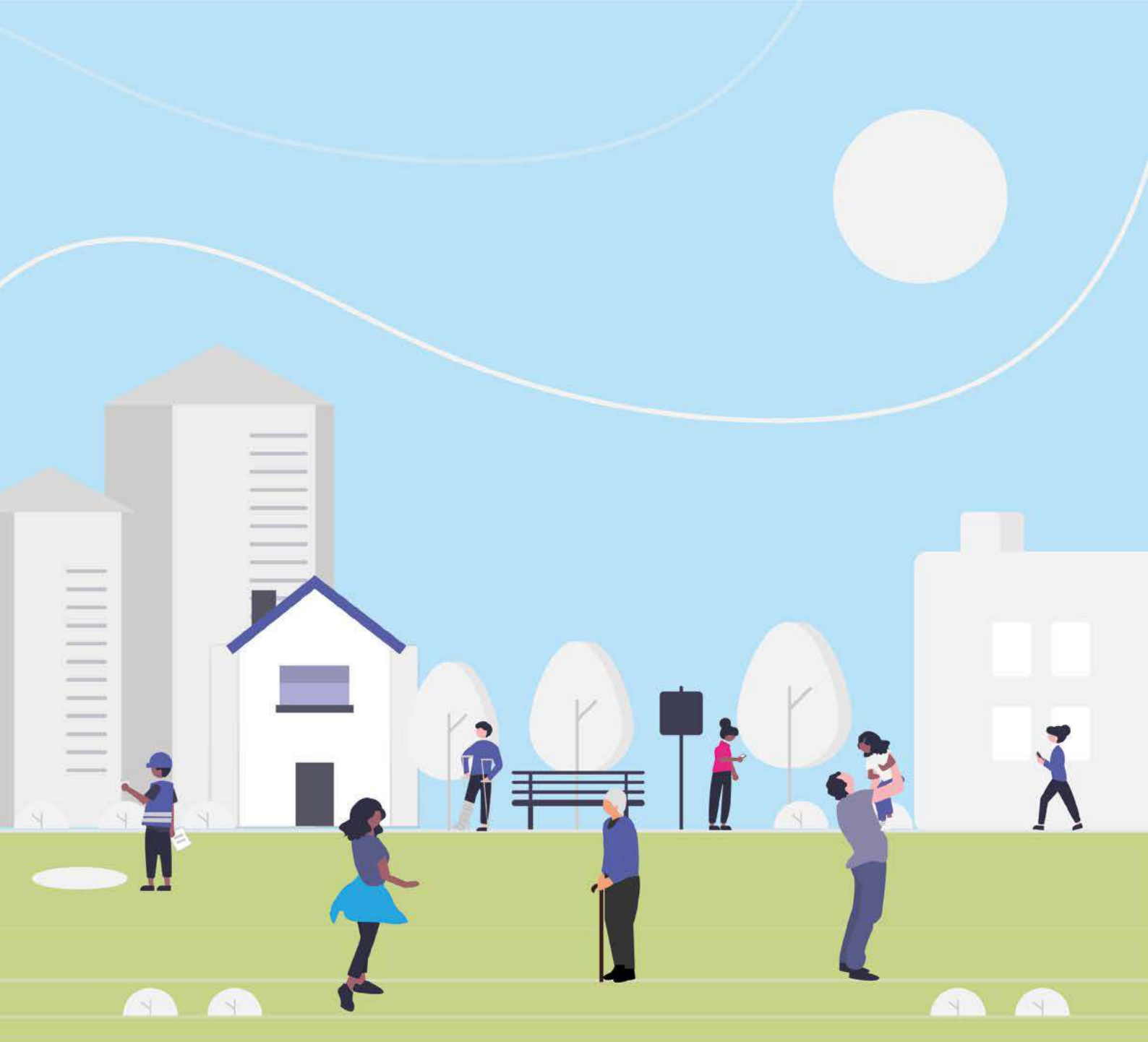




INFORME ANUAL

2021



INFORME ANUAL

2021

ÍNDICE

PARTE 1: DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

PRÓLOGO	10
INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO 1: ACCESO A DERECHOS	17
SALUD	
1. Vacunación Covid 19	18
2. Turnos y cirugías programadas.....	19
3. Prestaciones médicas, tratamientos, medicamentos e insumos.....	19
4. Leyes: proyectos, reglamentaciones y aplicaciones.....	19
5. Historias clínicas y Electrodependientes	20
6. Plus médico	20
7. Salud Mental.....	20
DISCAPACIDAD	
1. Nuevos reclamos en contexto de Pandemia.....	21
2. Cupo Laboral por Discapacidad	22
3. Ley 5110.....	22
4. Beneficios legales para personas con discapacidad	22
5. Reclamos a Organismos Nacionales	22
AMBIENTE	
1. Contaminación ambiental.....	23
2. Funcionamiento irregular de antenas de telefonía celular	23
3. Hábitat e Impacto Ambiental	23
4. Inconvenientes con la calidad del agua de red	24
5. Inconvenientes ambientales generados por obras públicas.....	24
6. Basurales a cielo abierto	24
7. Fumigaciones	25
8. Resguardo de Ecoregiones estratégicas	25
9. Residuos peligrosos	25
10. Obra de saneamiento cloacal.....	25
11. Incendios en las islas del Paraná	25
12. Acceso a la información pública ambiental.....	26
CONSUMO	
1. Estafas virtuales	26
2. Monedero virtual	27
3. Turismo y agencias de viajes	28
4. CMR Falabella – Banco Columbia	28
USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS	
1. Audiencias Públicas	28
2. Servicios de gas.....	28
3. Servicios de aguas y saneamiento	29
4. Servicios de energía eléctrica.....	29
5. Servicios de telefonía móvil y fija	30

DERECHOS SOCIALES	
1. ANSES	30
2. Caja de Pensiones y Jubilaciones de la provincia de Santa Fe	30
3. Pensiones Ley 5110	30
4. Caja de Agentes Civiles del Estado (Ley 13758).....	30
5. Tarjeta Única de Ciudadanía y la Tarjeta Alimentar	30
IDENTIDAD Y CIUDADANÍA	31
ACTUACIONES POR PEDIDO DE GRUPOS DE VECINOS.....	31
DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO	32
1. Oficinas de atención del interior	32
2. Oficina Móvil.....	33
PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO	34

CAPITULO 2: ATENCIÓN A VÍCTIMAS	38
GRUPO DE MUJERES	40
PROGRAMA POTENCIAR TRABAJO	40
CENTRO DE PRÁCTICAS, FORMACIÓN E INTERCAMBIO	40
MUJERES SORDAS SIN VIOLENCIAS	40
TALLER DE GÉNERO Y DIVERSIDAD "IDENTIFICANDO MITOS"	40
REUNIÓN CON EL PROCURADOR DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	41
25 DE NOVIEMBRE	41
RELEVAMIENTO INSTITUCIONAL.....	41
AUDIENCIAS, MESAS Y JORNADAS	41
VIOLENCIA LABORAL.....	42

CAPITULO 3: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	46
FACILITACIONES	46
MEDIACIONES	46
1. Socio-ambiental	47
2. Participación ciudadana	47
3. Comercial.....	47
4. Obra Pública.....	47
ACTIVIDADES DE GESTIÓN	47

CAPITULO 4: GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN	50
CAPACITACIONES INTERNAS	50
ENCUENTROS VIRTUALES Y CAPACITACIONES PARA LA COMUNIDAD	51
PUBLICACIONES	53
CONVENIOS.....	54
RESOLUCIONES y DISPOSICIONES.....	55
1. Resoluciones De Recomendación	55
3. Resoluciones Aprobando Convenios.....	57
4. Otras Resoluciones.....	57
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....	58
RELACIONES INSTITUCIONALES.....	58
FERIA DE ORGANIZACIONES SOCIALES.....	60
ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA	61
OBSERVACIONES ELECTORALES	61
RELACIONES INTERNACIONALES	61
INICIATIVA LEGISLATIVA	62
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA.....	63
CUADROS DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA	63
MODERNIZACIÓN DIGITAL.....	66
FIRMA DIGITAL	67

PARTE 2: DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

PRESENTACIÓN	71
A DIEZ AÑOS DE LA CREACIÓN DE LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE	73
1 La atención integral y la escucha. Piezas clave para una institucionalidad centrada en las infancias y las adolescencias.....	74
2 La construcción de información y conocimiento para la incidencia en políticas públicas	75
3 La cooperación, el intercambio de experiencias y el trabajo en red como un modo de construir referencia.....	81
4 Fortalezas, capacidades instaladas y desafíos	84
4.1 De las apuestas iniciales a las prácticas consolidadas.....	84
4.2 Programa “Desde y hacia el territorio”. Los desafíos de cara a garantizar la integralidad del Sistema de Protección.	84
ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE EN EL AÑO 2021.....	89
1. Atención Integral y Protección de Derechos	89
1.1 Área de Atención Integral - Sede Rosario	89
1.2 Área de Atención Integral - Sede Santa Fe.....	97
2 Monitoreo	101
2.1 Monitoreo del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes	101
2.2 Monitoreo de la situación de niñas, niños y adolescentes en contacto con el Sistema Penal	104
2.2.1 Adolescentes en el Sistema de Justicia Penal Juvenil	104
2.2.2 Niñas, niños y adolescentes alojados en Unidades Penitenciarias junto a sus madres privadas de la libertad	107
2.3 Inversión social en niñez y adolescencia	110
2.4 Derechos comunicacionales	111
2.5 Estadística	118
2.6 Relevamiento de Servicios Locales. Programa “Desde y hacia el territorio”	119
3 Promoción e incidencia	122
3. 1 La voz de lxs niñxs	122
Paisaje Sonoro. Programa “Desde y hacia el territorio”	123
3.2 Acciones en red para la incidencia.....	124
Ciclo de formación “Los gobiernos locales y la agenda de niñez y adolescencia”	124
Programa “Desde y hacia el territorio”	124
Trabajo en red	125
CONCLUSIONES.....	135
ANEXO. HERRAMIENTAS DEFENSORIALES (2012 – 2022).....	138
FUENTES CONSULTADAS.....	144



Parte 1

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE
30 AÑOS. CON VOS. CON VOS.

Prólogo

Señoras y señores legisladores:

En nuestro carácter de Defensores del Pueblo a cargo de la institución desde julio de 2021, tenemos el honor de dirigirnos a Uds. con el objeto de elevar el Informe Anual correspondiente al período del año 2021 de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, de acuerdo con lo establecido por la Ley N° 10.396.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe cumplió 30 años de trabajo ininterrumpido en defensa de los derechos ciudadanos. Celebramos la democracia, la defensa de los Derechos Humanos y la legitimidad que a lo largo de estos años ha consolidado a la institución como actor protagónico. Son los derechos y las acciones de un Estado activo y presente lo que genera el desarrollo que torna sustantivo el goce de los derechos buscando mejorar la calidad de vida para las ciudadanas y los ciudadanos de la provincia. Somos un organismo dedicado a fortalecer el Estado de derecho y la participación ciudadana, a afianzar la construcción de una cultura de la convivencia con justicia social. Por eso queremos estar cada vez más cerca de las personas, siendo los portadores de la voz, especialmente de los que no tienen voz.

Defender al pueblo implica ser y estar junto a él, ser una institución cercana y abierta, que invite a contar con ella cuando se necesite, que visibilice las demandas de las y los santafesinos, que escuche y las haga oír. Porque la mayoría de las veces, son “los que no tienen voz” quienes ven vulnerados sus derechos sociales, políticos, culturales y ambientales.

Derechos que se plasman en una visión de gobernanza multinivel, la cual prioriza y fortalece las acciones desde lo local a lo internacional. Gobernanza que se basa en un ecosistema cooperativo multiactoral en el escenario global, que impacta directamente sobre nuestro territorio en general, y en cada uno de sus habitantes y la comunidad como un todo.

Cabe mencionar que, en diciembre de 2019 la Legislatura nos había investido como Defensores Adjuntos y en el marco de la Ley N° 10.396, ante la finalización del mandato del Dr. Raul Lamberto el 28 julio de 2021, nos correspondió asumir la función de defensores a cargo de la institución.

En este sentido sustentados en los 30 años de historia de la institución, todas sus acciones; así como las funciones que nos encomendaron las legisladoras y los legisladores nos propusimos trabajar de manera mancomunada con las diferentes direcciones que la componen, para impulsar una mayor cercanía con la ciudadanía y ampliar los servicios del organismo.

La agenda que se viene desarrollando estableció como ejes prioritarios de trabajo: fortalecer la presencia en el territorio provincial con el objeto de alcanzar proximidad con las y los ciudadanos; impulsar un proceso de modernización digital que construya una cultura de adaptación continua al cambio; vincular a las nuevas generaciones e incrementar el contacto cercano, establecer una línea de acción en cuanto a la integración de las personas con discapacidad y los adultos mayores, como asimismo generar políticas transversales e integradas en materia de protección del medio ambiente y de la lucha contra el cambio climático, para alcanzar mayores niveles de accesibilidad y efectividad en la gestión y salvaguardar los derechos de toda la ciudadanía.



“Queremos construir una Defensoría con una gestión de cara a la sociedad, junto a la ciudadanía, acompañando a las víctimas y defendiendo a los consumidores. Y así, profundizando esta cercanía avanzaremos firmemente en la protección de sus derechos”

Defensor Jorge Henn



“La pandemia ha visibilizado la debilidad del entramado social que acrecentó la brecha de las desigualdades. El resurgimiento de un nuevo paradigma es un hecho. Debemos ser los articuladores de un nuevo pacto social. Nos encontramos ante la necesidad de repensar sociedades e instituciones en un marco de equidad e inclusión, en donde el Estado sea protagonista y promotor de desarrollo”

Defensor Gabriel Savino

Con el objeto de fortalecer y empoderar las direcciones de nuestra organización e impulsar una metodología de trabajo cooperativo, las mismas han preparado un análisis de los principales aspectos de su desempeño a lo largo del periodo que aborda el presente informe. Período signado por la continuidad del escenario pandémico denominado nueva normalidad, la cual en lo administrativo y organizacional aceleró los procesos de modernización digital y el establecimiento de mecanismos de accesibilidad y cercanía híbridos (presencial - virtual) lo que impulsó dar respuestas a una realidad donde el proceso de convergencia requirió agilidad institucional y que se visualizó en las acciones y tareas desarrolladas por los funcionarios y agentes, con la finalidad de cumplir con las demandas incrementadas de la ciudadanía.

De manera general, podemos afirmar que en el año 2021 según los registros, los servicios efectivamente brindados por nuestra Defensoría alcanzaron una mayor prestación en términos cuantitativos en relación con los números de años precedentes, e inclusive se ha verificado un incremento de acciones llevadas adelante. Asimismo, hemos generado mayores niveles de eficiencia, calidad de respuestas y soluciones que alcanzan a la ciudadanía. Situación que consideramos tiene sus orígenes en la ponderación positiva de la sociedad hacia nuestra organización, en los mayores medios de accesibilidad puestos en marcha y de una realidad que busca en lo público las soluciones y respuestas.

Por todo ello, y a 30 años de su origen, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe continuará con su compromiso de ser protagonista en la construcción de una sociedad con justicia social en un marco de equidad, donde el Estado sea el protagonista como agente de transformación.

DEFENSOR JORGE HENN
Defensor del Pueblo a/c

DEFENSOR GABRIEL SAVINO
Defensor del Pueblo a/c

Introducción

El presente Informe corresponde a la actuación llevada adelante por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe en el período correspondiente al año 2021. Dando cumplimiento a la Ley N° 10.396, art. N° 70 “El Defensor del Pueblo dará cuenta anualmente a las Cámaras de la labor realizada en un informe que les presentará antes del 30 de Abril de cada año” de esta manera presentamos a la Honorable Legislatura de la provincia el Informe Anual correspondiente detallando de manera pormenorizada todo lo actuado por esta Institución.

El 2021 nos encontró cursando una pandemia que comenzó el año anterior y transitando una post pandemia, lo cual implicó una readaptación institucional que derivó en un nuevo pacto social entre lo público, lo privado y la ciudadanía.

Es por ello que, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe continuó a puertas abiertas y se priorizó la protección en la potencial vulneración de los derechos de la ciudadanía, no desconociendo las disposiciones, normativas gubernamentales y protocolos en referencia al Covid 19.

Se procedió a la atención asincrónica, virtual, no presencial a través de mecanismos tecnológicos, redes sociales, sitios web oficiales, correos electrónicos y teléfonos de contactos a la ciudadanía poniendo a disposición en un primer momento más de 150 líneas de telefonías móviles atendidas por los profesionales de las sedes centrales y las oficinas descentralizadas en todo el territorio provincial. La metodología, se basó en el paradigma de la convergencia físico-digital, a través de herramientas como whatsapp, correo electrónico y plataformas de reuniones virtuales.

En el paso a la semipresencialidad se incorporó un sistema de turnero en coordinación y adaptación a las medidas establecidas por el gobierno. Aunado a este proceso y a los fines de asegurar la atención a aquellos ciudadanos sin acceso a estos medios, se continuó con una atención mínima presencial durante el momento de distanciamiento social, preventivo y obligatorio, en áreas de administración y en casos específicos, llevados a cabo por el personal superior para concluir en la presencialidad por grupos de trabajo en las denominadas “burbujas”.

Durante el período que abarca el presente Informe, en fecha 28 de julio de 2021, se produjo la finalización del mandato del Defensor del Pueblo, Dr. Raul Lamberto, lo que produjo, como lo estipula la legislación vigente, que los Defensores del Pueblo Adjuntos Lic. Gabriel Savino (zona sur) y el Dr. Jorge Henn (zona norte) quedaran a cargo de la institución según Resolución 201 de fecha 29 de julio 2021.

Este informe es el resultado de un proceso de reflexión institucional colaborativo sobre lo actuado, a modo de balance, del cual han participado la totalidad de las áreas que forman parte de la Defensoría, siendo la base de un proceso de investigación y producción institucional sobre los temas relevantes del período.

El presente Informe se divide en dos partes, la primera referida a la Defensoría del Pueblo propiamente dicha y la segunda, a la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, esta última a cargo de la Dra. Analía Colombo.

La Parte I, Defensoría de Pueblo, está organizada en cuatro capítulos: Acceso a Derechos (que incluye los temas de Salud, Discapacidad, Ambiente, Consumo, Identidad y Ciudadanía, Derechos Sociales y Preservación del Patrimonio); Atención a la Víctima, Resolución de Conflictos y Gestión de la Institución (Capacitaciones Internas, Encuentros Virtuales, Publicaciones, Convenios, Resoluciones, Comunicación Estratégica, Relaciones Internacionales, Iniciativa Legislativa, Modernización Digital y Administración).

La Parte II, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, a su vez, se organiza en los Capítulos: Presentación, a 10 años de la creación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe y actuaciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en el año 2021.

Se señalan los principales ejes de actuación de la Defensoría a partir de la escucha de las quejas o solicitudes de asesoramiento de la ciudadanía referidas a satisfacción de Derechos Básicos, Infraestructura, Prestación de Servicios Públicos y Derechos del Consumidor. Finalmente, con relación a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, se mencionan los principales temas vinculados a la vulneración de derechos en territorio provincial en Niñas, Niños y Adolescentes.

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 la Defensoría del Pueblo de Santa Fe dio inicio a 29926 expedientes o actuaciones.

Los cuales se distribuyen a lo largo del territorio de la siguiente forma:



Del total mencionado anteriormente, 27177 corresponde a reclamos ciudadanos englobados en el eje Acceso a Derechos, 1622 a los Centros de Asistencia a la Víctima, 847 a los Centros de Mediación y 280 a trámites internos del Organismo (contrataciones, compras, alquileres, etc).

Total de expedientes iniciados – Año 2021	
Acceso a Derechos	27177
Asistencia a la Víctima	1622
Mediación y Resolución de Conflictos	847
Trámites internos	280



(*) Incluye atenciones presenciales, notas recibidas, actuaciones de oficio.
*No incluye trámites internos.

