587/8/9  
 Santa Fe | Eva Perón 2726 | CP 3000 | 342 4372693

@defensorianna - DefensoríaNNyA  
 info@defensorianna.gob.ar | www.defensorianna.gob.ar

Defensoría de niñas, niños y adolescentes, infancia integral.  
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
 Provincia de Santa Fe



## Comunicados y posicionamientos

Durante 2022 se elaboraron comunicados y posicionamientos, en algunos casos a partir de la demanda puntual de los medios de comunicación respecto a un tema y en otros, porque al comprender los escenarios y coyunturas desde el organismo se entendió como una necesidad producir información para llegar a ciudadanos y ciudadanas con ese contenido.

La difusión de los mismos se llevó adelante a través de la publicación en la sección Novedades o Noticias de la web institucional del organismo, en los distintos perfiles de las redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook) y se envió por Whatsapp a la base de prensa para reforzar y realizar un seguimiento de esa información. El objetivo del área es fortalecer el contacto con los medios de comunicación sin por ello resultar reiterativos e invasivos para evitar que las informaciones sean descartadas por parte de la prensa.

Es por ello, que salvo alguna eventualidad los envíos masivos vía Newsletter no son más de uno por semana y los posteos en los perfiles de redes sociales no son más de uno por día.

### Comunicados

#### ***La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe informa actuaciones en la situación que refiere al intento de dar en adopción a un bebé a cambio de una compensación económica.***

En virtud de una denuncia recibida en forma telefónica y con reserva de identidad, la institución tomó actuaciones en el caso, teniendo en cuenta que la vulneración ponía en riesgo el interés superior del niño, eje central del trabajo de protección y promoción de esta Defensoría provincial.

Con la información suministrada por el denunciante (capturas de publicaciones en redes sociales, fotos del bebé y copia de las conversaciones de chat), el organismo recurrió al Ministerio Público de la Acusación para dejar asentado el hecho.

La Fiscalía provincial, entonces, derivó por razones de competencia el caso a Fiscalía Federal, que a la brevedad citó a los equipos profesionales de la Defensoría NNYA para ratificar la denuncia y tomar intervención en el caso.

Los equipos profesionales de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se encuentran trabajando en este caso como lo hacen desde hace diez años, desde su creación, en el marco de la Ley 12.967 de Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

"Hay problemáticas y responsabilidades que por su complejidad demandan un abordaje integral y multiagencial. Y en sentido trabajan ambas instituciones provinciales", remarcó el defensor del Pueblo Gabriel Savino, quien junto a su par Jorge Henn está a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

### ***Un fallo con enfoque de género y niñez en un caso de Justicia Penal Juvenil***

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe manifestó su conformidad con el fallo que absolvió por el beneficio de la duda a una joven de Venado Tuerto, que estaba detenida desde diciembre de 2020 acusada de haber instigado el crimen de su padre.

El fallo puso de manifiesto las irregularidades en el proceso por la falta de perspectiva de género y enfoque de derechos de niñez y adolescencia algo que la Defensoría venía señalando a partir de su trabajo de monitoreo.

A lo largo de este tiempo y a partir de entrevistas realizadas a la adolescente y consultas sobre su situación procesal, desde la Defensoría se realizaron diversas solicitudes respecto a la afectación de los derechos de la joven y el vínculo con su núcleo familiar.

En primer lugar, se solicitó “la posibilidad de garantizar el acercamiento a su centro de vida de manera definitiva, enmarcando dicha solicitud en una real aplicación del Interés Superior del Niño (artículo 3 Convención de los Derechos del Niño), en base a los compromisos internacionales asumidos por nuestro país, al incorporar la Convención sobre los Derechos del Niño en el escalón más alto de nuestro ordenamiento jurídico”.

Asimismo, se señaló que “la dificultad de mantener vínculos afectivos con su familia, lo que imposibilitaba cualquier estrategia en el marco de la medida tutelar llevada adelante, implicaba el riesgo de agravar su situación subjetiva”.

El posicionamiento institucional de esta Defensoría provincial, tanto en esta situación como en todas aquellas que refieren a adolescentes con privación de la libertad, prioriza que la voz de las infancias y juventudes sea escuchada de forma eficaz, que en el abordaje esté presente la perspectiva de género y de especialidad en niñez y adolescencia y que el Interés Superior sea el parámetro fundamental para todas las decisiones y actuaciones que se tomen, tal como lo establecen los instrumentos internacionales vigentes.

### ***En el Mes de las Infancias la Defensoría expresa su preocupación por el crecimiento de la violencia hacia niñas, niños y adolescentes.***

En el Mes de las Infancias la Defensoría expresa su preocupación por el crecimiento de la violencia hacia niñas, niños y adolescentes.

El organismo pidió “avanzar en reflexiones que den cuenta de la complejidad del entramado social y del problema de la seguridad como prioritario en las agendas de todos los niveles, sectores y poderes, para no profundizar la pérdida de calidad de vida de la ciudadanía”.



Se estima que en lo que va del año en el Departamento Rosario se produjeron 179 muertes violentas (153 en la ciudad cabecera) de las cuales 39 corresponden a niñas, niños y adolescentes.

Niñas y niños sufren cada vez más los efectos de las violencias provocadas en contextos urbanos. Además de ser víctimas letales, atraviesan el crimen violento de padres, madres y familiares, como también el desplazamiento obligado y bajo amenaza de sus centros de convivencia.

Es así que niñas, niños y adolescentes se ven insertos en contextos de violencia generalizada que cercenan el uso libre del espacio público de los barrios que habitan, muchas veces apropiado por economías delictivas e ilegales en detrimento de la presencia estatal.

Como Estado tenemos la obligación de:

- Poner en agenda esta problemática considerando el interés superior del niño como parámetro fundamental.
  - Contrarrestar la naturalización de los hechos de violencia que se repiten en la vida cotidiana de ciudadanas y ciudadanos.
  - Contribuir al diseño de políticas públicas que favorezcan a la convivencia ciudadana.
- Promover el derecho a una vida digna para las infancias, las adolescencias y las juventudes.

En el marco de las competencias que le confiere la Ley 12.967 como órgano de control del Sistema de Protección, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, trabaja concurriendo a las audiencias correspondientes al juicio oral por abuso sexual a una adolescente durante su alojamiento en un centro residencial dependiente de la subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la provincia.

La Defensoría, a partir de sus facultades otorgadas por la ley, tiene por un lado, la tarea de monitorear a las instituciones que componen el Sistema de Protección (para conocer el estado de situación de los derechos de niñas, niños y adolescentes bajo custodia del Estado) y por otro, el seguimiento de las medidas judiciales de protección y las garantías jurídicas correspondientes.

El acompañamiento a la adolescente víctima y el seguimiento del debido proceso se corresponden con los preceptos que estipulan la ley nacional de Niñez Adolescencia y Familia (26.061), la provincial de protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes (12.967) y los tratados internacionales.

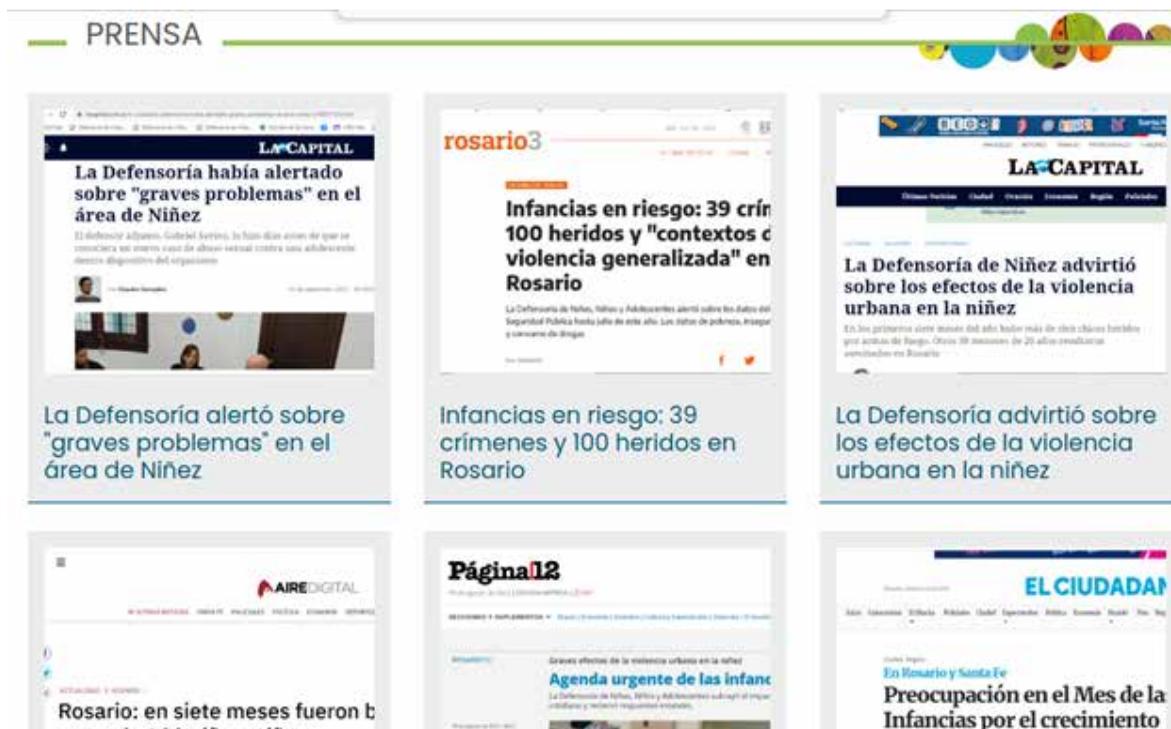
Como Estado es responsabilidad de este organismo trabajar en el monitoreo y la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes, como también en los procesos de restitución y reparación cuando esos derechos se han visto vulnerados.