Total Acceso a Derechos – Año 2021 - 27177	
Consumo	7396
Salud, Discapacidad y Ambiente	5951
Asesoramientos	8181
Derechos Sociales	1922
Seguridad vial	1159
Servicios públicos domiciliarios y servicios locales	2007
Identidad y ciudadanía	561

Cabe destacar que el accionar de la Defensoría en torno a estas presentaciones efectuadas por las ciudadanas y los ciudadanos en todo el territorio de la provincia de Santa Fe, en ambas sedes, en las oficinas del interior como así también en las oficinas móviles, se inician a través de la carga en un sistema interno de gestión, basados en tecnologías de nube que posibilita el acceso desde cualquier punto y en cualquier momento, permitiendo y agilizando el proceso y análisis de datos por parte de los agentes y funcionarios. El proceso culmina con el asesoramiento y/o gestión pertinente y en caso de corresponder pueden elevarse en recomendaciones y sugerencias efectuadas a la administración provincial.



Capítulo 1

Acceso a **derechos**

Acceso a derechos

En el presente capítulo se contempla una diversidad de temas que son trabajados desde la Defensoría del Pueblo y constituyen la mayor cantidad de actuaciones institucionales. Destacándose grandes campos como: Salud, Discapacidad, Ambiente, Consumo, Derechos Sociales, Seguridad Vial, Servicios Públicos Domiciliarios y Servicios de Gestión Local e Identidad y Ciudadanía.

Total Acceso a Derechos – Año 2021	
Consumo	7396
Estafas virtuales, entidades financieras, agencias de turismo, etc.	
Salud, Discapacidad y Ambiente	5951
Covid 19, obras sociales, cobertura de medicamentos, prácticas médicas, certificados, contaminación y daño ambiental.	
Asesoramientos	8181
Conflictos familiares, problemas habitacionales y consultas laborales	
Derechos Sociales	1922
Trámites previsionales y beneficios sociales nacionales y provinciales.	
Seguridad vial	1159
Asesoramientos y gestiones por infracciones de tránsito, reclamos por estado de rutas y autopistas.	
Servicios públicos domiciliarios y servicios locales	2007
Agua, gas y electricidad, servicios prestados por municipios y comunas.	
Identidad y ciudadanía	561
Partidas de nacimiento, matrimonio o defunción, turnos para obtención de DNI, averiguaciones de padrón electoral, migraciones y no voto.	



Salud

Vacunación Covid 19

En el marco del proceso de vacunación contra el Covid 19 llevado adelante por el estado provincial, la Defensoría del Pueblo ha asumido un rol activo y preponderante dando respuestas frente a los inconvenientes que se han ido presentando a lo largo del año.

Específicamente, se lograron resolver los obstáculos que se les presentaban a ciudadanas y ciudadanos que manifestaban la voluntad de vacunarse, pero que no lograban registrarse por diversos motivos. Entre estos, podemos mencionar: ciudadanas y ciudadanos argentinos que no contaban con el DNI actualizado, residentes de otras provincias que se encontraban en tránsito, o ciudadanas y ciudadanos extranjeros que carecían de documentación argentina o quienes contaban con la documentación, pero no con los medios digitales para inscribirse. Las intervenciones fueron realizadas ante el 0800 Covid del Ministerio de Salud de la provincia, ante el Área de Inmunizaciones del Ministerio de Salud y ante la Dirección de Promoción y Protección de la Salud.

Al Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe se le pidió informes sobre los siguientes temas:

- Alternativas para registrar la voluntad de vacunación, además de la establecida en forma online en la página oficial.
- Precisiones sobre el proceso de vacunación prioritaria respecto de personas con enfermedades poco frecuentes (EPOF), adultos mayores, menores con comorbilidades y personas inmunocomprometidas; personas con discapacidad; embarazadas.
- Situación de ciudadanos que no poseen DNI.
- Situación de extranjeros que residen legalmente en el país y no poseen DNI.
- Protocolos para quienes regresaban de vacaciones del país y del extranjero.

Turnos y cirugías programadas

La Defensoría tomó intervención a partir de reclamos relativos a demoras de turnos para cirugías y estudios médicos a realizarse en Hospitales Públicos, así como demoras en el otorgamiento de turnos para especialidades médicas que se atienden en el CEMAFE de la ciudad de Santa Fe. A partir de las gestiones realizadas se obtuvieron turnos para la atención de urgencia en el Hospital Centenario de Rosario. También se logró efectivizar el tratamiento y evaluaciones médicas especializadas a pacientes de otras localidades de la provincia y ante los Hospitales Cullen y Nuevo Iturraspe de la ciudad capital que tenían demoras.

Como caso destacado se lograron agilizar las prácticas demoradas en el Hospital de Niños “Dr. Orlando Alassia” en torno a un estudio especial a una niña de un año y diez meses con diagnóstico de Síndrome de Down, práctica que había sido indicada desde su nacimiento y que debido a la pandemia no se había logrado efectivizar.

Prestaciones médicas, tratamientos, medicamentos, insumos y otros reclamos

Se trabajó en torno de reclamos relativos a la autorización de prestaciones médicas, medicamentos, tratamientos y otorgamientos de prótesis, tanto del sector público como del privado (IAPOS, obras sociales nacionales y prepagas).

Entre los reclamos y consultas vinculados a la obra social del sector público provincial fueron numerosos los referidos a la cobertura de leche maternizada, a la falta de entrega de medicación, a cambios arbitrarios en la medicación o reducción del porcentaje de cobertura -especialmente en tratamientos prolongados- y a ofertas de medicaciones alternativas de menor costo.

Respecto a la cobertura de medicamentos para enfermedades crónicas, se emitió la Resolución N° 162, donde se recomienda al IAPOS que instrumente la “modalidad crónica” a la cobertura del medicamento que el afiliado requiera, situación que la obra social resolvió positivamente.

También se dictó una Resolución recomendando la actualización de los montos reconocidos para la compra de pañales para personas con discapacidad. Esta Resolución fue respondida por la obra social con la Disposición 0036/21 donde se informa sobre la actualización en el módulo pañales.

Se realizaron diversas gestiones en torno a reclamos de afiliados de IAPOS residentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por temáticas vinculadas con: reintegros, deficiencia en la atención del personal administrativo, renuncia del médico auditor, recetas electrónicas, servicio de odontología y kit Covid-19, actualización sobre información relativa a la obra social y farmacias a las que pueden concurrir los afiliados.

Además, se realizaron gestiones y reclamos ante obras sociales nacionales. Muchas intervenciones tuvieron que ver con demoras en altas administrativas de afiliaciones que provocaban la carencia de cobertura social. También, se recibieron numerosos reclamos y consultas por cambio de planes al cumplir el beneficiario una determinada edad, por cobertura de hisopados y reintegros, y por solicitud de prestaciones médicas y de afiliación.

Asimismo se continuaron recibiendo diversos planteos de beneficiarios del Programa Incluir Salud, como ser: otorgamiento de turnos para la realización de prácticas médicas, agilización de provisión de prótesis de alto costo, provisión de audífonos, cobertura en materia odontológica, provisión de medicación oncológica y enfermedades especiales, provisión de sillas de ruedas, alimentación nutricional, pañales y otros.

Leyes: proyectos, reglamentaciones y aplicaciones

Ante la solicitud de personas y organizaciones conformadas por familiares y madres interesadas en la aplicación de la Ley N° 13.892 de Cuidado Integral de la Salud de las Personas con Enfermedades Poco Frecuentes y su decreto reglamentario N° 820/17, se emitió una Resolución donde se solicita al Ministerio de Salud de la provincia que inste la inmediata reglamentación de dicha Ley.

La ONG Macame (Madres Cannabis Medicinal de Santa Fe) acercó un reclamo respecto a la demora en la conformación de la Comisión Reguladora y el Consejo Asesor de Políticas sobre uso medicinal de cannabis estipulados en la Ley N° 13.602, la cual incorpora medicamentos a base de cannabis en el formulario terapéutico provincial. Ante esta situación, la Defensoría envió un oficio al Ministerio de Salud pidiendo precisiones sobre las medidas que se están arbitrando para dar cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 7 y 8 de dicha Ley.

Además se respaldó el proyecto de Ley nacional sobre Etiquetado Frontal de Alimentos y Bebidas destinadas al consumo que finalmente fue aprobado y promulgado durante el 2021.

Historias clínicas y Electrodependientes

Se recibieron numerosos reclamos en torno a la falta de entrega de historias clínicas de diversos efectores de salud (hospitales, clínicas, sanatorios, etc.) a pacientes y familiares. Tanto en las gestiones oficiales en los casos de competencia de la Defensoría, como en las oficiosas (en los casos de prestadores de salud privados) se alcanzaron resultados favorables.

Por último, la institución participó de la Mesa de Diálogo sobre la problemática de los Electrodependientes con la presencia de representantes de la Subsecretaría de Planificación y Fortalecimiento Institucional y de la Subsecretaría de Inclusión del Ministerio de Salud de la Provincia, de la Empresa Provincial de la Energía (EPE), de la Secretaría de Protección Civil, familiares de pacientes electrodependientes y representantes de la Fundación Emperador.



Plus Médico

En el transcurso del 2021 se ofició al Ministerio de Salud de la provincia para que informe si esa cartera había dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 6 de la Ley N° 3.371 y su decreto reglamentario, suministrando cartelería a los prestadores de salud para que sea colocada y exhibida en los lugares de atención al público. Ante la falta de respuesta, el 11 de noviembre de 2021 se reiteró el requerimiento no obteniendo respuesta a la fecha de cierre de este informe.

Salud Mental

Desde el inicio de la pandemia de Covid-19 fue necesario fortalecer y ampliar los servicios de salud mental de calidad a todos los niveles para garantizar la protección de los derechos humanos de las personas usuarias del servicio.

En este sentido, la Defensoría intervino en forma activa en el proceso de revisión de traslados de personas que se encontraban internadas en hospitales públicos, a través de reuniones con autoridades de los mismos y de la Dirección de Salud Mental, organismo que trabaja en el análisis de cada caso planteado. Por otra parte, se recibieron pedidos de externación de usuarios del servicio de salud mental.



En forma complementaria, participó de la Mesa Intersectorial por el Derecho al Voto de las personas con discapacidad psicosocial y usuarias de servicios de Salud Mental. La mesa estuvo integrada por la Dirección de Salud Mental, la Secretaría de Derechos Humanos, Defensoría del Pueblo de Santa Fe, INADI delegación Santa Fe, Área de Derechos Humanos de la UNR, Área de Extensión y Territorio de la Universidad Nacional de Rosario (UNR) y la Asamblea de Usuarixs por nuestros derechos. En ese marco se realizó la convocatoria al concurso “Con Voz y Voto” para la participación creativa de anuncios radiales.

Finalmente, a lo largo del 2021 se continuó con el proceso de selección para el cargo de Secretaria/o Ejecutiva/o del Órgano de Revisión de Salud Mental, el cual se caracterizó por la modalidad de desarrollo virtual, mediante encuentros sincrónicos entre el jurado y la secretaría administrativa. El concurso finalizó con la presentación del dictamen por parte del jurado acerca de los resultados alcanzados por los concursantes para iniciar, a posteriori, el proceso de funcionamiento.

Discapacidad

Durante el año 2020, numerosas juntas médicas evaluadoras suspendieron su funcionamiento, lo cual dificultó el acceso a los certificados de discapacidad a muchas personas. Es por esto que se solicitó a la Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad que se otorgue prioridad a quienes necesitaban obtener su primer Certificado Único de Discapacidad (CUD), elemento necesario para lograr autorización de tratamientos médicos y medicamentos. En los casos de renovación, el tema fue subsanado a través del dictado de sucesivas prórrogas de la validez de los certificados por la Administración Nacional de Discapacidad (ANDIS).



Debido al cierre del Centro de Día Radaelli en el Hospital Mira y López por su utilización como ámbito físico para internaciones Covid 19, se realizaron gestiones con las autoridades del nosocomio quienes se comprometieron al reinicio de las actividades del Centro de Día, con readecuación del espacio, para el transcurso del 2022, debido a la importancia de dicha institución como una herramienta valiosa para la rehabilitación de personas con discapacidad.



Cupo Laboral

Se recibieron presentaciones en reclamo del cumplimiento del Cupo Laboral por Discapacidad. Como caso destacado podemos mencionar, el pase a planta permanente de una persona con discapacidad en el Acuario Río Paraná de Rosario a partir de la labor conjunta de la Defensoría, la Subsecretaría de Inclusión y el Ministerio de la Producción de la provincia.

Ley 5110

Con respecto de la Caja de Pensiones Sociales Ley 5110 de la Provincia de Santa Fe, la Defensoría tomó conocimiento de la suspensión del otorgamiento de pensiones no contributivas por invalidez de hijos menores de edad como resultado de una observación efectuada por el Tribunal de Cuentas de la Provincia. Ante ello y dado que se encuentra en tratamiento un proyecto de Ley que permitiría resolver la situación, se continúa trabajando en el tema.

Beneficios legales para personas con discapacidad

Se han recibido consultas acerca de la gratuidad de la Revisión Técnica Obligatoria (RTO) para las personas que posean el Certificado Único de Discapacidad y el cumplimiento de la normativa sobre colectivos carentes de adaptaciones para personas con discapacidad.

Asimismo, se solicitó al IAPOS el cumplimiento de la Ley de Discapacidad en relación a la provisión de audífonos para ambos oídos de afiliados con hipoacusia bilateral. Cabe destacar que en años anteriores, la Defensoría ha emitido numerosas resoluciones al respecto con recomendación de otorgamiento del beneficio según la normativa vigente.

En otro orden y a partir de una labor colaborativa con la Secretaría de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Rosario, se logró que una persona con discapacidad en situación de calle, pueda acceder a un subsidio para una vivienda y se realizaron los trámites para la pensión nacional por discapacidad.

Durante 2021, la Defensoría realizó gestiones que posibilitaron la repatriación al Paraguay de una persona sorda, víctima de violencia de género.

Reclamos a Organismos Nacionales

En relación a las pensiones no contributivas nacionales se dio intervención a la Defensoría del Pueblo de la Nación, organismo con competencia para intervenir en el tema, facilitando acceder a la gestión de dicho organismo a un franja socioeconómicamente vulnerable de la ciudadanía.

Asimismo, se trabajó conjuntamente con la Defensoría del Pueblo de la Nación en el asesoramiento y trámite de diversos reclamos formulados por personas con discapacidad ante numerosos 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.

Ambiente

Se procedió a la intervención en diferentes situaciones, muchas de ellas iniciadas por presentaciones colectivas que plantearon distintas problemáticas:

Contaminación ambiental

A partir de la presentación realizada por vecinos de los barrios Jorge Newbery y Nueva Detroit de Sauce Viejo, por la contaminación ambiental producida por las empresas enclavadas en el Parque Industrial, y frente a la falta de respuesta por parte del Ministerio de Medio Ambiente de la provincia a los oficios de la Defensoría del Pueblo, se dictó la resolución N° 336 y se recomendó al Ministerio de Medio Ambiente y Cambio Climático el cumplimiento del deber de colaboración para con la Defensoría del Pueblo por la falta de respuesta a los oficios a través de los cuales se solicitó información sobre la presentación de vecinos afectados.

En la misma localidad, en el barrio Altos del Sauce, frente a un requerimiento de vecinos por contaminación ambiental y sonora producida por el funcionamiento de una metalúrgica a cielo abierto, se realizaron diversas gestiones ante los organismos pertinentes.

Durante el 2021, se tomó intervención frente al reclamo de vecinos por inconvenientes medioambientales generados por el funcionamiento de una planta de silos en Progreso (presencia de polvillo, afectación de la calidad del aire y la calidad de vida, y presunta aplicación de fitosanitarios que afectaría a las huertas de los vecinos), y de un frigorífico de pescado en Los Zapallos, la Defensoría llevó adelante diferentes actuaciones que continúan a la fecha.

Funcionamiento irregular de antenas de telefonía celular

En la ciudad de Gálvez, con motivo de la instalación de antenas de telefonía móvil, la Defensoría tomó intervención requiriendo al Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) que informe sobre el tema, el cual respondió que se realizará una inspección presencial en el lugar y que informarán de los resultados a las personas denunciantes de esta situación.

En la ciudad de Santa Fe, se realizaron gestiones ante la Municipalidad por la instalación irregular de antenas en el predio del Club Social y Deportivo Santa Rosa, y Colastiné Norte. En el primer caso, se intimó a la empresa a su desmantelamiento, en el segundo, el predio fue clausurado.

Hábitat e impacto ambiental

Por la inminente construcción en la zona de complejos habitacionales por parte del estado provincial en el barrio Villa Setúbal de la ciudad de Santa Fe, varios vecinos solicitaron la intervención de la Defensoría, en resguardo de sus derechos, ya que consideraron la obra de alto impacto ambiental. Desde el Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos se informó que se obtuvieron las certificaciones de las autoridades municipales y provinciales correspondientes para la realización de la misma, y que la obra está encuadrada en las normativas ambientales y urbanas correspondientes.



En torno al planteo realizado por la ONG Comunidad por la naturaleza y otros ciudadanos, con relación a la obra denominada “aulario”, a realizarse en la zona de la reserva ecológica de la Costanera Este de la ciudad de Santa Fe, la Defensoría envió una nota pidiendo información a la Universidad Nacional del Litoral (UNL). La misma respondió con un informe detallado sobre el proyecto a realizar, haciendo referencia a las autorizaciones obtenidas tanto del municipio como de la provincia, y la intervención de la Fundación Hábitat.

Ante el pedido de informe de la Defensoría, el Ministerio de Medio Ambiente provincial comunicó y ratificó que la obra fue categorizada como 1 (de bajo impacto ambiental), por lo cual no debió presentar un estudio de impacto ambiental; y convocó a una mesa de diálogo de la cual participaron todas las partes involucradas (ciudadanos, ONG, Universidad, Ministerio de Ambiente, Fundación Hábitat) en la que se expusieron ampliamente las cuestiones técnicas y legales que justificaron la prosecución de la obra.

Inconvenientes con la calidad del agua de red

En torno a la calidad de agua suministrada por Aguas Santafesinas (Assa) se efectuaron numerosas actuaciones ante la empresa y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Enress). En el caso de Santo Tomé, desde la Defensoría se dictó la Resolución N° 094 donde se solicitó al Enress que realice en forma programada y continua los controles relativos a la misma, algo que ha mejorado sustancialmente desde entonces.

Asimismo, ante una situación ocurrida por la calidad de agua en el barrio Candiotti de la ciudad de Santa Fe, la Defensoría emitió la Resolución N° 266 donde recomienda al Enress la promoción del procedimiento sancionatorio por este hecho y a Assa para que extirpe el cumplimiento de lo dispuesto por Ley N.º 11.220 en cuanto a brindar a la población información inmediata y precisa ante ese tipo de eventos, ofreciendo también suministros alternativos.

Inconvenientes ambientales generados por obras públicas

Con relación al tema del gasoducto metropolitano planteado por vecinos de Villa California se ofició al Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos, el cual brindó amplia información sobre el proyecto y las autorizaciones obtenidas. Además, se realizó una reunión, con resultados positivos, a la cual concurrieron las autoridades de la empresa Enerfe Sapem, que expusieron sobre el megaproyecto que beneficiaría alrededor de 250.000 habitantes. Las autoridades explicaron a los vecinos las cuestiones técnicas y evacuaron dudas, ofreciendo evaluar otras alternativas de ubicación de la estación reguladora de presión de gas e informar posteriormente a este organismo al respecto.

En relación a los inconvenientes ambientales por la obra de desagüe en Barrio Cabal (particulado en suspensión), la Defensoría efectuó una intervención de buenos oficios ante la Secretaría de Obras y Espacio Público de la Municipalidad logrando disminuir el impacto ambiental de la misma.

Basurales a cielo abierto

Con respecto a los reclamos correspondientes a basurales a cielo abierto, se recibieron presentaciones de la ciudad de Santa Fe, y de las localidades de Santa Clara de Buena Vista y Josefina, en el marco de los cuales la Defensoría realizó gestiones ante cada municipio y comuna y el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático, que al momento de cierre de este informe continúan con las actuaciones pertinentes.



Fumigaciones

Se continuó trabajando en torno a las actuaciones iniciadas a partir de los reclamos de vecinos autoconvocados -Asamblea la 18- sobre las fumigaciones en el sur de la provincia. Desde la defensoría se intervino en consultas al Ministerio de la Producción por diferentes denuncias presentadas, se mantuvieron reuniones con diferentes organismos del estado nacional y provincial, con profesionales de la Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, la Universidad Católica Argentina y la Universidad Nacional de Rosario tendientes a la búsqueda de soluciones sobre la materia.

Resguardo de Ecoregiones estratégicas

Se recibieron presentaciones realizadas por organizaciones de la sociedad civil ("Salvemos los Humedales Villa Constitución" y "Bienes Comunes CTA autónoma") relativas a la petición de la ampliación de la Reserva Natural Isla del Sol - Villa Constitución en virtud de tratarse de una ecoregión estratégica por su ubicación e inestimable valor patrimonial. La Defensoría realizó gestiones ante el ministerio de Ambiente provincial que continúan a la fecha.

Residuos peligrosos

La Defensoría recibió una presentación de la ONG Taller Ecologista, vinculada a la situación de barrios linderos a una empresa dedicada a la incineración, recuperación y gestión de residuos peligrosos. La institución requirió informes al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático de la provincia, al Enress, Assa a especialistas de las Universidad Nacional de Rosario (UNR), Universidad Católica Argentina (UCA), Universidad del Centro Educativo Latinoamericano (UCEL) y al Centro de Estudios de Ingenieros Especialistas. Además, se dio intervención al Centro de Mediación de la propia institución para intentar llevar adelante un proceso de mediación entre todos los actores involucrados a fin de encontrar una solución a la problemática planteada. Con respecto a la categorización ambiental, la empresa ha realizado las presentaciones correspondientes, teniendo que adecuar procesos para cumplir con la normativa de emisiones.

Obra de saneamiento cloacal

En la comuna de Pavón, con respecto a la obra de saneamiento de servicios cloacales, se visitó la zona y se mantuvieron reuniones con el presidente comunal y con el responsable de Higiene y Gestión Ambiental de la localidad. Como respuesta al pedido de la Defensoría, las autoridades comunales comunicaron que se realizarán obras de adecuación de zonas de desborde, así como de implementación de un plan de gestión de residuos y que se procederá a la contratación de profesionales para el asesoramiento técnico en cuestiones ambientales.

Incendios en las islas del Paraná

En torno a los incendios en las islas del Paraná, durante el año 2021 se realizaron reiterados pedidos de informes al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático, a la Secretaría de Protección Civil y Gestión de Riesgos, del Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos.

Además se continuó con la realización de los encuentros correspondientes al ciclo "Diálogos Río Paraná", organizado por la Defensoría del Pueblo donde, tomando como eje nuestro río, se abordaron diferentes temáticas relacionadas a su gobernanza, gestión, utilización de bienes y servicios ambientales.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe participó también en las mesas de diálogos y conferencias que se



realizaron durante el año en torno a la elaboración y tratamiento de los diferentes proyectos de Ley Nacional de Humedales, y fue convocada por el Gabinete Nacional de Cambio Climático a participar en la elaboración de las contribuciones al Plan Nacional de Adaptación que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación debe elaborar para cumplir con los requerimientos del Acuerdo de París.

Se subraya la importancia que tiene la diagramación de planes de ordenamiento territorial y de la decisiva participación que debería tener en la materia el Comité Interministerial de Ordenamiento Territorial (CIOT) en torno al otorgamiento del uso conforme del suelo, trámite que se realiza ante las comunas y municipalidades y que según la experiencia de la Defensoría, suele resultar con frecuencia arbitrario.

Acceso a la información pública ambiental y promoción ambiental

Por último, la Defensoría ha recibido dos reclamos puntuales sobre acceso a la información pública, uno vinculado con información sobre la apertura de la caza deportiva y otro sobre proyectos de infraestructura en los Bajos Submeridionales. Si bien en ambos casos se brindó una respuesta de recomendación, los expedientes continúan en trámite (Resoluciones N° 335 y 337).

Por último, en el marco de la promoción del cuidado del ambiente y en conmemoración del Día del Árbol, desde la Defensoría se plantaron ejemplares de árboles en la ciudad de Venado Tuerto. Actividad en la que participó también la Casa Niño Escuela de Adaptación.

Consumo

En cuanto a los derechos de los consumidores, los temas más relevantes por cantidad de consultas y/o reclamos ingresados durante el 2021 corresponden a estafas virtuales en general; monederos virtuales en particular, los inconvenientes generados a partir de los incumplimientos en las agencias de Turismo y el cierre de la empresa Falabella en la ciudad de Rosario.

Estafas virtuales y seguridad financiera

Las estafas virtuales y financieras ya sean bajo su modalidad de estafas telefónicas u online, han sido el tema central de consultas durante el 2021 en todas las oficinas de atención a la ciudadanía de la Defensoría.

En este sentido, desde la institución se han realizado numerosas acciones de comunicación para prevenir que las personas sean víctimas de engaño, y, en el caso de que la estafa haya sido cometida, para acompañar a cada víctima de manera individual en su reclamo hemos capacitado al personal para obtener las herramientas necesarias.

Por eso mismo, se articuló con el Ministerio Público de la Acusación para optimizar la toma de denuncias y el seguimiento de los casos como así también trasladar las preocupaciones en relación al tratamiento de las causas penales en el proceso de investigación, las desestimaciones y las formas de comunicarlas.

También se trabajó de forma permanente con el Banco de Santa Fe, agente financiero de la provincia, tanto en relación con cada reclamo particular que se presentaba, como también en coordinación para gestionar adecuadamente los mismos.

La Defensoría realizó numerosas presentaciones de buenos oficios ante el Banco Central de la República Argentina (BCRA) para que se evalúen e implementen medidas de seguridad que eviten la proliferación de los casos de estafas y que atenúen sus efectos en caso de ocurrir. La entidad rectora del sistema financiero se hizo eco de las recomendaciones efectuadas, y elaboró una serie de comunicaciones que repercutieron de forma decisiva en las

estafas que se perpetraban. Dos de ellas son importantes de destacar: la obligación de las entidades de advertir sobre la utilización del DEBIN y la posibilidad de ser engañado mediante esta operatoria; y una serie de verificaciones de seguridad que las entidades deben realizar previo a acreditar un préstamo preaprobado que haya sido convalidado a través de canales como Homebanking o cajeros automáticos, en un plazo de 72 horas, que determina que el trámite ya no es automático.

El Banco Central informó también que está analizando la propuesta de la Defensoría para mitigar el impacto de las estafas electrónicas, señalando que el proyecto de trazabilidad de operaciones fraudulentas y congelamiento de fondos provenientes de las mismas “ha sido puesto en consideración de las áreas competentes en la materia”.

La Defensoría solicitó además que los bancos realicen campañas de información, tendientes a la prevención de este tipo de maniobras. En respuesta a lo solicitado por la institución, el Banco Central informó nuevas medidas para evitar estafas con medios de pagos electrónicos.

En cuanto a lo preventivo, la Defensoría llevó adelante numerosas acciones de difusión masiva, como la advertencia por estafas a través de la generación de claves token en cajeros; intentos de estafa con supuestos turnos para vacunación de Covid, la reiteración a la ciudadanía acerca de la necesidad no brindar información personal a través de las redes sociales; la alerta por nueva modalidad de estafa a través de WhatsApp, donde los ciberdelincuentes suplantan la identidad de un amigo, amiga, familiar o conocido y ofrecen la venta de dólares; recomendaciones para realizar el trámite de impugnación de consumos, especialmente en tarjetas de créditos; y sugerencias para las compras en el Día de la Madre para no caer víctimas de estafas, así como las recomendaciones habituales para el CyberMonday y Hot Sale.

Por otra parte, el Nuevo Banco de Santa Fe brindó información acerca de los “préstamos a tasa cero”, puesto que en la institución se habían recibido reclamos por parte de personas que aseguraban tener disponible dinero en sus cajas de ahorro sin haberlo solicitado.

Monedero virtual

Un tema a destacar es el programa Billetera Santa Fe, el programa de beneficios dispuesto por el Estado provincial para incentivar la demanda de bienes y/o servicios mediante el otorgamiento de reintegros de dinero a consumidores finales. Como consecuencia del enorme número de ciudadanas y ciudadanos que se hicieron eco de la implementación de dicho programa, la Defensoría recibió consultas y reclamos sobre diversos puntos en cuanto a su utilización.



En este sentido, las consultas versaron sobre el modo de descargar la aplicación, el porcentaje de reintegros según el rubro, el tope de reintegro, como así también reclamos por la imposibilidad de generar usuarios nuevos, por cuentas bloqueadas, por falta de reintegro, por falta de funcionamiento, entre otras. Cada una de estas consultas y quejas ha sido evacuada por la Defensoría, teniendo un elevado porcentaje de satisfacción de reclamos.

Debe destacarse, en particular, la presentación del Colegio de Médicos Veterinarios a esta Defensoría reclamando que no podían ofrecer el descuento del 30% a los productos que comercializaban en sus locales, como ser alimentos para mascotas. La institución procuró oficiar a la Secretaría de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de la Producción, obteniendo como respuesta que la negativa a participar en el programa se encontraba enmarcada en los Términos y Condiciones del mismo. Indicando, a su vez, las tareas de fiscalización que se estaban efectuando en el marco de las normas sobre consumidores y lealtad comercial, para erradicar la venta irregular de estos artículos.

Turismo y agencias de viajes

Otro tema relevante durante el periodo 2021 fue el relativo a los reclamos por incumplimiento por parte de las empresas de turismo y de aeronavegación comercial. Durante 2021 -y como consecuencia de la pandemia Covid 19- se recibieron gran cantidad de reclamos vinculados a incumplimiento en reprogramaciones de viajes oportunamente suspendidos por motivos sanitarios.

Como así también se recibieron reclamos de operadores que ya se han retirado del país. Ejemplo: Avianca.

CMR Falabella – Banco Columbia

El cierre de la empresa Falabella en la ciudad de Rosario en el año 2021 trajo como consecuencia un gran número de reclamos y consultas iniciadas por la ciudadanía en relación a reclamos de deudas por parte del Banco Columbia en su carácter de continuador CMR Falabella.

En la mayoría de los casos se trataba de ciudadanos que no habían dejado saldo deudor alguno con la empresa saliente, siendo ilegítimas las deudas reclamadas. En virtud de ello, durante el año 2021 la Defensoría realizó gestiones con el Banco Columbia obteniendo respuestas por parte de la entidad, en su gran mayoría favorables al consumidor.

Usuarios de servicios públicos

Los servicios públicos han sido otra de las temáticas más trabajadas durante el 2021.

Audiencias Públicas

La Defensoría ha mantenido una activa participación en las Audiencias Públicas que se desarrollaron para determinar el valor del gas natural en el punto de ingreso al sistema de transporte y en la que se llevó adelante por el incremento de las tarifas de la Empresa Provincial de la Energía (EPE).

La Defensoría del Pueblo ha participado con voz en cada una de las audiencias de servicios públicos que se realizaron.

Servicios de Gas

En lo atinente al tema, la Defensoría recepcionó una presentación de la Asociación Civil Cámara de Gasistas, Sanitaristas y Servicios de la Construcción de Santo Tomé dirigida a Litoral Gas, en la cual se solicitaba que se faciliten las gestiones que los matriculados debían realizar al momento de presentar documentación en el contexto de las restricciones sanitarias que regían por la pandemia de Covid 19. La Defensoría convocó a sus representantes a una



reunión para anotar de las particularidades de la queja iniciada por los gasistas, y a partir de dicho encuentro se logró agilizar la respuesta de parte de Litoral Gas, que informó y recordó los canales presenciales y no presenciales que había dispuesto para cumplir con las recomendaciones sanitarias y asumió el compromiso de analizar la situación de los matriculados en aquellos casos en que la entrega de documentación se debiera realizar exclusivamente de forma presencial.

Servicios de aguas y saneamiento

Respecto a este tema, la Defensoría del Pueblo recibió a lo largo del período diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio de agua potable y cloacas, tales como: alta de presión en el suministro de agua, falta total del suministro de agua, roturas de cañerías, roturas de veredas, solicitudes de conexión del servicio de agua, solicitudes de conexión del servicio de cloacas, obstrucciones cloacales y trabajos inconclusos. En todos estos casos, la Defensoría realizó gestiones tanto con el prestador como con el organismo de control, manteniendo un diálogo permanente, tratando de agilizar los trámites para poder brindar una respuesta rápida y efectiva a los diversos reclamos formulados por los usuarios.



Con respecto a las consultas por desacuerdo en la facturación del servicio de agua potable, se han registrado ratificaciones por parte de la empresa al consumo facturado, por falta de mantenimiento de las instalaciones internas por parte de los usuarios, así como por el consumo realizado. En menor medida, se pueden destacar rectificaciones por parte del organismo de control (Enress) a las resoluciones de la empresa por la existencia de errores de carácter administrativo o por vulneraciones a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Por otra parte, en relación a las presentaciones recibidas por deudas contraídas con la empresa, se evacuaron inquietudes en materia de planes de pagos, refinanciación y prescripción de deudas, mermando las consultas por iniciación de acciones judiciales y cortes del servicio por falta de pago respecto de períodos anteriores. En todas ellas, la Defensoría del Pueblo asesoró a los ciudadanos o ciudadanas respecto de los pasos a seguir, realizando en la mayoría de los casos gestiones de facilitación tanto con el prestador del servicio como con el organismo de control. Debe destacarse que, con motivo de la pandemia de Covid 19, el prestador del servicio ha evitado el inicio de acciones judiciales y cortes de servicio.

También se recibieron diversas consultas respecto de cooperativas de servicios públicos domiciliarios en materia de suministro de agua potable. Las consultas en este punto derivan en problemas sobre la prestación del servicio, conexiones y desacuerdo en la facturación.

Servicios de energía eléctrica

Cabe señalar que la Empresa Provincial de la Energía sigue siendo uno de los mayores generadores de reclamos en materia servicios públicos. En este sentido, se reciben quejas relacionadas con cortes de servicio, variaciones de tensión, conexiones precarias y clandestinas, problemas en medidores, facturación y deuda, daños, hurtos y fraude.

La ciudadanía también realizó consultas acerca de las cooperativas de servicios públicos domiciliarios en materia de suministro de energía. Las consultas en este punto derivan en problemas sobre la prestación del servicio y desacuerdo en la facturación. En todos los casos se brindó a los ciudadanos o ciudadanas las herramientas necesarias para evacuar sus inquietudes, se asesora, se llevan adelante gestiones de buenos oficios y se realizan notas para presentar ante la empresa.

Servicios de telefonía móvil y fija

Los casos más consultados en el rubro **telefonía móvil** tuvieron que ver sobre todo con cuestiones legales relativas a las garantías de los teléfonos celulares, el incremento en el precio del servicio, la portabilidad numérica y reclamos de deudas cuyo origen era desconocido por los ciudadanos, entre otros temas.

Asimismo, se registraron situaciones en que las empresas exigían el pago de presuntas deudas, a través del envío de mensajes de texto, llamados telefónicos reiterados y/o correos provenientes de estudios de cobranzas. Desde la Defensoría se realizaron gestiones de buenos oficios solicitando a las mismas que informen respecto del origen de la deuda y, en su caso, proceda a ajustar a cero y otorgar un libre deuda.

Respecto al servicio de **telefonía fija**, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe instó, a través de un oficio, a la firma Telecom a subsanar la falta de prestación de servicios telefónicos e informáticos derivados del hurto de cables, a la vez que exhortó a los usuarios a denunciar esta situación ante la empresa a los fines de que puedan acceder al resarcimiento que según la legislación vigente le corresponde.

Asimismo, el organismo provincial envió notas al Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) y al Ministerio Público de Acusación de la provincia, exhortándolos a que informen las acciones hasta ahora emprendidas en pos de esclarecer tanto el delito de robo del cableado como las destinadas a contemplar la situación de los damnificados.

Derechos sociales

En materia de derechos sociales, los temas más consultados en la institución han tenido que ver con las diferentes 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.

ANSES. Los temas más abordados han sido: inconvenientes a la hora de solicitar turnos y para crear la clave de acceso a Mi Anses, reajustes de pensiones y jubilaciones, asignaciones familiares y asignaciones Universal por Hijo (AUH). Los reclamos por la demora en la resolución de trámites de jubilaciones y pensiones, y aportes previsionales, se abordan en conjunto con la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Pensiones y Jubilaciones. Con relación a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la provincia de Santa Fe se han trabajado reclamos como: trámites de jubilaciones ordinarias, demora en la resolución de expedientes (reajustes), pensiones por fallecimiento, retiros por invalidez y reclamos por la retención del impuesto a las ganancias.

Pensiones Ley 5110. Se recibieron reclamos por demoras en el otorgamiento de beneficios y presentaciones de ex soldados combatientes de Malvinas movilizados en continente quienes solicitaron se los incorpore en el beneficio previsto.

Caja de Agentes Civiles del Estado (Ley 13758). También se recibieron reclamos respecto de la mora en el cobro de retiros parciales y mora en el cobro por parte de los beneficiarios herederos.

Tarjeta Única de Ciudadanía y la Tarjeta Alimentar. Con respecto al otorgamiento de ayudas sociales, a través de las mencionadas Tarjetas se efectuaron gestiones ante el Ministerio de Desarrollo Social de la provincia y de la nación por inconvenientes con la entrega y el uso de la misma.

Identidad y ciudadanía

Bajo los conceptos de Identidad y Ciudadanía se encuentran englobados todos aquellos temas trabajados en la institución durante el 2021 vinculados con los atributos que caracterizan a las personas y la distinguen de los demás (identidad), como también de la expresión de pertenencia a una comunidad determinada (ciudadanía).

En este sentido, la Defensoría realizó gestiones tendientes a la obtención de actas de nacimientos, matrimonios y defunciones tanto ante el **Registro Civil de la provincia de Santa Fe**, como ante registros de otras provincias, a los fines de poner dicha documentación al alcance de la ciudadanía que no cuenta con recursos para ello. Estas actuaciones se han visto fortalecidas por la suscripción de un convenio de cooperación y colaboración, con el Registro Civil de la provincia con que tiene por objetivo de garantizar a la ciudadanía en situación de vulnerabilidad socioeconómica, su inscripción en el Registro Civil y la obtención de las actas de nacimiento, matrimonio y defunción.

Asimismo, se han trabajado temas relacionados con la **Dirección Nacional de Migraciones**, es decir, ciudadanos y ciudadanas santafesinos que tenían inconvenientes para el retorno al país, como también con las elecciones legislativas nacionales de 2021, en concreto, con la justificación del no voto.

Actuaciones por pedido de grupos de vecinos

Durante 2021 se recibieron numerosos planteos de distintos colectivos sobre diversas temáticas que fueron trabajadas por la institución y son expuestas a continuación, a excepción de las referentes a temáticas ambientales, enunciadas en el apartado correspondiente.

En este sentido, se recibió una presentación de representantes de **Padres Organizados de la provincia de Santa Fe** en la que expresaban preocupaciones con respecto a la educación de todos los niveles y reclamaban el retorno a la presencialidad plena, la revisión de protocolos, la apertura de los comedores escolares y la difusión de datos estadísticos sobre niñas, niños y adolescentes desvinculados del sistema educativo desde marzo de 2020. A partir de oficios y gestiones emprendidas ante el Ministerio de Educación se fue produciendo la actualización de protocolos y criterios en el marco de la pandemia. Al momento del cierre del informe se continúa trabajando sobre el tema.