## Relación con los medios

Las lecciones aprendidas a lo largo de estos diez años de trabajo respecto a las prácticas comunicacionales permitieron mantener un vínculo cordial y cercano con los medios de comunicación.

Sin perder de vista que el objetivo comunicacional es producir información para ciudadanos y ciudadanas, se sostuvo durante todo el año 2022 la misma posición: priorizar el contacto de calidad más que de cantidad con periodistas y formadores de opinión.

En este sentido, si bien se sostuvieron los envíos masivos a través del Newsletter se reforzó el uso de Whatsapp con comunicadores y comunicadoras que resultan claves a la hora de informar, ya sea por sus puestos estratégicos en medios, como también por su interés especial en el abordaje de los temas que a la institución le competen.





# INCIDENCIA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

## Acciones en articulación DNNYA - Defensoría del Pueblo

### SEDE ROSARIO Y ZONA SUR

- **DEFENSORÍA MÓVIL.** Se sostuvo durante el año la concurrencia de profesionales del equipo en la llamada “Defensoría Móvil” de la Defensoría del Pueblo, compartiendo con trabajadoras y trabajadores de la misma, la atención de personas oriundas de localidades del sur provincial.

- **TALLERES ESCUELA SECUNDARIA CAÑADA ROSQUIN.** Actividad coordinada entre la DNNyA (Atención Integral sede Rosario, Promoción y Monitoreo) y el Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo, en el marco de una intervención conjunta generada a partir de una solicitud del Servicio Local de Cañada Rosquín (Departamento San Martín) para que la DNNyA pudiera contribuir, desde la promoción de derechos, a trabajar la problemática de la violencia en el contexto escolar. Desde el mes de septiembre de 2022 se inició un proceso de trabajo conjunto que incluyó entrevistas y reuniones virtuales y presenciales con el Servicio Local, docentes y directivos de la institución para la elaboración de un diagnóstico-guía de intervención; se entrevistó también de manera individual a adolescentes y referentes adultos de los mismos. Entre los meses de octubre y noviembre de 2022 se desarrollaron tres talleres presenciales en el centro educativo, el primero con estudiantes de 1ro a 5to año de secundaria electos como delegados para la conformación del Centro de Estudiantes y los dos subsiguientes con 1ro y 2do año. A través de dinámicas participativas que priorizaron las voces adolescentes, puestas en común y devoluciones finales, se trabajó en identificación y abordaje de conflictos en el espacio escolar, así como en la promoción de la participación y visibilidad de las realidades adolescentes en la comunidad local.

### SEDE SANTA FE Y CENTRO NORTE

- **Centro de Asistencia a la Víctima,** a raíz de una serie de situaciones que se abordaron en conjunto en relación a los derechos a la salud sexual integral se redactó el documento que alerta sobre la falta de tratamiento en la Legislatura Provincial de la Ley de Educación Sexual Integral, ESI, que luego fue formalizado como un comunicado institucional a los medios de comunicación.

- **Delegaciones de la Defensoría del Pueblo Centro Norte** compartimos jornadas de intercambio entre las delegaciones de Defensoría y la DNNyA y como se acompaña situaciones de NNYA en las que puedan ser consultados y la recepción desde territorio.

- Presentación DNNyA con las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo sede Santa Fe a fin de intercambiar modos de trabajo y articulación con las mismas.

## Redes, Mesas Intersectoriales, Atención Descentralizada

### Atención Integral Rosario

- Conjuntamente con el trabajo de las situaciones particulares que el equipo fue desarrollando durante el año 2022, se desplegaron una serie de acciones que trascienden el caso individual, estableciendo como criterio y metodología un enfoque que tiende a la descentralización. Se entiende que la lectura de situaciones, el abor-

daje y las intervenciones deben ser situadas, atendiendo al contexto de la población y los actores institucionales. Por lo tanto, se incorporó la descentralización no sólo como la apertura de nuevos puntos de atención, sino como una perspectiva transversal de trabajo. Entre las prácticas del Equipo, inscriptas en esta lógica, se incluyen visitas a domicilios, entrevistas en Centros de Salud, acompañamiento en gestiones y un conocimiento profundo y comprometido con el contexto en el que se desarrollan las tramas familiares de las NNyA.

- **Mesas Intersectoriales.** Se participó activamente de reuniones mensuales en dos zonas de la ciudad a lo largo del año, con el objetivo de conformar instancias colectivas de retrabajo, poniendo especial atención en el eje de la especificidad territorialidad y con una lectura pormenorizada de las problemáticas emergentes. De ésta manera, se estuvo presente en la Intersectorial del Centro y en la de Barrio Cerámica donde junto a otros actores institucionales se fueron planificando actividades y lecturas que visibilizan las particularidades de estos barrios de Rosario. Se logró generar diagnósticos de cómo se materializa la política provincial y municipal para la infancia y la adolescencia, tendiendo a la circulación democrática de la información entre los trabajadores e intentando no superponer acciones.

- **Atención Descentralizada: Barrio Cerámica, Ciudad de Rosario.** Otra de las intervenciones que el Área sostiene desde el año 2018, es la atención descentralizada en el espacio denominado Entramar, a partir de un convenio con la ONG Aldeas Infantiles. A través de este espacio, al que se concurre una vez por semana, un equipo de profesionales asesoran, acompañan e intervienen de forma integral en el abordaje de situaciones de vulneración de los derechos de niñas, niños y adolescentes que habitan en la zona que comprenden al: Barrio Cristalería, La Cerámica, Rucci, Parque Field, Fontanarrosa, Olímpico y Nuevo Alberdi. A lo largo de este tiempo se han generado articulaciones con instituciones de la zona que trabajan con dicha población: los Centros de Salud N° 19, 1° de Mayo y Alicia Moreau de Justo; Escuela N° 1315; C.I.C. Norte; Defensoría Zonal N° 1, etc.

- Durante este 2022, con el objetivo de conformar y fortalecer una red articulada en el ámbito local, que facilite la confluencia de recursos destinados a la problemática de amenaza o violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, además de la atención en el espacio de ENTRAMAR y en colaboración con profesionales del Área de Promoción y Monitoreo, se llevó a cabo una recorrida institucional, que implicó la presentación de una nota y folletería a modo de relanzamiento y difusión del dispositivo y posteriores reuniones con los equipos de estas instituciones dependientes de distintos estamentos del Estado Provincial y Municipal, a fin de analizar y trabajar en conjunto en la promoción y protección de los intereses colectivos de las poblaciones infantiles y juveniles de esa zona.

## **Atención Integral Santa Fe**

- **Fortalecimiento de la vinculación con los Servicios locales de Promoción y Protección de Derechos.**

Esta línea de trabajo tuvo por objetivos construir coordinaciones y vinculaciones con los primeros niveles, desde una participación activa que pueda hacer presente las herramientas de formación trabajadas en el Programa “Desde y hacia territorio” en la atención de situaciones concretas. A través de este proyecto se buscó fortalecer el lazo con aquellos servicios locales con los que ya se tenía y crear una vinculación con aquellos con el objetivo de conocer de primera mano su funcionamiento, recursos y temáticas que abordan en su proximidad con la comunidad.

El trabajo realizado con los equipos de primer nivel fue de capacitación y acompañamiento frente al abordaje de situaciones complejas o dificultades en el vínculo con el segundo nivel. Fortalecer las entidades locales en



la intervención de las situaciones de riesgo de niñas, niños y adolescentes. La forma de implementación del proyecto fue a partir de casos que presentaban los equipos locales y a raíz de los cuales se coordinaron visitas y encuentros a cada localidad: Videla, Galvéz, Recreo, San Carlos Sud, Progreso, Pilar, Colonia Belgrano, Villa Trinidad, Rincón, Santo Tomé. En esas localidades se sostuvieron reuniones para exponer y replantear estrategias de abordaje y comunicación con otros actores del sistema de primer y segundo nivel.