En materia de inseguridad se recibieron presentaciones efectuadas **por vecinos y vecinas de la Comisaría N° 12 de la Ciudad de Santo Tomé**, a través de las cuales expusieron la grave situación que implicaba para los vecinos el exceso de reclusos alojados en la dependencia policial. Así como los numerosos hechos de inseguridad y fugas de detenidos. En virtud del planteo se remitieron oficios al Ministerio de Seguridad, solicitando su urgente intervención. También se ofició al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para verificar el estado de detención de los reclusos. Dichas gestiones han sido reiteradas y se encuentran pendientes de respuesta.

Se recibieron además reclamos de **vecinos de San José del Rincón** -concretamente, del barrio Villa California- por reiteradas situaciones de robos, y situaciones de extrema violencia sobre las personas en ocasión de esos asaltos. En este sentido, se solicitó mayor presencia policial y tareas de patrullajes preventivos.

También se reportaron numerosos casos de arrebatos callejeros y entraderas en la **zona de Guadalupe Norte en la ciudad de Santa Fe**. Se requirió mayores tareas de prevención en dicha zona. Asimismo, se recibió una presentación de la **Asociación Vecinal Siete Jefes** de la capital provincial, vinculada a severos hechos de inseguridad en zona denominada La Carbonilla que se encuentra en la vera de la ciclovía en terrenos del Ferrocarril General Belgrano. Esto motivó un urgente pedido de intervención de la Secretaría de Seguridad Pública a los fines de generar tareas de prevención. De la zona norte de la ciudad capital se recibieron reclamos de hechos de inseguridad en **Avenida Gorriti y Blas Parera**, más precisamente en un predio donde se practica fútbol de forma amateur y que, luego de los partidos, se generan robos en las viviendas de la zona, por lo que se solicitó mayor presencia policial durante esos eventos.

En las localidades de **Ángel Gallardo y Monte Vera** se recepcionaron casos de ingreso a viviendas durante horarios laborales de sus propietarios, con robos reiterados en varios inmuebles. Además, se solicitó la implementación de medidas de prevención de este tipo de delitos en dicha localidad.

La Defensoría también ha conducido reclamos vinculados con el **Mercado de Abastecedores de Frutas y Verduras de la ciudad de Santa Fe**, un reclamo colectivo por camino de acceso al distrito Alto Verde de Santa Fe y luminaria y estado de las calles de la ciudad capital.

Por último, en torno a la excesiva circulación de camiones para el ingreso y egreso a las terminales portuarias de **Timbúes, Puerto San Martín, San Lorenzo** planteada por un **grupo de vecinos**, se solicitaron informes a diferentes organismos del estado provincial y se mantuvieron reuniones con autoridades de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, de la Dirección de Planificación Estratégica, de la Dirección de Vialidad Nacional, de la CNRT, con los actores involucrados (autoridades de gobiernos locales, senadores, entidades gremiales y Cámara de Empresarios de San Lorenzo). La complejidad del caso requirió el abordaje colaborativo y se recurrió a la organización de varias mesas de diálogo. Luego de arribadas las conclusiones de estos procesos, se emitieron las resoluciones N° 290, 289, 288, 287 y 286.



Descentralización y atención en territorio

La Defensoría del Pueblo cuenta con Oficinas de Atención y Recepción de quejas, distribuidas a lo largo y ancho de la provincia, como así de dos Oficinas Móviles para alcanzar con la atención a la ciudadanía en el resto de las localidades.

Durante el 2021 continuaron con la atención en localidades del territorio y en barrios de las grandes ciudades.

Oficinas de Atención del interior

Con la apertura de las dependencias en San Cristóbal, Ceres, Esperanza y Sastre y Ortiz se ha completado durante el 2021 la presencia de la institución en la totalidad de los 19 departamentos con los que cuenta la provincia de Santa Fe, llegando así a contar con 37 Oficinas de Atención y recepción de la queja, distribuidas a lo largo y ancho de todo el territorio provincial.

Con la apertura de las dependencias en San Cristóbal, Ceres, Esperanza y Sastre y Ortiz se ha completado durante el 2021 la presencia de la institución en la totalidad de los 19 departamentos con los que cuenta la provincia de Santa Fe, llegando así a contar con 37 Oficinas de Atención y recepción de la queja, distribuidas a lo largo y ancho de todo el territorio provincial.

El 3 de enero de 2021 se puso en funciones el nuevo sistema de expedientes alojado en la nube, lo cual posibilita el acceso de todos los agentes y funcionarios en cualquier punto del territorio provincial, demostrado un sustancial avance en la modalidad de los procesos de gestión por sobre todo en aquellas Oficinas de Atención que se encuentran distantes de las sedes. Facilitando de esta manera el flujo de información bidireccional hacia y desde las oficinas centrales, como la agilización de los tramites para las y los ciudadanos.

Oficina Móvil

Debido a la pandemia de Covid 19 y las diferentes restricciones anunciadas por el gobierno nacional, el gobierno provincial y los gobiernos municipales y comunales para preservar la salud pública, la actividad presencial de la Oficina Móvil debió reducirse significativamente durante buena parte del período, especialmente entre los meses de marzo y agosto. Sin embargo, eso no impidió continuar con la atención al público tomando contacto con vecinos, municipios y comunas ya fuera mediante la vía telefónica o virtual.

Respecto de la atención presencial a la ciudadanía, la Oficina Móvil de la Defensoría del Pueblo visitó, apenas lo permitió la pandemia, las siguientes localidades: Alejandra, Arequito, Arroyo Seco, Capitán Bermúdez, Centeno, Colonia Teresa, Fighiera, Firmat, Fray Luis Beltrán, General Lagos, Maciel, Melincué, Monte Vera, Nelson, Pavón, Pérez, Peyrano, Pueblo Esther, Saladero Cabal, Sauce Viejo, Soldini y Villa Eloisa.

La mayor concentración de reclamos que abordó la Oficina Móvil giró en torno a: salud y discapacidad, seguridad social (ANSES), reclamos de competencia nacional, dificultades con el sistema bancario, conflictos familiares y asesoramiento por asuntos particulares.

En el caso de la ciudad de Santa Fe y, en conjunto con la Municipalidad de Santa Fe a partir de un convenio suscripto con ella, se llevaron adelante actividades en diferentes barrios de la ciudad. Asimismo, la Oficina Móvil fue convocada a participar de la feria agroecológica que se realiza en la Vecinal Candiotti sur todos los primeros miércoles de cada mes, y se sumó a partir del mes de noviembre. También fue convocado el dispositivo para estar presente en la carpa de salud intersectorial en Barrio Loyola, junto a trabajadores del Centro de Salud.

Presencia de la institución en la totalidad de los 19 departamentos

37 OFICINAS DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE LA QUEJA





La Oficina Móvil cumplió tareas logísticas en diferentes encuentros y reuniones tales como Venado Tuerto (conmemoración del día del árbol en el marco de la promoción del cuidado del medio ambiente), Pavón (reunión entre autoridades y vecinos en el marco al control del medio ambiente), Sastre (reunión con la intendenta en el marco de la inauguración de la nueva delegación de la institución), Villa La Ribera (reunión entre el Defensor del Pueblo con vecinos y funcionarios referentes de la localidad para tratar inconvenientes que se suscitan en la zona por el alto tránsito de camiones), Carcarañá (participación de la Defensoría del Pueblo en Expocarreras) y Rosario (actividades conmemorativas en la plaza Pringles por Día Internacional de la Mujer).

Preservación del patrimonio

La Defensoría, junto al Ministerio de Cultura de la provincia, trabajó en un relevamiento técnico-fotográfico del acervo patrimonial pictórico del Museo de Bellas Artes Rosa Galisteo de Rodríguez de la ciudad de Santa Fe. Junto al equipo interdisciplinario de ese espacio museológico se realizaron tareas como movilidad de obra, registro fotográfico, detección de trabajos de restauración y digitalización de las fichas de datos.

En relación a la labor diaria en la web del Museo Virtual de la Defensoría, Artefe, entre las acciones que tuvieron más relevancia dentro de la plataforma se destaca la asistencia a artistas, museos e instituciones culturales que se encuentran en el sitio con sus galerías virtuales, subiendo material nuevo y actualizando la base de datos, como también el trabajo en la agenda virtual, de acceso público dentro del sitio, donde diariamente se suben eventos, muestras, charlas, visitas guiadas, entre otros, a modo de establecer un calendario con la oferta cultural de cada municipio de la provincia. Asimismo, Artefe en Escena, título de los encuentros virtuales, tuvo como objetivo fomentar nuevas dinámicas de interacción y de participación, acercando al ciudadano, a través de canales virtuales y de manera multimedial, pequeños relatos que vengan a rememorar, conectar con la historia y la cultura de nuestra provincia. En uno de ellos se dialogó con los profesionales que trabajaron en la restauración y refuncionalización de los edificios adquiridos por la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Rosario.



También, se continuaron con los trabajos de relevamiento urbanístico de la capital provincial y de la ciudad de Rosario, tanto de edificios, plazas, estatuas, monumentos, entre otros casos, con el propósito de salvaguardar y poner en

valor el patrimonio cultural de los santafesinos. Esta acción, que se viene desarrollando desde el año 2020, es consolidada con un informe gráfico enviado a las intendencias de las ciudades de Santa Fe y Rosario.

En relación a reclamos de la ciudadanía llegados al área, se ha respondido solicitando:

- Un pedido de información sobre el proyecto Comunidades Organizadas lanzado por el Ministerio de Cultura de la provincia (período mayo-julio 2021). El mismo estaba destinado a colectivos y grupos culturales que, por la situación de pandemia, vieron interrumpidas sus actividades. En este marco, el espacio cultural MABA de Barrio Centenario de la ciudad de Santa Fe, que dentro de los talleres y actividades sustenta el proyecto “Arte y Discapacidad”, estimulando el encuentro del arte entre jóvenes con discapacidad y sin ella, manifestó haber sido oportunamente seleccionado. Sin embargo, en base a una consulta vía web, los resultados del concurso aludido no tendrían a la fecha rango resolutorio por parte del Ministerio, quedando inconcluso el acto en cuestión.

- A razón de la histórica bajante del río Paraná, desde la Dirección se solicitó al Ministerio de Cultura de la provincia medidas para resguardar los restos del antiguo Puerto de Colastiné Sur que emergieron en septiembre del año 2021. Se sugirieron acciones de resguardo in situ o bien trasladar aquellos restos, en la medida que sea factible, al Parque Arqueológico Santa Fe la Vieja, de Cayastá, acompañado con la señalética pertinente.

- Ante reclamos en la oficina de atención de San Javier se recepcionó una presentación de la ciudadanía, fundaciones y profesionales de diversas áreas e instituciones por los posibles daños que ocasionará la apertura de una nueva calle en San Javier sobre restos históricos y arqueológicos fundacionales de la localidad.

- Se elevó un pedido de informe dirigido al Ministerio de Cultura de la provincia sobre el incendio ocurrido el 31 de diciembre de 2021 en el Parque Arqueológico “Ruinas de Santa Fe la Vieja” en Cayastá, declarado Patrimonio Histórico de la Humanidad. Al momento del cierre de este informe no se habían recibido respuestas.

- Se realizó una observación a la Municipalidad de Rosario en relación al Museo Urbano Arte a la Vista sobre su estado de mantenimiento y conservación (efectos de la intemperie, reemplazo por publicidad y falta de iluminación, entre otros). El mismo, entendido como un museo social a cielo abierto, está compuesto de obras de eximios artistas visuales como Berni, Vanso, Gambartes, entre otros tantos destacados, democráticamente expuestos en diferentes muros de la ciudad.

- También se envió una nota a la Municipalidad de Rosario en relación al Patrimonio Urbano Industrial, concretamente, con respecto al edificio de la fábrica de Café Onkel, de calle San Juan 2756, famosa por su chimenea y estilo art déco y que fue destruido en julio pasado.

Por último, es de destacar que en el año 2019 se desarrolló a partir de un trabajo de investigación y recolección de material fotográfico y testimonios, Solar de los Tiempos: una reconstrucción virtual en 3D del casco histórico de la plaza 25 de mayo de la ciudad de Santa Fe. El mismo contó con el apoyo de UPCN y Banco Santa Fe, y se puede recorrer ingresando a la web de Artefe. Teniendo como marco y antecedente la producción anteriormente detallada, durante 2021 se continuó trabajando en complementar dicho trabajo de investigación y relevamiento documental con la implementación de cartelería en el entorno de la Plaza 25 de Mayo. Dicha señalética permite acceder, haciendo uso de la cámara del dispositivo y escaneando el código QR en los carteles, a imágenes históricas y a un texto descriptivo sobre los edificios históricos que se encuentran en los alrededores de la plaza.





Capítulo 2

Atención a **víctimas**

Atención a víctimas



En el Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se trabaja en pos de un acceso real al sistema de Justicia, y por una igualdad real en el ejercicio de los derechos de las personas víctimas de violencia mediante intervenciones como asesoramiento, acompañamiento y orientación especializada, activación de mecanismos establecidos normativamente y asistencia.

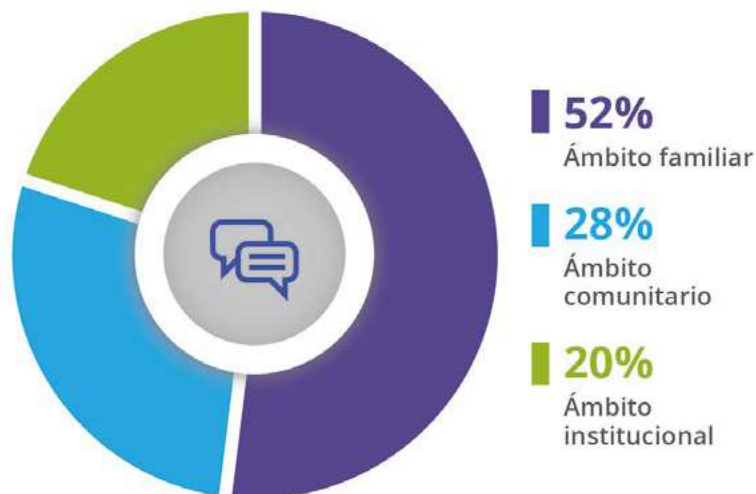
Es por eso que los y las profesionales que trabajan en el CAV realizan un abordaje integral, una escucha responsable e interdisciplinar, comprendiendo y revalorizando a la víctima, y dotándola, en la medida de lo posible, de saberes, herramientas y recursos para enfrentar la situación e intentar solucionar el caso que la llevó a solicitar la intervención en la institución.

En este sentido, todos los casos que se abordan son individual y colectivamente paradigmáticos y relevantes, puesto que se trata de situaciones de abuso sexual, violencias de género, maltratos familiares e institucionales hacia las personas adultas mayores, violencia y acoso laboral, violencia institucional, maltrato y abuso en las infancias, entre otros. Muchas de las personas víctimas de violencia continúan siendo atendidas interdisciplinariamente año a año.

En los casos que se clasifican como situaciones de violencia, predominan aquellos en que la violencia que se evidencia es, primero, psicológica, y luego, física. Asimismo, la violencia económica se presenta en la mayoría de los casos que se atienden relacionados con la cuota alimentaria, resultando preocupante el incremento de la violencia sexual en los casos abordados.

Cabe destacar además que el sistema informático diseñado para el CAV desde hace algunos años (Burgos) plantea tres ámbitos (familiar, institucional y comunitario) de los cuales se desprenden temas vinculados a violencias y delitos.

En este sentido, durante 2021, el 52 por ciento de los casos atendidos corresponde al ámbito familiar, el cual se instala una vez más como el principal escenario de las violencias denunciadas, mientras que el 28% correspondió al ámbito comunitario y el 20% al institucional.



La mayoría de los casos se vinculan con situaciones de violencia contra la mujer, problemas con instituciones de asistencia, personas con padecimiento de salud mental, problemas habitacionales y situación de calle, abusos sexuales y violencia contra personas adultas mayores, tanto en el ámbito familiar como institucional. En relación a estos últimos se abordaron con visitas de profesionales a instituciones de alojamiento e internación, a viviendas particulares con el objeto de tomar contacto directo con la persona adulta. En algunos casos se generaron presentaciones judiciales por violencia familiar, de género o institucional, con acompañamiento permanente a las víctimas.

En el ámbito comunitario e institucional, la problemática habitacional continúa siendo analizada con preocupación. Durante 2021 aumentaron los casos en los que las personas se encuentran en situación de calle, ante lo cual se han reforzado los enlaces con las áreas de promoción social en las diferentes zonas de la provincia.

Por otra parte, se ha advertido un aumento considerable de casos vinculados con problemáticas de salud mental, especialmente en lo que refiere a padecimientos mentales.



Durante el año también se continuó con las tareas de prevención y difusión de derechos tan necesarias para construir cambios culturales tendientes a la ampliación, el respeto y el efectivo ejercicio de los derechos de personas adultas mayores.

Asimismo, se ha trabajado en articulación con diferentes organismos del Estado y la sociedad civil, como: Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad y Ministerio de Trabajo de la Nación; Ministerio de Igualdad, Género y Diversidad; Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; Ministerio de Salud; Secretaría de Género y Derechos Humanos de la provincia; Unidad de Información y Atención a la víctima de violencia doméstica y de Género del Ministerio Público Fiscal; Centro de Asistencia Judicial; Dirección de Mujeres y Disidencias; y Área de Economía Social de la Municipalidad de Santa Fe.

En el marco de las tareas de prevención y difusión de derechos para construir cambios culturales tendientes a la ampliación, el respeto y el efectivo ejercicio de derechos -y a partir de una articulación del equipo social de PAMI-, se realizaron encuentros en los que se abordaron miradas y creencias sobre la vejez para desnaturalizar estereotipos, identificar los mitos que circulan alrededor del envejecimiento y las posibilidades y limitaciones, entre otros.

Por último, se continuó con la carga de información y provisión de la misma al RUVIM, Registro Único de situaciones de Violencia contra las Mujeres de la provincia de Santa Fe, dependiente del Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC).

Grupo de Mujeres

Durante 2021 los encuentros del Grupo de Mujeres -que se implementa de forma regular y sistemática desde el año 2013- se desarrollaron mediante modalidad virtual. 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.

Programa Potenciar Trabajo

Se trabajó en torno a las solicitudes del Programa Potenciar Trabajo, implementado por el Ministerio de Igualdad, Género y Diversidad de la provincia que tiene como población destinataria a las mujeres en situación de violencia por motivos de género.

Para esto se realizaron entrevistas virtuales y presenciales, se confeccionaron informes sociales, y se reunió la información necesaria para presentar ante esa repartición, que la elevó al organismo nacional pertinente para su evaluación.

Centro de prácticas, formación e intercambio

Se continuaron llevando adelante prácticas profesionales por parte de alumnas y alumnos de diferentes cursos de la carrera de Trabajo Social, dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral (FCJyS – UNL). La Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Santa Fe llevó a cabo sus prácticas preprofesionales y trabajo de campo en el CAV. Como consecuencia de la situación sanitaria, las pasantías se llevaron adelante con encuentros mixtos, virtuales y presenciales durante todo el año.

Mujeres sordas sin violencias

La iniciativa “Mujeres sordas sin violencias” continuó de manera ininterrumpida. Entre otras acciones, se sostuvieron los espacios de encuentro y reunión con la comisión de género de la Asociación de Sordos de Santa Fe, con el objetivo de generar estrategias de contención y acompañamiento, así como brindar la información pertinente frente a las condiciones del contexto.

Además, se actualizó el relevamiento de la situación de la población sorda (acceso a la información, acceso a beneficios y apoyos del gobierno nacional, relevamiento del abordaje de casos de violencia de género, entre otros), y se puso en marcha el protocolo de actuación para posibilitar las denuncias de situaciones de violencia de género a través de CAV con organismos de primer y segundo nivel, en coordinación con intérpretes de la comisión.