- **Proyecto de Protocolo de Actuación Interinstitucional en situaciones de Violencia Sexual contra Niñas, Niños y Adolescentes.** A lo largo del año 2022, se generaron de forma planificada y sistemática una serie de encuentros mensuales con referentes representativos de las diferentes instituciones que abordan la problemática de abuso sexual infantil focalizando en el acceso a la justicia de Niñas, Niños y Adolescentes. Dichos encuentros se llevaron a cabo con el objetivo de protocolizar las diferentes prácticas que se implementan frente a una situación de violencia sexual en niños/as. De esta mesa interinstitucional participaron: Ministerio de Seguridad, Ministerio de Salud, Secretaría de Niñez, Ministerio de Educación (Coordinación de Equipos Socio Educativos), Centros de Asistencia Judicial, Policía de la Mujer, Ministerio Público de la Acusación desde el área de atención a víctimas, Dirección de Promoción y Protección de Derechos de la Municipalidad de Santa Fe.

- **Encuentro con la Dirección de Acción Social del Municipio de Santo Tomé.** Intercambio sobre la organización y funcionamiento del Servicio Local de NNA y el proyecto de formalización de la conformación y circuitos de trabajo que plasmaron en un proyecto de ordenanza, aún en estudio y solicitan la opinión de la Defensoría.

- **Reunión con Directores y Autoridades de la Dirección General de la Unidad 4 Cárcel de Mujeres.** A partir de la solicitud de la Directora y Subdirectora de la Unidad 4, por las medidas e intervenciones que se deben realizar con las mujeres privadas de libertad que se encuentran alojadas en esa unidad penitenciaria con sus hijos menores de 4 años. Atendiendo al pedido realizado se convoca desde la DNNyA al Equipo Local de Niñez de Santa Fe y a la Coordinación de Equipos de la Secretaría de Niñez.

- **Asociación de Varones Trans.** A partir de los encuentros se tomó conocimiento de problemáticas que atraviesan ante el acceso de derechos como a la salud, identidad etc. Expusieron acerca de: dificultades que tienen en cuanto a los tratamientos dentro del sistema de salud y al requerir de atención médica para los tratamientos hormonales y turnos para controles habituales. Los requerimientos del abogado del niño que les exige el registro civil para realizar los cambios de identidad de las niñas y niños conforme a la ley.

## Mesas de trabajo interinstitucional y audiencias

- **Mesas de trabajo para el acceso a derechos de niñas y niños alojados con madres privadas de su libertad.** En febrero de 2021 se llevó adelante la primera mesa interinstitucional impulsada desde la Defensoría, para el abordaje del acceso a derechos de la población de niñas y niños junto a sus madres privadas de libertad, con el objetivo de implementar formas de trabajo acordes al paradigma de la protección integral. Dichas mesas de intercambio y diálogo se sostuvieron desde el 11 de febrero de 2021 y continúan a la actualidad habiéndose realizado 15 encuentros (5 durante el 2022). De estas mesas interinstitucionales participaron regularmente: autoridades de la Unidad Penitenciaria N°5, profesionales del EARS, profesionales del DIS, médicas pediatras dependientes del Dispositivo de Adscripción para personas privadas de la libertad, miembros del equipo de Monitoreo de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes, CAF N°20. De forma excepcional: referente de la ONG Mujeres Tras las Rejas, referente de la Secretaría de Estado, de Igualdad y de Género, referente de la Dirección Educativa en Contextos de Encierro del Ministerio de Educación, directora Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia de Rosario, directora de Infancia y Familia de la Municipalidad de Rosario.

- **Reunión interinstitucional del Centro Integrador Comunitario.** De la jornada participaron equipos y profesionales del Centro de Salud La Cerámica, Dirección de Salud Mental, Escuela 1315, Aldeas Infantiles, Programa Nueva Oportunidad e integrantes del CIC.

- **Mesa de trabajo con Defensoría de la ciudad de Paraná.** El defensor del Pueblo de Santa Fe a cargo, Jorge Henn, recibió en Santa Fe a su par de la ciudad de Paraná, Marcia López, y su adjunta, Cecilia Pautaso, para intercambiar opiniones sobre las formas de abordaje de las políticas hacia los niños, niñas y adolescentes y la posibilidad de incorporar criterios y miradas restaurativas en el diseño de políticas destinadas hacia ellos.

- **Mesas de trabajo protocolos situaciones de violencia sexual en NNA.** La actividad se enmarcó en un plan de trabajo que tuvo por objetivo protocolizar las diferentes prácticas que actualmente se implementan frente a una situación de violencia sexual en niños y niñas. De la misma formaron parte los equipos de atención integral de Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la sede Santa Fe, del Ministerio de Educación, del Ministerio de Seguridad, del Equipo Local de Niñez, MPA, Ministerio de Salud, Secretaría de Niñez, Adolescencia y familia, CAV, entre otros. Los encuentros se realizaron con periodicidad en la sede de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Santa Fe.

- **Mesa de diálogo para el abordaje integral de las violencias altamente lesivas que tienen a niñas, niños y adolescentes como principales víctimas en contextos urbanos.** La reunión estuvo encabezada por el Defensor del Pueblo (a cargo del organismo de infancias en Zona Sur) Gabriel Savino. Participaron de la mesa funcionarios provinciales y municipales: Alejandro Cardinale, juez de menores, Horario Córdoba Ríos, secretario de gestión institucional y social de la seguridad del Ministerio de Seguridad de la Provincia, junto a Griselda Algrañaz integrante del equipo de la secretaria, Jorge Elder y Horacio Crespo, responsables del Programa de Reducción de Violencias de la Municipalidad de Rosario, Sonia Colacelli, secretaria de Infancias de la Municipalidad de Rosario. La actividad sirvió para poner en agenda y diagramar acciones conjuntas que permitan abordar de manera integral las violencias lesivas hacia niñas, niños y adolescentes, una problemática que los distintos actores convocados a la mesa consideraron de manera prioritaria.

- **Mesa de Trabajo con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación.** En el encuentro se realizó la devolución del relevamiento de indicadores del sistema de protección a las autoridades de niñez de la provincia y se realizaron visitas a dispositivos de alojamiento de niñas niños y adolescentes, en Santa Fe capital. Participaron de la visita: Alicia Guerrero Zarza, Florencia Tufro y Andrés Segade quienes forman parte del equipo de la Defensora nacional Marisa Graham. De las reuniones participaron Jorge Henn, Defensor Adjunto del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, a cargo de la Defensoría de Niñas Niños y Adolescentes y referentes jurídicos y de monitoreo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia.

- La Defensoría participó por un lado, en la Audiencia por Habeas Corpus (CUIJ N° 2107037193-3 caratulado "HABEAS CORPUS PRESENTADO EN FAVOR DE LAS INTERNAS ALOJADAS EN LA UNIDAD PENITENCIARIA COMPLEJO N° 5 DE ROSARIO). En una primera audiencia (marzo 2022), se convocó a participar de la audiencia de HÁBEAS CORPUS CORRECTIVO COLECTIVO en favor de Internas alojadas en la U 5 y las niñas y niños que con ellas conviven.

- Se volvió a presentar un habeas corpus CUIJ N° 2107037193-3 caratulado "HABEAS CORPUS PRESENTADO EN FAVOR DE LAS INTERNAS ALOJADAS EN LA UNIDAD PENITENCIARIA COMPLEJO N° 5 DE ROSARIO" y se convoca a una nueva audiencia el día 12/10/2022.

- Como parte de las tareas del área Jurídica de acompañamiento a la línea de trabajo de Justicia Penal Juvenil, se tuvo participación en distintas instancias judiciales, aportando información derivada de los relevamientos a procesos en curso vinculados con la garantía de derechos de adolescentes en el sistema penal juvenil.



Entre ellos se cuentan:

- Habeas Corpus Colectivo- Preventivo presentado por la Dra. Gabriela Del Castillo y el Dr. Leandro Carozzo en favor de personas menores de edad que transiten o deban transitar una detención o medida tutelar/ cautelar de restricción de la libertad en dependencias del C.A.T y/o E.S.E.P.A por presunto agravamiento en las condiciones de detención.
- Participación en Audiencia de apelación de sentencia de responsabilidad de una adolescente de Venado Tuerto que se encontraba alojada en la D.A.J.F.