Taller de género y diversidad “Identificando mitos”

La propuesta surgió de la articulación del equipo social de PAMI y el Centro de Asistencia a la Víctima de Santa Fe como parte de un abordaje que tiene como objetivos revisar las miradas y creencias respecto a la vejez, desnaturalizar los estereotipos que históricamente se han asignado a las personas mayores y a esa etapa de la vida, identificar los mitos que circulan alrededor del envejecimiento, las posibilidades y limitaciones, en una sociedad capitalista y patriarcal. Así como intercambiar herramientas y técnicas que faciliten el trabajo grupal.

Los encuentros fueron realizados durante los meses de agosto, septiembre y octubre de manera virtual con modalidad taller y estuvieron destinados a operadores, talleristas y docentes que coordinan actividades en los diferentes Centros de Jubilados de Santa Fe y la regional de Pami.

Reunión con el procurador de la Corte Suprema de Justicia

Una de las acciones llevadas adelante desde la institución fue una reunión de trabajo con el procurador de la Corte Suprema de Justicia de la provincia de Santa Fe, Jorge Barraguirre.

Este encuentro tuvo por finalidad el abordaje de las perspectivas generales en la intervención y la articulación interinstitucional de la atención y asistencia victimológica a las personas en situación de violencia de género y diversidad. La reunión se articuló con el Centro de Acción Judicial (CAJ) y con las áreas de género de la provincia y la Municipalidad de Rosario, que también mantuvieron encuentros con el procurador.

25 de noviembre: Día Internacional de la Eliminación y Erradicación de la Violencia hacia las Mujeres y Disidencias

En el marco del 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación y Erradicación de la Violencia hacia las Mujeres y Disidencias, desde el CAV Santa Fe se realizaron talleres de expresión artística articulados con diversas instituciones (Asociación civil "Arroyito Seco", Municipalidad de San José del Rincón, Municipalidad de Santa Fe, Asociación Civil "Asorsafe", Asociación Civil "Casa Juan Diego" y Asociación Civil "Centro de Día Freyre") con el objetivo de sensibilizar y prevenir las violencias por motivos de género. El resultado de los mismos fue una compilación de textos producidos en forma voluntaria, para su edición, diseño y posterior publicación, que lleva por título "Relatos de mujeres sororas y resilientes", cuyo propósito fue la difusión y presentación en rondas de mujeres, talleres y otros espacios, comenzando en algunos distritos y localidades con quienes ya se estaba articulando abordajes y distintas líneas de trabajo en relación a las violencias.



Asimismo en Rosario, el CAV convocó a la ciudadanía en general a las acciones que se desarrollaron en la plaza Pringles (Córdoba y Paraguay). Estuvo presente el equipo de trabajo del Centro repartiendo folletos informativos a partir del relevamiento de las instituciones que intervienen como espacios de denuncia, consulta, asistencia, asesoramiento y acompañamiento en violencias de género. Participaron del evento Ro Waifem y Majo Clutet, del colectivo de mujeres músicas de la ciudad de Rosario.

Relevamiento Institucional

El proyecto de Relevamiento Institucional es una iniciativa dinámica que tiene como objetivo elaborar un mapa de los recursos asistenciales de la ciudad de Rosario, establecer un continuo intercambio interinstitucional y mutua colaboración para el cumplimiento de dicho propósito.

Las relaciones interinstitucionales establecidas y afianzadas de esta manera evitan el derrotero estéril de las personas por espacios que no pueden evacuar y asistir en las problemáticas planteadas, previniendo así procesos de revictimización. El conocimiento de los modos de abordaje, servicios que brindan y requisitos de admisión de las instituciones constituyen una herramienta de gran valor ya que aporta elementos que optimizan la labor respecto de la asistencia que se brinda a las víctimas.

Audiencias, mesas y jornadas

Los y las profesionales del CAV han participado activamente durante 2021 en la Mesa Interinstitucional para el Abordaje y Análisis de los Casos de Violencia Institucional, en las audiencias públicas de análisis de la Ley de Víctimas y, por último, de las jornadas nacionales del Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima de Delito.

Todas estas participaciones enriquecen el trabajo diario realizado por el Centro, sea para la generación de respuestas concretas a demandas individuales o grupales, como el fortalecimiento de los canales con otras instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad civil.

Violencia laboral

En materia de violencia laboral, se brindó atención, asesoramiento, intervención y seguimiento de denuncias y presentaciones en casos de violencia laboral, así como un acompañamiento a víctimas y testigos involucrados en expedientes iniciados en el CAV.

Es de destacar el incremento en las atenciones y recepciones de denuncias por violencia laboral en el ámbito público. En cuanto al ámbito privado, se continúa articulando el trabajo 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.

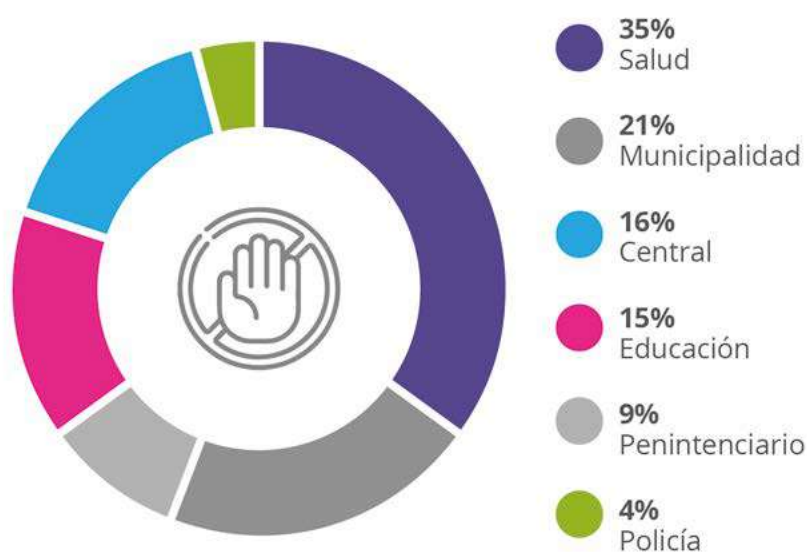
Por otra parte, es de considerar el trabajo realizado desde la institución en materia de difusión, generación de redes y atención que han permitido que la ciudadanía se referencie frente a la violencia laboral en esta Defensoría.

Asimismo, es de destacar la creación, en el mes de noviembre de 2021, de la Mesa Intersectorial para la Implementación del Convenio 190 de la OIT. La misma se constituyó luego de varios encuentros y reuniones coordinadas por la Red Sindical de Ambientes de Trabajo Libres de Violencia y con el equipo de promoción de Empleo Digno del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Santa Fe. La Defensoría del Pueblo de Santa participó activamente en la suscripción del documento y trabajó en articulación con la Mesa Intersectorial.

Por último, en la sede Santa Fe, se elaboró un informe estadístico de los últimos 5 años sobre datos del área en violencia laboral que permite poner de manifiesto la labor desarrollada y las situaciones abordadas.

El cual da cuenta que de los 394 expedientes iniciados en el período 2017- 2021, se encuentran activos 210 casos, representando un 53 por ciento. Los demás fueron archivados. De los cuales 90 corresponden al 2021.

Dichos expedientes provienen principalmente de personas que residen en la ciudad de Santa Fe (77%) y de otras localidades de la provincia se registró un 23%. La posibilidad de realizar las consultas, denuncias o presentaciones vía virtual ha permitido la ampliación de la atención. Además del contacto directo con las víctimas, se recibieron derivaciones de las Delegaciones de la Defensoría.



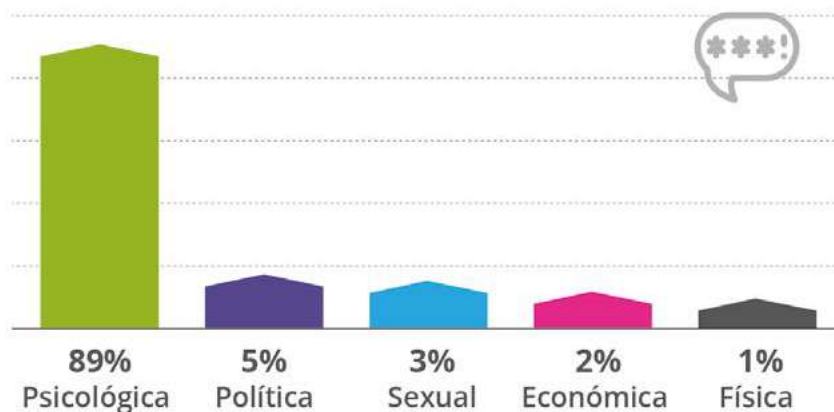
Desglosando los datos de los casos ingresados en 2021, se puede ver que el 95% proviene del ámbito público. A continuación se presentan los sectores: Salud 35% - Municipalidad 21% - Penitenciario 9% - Educación 15% - Administración Central 16% - Policía 4%.

En cuanto a las personas que realizaron denuncias el 77% se encuentran en Planta Permanente. La precariedad de la situación laboral, cuando responde a otras figuras laborales (pasante, contratado, monotributista u otras) dificulta la toma de decisión sobre la realización de la denuncia por violencia laboral.

Otro dato a enfatizar es que el 81% de las personas que fueron denunciadas tiene una jerarquía superior a la de la víctima.

Destacamos dentro de este análisis, el corte que incluye los datos con perspectiva de género, ya que se entiende como fundamental para pensar políticas públicas que tiendan a minimizar la presencia de situaciones violentas en el trabajo. Se destaca también que del total de las denuncias recibidas el 24% es por razones de género.

- **Víctimas:** Mujeres 70% / Varones 30%
- **Denunciados/as:** Mujeres 40% / Varones 30% / S/D 30%



La violencia laboral se expresa en diferentes modalidades, se registraron las siguientes: Psicológica 89% - Física 1% - Sexual 3% - Política 5% - Económica 2%.

Del análisis surge que casi la totalidad de casos (89%) tiene un impacto en el plano psicológico y luego se combina con las otras modalidades.

Según la normativa que rige nuestras intervenciones en Violencia Laboral, la ley 10.396 y la 12.434 acompañada por la ley 13.348, al recibir la denuncia de violencia laboral se remite oficio y, en caso de no recibir respuestas, este se reitera.

De la totalidad (50) de oficios enviados se recibieron: 5 respuestas y se realizaron 6 reiteraciones de denuncias. Obteniendo así solo un 10% de respuestas a los oficios enviados.

Finalmente, el dato de la cantidad de oficios no se corresponde con la totalidad de casos atendidos, por diversos motivos. Algunos de ellos fueron: no todos los casos llegan a denunciarse, no todos los casos corresponden a situaciones de violencia laboral, los casos provienen del ámbito privado y otras situaciones son consultas.



Capítulo 3

Resolución de **conflictos**

Resolución de conflictos

En los centros de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo se abordan y tratan de solucionar conflictos de diversa índole, por vía del acuerdo, a través de las facilitaciones y mediaciones. Los mismos van desde aquellos de naturaleza familiar hasta de índole penal, e inclusive situaciones enmarcadas en la teoría del conflicto que no están tipificadas en la legislación.

Con relación a las actuaciones llevadas adelante, los temas han sido consumo, locaciones, familia, vecinos, salud, daños y perjuicios, medio ambiente, patrimoniales, inmuebles, vivienda, consorcio, discriminación, contratos, penales e institucional, entre otros. Podemos destacar entre todos ellos particularmente la gran afluencia de casos de conflictos familiares, entre vecinos y relacionados con locaciones urbanas, esto último a partir de la puesta en vigencia de la nueva Ley de Alquileres. Así como, por otro lado, se considera de relevancia la incursión en conflictos multipartes en temas ambientales.

De todas ellas, 519 fueron gestiones con acuerdo, 249 sin acuerdo, mientras que 79 se encuentran aún en curso.



FACILITACIONES

Durante el período en cuestión las facilitaciones telefónicas y virtuales fueron una herramienta fundamental para la resolución pacífica de conflictos, en particular durante los primeros meses del año, en los que la situación sanitaria dificultó las actividades presenciales.

Aún así, bajo la modalidad a distancia, no se ha dejado de atender al público en ningún momento y se intervino en numerosas tareas de asesoramientos, gestiones y facilitaciones de forma telefónica y virtual. A partir de agosto se pudieron retomar las actividades presenciales.

Es posible destacar la gran afluencia de casos de conflictos familiares, entre vecinos y relacionados con locaciones urbanas (vinculados a la puesta en vigencia de la nueva Ley de Alquileres) y en temas ambientales.

MEDIACIONES

Una vez que volvió a estar permitida la presencialidad se retomaron las mediaciones en las oficinas, pero además, en virtud de la aceptación de los procedimientos virtuales por parte de la ciudadanía, se continuó recurriendo a ese mecanismo -aún entre participantes de la misma localidad- con lo que se evitó el traslado hasta la sede del Centro de Mediación de las partes, con el consiguiente ahorro de tiempo y dinero.

Pueden destacarse las siguientes mediaciones presenciales:

- **Socio-ambiental:** En este proceso tomaron parte dos ONG ambientalistas, una universidad pública, la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe y la Dirección de Medio Ambiente Provincial. La temática abordada versó sobre la construcción de un aula de la universidad cercano a una reserva ecológica. Las partes solicitantes temían sobre el impacto de la obra en la zona protegida. Se trabajó en varias reuniones, se lograron sendas legitimaciones entre las partes, intercambiaron ideas, se consiguió bajar la conflictividad social y, prima facie, se resolvió dar por finalizada la mediación, dejando abierto el camino del diálogo. (Rosario) “la intervención en curso referida a un conflicto ambiental multi parte”.

- **Participación ciudadana:** Un grupo de vecinos, en representación de un tradicional barrio de la ciudad de Santa Fe solicitó una mediación para tratar temas relativos a la construcción de viviendas, cocheras y un aula para una universidad de la ciudad de Santa Fe. Al espacio de mediación se convocó a la Dirección de Vivienda de la provincia, la Universidad en cuestión, la Municipalidad de Santa Fe, empresas de servicios públicos. Los vecinos plantearon la necesidad de la participación ciudadana en la toma de decisión sobre la realización de obras estatales con impacto en la ciudadanía. Se llevaron a cabo varias reuniones y se logró la pacificación social y la legitimación entre las partes, se aclararon temas relativos a la futura prestaciones de servicios, se acordó cerrar la mediación, quedando abierto el diálogo entre las partes.

- **Comercial:** Se trabajó sobre los inconvenientes de usuarios en un conocido mercado de productos de la zona. Los mismos versan sobre los momentos de cargar y descargar mercaderías y en los avatares de inseguridad que relatan los camioneros que llegan desde lejos en horarios en los que el mercado está cerrado. La participación en la mesa de diálogos fue plural, además de algunos representantes de los usuarios compradores y camioneros, participaron el presidente y vicepresidente de la institución, la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe y el área de seguridad de la Provincia. Se realizaron concesiones y legitimaciones y quedó abierto el diálogo.

- **Obra Pública:** En virtud de la realización de una obra pública, algunos vecinos de la zona norte de la ciudad de Santa Fe consultaron sobre la posibilidad de realizar mediación para dialogar sobre inconvenientes de grietas, desplazamientos de veredas y otras afectaciones a casas y negocios de particulares. De las distintas reuniones participaron vecinos de la zona, la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe y la Dirección de Obras Públicas de la Provincia. Se logró la legitimación entre partes y se encuentra en curso.

ACTIVIDADES DE GESTIÓN

Se llevaron adelante dos talleres presenciales: uno con el Registro de Mediadores Comunitarios y Practicantes Mediadores y otro en la localidad de Ceres, a fin de promover la mediación comunitaria.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe dictó resoluciones operativas que posibilitaron la realización de mediaciones virtuales o mixtas, que resultaron fundamentales para ofrecer respuestas a quienes acudieron a la institución en momentos en los cuales las medidas sanitarias generaron dificultades para la convivencia y la tramitación de los conflictos.

Durante el año 2021 la institución inició gestiones a los efectos de que el Centro de Mediación vuelva a constituirse en Entidad Formadora en Mediación.





Capítulo 4

Gestión de **la institución**

Gestión de la institución

En el capítulo Gestión de la Institución se da cuenta de todos aquellos temas relacionados con las tareas que realizó la Defensoría más allá de su ámbito de competencia y en estrecha vinculación con la labor diaria de atención de problemas y reclamos de la ciudadanía.

Se contemplan, además, en este apartado las Resoluciones dictadas por el organismo, la suscripción de diferentes Convenios de colaboración, las capacitaciones llevadas adelante para la comunidad, las acciones de formación para el personal de la institución, el trabajo con organizaciones sociales y organismos internacionales, como así también todo lo relacionado con trámites internos del organismo.

Capacitaciones internas

Durante el año en cuestión, el personal de la Defensoría realizó diversas actividades de formación y capacitación tendientes a buscar mejorar las respuestas institucionales y a brindar a la ciudadanía más y mejores respuestas.

En primera instancia, es de destacar que las autoridades y agentes de la Defensoría del Pueblo realizaron la capacitación en género de conformidad con lo establecido por la **Ley Micaela**. La capacitación fue dictada por el Ministerio de Igualdad, Género y Diversidad de la provincia, órgano de aplicación de la referida ley en nuestra jurisdicción, y las certificaciones de quienes completaron la actividad fueron agregadas a sus legajos.

El personal también se capacitó para poder brindar más y mejores asesoramientos y respuestas a asociaciones civiles y fundaciones y para acompañar y colaborar con estas organizaciones en sus **trámites formales** ante la Inspección General de Personas Jurídicas, y recibió una capacitación en materia de **Parto Respetado** a cargo de la organización Las Casildas.





También se efectuó una actividad en materia de **Cibercrimen**, formación que estuvo a cargo de la Policía Federal Argentina, a través de la oficina de Innovación y Desarrollo.

En materia de **planes de ahorro** para compra de autos, los agentes de la institución recibieron una capacitación a cargo de la Dirección de Consumidores y Administrados de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

En otro orden, durante 2021 se llevaron adelante los primeros **encuentros regionales de oficinas de atención** de zona sur y zona norte de la Defensoría del Pueblo que tuvieron como objetivo intercambiar experiencias de trabajo y reflexionar sobre el futuro, así como recibir una capacitación en materia de atención al público, gestión primaria de los conflictos y sobre el sistema de gestión de expedientes.

En el mes de octubre, se llevó adelante un **taller sobre Derechos Humanos y prácticas restaurativas** en la oficina de atención de San Javier que contó con la participación de más de 40 personas, referentes territoriales en su mayoría jóvenes y mujeres.

Por último, y con el objetivo de desarrollar y promover la formación, actualización y perfeccionamiento de los recursos humanos que se desempeñan dentro del estado desde una perspectiva de género y derechos, innovación pública y agilidad institucional, la Defensoría del Pueblo creó para tal fin el **Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública** (Resolución N° 346/21).

Encuentros virtuales y capacitaciones para la comunidad

La Defensoría del Pueblo organizó y llevó adelante durante 2021 congresos, conferencias, conversatorios, webinarios y diferentes encuentros virtuales sobre diversas temáticas de relevancia:

- Congreso Internacional sobre Democracia. Los defensores del Pueblo de la provincia de Santa Fe a/c, Gabriel Savino y Jorge Henn, encabezaron los paneles del XIV Congreso Nacional y VII Internacional sobre Democracia de la jornada dedicada a las Defensorías del Pueblo, que se desarrolló en la sede de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Rosario (UNR). En este marco se realizaron diferentes actividades:

Los defensores del Pueblo a cargo y la defensora de Niñas, Niños y Adolescentes expusieron diferentes mecanismos de monitoreo y evaluación de políticas públicas utilizados por la Defensoría: Informes de Universidades, Observatorios y Laboratorios.

Se desarrolló la mesa “Defensores del Pueblo de la República Argentina. El Ombudsman ante los nuevos desafíos democráticos de la pospandemia”. En un formato de debate e intercambio, participaron de ella, además de Savino,

Henn, Colombo y Rins, Augusto Jordan Rodas Andrade, procurador de los Derechos Humanos de la República de Guatemala, presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO); Lionel Suárez, defensor del Pueblo de Santiago del Estero y presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra); Carlos Constenla, presidente Emérito del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO); Tomás Dadic y Soledad Patane por la Defensoría del Pueblo de la Nación; Bernardo Voloj, defensor del Pueblo de Chaco; Marcia López y Cecilia Pautasso por la Defensoría del Pueblo de Paraná y Nora Aurora Cader, de la Defensoría del Pueblo de Viedma.

Evento Especial: NASA Space Apps Challenge. Actividad coordinada por la NASA y en el marco del cual se incentivó el desarrollo de la investigación espacial desde varios aspectos, tanto técnicos como humanos. La sede Rosario de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe fue anfitriona del evento que se desarrolló de forma mixta, virtual y presencial.

Conmemoración del Día Internacional de la Mujer. Webinar “Vivencias y trayectorias de mujeres en diferentes espacios de la sociedad”



Ciclo de Conversatorios sobre Economía Social y Solidaria: “ Miradas desde la Economía social y solidaria en la lucha contra el hambre”.

El III° Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa, que contó con numerosos expositores de prestigio internacional y con la participación de más de 4400 inscriptos. En este mismo, profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima presentaron las experiencias del Grupo de Mujeres para Prevenir la violencia de Género y la campaña Animate, para prevenir el abuso sexual infantil.

Reflexiones sobre prácticas restaurativas y la Cultura de Paz: presentación de la versión impresa del libro “Justicia Restaurativa: aportes y reflexiones sobre el campo restaurativo y la cultura de paz”.

Jornada provincial de Aplicación del Convenio de la 190 de la OIT

Taller para visibilizar discursos de odio en las redes sociales, organizada por la Defensoría del Pueblo junto a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y a la ONG Faro Digital destinado a capacitar a las personas para identificar discursos de odio en redes sociales y tomar acciones que permitan frenarlo

Taller digital para concientizar y cuidar a los niños del abuso en Internet

Taller para aprender a detectar y actuar frente a la violencia de género digital

Taller virtual para brindar herramientas tendientes a prevenir la desinformación (“Fake news”)

Seminario virtual: “Eliminar las barreras digitales” y organizado en conjunto con la Fundación itgrarte.

Seminario sobre la situación actual de los planes de ahorro

Conferencia sobre Siembra de Nubes, método natural para combatir el cambio climático. El evento virtual junto al representante de Nasa Space App Challenge en Argentina y al presidente de Proyecto Petrel.

Conversatorio sobre el rol del trabajo social en el campo de las violencias por motivos de género con la participación de estudiantes de 4to año de Trabajo Social de la FCJyS de la UNL.

Conversatorio: Nueva Ley de Alquileres: Guía útil para quienes alquilan

Presentación de la versión en inglés del libro Políticas Públicas y Economía Social y Solidaria

Presentación de la Actualización de la Guía de Respuestas Inclusivas en un contexto local sobre Lineamientos de la OEA

Participación en la disertación en el Encuentro Binacional México – Argentina “La discapacidad desde una mirada social y cultural”, organizado por la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco, México y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

Participación de la Cumbre Climática de las Juventudes

Participación en la presentación del “Relevamiento Situacional de las Cooperativas de Trabajo que harán junto a la UNL y ECEA”

Publicaciones

A las actividades de atención diaria que realiza la Defensoría, también se suma la elaboración de diferentes materiales de investigación y de promoción de derechos relacionados con las temáticas que trabaja. En el período que corresponde al presente informe, las piezas comunicacionales publicadas por la institución fueron las siguientes:

- **Relatos de Mujeres, Sororas y Resilientes:** es una publicación que surge de una propuesta en el marco del trabajo grupal con mujeres en situación de violencia de género del Centro de Asistencia a la Víctima (CAV), de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, invitando a sus participantes a elaborar mensajes que resuenen en sí mismos y puedan trasladarse a otras mujeres, iniciativa pensada para conmemorar el 25 de noviembre, Día internacional contra las violencias por motivos de género.

- **Justicia Restaurativa:** aportes y reflexiones sobre el campo restaurativo y la cultura de paz: es una publicación inédita en su campo que contiene 37 artículos de 45 especialistas de 12 países de todo el mundo sobre la base de las exposiciones realizadas en los congresos latinoamericanos de Justicia Restaurativa, realizados por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Defensoría General de Lomas de Zamora junto con otras instituciones de América Latina.

- **Progresos y Desafíos II - Evaluación de avances de los derechos en la provincia de Santa Fe:** alimentación, trabajo y medio ambiente: es un trabajo realizado por el Equipo de Evaluación en Políticas Sociales y Derechos Humanos sobre tres problemáticas que afectan en un sentido global a las posibilidades de construir una sociedad más justa e inclusiva: el derecho a la alimentación adecuada, el derecho al trabajo y el derecho a un medio ambiente sano; presentando como innovación, pionera en el país y la región, la utilización de indicadores de derechos humanos para la medición de avances en los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales en la provincia de Santa Fe. El material es la segunda parte de un trabajo que comenzó el año anterior.



• **Public Policies and Social and Solidarity Economy:** es un documento que surge a raíz del Convenio Marco de Cooperación suscrito entre la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y la Universidad Nacional del Litoral en septiembre de 2017, que tiene como objetivo producir un seguimiento periódico de informes sobre Políticas Públicas (tanto nacionales como provinciales y municipales) vinculadas a la Economía Social y Solidaria (ESS), desde la perspectiva de los Derechos Humanos.

• **Dossier de actualización de la “Guía de respuestas inclusivas en un contexto local” según lineamientos de la Guía Práctica de la OEA:** es un trabajo realizado por el equipo de profesionales de las diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en colaboración con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, que tiene el objetivo de poner al alcance de todas las personas las indicaciones, recomendaciones y lineamientos señalados por organismos nacionales e internacionales de derechos humanos, como también la aplicación de las medidas dispuestas por los órganos ejecutivos y otros organismos competentes, en relación a los derechos de los grupos vulnerables en el marco de la pandemia Covid - 19.

• **El registro como medio y modo de problematizar la intervención en violencia de género:** es una publicación realizada por personal del Centro de Asistencia a la Víctima de la sede Santa Fe (Carolina Asensio y Silvia Nadalich), que pretende dar cuenta de las intervenciones en el campo de la violencia de género llevadas a cabo por el equipo interdisciplinario de la institución (abogadas/os, trabajadores sociales y psicólogas/os). El artículo fue publicado en la revista digital “Trayectoria Colectiva” del Colegio Profesional de Asistentes Sociales de la 1° Circunscripción.

Convenios

Durante 2021 la Defensoría del Pueblo ha celebrado varios convenios con diversas instituciones y organizaciones buscando a partir de ellos optimizar el cumplimiento de sus funciones y objetivos.

Convenio con la Fundación Emperador para mejorar la atención de los electrodependientes y promover sus derechos.

Convenio con la Universidad Nacional de Rosario para crear una Cátedra Libre de Defensoría del Pueblo y para desarrollar investigaciones en torno a dicho organismo provincial.

Convenio con la Fundación Itgrarte para trabajar en pos de la accesibilidad para personas con discapacidad, para establecer mecanismos ágiles para la protección y promoción de sus derechos.

Convenio de cooperación institucional con el Círculo Social y Deportivo de Sordos para trabajar en la educación y concientización en torno a las personas hipoacúsicas.

Convenio con el Registro Civil de la provincia de Santa Fe para establecer canales institucionales de cooperación tendientes a brindar respuestas ágiles a la ciudadanía.

Convenio con la Red Argentina de Municipios frente al Cambio Climático que formaliza el trabajo colaborativo que desarrollan ambas instituciones en torno a la problemática del cambio climático y el cuidado del ambiente.

Convenio con la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario que posibilita la realización de prácticas profesionales por parte de estudiantes de la carrera de abogacía en la institución.





Convenio de colaboración institucional con la Asociación Civil Casa de la Pax Cultura.

Convenio Marco de Cooperación con la Municipalidad de Sastre y Ortiz – Oficina de Atención y Mesa de Entradas.

Convenio Marco de Cooperación con la Defensoría del Pueblo de la Municipalidad de Viedma.

Convenio Marco de Cooperación con el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo.

Convenio Marco de Cooperación con la Fundación Hábitat y Desarrollo.

Convenio con la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe.



Resoluciones y disposiciones

Durante el año 2021 la defensoría emitió 378 resoluciones y 200 disposiciones de cierre. Del análisis de las resoluciones se desprende que: 302 refieren a trámites administrativos vinculados al personal (licencias, contratos, subrogancias, concursos) y a cuestiones de funcionamiento de la institución (alquileres, licitaciones, compras, etc.), 53 son de recomendación, 15 aprueban convenios con otros organismos e instituciones, y 8 refieren a cuestiones de adhesión, declaración de interés y lenguaje inclusivo, entre otros.

• Resoluciones de Recomendación

La resoluciones de Recomendación se detallan a continuación y pueden consultarse ingresando a www.defensoriasantafe.gob.ar/resoluciones

Resoluciones N° 057/21, 058/21, 068/21, 069/21, 070/21, 071/21, 072/21, 073/2, 074/21, 075/21, 076/21, 077/21, 078/21, 079/21, 080/21, N°128/21, N°157/21, N° 229/21, – Solicita a la Empresa Provincial de la Energía dé respuesta a oficios.

Resoluciones N° 059/21, N° 067/21, 108/21, N° 281/21, N° 327/21, N° 328/21, N° 329/21, N° 330/21- Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía.

Resolución N° 065/21 -Recomendación al Consejo Profesional de Ciencias Económicas Cámara II.

Resolución N° 066/21 - Recomendación a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo.

Resolución N° 094-21 – Recomendación al ENRESS s/ control de la calidad del agua que consumen los habitantes de la ciudad de Santo Tomé.

Resolución N°103/21 -Recomendación a la Agencia Provincial de Seguridad Vial.

Resolución N°107/21 -Recomendación a la Secretaría Legal y Técnica Ministerio de Gobierno, Justicia, Derechos Humanos.

Resolución N°110/2, N°111/21, N°153/21, N°162/21 –Incumplimiento del Deber de Colaboración de la Dirección Provincial del IAPOS.

Resolución N° 156/21 - Sugerir a la Secretaría de Recursos Hídricos – Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat - brinde respuesta a los peticionantes.

Resolución N°158/21, N°159/21 - Solicita a la Secretaría de Recursos Hídricos – Ministerio Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat - de respuesta a oficios.

Resolución N°161/21 – Incumplimiento del Deber de Colaboración - Dirección Provincial de Recursos y Servicios del Ministerio de Educación.

Resolución N°163/21 – Incumplimiento del Deber de Colaboración - Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Santa Fe.

Resolución N° 164/21 – Recomendar al Ministerio del Salud de la Provincia que inste la Reglamentación de la Ley provincial N° 13.892 de “Cuidado Integral de la Salud de las Personas con Enfermedades Poco Frecuentes”.

Resolución N° 228/21-Solicita al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático dé respuesta a oficios.

Resolución N° 266/21 - s/ Recomendación a Aguas Santafesinas S.A y requerimiento a ENRESS ante contingencias en la provisión del servicio de agua potable en B° Candiotti Sur de la ciudad de Santa Fe.

Resolución N° 279/21 - Recomendación a la Inspección General de Personas Jurídicas.

Resolución N° 286/21 - Recomendación al señor Gobernador – Problemática en Timbúes y zona.

Resolución N° 287/21 - Recomendación al Ministerio de Economía – Problemática en Timbúes y zona.

Resolución N° 288/21 - Recomendación a las Cámaras Legislativas - Problemática en Timbúes y zona.

Resolución N° 289/21 - Recomendación al Ministerio de Transporte de la Nación- Problemática en Timbúes y zona.

Resolución N° 290/21 - Recomendación al Presidente de la Nación - Problemática en Timbúes y zona.

Resolución N° 326/21 - Incumplimiento del Deber de Colaboración - Subsecretario Legal y de Coordinación del Ministerio de Economía de la Provincia de Santa Fe.

Resolución N° 335/21 - Incumplimiento del Deber de Colaboración - Subsecretario de Planificación y Gestión del Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat.

Resolución N° 336/21 - Incumplimiento del Deber de Colaboración - Ministra de Medio Ambiente y Cambio Climático de la Provincia de Santa Fe.

Resolución N° 337/21 – Incumplimiento del Deber de Colaboración Secretario de Gobierno del Ministerio de Go-

bierno, Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe.

• **Resoluciones aprobando convenios (15)**

- 1- Resolución N° 061/21 Convenio Marco de Cooperación con la Fundación Emperador.
- 2- Resolución N° 097/21 Convenio sobre Prácticas Pre-Profesionales con la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario.
- 3- Resolución N° 109/21 - Convenio Marco de Colaboración con la Asociación Civil Casa de la Pax Cultura.
- 4- Resolución N° 165/21 - Convenio Marco de Cooperación con la Municipalidad de Ceres.
- 5- Resolución N° 194/21 - Convenio Específico con la Universidad Nacional de Rosario - Creación de una Cátedra Libre de la Defensoría del Pueblo.
- 6- Resolución N° 235/21 - Convenio Asociación Civil de Sordos Rosario.
- 7- Resolución N° 236/21 - Convenio con Fundación Itgrarte.
- 8- Resolución N°242-21 - Convenio Facultad de Ciencias Políticas, Escuela de Trabajo Social y Defensoría de Niñas, niños y adolescentes.
- 9- Resolución N° 283-21 - Convenio Marco de Cooperación y Colaboración con la Subsecretaría de Registros sobre Personas Humanas y Jurídicas y la Dirección del Registro Civil de la provincia de Santa Fe.
- 10- Resolución N° 284/21 - Convenio Marco de Cooperación con la Municipalidad de Sastre y Ortiz.
- 11-Resolución N° 310/21 Convenio Marco de Cooperación con la Red Argentina de Municipios frente al Cambio Climático.
- 12- Resolución N° 334/21 Convenio Marco de Cooperación con la Defensoría del Pueblo de la Municipalidad de Viedma.
- 13- Resolución N° 342/21 Convenio Marco de Cooperación con el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo.
- 14- Resolución N° 343/21 Convenio Específico de Cooperación con el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo.
- 15- Resolución N° 358/21 Convenio Marco de Cooperación con la Fundación Hábitat y Desarrollo.

• **Otras resoluciones (8)**

- 1- Resolución N° 055/21 – Adhesión al paro internacional de mujeres y las reivindicaciones del movimiento de mujeres.
- 2- Resolución N° 060/21 - Declaración de Interés el Primer Foro Internacional de Igualdad de Género.
- 3- Resolución N° 137/21 – Creación de la Comisión Empresa y Derechos Humanos.
- 4- Resolución N° 0149/21 – Formación de Facilitadores en Procesos Restaurativos.
- 5- Resolución N° 152/21 - Declaración de Interés la implementación de programas, acciones y políticas restaurativas.

6- Resolución N° 195/21 - Incorporación del Lenguaje inclusivo en la Defensoría del Pueblo.

7- Resolución N° 346/21 - Creación del Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública.

8- Resolución N° 311/21 – Remitir a las Honorables Cámaras de Diputados y Senadores de la Provincia de Santa Fe, el proyecto de ley tendiente a la modificación de la Ley Provincial N° 12.818.

Comunicación Estratégica

En el marco de las acciones de comunicación emprendidas desde la institución, se realizó la labor diaria de generación de contenidos sobre las acciones, resoluciones y actividades llevadas a cabo por la Defensoría. En este sentido, se redactaron comunicados, tomaron fotografías, grabaron videos y generaron piezas gráficas y audiovisuales que luego fueron subidas al sitio web institucional (www.defensoriasantafe.gob.ar), y a las cuentas de Twitter, Facebook, Youtube y Google Negocio. También todos los materiales fueron enviados a medios y periodistas de la provincia de Santa Fe a través de un sistema de envío masivo.

Se gestionaron las redes sociales y el sitio web del organismo, el cual comenzó una etapa de rediseño que se encuentra en fase final al momento de escribir este informe. El interés despertado por las temáticas abordadas por la Defensoría llevó a que los distintos programas de radio, televisión, diarios, medios escritos y electrónicos solicitaran entrevistas con los voceros asignados para cada una de ellas, logrando una sostenida presencia del organismo en los medios de comunicación.

Asimismo, y con motivo de los 30 años de funcionamiento de este organismo, se realizaron modificaciones al logotipo institucional. En contacto con las distintas direcciones de la institución, fueron respondidos requerimientos de generación de diferentes materiales, tales como folletos, flyers, recursoros o piezas audiovisuales. También se brindó asesoramiento técnico en los casos en que fue requerido.

La información generada desde la Defensoría ha sido publicada en diversos medios de comunicación de todo el territorio provincial. Los comunicados de prensa tienen una muy buena recepción entre periodistas y medios de comunicación, logrando una importante tasa de coberturas, de acuerdo a los reportes del sistema de envíos.

También se cumplieron tareas organizativas en lo tecnológico y apoyo logístico respecto de eventos virtuales, a saber: la comunicación de las coordenadas para los encuentros a través de la plataforma Zoom o de otras, seguimiento de las disertaciones, elaboración de los correspondientes partes de prensa, con el registro fotográfico pertinente y el posterior diseño, redacción y concreción de los certificados de asistencia correspondiente, si el encuentro así lo ameritaba, y posterior envío.

Relaciones Institucionales

Se abordaron las tareas de extensión, ceremonial y protocolo. En este sentido, se organizaron actividades que implicaron la presencia institucional tanto de sus autoridades como así también del personal del organismo. En virtud de ello se llevó adelante el armado de los actos de inauguración de las nuevas delegaciones provinciales del centro-norte y/o la puesta en funciones de delegados/as en las localidades de San Cristóbal, Ceres, Esperanza, Sastre y San José del Rincón.

Para tales eventos se diseñaron y enviaron las respectivas invitaciones a las autoridades, se convocó a la prensa, se hizo cobertura fotográfica y de video y su publicación en redes, y la conducción propiamente dicha de estos actos oficiando como maestro de ceremonia.

En la ciudad de San Javier se incorporó la obra “La Mirada” del artista Alejandro Marmo a la sede de la delegación de la Defensoría del Pueblo. Asimismo, tuvo lugar la firma del convenio entre el Servicio Público Provincial de Defensa Penal (SPPDP), la Defensoría del Pueblo, y la Fundación Arte en las Fábricas para la implementación del programa “La Justicia en la comunidad, a través del arte”, para este evento se gestionó con medios locales la cobertura del mismo como así también se transmitió vía streaming.

Durante la pandemia de Covid, las redes sociales permitieron montar operativos para repatriar connacionales varados en el exterior o ir a buscar a santafesinos y santafesinas en otros puntos del territorio nacional.

La apertura de actividades tras los momentos más crudos de la Pandemia de Covid-19 permitió recuperar presencialidad y, con ella, la postergada reunión de la 10° edición de la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) o la reunión con periodistas de todos los medios de prensa de la capital provincial a propósito de la inauguración del nuevo anexo y la llegada del fin de año.

En el Paseo de Emprendedores y Artesanos de la Costanera Oeste de la ciudad de Santa Fe se realizó la Campaña del abrigo de Pascua, una actividad organizada por la Cámara Independiente de Emprendedores y Microemprendedores (Cieme) y el habitual acompañamiento de la FOS teniendo en el 2021 un especial acompañamiento de la Defensoría. La colecta fue destinada al Ropero Móvil, organización encargada de distribuir los abrigos entre los santafesinos y santafesinas.



Por otra parte, es de destacar que la Defensoría del Pueblo de Santa Fe volvió a obtener por acuerdo unánime la Secretaría General del Comité de Defensorías del Pueblo de la Región Centro del país y le cupo coordinar las múltiples tareas operativas vinculadas a la organización del encuentro de Huerta Grande realizado en septiembre pasado. Dicho encuentro, fue una especie de relanzamiento del espacio que componen territorialmente las provincias de Córdoba, Santa Fe y Entre Ríos y es una de las instancias que conforman oficialmente la institucionalidad suprarregional. Las Defensorías provinciales de Santa Fe y Córdoba junto con las municipalidades de Paraná, Villa María, Río Cuarto, Carlos Paz, La Falda y Corral de Bustos, miembros del Comité, volvieron a reunirse ya comenzado el 2022 para diseñar una agenda de trabajo única sobre problemáticas compartidas.