## Participación en capacitaciones y congresos

### ● **CAPACITACIÓN AL EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA REINTEGRACIÓN SOCIAL DE LA UNIDAD PENITENCIARIA Nº5 SOBRE SITUACIONES JURÍDICAS DE NIÑAS Y NIÑOS EN CONTACTO CON EL SISTEMA PENAL.**

La misma se llevó a cabo conjuntamente con profesionales del Área jurídica de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Se realizó un encuentro con profesionales que integran dicho equipo en la UP Nº5 a fin presentar y definir algunas nociones y conceptos del campo jurídico que se vinculan a los derechos que tienen las y los niños y sus madres o personas a cargo de sus cuidados. Aclarando lo que implican nociones como “guarda provisoria”, “tutela”, “medida de protección excepcional” entre otras, porque expresan el marco de legalidad en que se encuentran las y los hijos de personas privadas de la libertad y que están a cargo de algún familiar o institución. Se propuso una instancia de capacitación destinada a las mujeres privadas de la libertad que deseen asesorarse sobre estas cuestiones y se confeccionó el contenido de un folleto explicativo sobre términos jurídicos que pueda ser de utilidad para esta población.

● **TALLERES A ESTUDIANTES DE MATERIAS DE PRÁCTICA DOCENTE PROFESORADO DE MÚSICA ROSARIO.** Se participó junto a equipos del CAV, Estrategia y Gestión de la Defensoría del Pueblo en la realización de estos talleres, a partir de las inquietudes surgidas en dicha comunidad educativa comprendida por estudiantes y docentes. El desarrollo de tres talleres tuvo como objetivo capacitar a estudiantes y docentes en las herramientas y protocolos disponibles para el abordaje de situaciones complejas (especialmente de violencia y abuso sexual sobre NNyA) en el contexto escolar, así como dar a conocer los recursos que ofrecen respectivamente la Defensoría del Pueblo y el CAV y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

● **TALLERES DE CRIANZA UP 5.** Desde el mes de marzo a noviembre el equipo de monitoreo participó mensualmente del “Taller de crianzas” destinado a las mujeres alojadas en el denominado “pabellón de madres” de la Unidad Penitenciaria Sub-2 (anteriormente UP Nº5) del Complejo Penitenciario de la ciudad de Rosario. Se trata de un espacio que se sostuvo de forma interinstitucional y que contó con la participación de psicólogas del Dispositivo Interdisciplinario de Salud (DIS), pediatras del Dispositivo de Atención a Personas Privadas de la Libertad (DAPPL), integrantes de la ONG “Mujeres Tras las Rejas” y profesionales del CAF Nº20 y de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe. La presencia de niñas y niños en las cárceles, evidencia la necesidad de construir estrategias de intervención interdisciplinarias, interinstitucionales e intersectoriales que generen contrapeso a los efectos de vivir encarcelados/as y al menoscabo que esto produce en los derechos de niñas y niños, así como de sus madres y de las personas gestantes que se encuentran allí alojadas.

● **TALLER CON ESTUDIANTES DE ESCUELA PRIMARIA 270 DE COLONIA BELGRANO.** A partir de una solicitud del Servicio Local de Colonia Belgrano (Departamento San Martín) a la DNNyA para dar soporte a un trabajo sobre prevención de las violencias y promoción del buen trato y la convivencia en la Escuela Primaria Nro. 270 de la localidad, se coordinó con Atención Integral sede Santa Fe la planificación de un taller presencial destinado

a niñas y niños del centro educativo. La misma se realizó en el mes de noviembre de 2022 y estuvo a cargo del equipo profesional de la sede Santa Fe, por tratarse de una jurisdicción comprendida en el ámbito de acción Centro-Norte de la Defensoría. Se prevé continuar en 2023 con estas líneas de promoción de derechos vinculadas a problemáticas en el ámbito educativo, considerando la prevalencia que las mismas tienen en las situaciones atendidas por el Área de Atención Integral Santa Fe.

- **Jornada de intercambio y capacitación con equipos de la Dirección de Promoción y Protección de derechos de niñas, niños y adolescentes de la Municipalidad de Santa Fe.** En el marco de este proyecto se planificó y llevó a cabo un encuentro con todos los equipos de profesionales del Servicio Local de Santa Fe. Surge en respuesta a una demanda observada por las autoridades del Servicio Local dentro de sus equipos y que solicitaron articular con la Defensoría para brindar un espacio de profundización teórica y problematización práctica sobre la Responsabilidad Parental en el Código Civil y Comercial y las Figuras Delegadas.

- Participación de equipos de la DNNyA (Monitoreo, Atención Rosario y Atención Santa Fe) en el **IX Congreso Mundial por los Derechos de las Infancias y Adolescencias 2022**, organizado por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Córdoba, con presentación de póster y exposición frente a comisión evaluadora.

Ponencias

- “Pensar la ESI de manera interseccional y situada en las políticas públicas destinadas a niñas, niños y adolescentes en instituciones de alojamiento”. Equipo Monitoreo

- “El acogimiento familiar en la provincia de Santa Fe”. Equipo Atención Integral Santa Fe

- “Factor Tiempo: Análisis del cumplimiento de los plazos en las Medidas de Protección Excepcional”.

Equipo Atención Integral Santa Fe

- Abordajes en salud mental para niñas, niños y adolescentes: una responsabilidad interinstitucional se centrará en el Derecho a la Salud y medio ambiente sano.

- Participación en el **VI Encuentro Federal de la Red Argentina de Acompañamiento Terapéutico: “Legalidades, Derechos y Obligaciones en el Acompañamiento terapéutico”** que tuvo lugar el sábado 12 de noviembre de 2022 en la sede de la Universidad del Gran Rosario, organizado por la Asociación de Acompañantes terapéuticos de la Provincia de Santa Fe (ATeS) y la Red Argentina de Asociaciones y Agrupaciones de Acompañantes Terapéuticos. **Participación de Congreso, Jornadas**

- **“Jornada Legislativa sobre el Código Procesal Penal de Santa Fe a ocho años de su implementación”.**

El Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte, a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Jorge Henn, participó de la actividad acompañado por profesionales de las áreas de Jurídica y Atención Integral de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

- **Jornada de acceso a los organismos de Derechos Humanos y a la Justicia para personas con discapacidad: “Rol de los organismos estatales y organizaciones no gubernamentales para garantizar el acceso a derechos”.** En la misma realizaron presentaciones de la DNNyA representantes de los equipos de Relaciones Institucionales y del Área de Atención Integral de Rosario.



## Agenda pública de la DNNYA 2022

### FEBRERO 2022

**Presentación de “invisibilizadas pero no invisibles. La niñez y la adolescencia en la agenda mediática”, el informe sobre medios digitales realizado entre 2020 y 2021.**

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, presentó junto a la Defensoría del Público el informe realizado entre 2020 y 2021 sobre medios digitales de comunicación y publicidades dirigidas a público infantil en la previa del Mes de las Infancias.

Participaron de la actividad: la defensora Analía Colombo, la defensora del Público, Miriam Lewin, Hugo Muleiro periodista e integrante de la Defensoría del Público, Ingrid Beck, periodista, y Virginia Giacosa periodista e integrante de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

### MARZO 2022

**La Defensora Analía Colombo participó de una Mesa de Trabajo de Mujeres, convocada por la Defensora Provincial, Dra. Jaquelina Ana Balangione.**

El objetivo del encuentro fue reflexionar a partir de un abordaje transversal acerca de las distintas problemáticas de género que se advierten desde los diversos espacios de responsabilidad institucional, compartir experiencias, obstáculos y desafíos en el ejercicio de las funciones ejercidas.

El encuentro se desarrolló en la sede de la Defensoría Provincial, ubicada en la ciudad de Santa Fe, y contó con amplia participación de actrices del arco político y académico santafesino, compartiendo el debate mujeres que ocupan espacios de alta jerarquía institucional. Entre ellas Celia Arena, Ministra de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos; Florencia Marinaro, Ministra de Género, Igualdad y Diversidades; Silvina Frana, Ministra de Infraestructura, Servicio Públicos y Hábitat; Claudia Levin, Decana de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral; Jimena Senn, Diputada Provincial y Vicepresidenta Primera de la Cámara de Diputadas y Diputados de la provincia de Santa Fe ; Adriana Molina, Concejala de la ciudad de Santa Fe.

Asimismo, participaron de forma virtual: Alejandra Rodenas, Vicegobernadora de la provincia de Santa Fe María Angélica Gastaldi, Ministra de la Corte Suprema de Justicia de la provincia de Santa Fe, Mónica Fein, Diputada Nacional; Clara García, Diputada Provincial, Matilde Bruera, Diputada Provincial y María Eugenia Chaperó, Jueza de Cámara de la 4ta. Circunscripción Judicial.

**La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe presentó el Tercer Informe del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, que cuenta con el apoyo de UNICEF Argentina.**

La actividad se enmarcó en los diez años del organismo encargado de proteger, monitorear y promover los derechos de las infancias y juventudes dentro del Sistema Provincial de Protección Integral de Santa Fe y en el tramo final del segundo mandato de la Defensora, Analía Colombo.



Además del informe del Observatorio se presentó la publicación “Gramática de los derechos. Piezas para crear nuevas y más defensorías de niñas, niños y adolescentes”.