Por otra parte, en la institución también se realizaron reuniones con funcionarias vinculadas a comunidades originarias. Rosana Esquivel, actualmente al frente de Comunidades Originarias, y Marta Choques, consejera del Instituto Provincial de Aborígenes Santafesinos (Ipas), dialogaron con el defensor Gabriel Savino sobre la situación actual de los pueblos originarios, el trabajo que vienen realizando en las diferentes áreas y la importancia de coordinar tareas en forma conjunta con la Defensoría del Pueblo. En otra oportunidad, el Defensor visitó a representantes de pueblos originarios quienes durante el encuentro plantearon cuestiones relacionadas a mejorar las condiciones de vida de estas comunidades.



Asimismo, representantes del colectivo LGBTBIQ – concretamente, la presidente a la Asociación Civil de Travestis y Trans Rosarino, Sofía Vidal, y la tesorera de dicha organización, Bibiana Blason Jahn-, concurrieron a la Defensoría del Pueblo de Rosario donde fueron recibidos por el defensor Savino.

Miembros de la Federación Regional de Asociaciones de Personas Mayores también mantuvieron un encuentro con el defensor Savino donde se abordaron temáticas vinculadas a la protección e integración de los adultos mayores.

En Rosario, se recibió a representantes de entidades deportivas amateurs (Areda), donde los representantes de los clubes expresaron a las autoridades su preocupación por los hechos de inseguridad que sufren y plantearon la posibilidad de realizar campañas contra la violencia.

Por último, ambos defensores, Savino y Henn, se reunieron con representantes de la Defensoría del Turista de Buenos Aires donde dialogaron acerca de la experiencia del organismo que en Capital Federal funciona hace más de diez años dentro de la Defensoría del Pueblo, y señalaron la posibilidad de firmar un convenio de cooperación para avanzar en la protección de derechos.



Feria de Organizaciones Sociales

La Feria de Organizaciones Sociales (FOS) celebró su décima edición, el sábado 27 de noviembre de 2021, en el Centro de Convenciones Estación Belgrano, de la ciudad de Santa Fe. El reencuentro de las 77 organizaciones, con todos los cuidados pertinentes, fue muy emotivo, luego de pasar 2 años en los que no se logró reunir la feria por la situación de la pandemia. Esta décima edición se celebró como parte de los festejos del trigésimo aniversario de la creación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

Además de los stands de las instituciones, hubo espectáculos: taller de Ritmos Latinos de Proyecto 3, la actuación de los Abuelos Creativos en Colores, el Grupo de Danzas Milagros del Alma, Ballet Ensamble Fusión de Upcn, transmisión del Centro Cultural Alberdi; muestra de artes marciales de la Casa de la Cultura China, interpretaciones del cantante Julián Zeballos, lectura de poemas con Lucia Molina, de la Casa de la Cultura Indoafroamericana "Mario L. López" y dibujos realizados por niños y niñas bajo la coordinación de Andrea González, del Grupo Lázar, que atiende la esclerosis múltiple. También se impartieron clases de educación vial con Factor Vial, entre otros.

La FOS funciona desde hace doce años, está constituida como red y es articulada por la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo desde sus inicios.

Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

En el inicio del año 2021, y en el marco de la pandemia Covid 19, se participó en una reunión de los integrantes de ADPRA con la ministra de Salud de la Nación, Carla Vizotti. Asimismo, ADPRA y la Red Argentina de Municipios Frente al Cambio Climático (RAMCC) firmaron un convenio de cooperación y colaboración cuyas primeras acciones estarán vinculadas a la formación de los agentes y funcionarios o miembros de las Defensorías para luego extenderla a los municipios. Este convenio se originó a partir del vínculo institucional entre ADPRA y la RAMCC, gestionado por la Defensoría.



Observaciones electorales

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe, al igual que todas las Defensorías del Pueblo del país y el mundo, fue convocada a participar en procesos electorales nacionales e internacionales. Los informes obtenidos por el Observatorio Electoral de ADPRA acumulan experiencia aconsejando luego en base a ellos y son comunicados al Observatorio de la FIO que realiza idéntico ejercicio informando a la Oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos de ONU.

En tal sentido, las actuaciones de la institución durante el 2021 han sido realizadas en el territorio provincial en los siguientes comicios:

- **Elecciones Perú 11-04-21:** la Escuela República del Perú de la ciudad de Rosario funcionó como único lugar de votación de los peruanos y las peruanas residentes en la provincia de Santa Fe. Personal de la Defensoría participó durante toda la jornada de la observación electoral colaborando con el objetivo de dar cuenta del modo en el que se desarrolló el proceso electoral, la concurrencia de electores; desde una perspectiva de género y de accesibilidad, sistematizando la información para realizar aportes para seguir construyendo procesos electorales y democracias sólidas en la región.



- **Elecciones nacionales del 14-11-21:** la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe realizó una observación del acto electoral en 45 locales de votación de la provincia, en colaboración con el Observatorio Electoral de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra). La observación electoral se realizó en establecimientos educativos situados en las ciudades de Rosario, Santa Fe, Rafaela, Venado Tuerto, Reconquista y Vera. En términos generales las elecciones se desarrollaron con normalidad, sin inconvenientes en la constitución de las mesas, con la participación de los fiscales de las distintas fuerzas políticas. Lo que podría señalarse como un punto que convendría mejorar está vinculado a la accesibilidad a los lugares de votación y a los baños de los establecimientos.

Relaciones Internacionales

La pertenencia de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe a organismos internacionales le permitió extender su presencia e incidencia social y multiplicar su influencia como organismo defensor y promotor de derechos fundamentales.

• **Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO):** En el 2021 la Defensoría renovó su participación en el Comité Directivo, en la figura del Lic. Gabriel Savino, de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en representación de todas las defensorías del Pueblo del país. Asimismo, participó en la 25 Asamblea Anual de la FIO donde se revalidó que la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales continúe ejerciendo en el bienio 2021-2023 la Coordinación para el Cono Sur de la Red de Comunicadores de la FIO (ComFIO).



• **Instituto Internacional del Ombudsman (IIO):** La participación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ante este organismo internacional se conduce desde el área de Estrategia y Gestión.

La institución mantiene desde 2012 su membresía en dicho organismo, el único de carácter global dedicado a la cooperación entre más de 200 instituciones independientes de Ombudsman en más de 100 países en todo el mundo, e insoslayable en su labor de protección de las oficinas en su tipo que se encuentran bajo amenaza.

Durante 2021 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó de manera remota en la Conferencia Mundial y en la Asamblea Mundial de este organismo, organizadas en Dublín por la oficina del Ombudsman de Irlanda. Este encuentro se realiza habitualmente de manera presencial cada 4 años, pero se postergó en 2020 con motivo de la pandemia de Covid 19, por lo que terminó realizándose por primera vez de manera virtual en 2021. El encuentro es de relevancia, dado que reúne a la comunidad internacional de oficinas del ombudsman. En la ocasión, asumieron las nuevas autoridades del Comité Ejecutivo y las autoridades de las seis regiones en que se organiza en IIO. Fue en ese contexto que, el 25 de mayo, Raúl Lamberto asumió la Presidencia de la Región Caribe y América Latina, cargo para el cual había sido elegido el año anterior pero cuya asunción se postergó hasta la realización de la Asamblea General.

La Defensoría también participó activamente en el Grupo de Trabajo IOI-ONU, que busca poner en valor la institución del ombudsman ante las Naciones Unidas, máximo foro de encuentro de la Comunidad Internacional.

Tras el recambio de autoridades en la Defensoría, se logró -mediante la elección de sus pares- que el Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino, ocupara el cargo de Director de la Región Caribe y América Latina. Debe subrayarse que el espacio es significativo porque le permite a la institución formar parte de la Junta Directiva, órgano de decisión del IIO. Cabe destacar por último, que la Defensoría santafesina ocupa activamente ese espacio de manera ininterrumpida desde 2013.

• **Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO):** la Defensoría del Pueblo coordinó esfuerzos en el desarrollo principalmente de dos actividades: el III Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa y el Seminario y Asamblea General del ILO 2021. Respecto del desarrollo principalmente de dos actividades: el III Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa y el Seminario y Asamblea General del ILO 2021. Respecto de la Asamblea y Seminario del ILO en 2021 se destaca que personal jerárquico de la institución ocupa la Secretaría Técnica y la Dirección de Relaciones Institucionales de dicho organismo en el bienio 2021-2023.

Iniciativa legislativa

Durante el 2021, y mediante Resolución N° 311/21, la Defensoría presentó ante la Legislatura provincial un proyecto de modificación de la Ley Provincial N° 12818 que reglamenta el funcionamiento de la Caja de Seguridad Social para los Profesionales del Arte de Curar de la provincia de Santa Fe, para que el aporte (del 2%) a cargo de los pacientes internados para recibir tratamiento médico, previsto en el artículo 31° de la referida Ley, pase a estar a cargo de los establecimientos a los que refiere ese mismo artículo.

Administración y gestión presupuestaria

La Dirección General de Administración Central continuó trabajando de manera presencial ajustada a lo dispuesto en el marco normativo en el periodo DISPO, para luego iniciar el proceso de retorno a la presencialidad plena a medida que las disposiciones lo permitían. Por considerarse esencial la labor desarrollada por áreas como las de Personal, Tesorería, Rendición de Cuentas, Economato y Presupuesto. En este sentido, se garantizó el pago de salarios, alquileres, servicios, seguros y otros gastos que hacen al normal funcionamiento de la Defensoría.

Labor que se acentúa en una visión de transparencia y control en la utilización y designación de los recursos públicos donde los objetivos asumidos por la gestión pública en el manejo de la elaboración presupuestal por resultados y la rendición de cuentas, especialmente considerándose herramientas útiles hacen al proceso de asegurar un buen gobierno, y por otra parte fortaleciendo el accountability horizontal entre los poderes de gobierno que no solo facilitan la lucha contra la corrupción; también posibilitan el buen desarrollo de los asuntos públicos y de la democracia en su conjunto. Para cual, y función fortalecer el acceso a la información pública se han desarrollado los cuadros que se exponen a continuación y su posterior detalle.

Ejecucion Presupuestaria 2021				
PROGRAMA 16		PROGRAMA 17		Total gral.
Def.Pueblo-Defensa Derechos Quejos		Def. Prov..Niñas, Niños y Adol.	Apor. UNICEF	
INC. 01- Personal	1.035.990.122,00	125.630.878,00	0,00	1.161.621.000,00
INC. 02-BIENES DE CONSUMO	6.100.000,00	1.900.000,00	602.000,00	8.602.000,00
INC 03- SERV, NO PERSONALES	55.660.000,00	12.725.000,00	2.450.000,00	70.835.000,00
INC 04 BIENES DE CAPITAL	16.750.000,00	600.000,00	0,00	17.350.000,00
TOTAL EJECUCION	1.114.500.122,00	140.855.878,00	3.052.000,00	1.258.408.000,00

Ejecución de Gastos – Clasificación por Objeto					
Ejercicio 2021. Institución: 86 Defensoría del Pueblo					
Concepto:	Presupuesto Vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado
TOTAL GENERAL	1.258.408.000,00	1.175.301.974,58	93,40%	1.070.079.382,80	85,03%
1. Gastos en Personal	1.161.621.000,00	1.091.000.907,04	93,92%	988.270.057,04	85,08%
1.1 Personal Permanente	1.055.182.751,81	1.014.838.380,11	96,18%	920.087.914,74	87,20%
1.2 Personal Temporario	63.380.445,30	40.850.999,99	64,45%	35.270.855,45	55,65%
1.4 Asignaciones Familiares	5.800.000,00	1.287.582,86	22,20%	1.190.168,36	20,52%
1.5 Asistencia Social al Personal	26.199.702,00	24.067.518,82	91,86%	21.764.693,23	83,07%
1.6 Benef. y Compens.	1.500.000,00	398.324,37	26,55%	398.324,37	26,55%
1.7 Personal E.V.	9.558.100,89	9.558.100,89	100,00%	9.558.100,89	100,00%
2. Bienes de Consumo	8.602.000,00	8.007.828,96	93,09%	8.075.139,79	93,88%
3. Servicios No Personales	70.835.000,00	62.699.737,24	88,52%	61.080.975,63	86,23%
4. Bienes de Uso	17.350.000,00	13.593.501,34	78,35%	12.653.210,34	72,93%

Con el objetivo de dar continuidad al proceso de regularización laboral durante el año 2021 se llevaron adelante concursos internos para cubrir cargos vacantes, se otorgaron las funciones y el suplemento de subrogancia a diferentes empleados e ingresaron nuevos agentes a la institución.

Durante el año 2021, de acuerdo a la Ley de Administración, Eficiencia y Control del Estado (ley provincial 12.510) se desarrollaron procesos de compras y de locación de inmuebles.

En la ciudad de Santa Fe, la Defensoría del Pueblo logró concretar la ampliación de sus dependencias con la habilitación de un edificio anexo al actual, comunicado en un mismo bloque que permite brindar un mejor servicio a la ciudadanía. El edificio contiguo al ya existente se habilitó el 16 de diciembre, contó con la presencia de autoridades provinciales y locales, entre ellos, la ministra de Infraestructura de la provincia de Santa Fe y el intendente de la ciudad de Santa Fe.

• Planta de Personal Temporario y Permanente

En el primer semestre del año 2021 se dió la reestructuración de la planta del personal de la Defensoría del Pueblo y de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe. En el mes de Febrero se llevó a cabo un llamado a concurso interno para cubrir 20 (veinte) cargos vacantes en la Planta Permanente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe. Las categorías concursadas fueron para la sede Santa fe 1 (una) Categoría 24 Agrupamiento Administrativo; 2 (dos) Categoría 23 Agrupamiento Administrativo; 2 (dos) Categoría 21 Agrupamiento Profesional; 2 (dos) Categoría 20 Agrupamiento Profesional. En tanto para la sede Rosario, 1 (una) Categoría 23 Agrupamiento Administrativo; 2 (dos) Categoría 22 Agrupamiento Profesional; 1 (una) Categoría 22 Agrupamiento Administrativo; 1 (una) Categoría 21 Agrupamiento Administrativo; 2 (dos) Categoría 21 Agrupamiento Profesional; 6 (seis) Categoría 19 Agrupamiento Profesional.

En el mes de marzo por Resolución N° 062/2021 (D.P.) se designaron a los ganadores del concurso antes mencionado, y por Resolución N° 064/2021 (D.P.) a 6 (seis) nuevos agentes en la Planta Temporal de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe: 4 (cuatro) en el Agrupamiento Profesional y 2 (dos) en el Agrupamiento Administrativo, todos en las categorías iniciales en la zona sur.

Según Resoluciones N° 81, 88, 99, 135 y 196/2021 (D.P.) por promoción automática 14 (catorce) agentes del Programa 16 – Defensa Derechos Quejosos y 11 (once) del Programa 17 - Defensoría Provincial de Niñas Niños y Adolescentes de Santa Fe, pasaron de la Categoría 19 a la 20, todos ellos del agrupamiento Profesional. En Mayo se llevó a cabo un segundo llamado a concurso interno para cubrir 20 (veinte) cargos vacantes en la Planta Permanente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe. Las categorías concursadas fueron para la Santa fe: 1 (una) Categoría 23 Agrupamiento Administrativo; 1 (una) Categoría 22 Agrupamiento Administrativo; 1 (una) Categoría 21 Agrupamiento Profesional; 1 (una) Categoría 20 Agrupamiento Administrativo; 3 (tres) Categoría 19 Agrupamiento Profesional; 1 (una) Categoría 18 Agrupamiento Administrativo. En tanto para la sede Rosario: 1 (una) Categoría 21 Agrupamiento Administrativo; 2 (dos) Categoría 21 Agrupamiento Profesional; 1 (una) Categoría 19 Agrupamiento Administrativo; 1 (una) Categoría 19 Agrupamiento Profesional; 1 (una) Categoría 16 Agrupamiento Administrativo.

Y por Resolución N° 119 (D.P.) se designó a los ganadores a partir del 18/05/2021. A partir del 01 de Julio ingresaron según Resolución No 148/2021 (D.P.), 9 (nueve) nuevos agentes en la Planta Temporal de la Defensoría del Pueblo.

En Santa Fe: 4 (cuatro) en el Agrupamiento Profesional, 3 (tres) en el Agrupamiento Administrativo y 1 (uno) en Servicios Generales, todos en las categorías iniciales. Y en Rosario 1 (uno) en el Agrupamiento Profesional.

El día 27 de Julio del 2021 finalizó su mandato el Dr. Raúl Lamberto como Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

La Defensoría Provincial de Niñas Niños y Adolescentes de Santa Fe había realizado un llamado a concurso interno para cubrir los siguientes cargos vacantes, para la sede Santa Fe: 1 (una) Categoría 21 Agrupamiento Profesional. Y para sede Rosario: 2 (dos) Categoría 23 Agrupamiento Administrativo; 1 (una) Categoría 22 Agrupamiento Profesional.

Los ganadores fueron designados por Resoluciones Nos 172 y 209 (D.P.) a partir del 01/08/2021. En el mes de Septiembre por Resolución No 221/2021 (D.P.) se designaron en la Planta Permanente a los ganadores del último concurso del año, en el Programa 16: 1 (una) Categoría 19 Agrupamiento Profesional, y 1 (una) Categoría 16 Agrupamiento Administrativo.

Y por Resolución No 234 y 261/2021 (D.P.) a 3 (tres) nuevos agentes en la Planta Temporaria de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe 2 (dos) en el Agrupamiento Administrativo y 1 (una) en el Agrupamiento Profesional, categoría inicial, zona norte y zona sur respectivamente.

Se incorporaron a la Planta de Personal de Gabinete, dos nuevos asesores, uno en Santa Fe y otro en Rosario, según Resoluciones N° 217 y 292/2021 (D.P.). La Defensoría Provincial de Niñas Niños y Adolescentes de Santa Fe realizó en Septiembre un segundo llamado a concurso interno para cubrir los siguientes cargos vacantes dando como resultado para la sede Santa Fe: 1 (una) Categoría 20 Agrupamiento Profesional. Y para la sede Rosario: 1 (una) Categoría 20 Agrupamiento Administrativo. 2 (dos) Categoría 19 Agrupamiento Profesional. Se designaron a los ganadores según Resolución 257/2021 (D.P.).

A partir del 1° de noviembre se incorporan a la Planta de Personal Temporario del Programa 17 - Defensoría Provincial de Niñas Niños y Adolescentes de Santa Fe: 4 (cuatro) nuevos profesionales en rosario y 1 (un) administrativo en Santa Fe, conforme a las Resoluciones Nos: 302, 303,304, 305 y 308/2021 (D.P.). Se otorgaron las funciones y el suplemento de subrogancia a 5 (cinco) agentes de la Zona Sur a partir del 01/11/2021, según Resolución N° 278 (D.P.).

• Compras

Durante el año 2021 se llevaron a cabo los siguientes procesos de compras, de acuerdo a la Ley de Administración, Eficiencia y Control del Estado N° 12.510:

-Licitación Privada N° 1 para la compra de 29 (veintinueve) Baterías 12 vcc 24ah Electrolito Absorbido. UPS marca Kehua de 30 Kva. Sede Rosario.

-Licitación Privada N° 2 para la compra de 11 (once) equipos de aire acondicionado Frío/Calor destinados a la nueva sede de la Defensoría del Pueblo, sita en calle San Jerónimo 2726 de la ciudad capital de la Provincia de Santa Fe.

-Licitación Privada N° 3 para la adquisición para la sede Rosario de: - 16 (dieciséis) Micro PC de escritorio; 16 (dieciséis) Monitores 19" o superior; 1 (una) Impresora láser; - 1 (una) IPAD.