Acompañaron a la Defensora Colombo, la representante adjunta de UNICEF Argentina, Olga Isaza, el especialista en Inclusión Social y Monitoreo de UNICEF Argentina, Sebastián Waisgrais, y la ex ministra de Innovación y Cultura de la provincia, María de los Ángeles “Chiqui” González.

Y participaron de la jornada los Defensores y Defensoras de Niñez y Adolescencia de todo el país junto a sus equipos institucionales: Marisa Graham, defensora nacional, Amelia López, defensora de Córdoba, Miguel Molina, defensor de Misiones, Mariangeles López, defensora adjunta de La Pampa, y Leandro Drubé, defensor de Santiago del Estero. Además del Defensor del Pueblo Adjunto Zona Sur, Gabriel Savino, se hicieron presentes trabajadoras y trabajadores del Sistema de Protección de infancias, miembros del Poder Legislativo, Ejecutivo y Judicial.

## **ABRIL 2022**

**La Defensoría NnyA participó de la presentación del IX Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia y la Adolescencia “Niñas, niños y adolescentes: ciudadanos protagonistas en la construcción de un mundo más justo”.**

El lanzamiento estuvo a cargo de la Defensora de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, Marisa Graham, la Defensora de las Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Córdoba, Amelia López, Carlos Villagrasa Alcaide Presidente del Comité Internacional de los Congresos Mundiales por los Derechos de la Infancia y la Adolescencia, y Presidente de la Asociación para la Defensa de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia (ADDIA).

**La Red de Defensoras y Defensores de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes se reunió en la sede de la Defensoría Nacional de los Derechos de las Niñas, los Niños y los Adolescentes.**

En el marco del encuentro se emitió un comunicado que llama a priorizar la niñez en la agenda política de todo el territorio nacional. Las y los defensores manifestaron su preocupación por el funcionamiento y el presupuesto destinado a los órganos de aplicación provincial y local de la Ley 26.061.

A través de ese texto llamaron a: Reforzar los procesos legislativos para que todas las provincias cuenten con la figura del defensor/a, contar con recursos presupuestarios adecuados para fortalecer el funcionamiento de las áreas de niñez, trabajar en las consecuencias de la pandemia en la niñez y adolescencia en la Educación y la Salud Mental, contar con un mecanismo de actualización automática de los montos de la Tarjeta Alimentar como lo tiene actualmente la Asignación Universal por Hijo, implementar la Ley de Alimentación Saludable. promover el debate de una Justicia Juvenil en particular ley de protección para la adolescencia en conflicto con la ley, respetuosa de estándares internacionales de derechos humanos.

Además, de cara a la Observación General Nro. 26 y a partir de la preocupación de niñas, niños y adolescentes, así como de organizaciones sociales, se abordaron temas relacionados con Cambio Climático.



## MAYO 2022

**La Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes, Analía Colombo, culminó su segundo mandato al frente de la institución encargada de proteger, monitorear y promover los derechos de las infancias y juventudes, dentro del Sistema Provincial de Protección Integral de Santa Fe.**

La Defensoría se constituyó en el año 2012, en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, con funciones establecidas por la Ley Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes N° 12.967 (arts. 38 a 45).

La Defensora Analía Colombo, inició su primer mandato el 8 de marzo de 2012 y lo renovó en 2017, hasta mayo de 2022.

Al ser iniciática, su gestión se orientó a la construcción y consolidación institucional conformando equipos de trabajo interdisciplinarios abocados a la atención integral, el asesoramiento y acompañamiento de procesos de restitución de derechos, llegando a atender un total de 12.592 situaciones.

Asimismo, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes logró constituirse a lo largo de este proceso de diez años como espacio de referencia en construcción de conocimiento y evidencia para la incidencia en el monitoreo de las políticas públicas destinadas a infancias y juventudes.

**Tras la finalización del mandato de la Defensora Analía Colombo, los Defensores del Pueblo a cargo, Gabriel Savino y Jorge Henn, se hicieron cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, y mantuvieron una reunión de trabajo con los empleados de la institución.**

El defensor Gabriel Savino remarcó que es un día muy especial porque “tenemos que tomar el desafío de la gestión de la DNNA”, y sostuvo: “Hace 10 años que se creó esta Defensoría, tiene una cultura de trabajo propia y nuestro objetivo es que siga creciendo aportando nuestra impronta”.

Por su parte, Henn analizó: “La ley es sabia y entiende que las instituciones son mucho más importantes que quienes transitoriamente nos hacemos cargo”, y concluyó: “Cuando uno se hace cargo de un área con un recorrido tan importante lo que busca es profundizar lo que se hizo bien y quizás remarcar aquellas cosas que todavía faltan para garantizar que haya la menor cantidad de vulneraciones de derechos”.

### **La Defensoría firmó un convenio con la Fundación Nueva Generación Argentina**

Los defensores Savino y Henn firmaron un convenio marco con el presidente de la Fundación Nueva Generación Argentina, Diego Sueiras, con el objetivo de que ambas instituciones trabajen en forma colaborativa en la promoción y la protección de los derechos, y en el desarrollo de una sociedad más inclusiva.

Durante el evento, que se desarrolló en la sede la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe, Savino expresó: “Nos propusimos por objetivo ampliar el trabajo interinstitucional y abrirles las puertas

de la institución a toda la ciudadanía para acercar la Defensoría a los vecinos y este es un paso más en ese sentido”; y agregó: “Hay muchos puntos en comunes que tenemos con la Fundación Nueva Generación y decidimos plasmarlo en un convenio para darle formalidad y marcar el punto de inicio de un trabajo conjunto que tiene por objetivo promocionar y defender los derechos de los ciudadanos”.

Por su parte, Henn señaló: “Siempre decimos que los acuerdos queremos que sean acuerdos vivos, que hagan de hojas de ruta en temas que ocupan la agenda pública”, y se refirió a los desafíos de la creación de nuevas políticas públicas: “Creemos que no hay que pensar políticas para las niñas, niños y adolescentes o para las personas con discapacidad, sino que hay que entender que los actores hoy deben ser escuchados y ser protagonistas de las políticas públicas”.

Finalmente, Sueiras, quien estuvo acompañado por parte del equipo de trabajo de la Fundación, expresó su alegría de poder establecer el acuerdo marco con la Defensoría del Pueblo y describió que “la fundación viene trabajando hace 32 años en objetivos muy claros, en cultura democrática y en construcción ciudadana”, y agregó: “Trabamos ejes transversales como la defensa del ambiente, la lucha contra el cambio climático y contamos con áreas como la de discapacidad, la de tecnología y la de trabajo”.

## JUNIO 2022

**El defensor del Pueblo de la provincia a cargo Gabriel Savino participó, junto al director de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, Gustavo Lorenzo, y personal de la institución de la celebración del 5° aniversario del Programa Nacional de Acompañamiento para el Egreso de Adolescentes y Jóvenes sin Cuidados Parentales (PAE), organizada por la asociación civil Doncel, el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.**

El encuentro contó con los relatos en primera persona de adolescentes y jóvenes de distintas provincias del país, que relataron su experiencia en relación al programa generando un espacio de aportes críticos para los coordinadores del programa y también para los jóvenes y adolescentes que se incorporaron recientemente.

Savino destacó el trabajo conjunto que la Defensoría del Pueblo viene realizando con Doncel: “A lo largo de los años se han compartido diversas iniciativas ya sea de formación, como fue la experiencia del ‘Programa desde y hacia el territorio’ en la capacitación destinada a los servicios locales de la provincia, también compartimos y apoyamos iniciativas como la Guía E en Santa Fe, que es la guía de egreso que promueve Doncel, destinada a jóvenes y adolescentes del Sistema de Protección, además de múltiples acciones, reuniones, e intercambios entre equipos y autoridades”.

En este sentido, valoró: “Para la Defensoría la experiencia de Doncel es muy valiosa, fundamentalmente porque visibiliza la situación de las y los jóvenes que egresan del sistema de protección, porque busca promover sus derechos a través de las voces de las y los chicos y porque se destaca en su militancia y activismo por la Ley de Egreso y por su efectiva aplicación mediante el Programa de Acompañamiento al Egreso”.



## JULIO 2022

En el marco del Mes de las infancias se realizaron una serie de piezas de comunicación basadas en la propuesta de 2020 de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF) que impulsó el cambio de nombre de la efeméride (infancias en lugar de niño) buscando generar desde lo simbólico prácticas inclusivas que den cuenta de las múltiples y diversas formas de las infancias.

Las piezas comunicacionales que se difundieron a través de la web institucional y redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Whatsap) se centraron en tres aspectos situados de las infancias y juventudes hoy:

- Los estereotipos que las publicidades dirigidas a las infancias y adolescencias reproducen. Con el objetivo de desmontar ciertos mitos y mandatos se pensaron placas en favor de promover infancias más libres y sin etiquetas.
- La convivencia en el mundo digital como parte de la vida de niñas, niños y adolescentes teniendo en cuenta que las redes sociales, juegos en línea son prácticas que emergen como espacios de socialización y encuentro entre pares en la actualidad.
- Las violencias provocadas en contextos urbanos que tienen a niñas, niños y adolescentes como principales víctimas cuando se ven insertos en situaciones de violencia generalizada que cercenan el uso libre del espacio público de los barrios que habitan, muchas veces apropiado por economías delictivas e ilegales en detrimento de la presencia estatal.

El objetivo de dicha campaña fue resignificar una fecha de alto contenido comercial y poner en agenda desde el Estado reafirmando la obligación que como institución se nos confiere de contrarrestar la naturalización de los hechos de violencia que se repiten en la vida cotidiana de ciudadanas y ciudadanos, promoviendo el derecho a una vida digna para las infancias, las adolescencias y las juventudes para mejorar la calidad de vida en el entorno creando valor público.

## AGOSTO 2022

**La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe participó de los festejos por el aniversario de Entramar.**

Profesionales que integran los equipos del Área de Atención Integral de la institución acompañaron una jornada recreativa y de promoción de derechos con niñas, niños y adolescentes realizada en el marco del cuarto cumpleaños de ese espacio.

El encuentro se llevó a cabo en la sede de Entramar ubicada en Ongamira y Cafulcurá, barrio La Cerámica, de la ciudad de Rosario.

La Defensoría sostiene a través de un convenio con la ONG Aldeas Infantiles, un espacio de atención al público en Entramar con la finalidad de fortalecer el trabajo en el ámbito local para facilitar recursos y abordajes a problemáticas de vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes.



En el marco de ese convenio la institución brinda asesoramiento en situaciones de vulneraciones de derechos de niñas, niños y jóvenes que habitan en la zona del Barrio Cristalería, La Cerámica, Rucci y Parque Field. Para lo cual, a su vez, se han hecho articulaciones con instituciones de la zona (Centros de Salud, Escuelas, Defensoría Zonal).

La Defensoría brinda asesoramiento con profesionales de varias disciplinas (abogacía, psicología, Trabajo Social) para el abordaje y la atención de situaciones donde estén involucrados los derechos de las niñas, niños, y adolescentes (AUH, salud, educación, cuota alimentaria, entre otras temáticas).

**Integrantes de la Defensoría del Pueblo, su Centro de Asistencia a la Víctima y Testigo del Delito (CAV) y la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes (DNNA) realizaron talleres de capacitación e intercambio con docentes y estudiantes del Instituto Superior del Profesorado de Música “Carlos Guastavino”.**

La iniciativa busca brindar información sobre los paradigmas de protección de las infancias, teniendo en cuenta el interés superior de la niña, niño y adolescente.

Durante los encuentros, realizados en la sede Rosario de la Defensoría del Pueblo, profesionales de la institución expusieron también sobre las funciones y competencias del organismo, tanto del CAV como de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

“Las reuniones nos permitieron reflexionar sobre la puesta en valor de la labor docente en cuanto a la protección de las infancias y la necesidad de establecer canales institucionales que permitan abordar la complejidad de las diversas situaciones que se presentan en el ámbito escolar”, expresaron desde el CAV al respecto.

En ese sentido, remarcaron que “las instituciones educativas tienen la posibilidad de identificar antes que otras instituciones, muchas de las situaciones de riesgo por las que atraviesan sus estudiantes, pero claramente se trata de una tarea que las instituciones educativas no pueden asumir en soledad. Por ello es necesaria la articulación con otros sectores del Estado y de la sociedad”.

Desde la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se considera de fundamental importancia la promoción de derechos para la construcción de una ciudadanía responsable y comprometida con las problemáticas actuales.

**En el marco del Programa La Defensoría Móvil, equipos de la Defensoría NNYA viajaron junto a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe para atender consultas en la localidad de Arequito.**

Las consultas de ciudadanas y ciudadanos en el marco del programa son absolutamente sin cargo. Para ser atendidos en dicha modalidad no hay que sacar turno, sólo se debe prestar atención al cronograma de salidas de la misma en toda la provincia que se comunica a través de las redes sociales de la institución, y acudir cuando esté en tu localidad o barrio.

Los requisitos para ser atendido son contar con DNI y todos los papeles o archivos digitales en tu celular sobre el reclamo que estás haciendo.



## SEPTIEMBRE 2022

### **Equipos de profesionales de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (Delegación Rosario y Santa Fe) se reunieron con la directora provincial de Salud Mental, Celina Pochettino.**

El encuentro se llevó a cabo en la ciudad de Santa Fe. La actividad sirvió para poner en común acciones y abordajes que fortalezcan las políticas de salud mental dirigidas a niñas, niños y adolescentes.

Equipos de Monitoreo de Derechos de Justicia Penal Juvenil de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes viajaron junto a la @defensoriasf a Venado Tuerto.

Con el objetivo de: Relevar el funcionamiento del Establecimiento Socio-Educativo de Puertas Abiertas de esa localidad con motivo de su reapertura.

Dicha reapertura y visita de los equipos se dio en el marco de un fallo a favor del “Habeas Corpus Colectivo-Preventivo (presentado por la Dra. Gabriela Del Castillo y el Dr. Leandro Carozzo) en favor de personas menores de edad que transiten una detención o una medida de restricción de la libertad”, ante el agravamiento en las condiciones de detención.

### **El Defensor Gabriel Savino se reunió con la secretaria provincial de Derechos de la Niñez**

El defensor del Pueblo de Santa Fe a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes Gabriel Savino se reunió con la secretaria de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, Patricia Chialvo, y el director de Salud y trayectorias educativas de Rosario, Sebastián Morales. Del encuentro realizado en la sede de la Defensoría NNyA ubicada en Rosario participaron equipos de las áreas de atención integral, monitoreo de derechos y jurídica.

Savino agradeció la presencia de los funcionarios provinciales y manifestó “la necesidad del encuentro para poner en agenda temas que son de interés y preocupación de la Defensoría”.

Entre las temáticas que se abordaron en la reunión estuvieron presentes la situación de espacios de alojamiento institucional para niñas, niños y adolescentes con medidas de protección excepcional, a partir del relevamiento y la toma de conocimiento de emergentes y problemáticas de gravedad.

Asimismo, se planteó la preocupación por la infraestructura de los alojamientos, la situación institucional de los mismos, la actualización de convenios y la necesidad de dispositivos específicos para abordajes vinculados a salud mental, entre otras cuestiones.

Por último, Savino señaló que “como organismo de derechos humanos, la Defensoría busca aportar, como lo viene haciendo desde su surgimiento, una mirada propositiva sin abandonar el rol de control que le corresponde de acuerdo a las competencias establecidas en la ley 12.967”.

**El equipo de la sede Santa Fe de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes presentó a sus colegas de las restantes áreas de Defensoría del Pueblo de Santa Fe, su esquema de trabajo e iniciativas proyectadas a futuro**

**en relación a la protección y promoción de derechos de infancia.**

El encuentro significó un enriquecedor intercambio con las restantes áreas permitiendo una articulación mancomunada de las prácticas profesionales de cada equipo.

**En el marco del Programa La Defensoría Móvil, equipos de la Defensoría NNYA viajaron junto a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe para atender consultas en la localidad de Fray Luis Beltrán.**

Junto con la Oficina Móvil de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, nuestros equipos profesionales atendieron consultas en la vecina localidad además de mantener reuniones con equipos institucionales de Salud y Desarrollo Social de ese municipio.

**OCTUBRE 2022****El Defensor Jorge Henn junto a equipos de la Defensoría recibieron en Santa Fe a representantes de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación.**

En el encuentro se realizó la devolución del relevamiento de indicadores del sistema de protección a las autoridades de niñez de la provincia y se realizaron visitas a dispositivos de alojamiento de niñas niños y adolescentes, en Santa Fe capital.

Participaron de la visita: Alicia Guerrero Zarza, Florencia Tufro y Andrés Segade quienes forman parte del equipo de la Defensora nacional Marisa Graham.

De las reuniones participaron Jorge Henn, Defensor Adjunto del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, a cargo de la Defensoría de Niñas Niños y Adolescentes y referentes jurídicos y de monitoreo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia.

**Equipos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe junto al Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe llevaron adelante una serie de encuentros con estudiantes de escuelas medias de la localidad Cañada Rosquín.**

Bajo la dinámica de taller se realizaron una serie de actividades que tienen por objetivo: promover la participación de chicas y chicos, propiciar la cultura del buen trato, fortalecer los lazos de convivencia en contextos educativos, resolver conflictos entre pares y con la comunidad educativa a partir de herramientas de la mediación.

**NOVIEMBRE 2022**

**Equipos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe participan junto al Defensor del Pueblo adjunto Zona Sur, Gabriel Savino, del IX Congreso Mundial por los Derechos de las Infancias y Adolescencias 2022 que se llevó a cabo del 16 al 18 de noviembre de 2022 en el Centro de Convenciones de la ciudad de Córdoba.**



El evento es organizado por la Defensoría de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Córdoba junto con la Asociación para la Defensa de los Derechos de la Infancia y Adolescencia -ADDIA-; Instituto Latinoamericano de Ombudsman (ILO), del Instituto Interamericano del Niño, la Niña y Adolescentes (IINOE), de UNICEF.

Dichos equipos presentarán exposiciones y experiencias prácticas de trabajo a partir de lo abordado a lo largo de los diez años de existencia de la institución, una de las pioneras en su tipo en todo el país.

- Una de las exposiciones se centrará en el Derecho de niñas y niños a un desarrollo y crecimiento integral y protegido y el Derecho a una convivencia saludable sin violencias a partir de la experiencia santafesina de acogimiento familiar.
- Por ello, otras de las exposiciones se centrará en el Factor Tiempo: análisis del cumplimiento de los plazos en las medidas de protección excepcional.
- Otra de las propuestas será la de pensar la Educación Sexual Integral en el Sistema de Protección y en Penal Juvenil, provincia de Santa Fe, de manera interseccional y situada.
- La exposición Abordajes en salud mental para niñas, niños y adolescentes: una responsabilidad interinstitucional se centrará en el Derecho a la Salud y medio ambiente sano.

**El 20 de noviembre con motivo de la celebración del Día Mundial de la Infancia (dicha fecha se conmemora a partir de la aprobación de la Convención de los Derechos del Niño en 1989) se realizaron una serie de piezas comunicacionales.**

Los contenidos se centraron en el espíritu de la Convención, la más universal de los tratados internacionales, que establece que las niñas, niños y adolescentes son sujetos titulares de derechos, que la sociedad toda, fundamentalmente el Estado, tiene la responsabilidad de protegerlos y promoverlos.

Asimismo, se resaltó que los derechos consagrados en la Convención deben leerse a la luz del principio de universalidad ya que son para todas las infancias, a la luz del principio de interdependencia, ya que deben garantizarse todos por igual, y a la luz del principio de progresividad, lo que implica el gradual progreso de los mismos, asumiendo los nuevos contextos.

En este sentido, a través de frases destacadas se reafirmó en cada pieza que los derechos son progresivos, se actualizan y amplían los horizontes de ciudadanía.

**El Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte, a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Jorge Henn, participó este miércoles de la “Jornada Legislativa sobre el Código Procesal Penal de Santa Fe a ocho años de su implementación”. El funcionario asistió a la actividad acompañado por profesionales de las áreas de Jurídica y Atención Integral de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.**

La actividad se llevó a cabo en el recinto de la Cámara de Diputadas y Diputados de la Provincia de Santa Fe, y estuvo presidida por el Presidente de la Cámara, Pablo Farías, a partir de la iniciativa de la diputada Mónica Peralta.

En su exposición el Defensor Jorge Henn manifestó “la necesidad de buscar alternativas a la solución de conflictos que vayan más allá del estricto punitivismo, especialmente en lo que tiene que ver con los y las jóvenes en conflicto con la ley penal donde la respuesta debe ser restauradora de derechos y no sólo sancionadora”.

Asimismo señaló la importante labor de acompañamiento que se realiza desde el Centro de Asistencia a la Víctima dependiente de la Defensoría del Pueblo: “el proceso de reforma del sistema inquisitivo al sistema acusatorio adversarial ha sido sin lugar a dudas satisfactorio pero es necesario buscar experiencias que interfieran con la lógica de encierro que predomina en el proceso penal”.

Y concluyó: “Abogamos para que el abordaje de los conflictos tenga una mirada integral, especialmente en el caso de las niñas, niños y adolescentes en donde debe primar la restitución de sus derechos. Sigue pendiente que igual reforma se produzca en el código procesal penal juvenil para que el mismo sea acorde a la Constitución”, dijo el Defensor.

## DICIEMBRE 2022

**Equipos de la Defensoría del Pueblo y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe participaron de la Jornada de acceso a los organismos de Derechos Humanos y a la Justicia para personas con discapacidad: “Rol de los organismos estatales y organizaciones no gubernamentales para garantizar el acceso a derechos”.**

La actividad contó con intérpretes de lengua de señas y se realizó vía zoom. Durante la jornada disertaron: Fernando Galarraga, Director ejecutivo de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), Mabel Remón, Directora del Programa Nacional de Acceso a la Justicia para personas con discapacidad. (ADAJUS), Patricio Huerga, Subsecretario de inclusión de la provincia de Santa Fe, Adriana Ciarlanti, Directora de la Dirección de Discapacidad de la municipalidad de Rosario, Facundo Vidal Valls, Coordinador General de Protección de Derechos Civiles y Sociales de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Gabriel Zinzoni, Subdirector del centro de mediación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Fabián Fiori, Fundador Asociación civil Emperador, Cesar Alexander Kempiski, Abogado jurista. Fundación Nueva Generación Argentina, María Florencia Bottazzi, Política UNR. Magister en Derechos Humanos UNSAM. Relaciones Institucionales en la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Pilar Aranda, Psicóloga en el Área de Atención Integral de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

**La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe junto a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes celebraron el Día Internacional de los Derechos Humanos.**

La actividad contó con una intervención en la Plaza Pringles de la ciudad de Rosario, donde estuvo presente la oficina móvil de la Defensoría del Pueblo y estudiantes del Instituto Provincial Superior del Profesorado de Danza “Isabel Taboga” y del Instituto Superior del Profesorado de Música “Carlos Gustavino”, organismos con los que la Defensoría trabajó durante el año la promoción y protección de Derechos.

En el marco de la actividad realizada por el Día de los Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo Adjunto Zona Sur, Gabriel Savino, explicó que la plaza Pringles “se intervino con la convicción de que es en lo público donde está un futuro mejor y lo hacemos con expresiones artísticas, porque sabemos que la sutileza de estas expresiones son las que llegan a la fibra última del alma”.



En ese sentido, se utilizó esa plaza del centro de la ciudad de Rosario, ubicado justamente frente a la sede de la Defensoría, para darle espacio a las producciones realizadas por el Instituto Provincial “Isabel Taboga” y el Instituto Superior “Carlos Gustavino”.

Al finalizar se entregaron diplomas de reconocimiento a la tarea de directivos y directivas de las escuelas artísticas participantes de la actividad.

**La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe convocó este jueves a una mesa de diálogo con autoridades provinciales y municipales para abordar de manera integral las violencias altamente lesivas que tienen a niñas, niños y adolescentes como principales víctimas en contextos urbanos.**

La reunión estuvo encabezada por el Defensor del Pueblo (a cargo del organismo de infancias en Zona Sur) Gabriel Savino. Participaron de la mesa funcionarios provinciales y municipales: Alejandro Cardinale, juez de menores, Horacio Córdoba Ríos, secretario de gestión institucional y social de la seguridad del Ministerio de Seguridad de la Provincia, junto a Griselda Algañaz integrante del equipo de la secretaria, Jorge Elder y Horacio Crespo, responsables del Programa de Reducción de Violencias de la Municipalidad de Rosario, Sonia Colacelli, secretaria de Infancias de la Municipalidad de Rosario.

La actividad sirvió para poner en agenda y diagramar acciones conjuntas que permitan abordar de manera integral las violencias lesivas hacia niñas, niños y adolescentes, una problemática que los distintos actores convocados a la mesa consideraron de manera prioritaria.

## CONCLUSIONES

Una de las herramientas fundamentales de la intervención institucional de la DNNYA de acuerdo al marco regulatorio y el rol previsto por la Ley de Protección Integral, es la obtención de información a través de los oficios enviados y los relevamientos realizados. La utilización de estas herramientas y el impacto de las mismas permiten una lectura en relación al funcionamiento del Sistema. Gracias a este trabajo, a continuación se enumeran 10 puntos centrales que señalan las deficiencias de las políticas públicas orientadas a proteger los derechos de las infancias y las adolescencias en la provincia de Santa Fe, al mismo tiempo que conforman los desafíos que esta Defensoría comprende como vertebrales para lograr una mejora sustancial en el funcionamiento del Sistema de Protección desde un enfoque de derechos humanos:

1. Un total de 510 oficios enviados por la DNNYA a lo largo del año 2022 no fueron contestados por parte de las instituciones. A ese número hay que sumar aquellos que no respondieron a lo requerido, o suscribieron información imprecisa e incluso, en muchas oportunidades lo expuesto contradecía la realidad. Todo ello da cuenta del incumplimiento de tales instituciones con el art. 44 de la Ley 12.967 referido a la obligación de colaborar de todas las entidades y organismos públicos con los requerimientos de esta Defensoría.



2. Alta rotación del personal en las diferentes áreas, programas y/o equipos implicados en la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Razón por la cual se observó, tanto en operadores de los organismos del Sistema, como en los del Poder Judicial, un desconocimiento de las incumbencias de esta Defensoría. Esta situación implica además, inestabilidad y discontinuidad en los lineamientos de trabajo, lo que provoca escenarios de revulneración de derechos.

3. Durante el año 2022, se han registrado modificaciones en instituciones claves para el acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes, principalmente en lo que concierne a la ciudad de Rosario, sin que esto sea comunicado adecuadamente. Tales cambios se registraron en el ámbito de la Dirección Municipal de Infancias y Familias de la ciudad de Rosario, ya que se ha visto reducido el número de profesionales. Las funciones de las coordinaciones no se alcanzan a visualizar y los circuitos de derivación interna con el Servicio Local no resultan claros para otros actores del Sistema. Dentro del mismo ámbito, los anteriores Centros de Convivencia Barrial cambiaron de denominación, pasando a llamarse Centros Cuidar, con una serie de programas que se ofrecen a la comunidad de referencia. Luego de varios meses de funcionamiento, hasta el momento, no se ha podido acceder a información precisa sobre tales modificaciones lo que genera interrogantes en torno al cuidado para la primera infancia.

4. Se registran deficiencias en el acceso a derechos básicos como la educación y la salud debido a la falta de establecimientos escolares (existen listas de espera para inscribir a las niñas, niños y adolescentes del barrio en los distintos grados y cursos del secundario). Asimismo se registraron dificultades en el acceso a la atención primaria de salud. También se han evidenciado dificultades para el acceso al transporte público debido a la escasez de líneas y a las dificultades en la frecuencia.

5. Con respecto al accionar de la Dirección Provincial de Promoción de Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, en el transcurso de este año, se produjeron violaciones graves a los derechos humanos de las infancias y las adolescencias, atentando gravemente la integridad y la vida. Se produjo la muerte de una adolescente en un centro de acogimiento destinado a alojar NNYA con discapacidad. Al mismo tiempo que se han registrado otras vulneraciones de derechos tanto en centros residenciales oficiales como conveniados, los cuales han sido abordados y trabajados desde el área Atención conjuntamente con Monitoreo y Jurídica de la institución.

6. Respecto del funcionamiento interno del Sistema Protección Excepcional y el funcionamiento del órgano de aplicación se ha detectado la falta de un mecanismo institucional que implemente la aplicación de las Medidas de Protección Excepcional de Urgencia (Artículo 58 Bis). En la práctica, se ha constatado que la Guardia, como área encargada de esta tarea, adopta un enfoque que termina por dilatar el carácter expeditivo que requiere una medida de urgencia. Se indica la participación de la policía como circuito de acceso al dispositivo de la guardia e incluso, las seccionales policiales, como espacios de permanencia para solicitar la intervención del organismo. Estas contradicciones atraviesan al conjunto de las organizaciones del Sistema de Protección Integral y devienen en instancias dilemáticas entre aquello que evalúan los equipos del primer nivel y lo que evalúa el Órgano de Aplicación. Lo que deja a las NNYA a merced de negociaciones constantes dilatando tiempos y agravando las vulneraciones de derechos ya detectadas.



7. A lo mencionado en el punto anterior también abona la falta de cupos para alojar niñas, niños y adolescentes en Centros Residenciales, sumado a la falta de claridad respecto de los plazos para la externación para numerosas niñas, niños y adolescentes internados en hospitales generales que han permanecido a lo largo del 2022 con el alta clínica, sin ser alojados en espacios adecuados y conforme a lo que indica la Ley.

8. A través del seguimiento de los casos y del trabajo de relevamiento y diagnóstico sobre el transcurso del tiempo en todo el proceso de medidas de protección excepcional adoptadas con niñas, niños y adolescentes, se observa y se pone de manifiesto un retroceso en el Sistema de Protección. El proceso que se inicia con el pedido de una medida excepcional resulta iatrogénico y vulneratorio de los derechos que se intentan restablecer con definición de parte del órgano de aplicación de la Medida de Protección Excepcional.

9. Como organismo de control es pertinente señalar la inacción, el letargo o el desentendimiento en muchas ocasiones, por parte de la autoridad de aplicación, incluso en los casos dónde existe alguna posibilidad real de insistir desde el territorio para reparar los derechos vulnerados, ello debe ser valorado en el contexto de los recursos disponibles. Dicha retirada del segundo nivel quedó normativamente consolidada por el gobierno provincial al sancionar a final del año 2022, con fecha 14 de Diciembre del 2022, el Decreto N° 2737 introduciendo modificaciones parciales al Anexo I del Decreto N° 0619/10 reglamentario de la Ley N° 12967 de Promoción y Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

10. El incremento de los niveles de desigualdad y de las violencias contra niñas, niños y adolescentes y contra sus centros de vida en el marco de los entramados ligados a la narcocriminalidad que han tenido como epicentro a la ciudad de Rosario, dan cuenta del crecimiento pronunciado de las ilegalidades en detrimento de la estatalidad y la gobernabilidad. Esto es posible comprobarlo por los puntos expuestos anteriormente, los cuales señalan una falta de direccionalidad política y de lineamientos claros de trabajo para contrarrestar este escenario desde el Estado de Derecho y con un enfoque democrático que ante todo, respete los derechos humanos de la ciudadanía y de las infancias y adolescencias especialmente.

Sobre las bases de la información reunida en el presente documento, esta Defensoría y cada uno de sus integrantes, refuerza y renueva los compromisos asumidos ante la ciudadanía, ante los demás poderes del Estado y, fundamentalmente, ante las infancias y las adolescencias a fin de seguir ampliando los horizontes democráticos, sobre la base de sus tres pilares:

- Una institucionalidad centrada en las infancias y las adolescencias
- El conocimiento y la información para la incidencia en políticas públicas
- La cooperación y el trabajo en red como un modo de construir referencia

Estos pilares institucionales constituyen el andamiaje a través del cual la Defensoría de niñas, niños y adolescentes continuará trabajando desde el territorio de la provincia de Santa Fe para incidir en las políticas públicas dirigidas a las infancias y adolescencias de manera que éstas puedan, cada vez más, estar relacionadas con la justicia, la libertad, la participación y la equidad.

## ANEXOS

Notas de prensa:

FEBRERO 2022 / Redacción Rosario

- Niñez y adolescencia, las voces que faltan en los medios

[https://redaccionrosario.com/2022/02/27/ninez-y-adolescencia-las-vozes-que-faltan-en-los-medios/?fbclid=IwAR0P\\_LysT3yxOFBV3ol0SDwGrf9Ar7rlccUbVwiTs51pgyA7Qsgzv0MI37E](https://redaccionrosario.com/2022/02/27/ninez-y-adolescencia-las-vozes-que-faltan-en-los-medios/?fbclid=IwAR0P_LysT3yxOFBV3ol0SDwGrf9Ar7rlccUbVwiTs51pgyA7Qsgzv0MI37E)

MARZO 2022 / DIARIO LA CAPITAL

- Niñas y niños, una voz ausente en las noticias

<https://www.lacapital.com.ar/educacion/ninas-y-ninos-una-voz-ausente-las-noticias-n10009639.html>

AGOSTO 2022 / DIARIO EL CIUDADANO

- Preocupación en el mes de las infancias por el crecimiento de la violencia urbana

<https://www.elciudadanoweb.com/preocupacion-en-el-mes-de-las-infancias-por-el-crecimiento-de-la-violencia-urbana/>

AGOSTO 2022 / DIARIO EL CIUDADANO

- Agenda urgente de las infancias

<https://www.pagina12.com.ar/474469-agenda-urgente-de-las-infancias?ampOptimize=1>

AGOSTO 2022 / AIRE DE SANTA FE

- Rosario: en siete meses fueron baleados cerca de 100 niñas, niños y adolescentes

<https://www.airedesantafe.com.ar/actualidad/rosario-siete-meses-fueron-baleados-cerca-100-ninas-ninos-y-adolescentes-n352385>

AGOSTO 2022 / LA CAPITAL

- La Defensoría de Niñez advirtió los efectos de la violencia urbana

<https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/la-defensoria-ninez-advirtio-los-efectos-la-violencia-urbana-la-ninez-n10025009.html>

AGOSTO 2022 / ROSARIO3.COM

- Infancias en riesgo: 39 crímenes, 100 heridos y "contextos de violencia generalizada" en Rosario

<https://www.rosario3.com/informaciongeneral/Infancias-en-riesgo-39-crimenes-100-heridos-y-contextos-de-violencia-generalizada-en-Rosario-20220819-0043.html>

SEPTIEMBRE 2022 / LA CAPITAL

- La Defensoría había alertado graves problemas en el área de Niñez

<https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/la-defensoria-habia-alertado-graves-problemas-el-area-ninez-n10027125.html>