-Licitación Privada N° 4 para la adquisición del siguiente mobiliario para la nueva sede de la Defensoría del Pueblo, en la ciudad de Santa Fe: 27 (veintisiete) sillas giratorias para escritorio; 1 (una) silla giratoria tipo cajero; 18 (dieciocho) sillas fijas para atención al público; 21 (veintiún) escritorios con dos cajones con correderas; 2 (dos) tándem con tres asientos y respaldo alto; 3 (tres) box para atención al público con dos cajones espacio para impresora y separadores laterales; 1 (un) mueble para la recepción.

-Licitación Privada N° 5 para la adquisición del siguiente equipamiento informático destinado a la nueva sede de la Defensoría del Pueblo, en la ciudad de Santa Fe: - 20 (veinte) Micro PC de escritorio; 20 (veinte) Monitores de 19" o superior.

-Licitación Privada N° 6 para la contratación de un servicio de instalación de puestos de datos y telefonía de la nueva sede de la Defensoría del Pueblo, en la ciudad de Santa Fe.

• Contratos de locación de inmueble:

Durante el transcurso del año 2021 se firmaron los siguientes contratos de locación de inmuebles: Prórroga del contrato por el inmueble de calle Buenos Aires 518 - San Lorenzo, sede de la delegación de la Defensoría del Pueblo

en dicha localidad. Aprobado por Resolución N° 051/ 2021 (D.P.).

Nuevo contrato de alquiler por el inmueble ubicado en calle Lisandro de la Torre 705 – San Cristóbal, como nueva sede de la delegación de la Defensoría del Pueblo en dicha localidad. Aprobado por Resolución No 105/ 2021 (D.P.).

Nuevo contrato de alquiler por un local sito en calle Aarón Castellanos 1710. Esperanza, como nueva sede de la delegación de la Defensoría del Pueblo en dicha localidad. Aprobado por Resolución No 124/ 2021 (D.P.).

Prórroga del contrato por el inmueble de calle 12 de octubre N° 1146 - Tostado, sede de la delegación de la Defensoría del Pueblo en dicha localidad. Aprobado por Resolución N° 125/ 2021 (D.P.).

Nuevo contrato de alquiler por el inmueble ubicado en calle Colón 636 – Galvez, nueva sede de la delegación de la Defensoría del Pueblo en dicha localidad. Aprobado por Resolución N° 223/ 2021 (D.P.).

Nuevo contrato de alquiler por el inmueble ubicado en calle San Jerónimo 2726 de la ciudad de Santa Fe destinados a la sede anexa de la Defensoría del Pueblo. Aprobado por Resolución N° 265/ 2021 (D.P.).

Prórroga del contrato por el inmueble de calle Tucumán 1681 de la ciudad de Rosario, donde funciona la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe. Aprobado por Resolución No 269/ 2021 (D.P.).

Nuevo contrato de alquiler por el inmueble ubicado en calle Brown 73 – Rafaela, como delegación de la Defensoría del Pueblo en dicha localidad. Aprobado por Resolución N° 272/ 2021 (D.P.).

Nuevo contrato de alquiler por el local de calle 25 de Mayo 2521 – San Justo, nueva sede de la delegación de la Defensoría del Pueblo en dicha localidad. Aprobado por Resolución N° 315/ 2021 (D.P.).

Prórroga del contrato por el inmueble de Avenida Patricio Diez No 985 Reconquista, donde funciona la Defensoría del Pueblo de dicha localidad. Aprobado por Resolución N° 316/ 2021 (D.P.).

Nuevo contrato de alquiler por el local No 12 de calle Buenos Aires No 2052 – Galería Casilda, nueva sede de la delegación de la Defensoría del Pueblo en dicha localidad. Aprobado por Resolución N° 348/ 2021 (D.P.).

Nuevo contrato de alquiler por el inmueble ubicado en calle Santa Rosa N° 2557– San José del Rincón, como delegación de la Defensoría del Pueblo en dicha localidad. Aprobado por Resolución N° 376/ 2021 (D.P.).

Modernización Digital

El escenario producto de la pandemia COVID-19, aceleró el proceso de utilización masiva y de calidad de servicios del Estado de forma digital y hoy se torna prioritario el desarrollo de entornos digitales, utilización de TIC´s y procesos de convergencia del espacio digital con la dimensión física para la consecución de los objetivos y el desarrollo de una cultura de resiliencia continua frente al cambio y escenarios con alta incertidumbre, en función de un aprendizaje continuo de los diferentes organismos y áreas del Estado.

En síntesis, ante este escenario actual, aunado a las tendencias en modernización de los organismos del Estado, la incorporación de tecnologías de la información, nuevos paradigmas en materia de gestión pública, y la resolución de problemas sociales mediante un sistema que integra de forma avanzada el ciberespacio y el espacio físico, mejorando la calidad y velocidad de respuesta al ciudadano surge el impulso de lo que denominamos DEFENSORÍA 5.0

Marcando un desafío en términos de política pública para promover una mejor respuesta de la institución a la pandemia. Que no debe enfocarse solamente en factores relacionados con la infraestructura y conectividad, sino que implica desarrollar un marco de calidad de acciones donde es fundamental impulsar simultáneamente aquellas condiciones que favorezcan el desarrollo y penetración de aplicaciones digitales y sistemas de información en tiempo real

para beneficio de los ciudadanos.

La dimensión de las personas en estas transformaciones ha emergido como la llave para abrir el valor y asegurar la sostenibilidad de los cambios. Debido a que las áreas, como el desarrollo de liderazgo y las adquisiciones de talento externo pueden requerir enfoques completamente diferentes e innovadores en los nuevos entornos digitales, las organizaciones deben estar preparadas para cambiar y evolucionar rápidamente, particularmente para asegurarse de que todos los agentes tengan la oportunidad de participar en este nuevo entorno.

En el proceso de transformación digital, la estrategia a implementar hacia el interior de la organización, en relación a los recursos humanos o personas se plasmo en un nuevo modelo operativo que pondera la experiencia y el potencial para el desarrollo de talentos entre los agentes y funcionarios propios de la organización. Asimismo, se busca impulsar equipos multidisciplinarios, desarrollar espacios colaborativos entre áreas y organizaciones, aunado a la creación de nuevos sistemas de adaptación al cambio continuo.

Empero, esta estrategia, no olvida o aísla al ciudadano, desde una perspectiva de la prestación del servicio. Cuestión verificable por medio de la experiencia por parte de este último. Las tecnologías digitales han mejorado las relaciones entre la institución, los ciudadanos, sus productos y otros participantes. La experiencia del ciudadano se tiene en cuenta durante toda la transformación digital, integrándolo a los nuevos canales de servicios.

Como inicio de esta estrategia se implementó una nueva versión del sistema de gestión de expedientes para las áreas de atención ciudadana y mediación, haciéndose extensivo, a nivel provincial, el acceso no solo a nivel de las oficinas sino también para que se pudiera realizar de forma remota. A su vez, también se concretó una reingeniería del sistema de gestión de expedientes que utiliza el área de Asistencia a la Víctima de la institución.

Debido al contexto de pandemia, desde la Defensoría se desarrolló un sistema de turnos online para la atención al público puesto que el ingreso planificado de las personas para ser atendidas de forma presencial se volvió un requisito imprescindible.

En el período que corresponde al presente informe, desde el área de Informática se administraron más de 60 encuentros ZOOM y WEBINARIOS y se realizaron tareas para la implementación de redes de wifi en la institución.

Como todos los años se realizaron mantenimientos preventivos y correctivos del equipamiento informático de la institución y se recibieron y canalizaron solicitudes de asistencia por parte de las y los usuarios, tanto directivos como personal operativo, para la resolución de problemas referente al uso de equipamiento informático asimismo se realizaron tareas para la implementación de redes de wifi.

En la actualidad, la Defensoría cuenta con un parque de un moderno equipamiento informático distribuido en toda la provincia a los cuales se les provee de mantenimiento tanto físico como lógico. La adquisición de este equipamiento se ha realizado priorizando aquellos de menor impacto ecológico, tanto en lo atinente al consumo energético como a la cantidad y calidad de los materiales utilizados en su fabricación.

Firma digital

En el marco de la transformación digital que lleva adelante la institución, se promovieron actuaciones con la Secretaría de Innovación Pública de la Nación con el objetivo de fortalecer dicho proceso junto a la incorporación de tecnologías disruptivas como la firma digital.



La firma digital es un elemento clave que permite agilizar la tramitación de cualquier petición, sin la necesidad de su impresión en soporte papel, conservando su autenticidad, carácter de original y, por sobre todo, garantizando la autoría e integridad de los documentos firmados digitalmente.



Parte 2

Defensoría de niñas, niños y adolescentes de la Provincia de Santa Fe



Defensoría de niñas,
niños y adolescentes.
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: Dirección 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 2021 y cumple con el artículo número 70 de la Ley provincial N° 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.

Asimismo, considerando que la Defensoría cumple diez años desde su creación en marzo del 2012, este informe presenta también un balance institucional acerca del camino recorrido, logros y desafíos de cara a continuar con la tarea de protección y promoción de los derechos humanos de las infancias y las adolescencias. De esta manera, una primera parte se dedica al recorrido de los diez años de la institución, mientras que la segunda parte de este informe reúne las actuaciones de las áreas en el año 2021.

La consolidación de la figura del Ombudsperson especializada en niñez y adolescencia a lo largo de estos años da cuenta del crecimiento de la institucionalidad entendida en clave democrática, que es aquella que busca la ampliación de los derechos y de los umbrales de la ciudadanía.

A diez años de la creación de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe

La figura de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe surge en 2009, mediante la Ley Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes N° 12.967. El 8 de marzo del año 2012 se designó a la primera Defensora, quien asumió sus funciones ante la Asamblea Legislativa con el deber de velar por los derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Convención de los Derechos del Niño, las leyes nacionales y provinciales, y el resto del ordenamiento jurídico. Así, se constituye el organismo que actualmente cumple 10 años desde su creación.

Se trata de una de las primeras instituciones de Argentina con competencia específica en niñez y adolescencia dentro del Poder Legislativo. Se desempeña en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe con funciones establecidas por la Ley Provincial N° 12.967 y la Ley Provincial N° 10.396. Tiene a su cargo la supervisión y auditoría de la aplicación del Sistema de Protección Integral, la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos de las infancias y las adolescencias.

El/La Defensor/a debe asumir la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes ante las instituciones públicas y privadas y la supervisión y auditoría de la aplicación del Sistema de Protección Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito de la Provincia (Art. 38)

Todo ello basado en el reconocimiento del niño y de la niña como sujetos titulares de derechos, lo que supone asumir y renovar el compromiso del Estado “por la creación de las condiciones necesarias para el goce efectivo y en igualdad de condiciones de los derechos por todos los niños, niñas y adolescentes” (CIDH, 2017: párr. 39). Asimismo, implica tomar el interés superior como parámetro fundamental en cualquier decisión que afecte a niños, niñas y adolescentes, ya sea pública o privada. Este concepto tiene como objetivo el pleno y efectivo disfrute de todos los derechos previstos en la CDN y “se aplica en forma tridimensional como un derecho sustantivo, un principio interpretativo de los derechos del niño y como una norma de procedimiento” (CIDH 2019, párr.80).

Los pilares institucionales sobre los cuales estos principios fueron materializados y puestos en marcha a lo largo de estos diez años son los siguientes:

- 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

Sobre estos principios se asienta la labor de esta Defensoría la cual, a diez años de su creación y puesta en marcha, 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 ampliar los horizontes democráticos.

1. La atención integral y la escucha. Piezas clave para una institucionalidad centrada en las infancias y las adolescencias.

La estrategia de acción definida para la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se centró en la institucionalización activa y cercana, entendida como la consolidación de un equipo interdisciplinario sólido y profundamente enlazado, constituido en un espacio de referencia para que el Sistema de derechos de infancias sea una realidad.

En este sentido desde el momento de su creación la Defensoría puso en funcionamiento el Área de Atención Integral. La misma recibe casos de vulneración de derechos presentados de manera espontánea o derivados por otros organismos, así como también interviene de oficio y de manera directa cuando toma conocimiento de una situación de la cual evalúa su inmediata actuación. Su estrategia se basa en la escucha, el asesoramiento, el seguimiento, el registro de los casos y la identificación de sus causas. El trabajo se construye de los casos a los temas, yendo de lo particular a lo general.

Año a año los casos atendidos en ambas sedes de la Defensoría - Rosario y Santa Fe - fueron creciendo de manera sostenida. A través del Sistema Integral de Gestión (SIG 2.0) es posible contar con esta información:

Tabla 1. Casos atendidos por ambas sedes de la Defensoría en el periodo 2012- 2021

Año	Cantidad de casos atendidos ¹
2012	320
2013	624
2014	955
2015	1053
2016	1515
2017	1541
2018	1659
2019	1750
2020	1185
2021	1503
Total casos atendidos en el período 2012 – 2021: 12.105	

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Cada situación contiene una “hoja de ruta” que condensa todas las intervenciones, estrategias, informes y acciones que se fueron realizando. De forma tal que, “un caso” es en realidad un universo de actores, escenarios, instituciones, acuerdos y territorios. La mirada integral es posible gracias al reconocimiento de las trayectorias vitales de las niñas y de los niños y también gracias al registro de las actuaciones de las y los profesionales que ofrece el sistema de registro.

Sobre la base de esta información es posible afirmar que en esta primera década de trabajo los principales temas abordados han sido: centro de vida y situación familiar; violencia; y políticas sociales. Lo que indica la prevalencia de las situaciones asociadas a la “excepcionalidad”, es decir de aquellos casos donde se produce la separación de las niñas, niños y adolescentes de sus centros de vida por motivo de protección o bien, las diversas situaciones donde se procede a la institucionalización como medida de último recurso. Los demás temas restantes están comprendidos por salud, sistema de niñez, identidad, acceso a la justicia, explotación y trata.²

¹ Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

² El derecho a la convivencia familiar y comunitaria supone que todas las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir, ser criados y desarrollarse dentro de su centro de vida, y su entorno comunitario. La Ley 12.967 en su artículo N°4 define al centro de vida como el “lugar asimilable a su residencia habitual donde las niñas, niños y adolescentes hubiesen transcurrido en condiciones

Los datos reunidos desde una mirada histórica señalan la tendencia ascendente de la cantidad de casos atendidos por la Defensoría desde sus inicios hasta la actualidad. Esto indica por un lado, que la institución se ha posicionado como espacio de referencia, consulta y asesoramiento. Por otro lado, expresa la preocupante situación que atraviesan las infancias y las adolescencias en la provincia, desde el punto de vista de las problemáticas relevadas, las cuales refieren a la vulneración de derechos básicos y elementales.

La lectura, la reflexión y las prácticas que se desarrollan a partir de las situaciones que cada año llegan a la Defensoría, se estructuran sobre la base del enfoque de derechos. La universalidad, la exigibilidad, la participación social y la integralidad son los principios vertebrales sobre los cuales se trabaja diariamente desde hace diez años.

La conformación de una institucionalidad centrada en el enfoque de derechos ha sido sin dudas uno de los grandes desafíos asumidos por la Defensoría en el 2012 y por lo cual se ha trabajado decididamente a lo largo de estos años.

2. La construcción de información y conocimiento para la incidencia en políticas públicas

Un aspecto clave en el proceso de conformación de la Defensoría fue asumir la construcción de información y conocimiento como elementos centrales para ejercer el control sobre el sistema desde la proactividad y la incidencia en las políticas públicas. Esto implicó una línea de trabajo basada en evaluar y monitorear programas y políticas poniendo a disposición de todas y todos los actores esta información en vistas de pensar estrategias de mejora para garantizar el acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes.

En este marco se estableció el Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe, una iniciativa impulsada por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe en 2013 en forma conjunta con UNICEF Argentina³. Desde su origen, el Observatorio tuvo como objetivo convertirse dentro del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia, un centro de conocimientos sobre temas críticos que atraviesan a las infancias y juventudes a partir de la generación y sistematización de información sobre el acceso a sus derechos.

Para la Defensoría, la construcción de conocimientos, la obtención de información fiable, constante, basada en numerosas fuentes y metodologías son fundamentales a la hora de evaluar el diseño y la gestión de políticas públicas, así como para el ejercicio del rol de contralor del Sistema de Protección de las infancias y juventudes que le otorga la Ley Provincial 12.967 (arts. 38 a 45). La información generada desde el Observatorio se convirtió en la base para desarrollar distintas herramientas defensoriales- competencias formales de un Ombudsperson- conjugadas con otras estrategias asentadas en formatos innovadores basados en múltiples lenguajes.

En este sentido, es que se han desarrollado líneas temáticas transversales a la labor de la Defensoría. El origen de estas líneas radica en el diálogo constante entre la atención y seguimiento de casos particulares y el abordaje de temas prioritarios desde el paradigma de la complejidad. Así se desarrollan las siguientes líneas de investigación, monitoreo e incidencia:

- Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes sin cuidados parentales
- Monitoreo de la situación de niñas, niños y adolescentes en contacto con el sistema penal
- Adolescentes en el sistema de Justicia Penal Juvenil
- Niñas y niños alojados en Unidades Penitenciarias junto a sus madres privadas de libertad

legítimas la mayor parte de su existencia". Por su parte, la violencia que implica la fuerza y el sometimiento para producir un daño se divide en ámbitos considerando el espacio donde la situación de violencia se sucede. Allí el sistema de gestión de la Defensoría clasifica en violencia familiar, institucional y entre pares. También se han identificado los tipos y formas en que se ejerce la violencia. En este sentido se desagrega en maltrato, abuso sexual, acoso sexual, trata y explotación, discriminación. Finalmente, la categoría políticas sociales, refiere a casos donde se pone en juego el acceso a salud, educación, vivienda, transporte, ambiente. Es decir, a un conjunto de vulneraciones de derechos que las políticas públicas no logran hacer cesar.

³ Luego de sucesivos convenios de cooperación entre la Defensoría y UNICEF, en el año 2018 a través de la Resolución N° 320/18 se formalizó el Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de Santa Fe como un eje transversal de la Defensoría. <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/res-320-18-formaliza-observatorio-derechos-ninez-y-adol-dnna-1.pdf>

- Acceso a derechos comunicacionales de niñas, niños y adolescentes
- Inversión Social en Niñez y Adolescencia
- Percepción del Bienestar subjetivo de niñas, niños y adolescentes

Cada línea de trabajo conformó un corpus metodológico específico para poder generar conocimiento actualizado, año a año, sobre el funcionamiento de las políticas en clave de las temáticas seleccionadas. Así los equipos de trabajo, además de investigar y revisar material documental, realizaron visitas y relevamientos de forma periódica y sostenida a cada una de las instituciones que conforman el Sistema de Protección, priorizando aquellas que revisiten carácter excepcional (instituciones de acogimiento alternativo de niñas, niños y adolescentes separados de sus centros de vida, e instituciones del sistema penal juvenil, ya sean éstas establecimientos cerrados o semiabiertos).

Asimismo, se realizó un riguroso monitoreo sobre los derechos comunicacionales de las infancias y las adolescencias, a través del cual, año tras año, fue posible conocer el modo en el que las niñas y los niños son representados en los medios de comunicación y las publicidades.

En igual sentido se trabajó a lo largo de estos diez años para conocer la inversión social en niñez y adolescencia a fin de identificar el modo a través del cual se estructuran los presupuestos públicos. Todo ello haciendo un trabajo permanente para que cada una de las instituciones y reparticiones estatales con las que se ha trabajado incorporen el enfoque de niñez en el gasto público.

A lo largo de estos años se llevó adelante la Medición sobre la Percepción del Bienestar Subjetivo de niñas, niños y adolescentes, mediante el diseño y la aplicación de la *Encuesta provincial de percepción de bienestar subjetivo en niñas, niños y adolescentes* de alcance provincial y realizada en conjunto con IPEC (Instituto Provincial de Estadística y Censo), el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe y UNICEF Argentina.

Sobre la base de la información recabada, a lo largo de estos años se publicaron tres informes que reúnen toda la información recabada por el Observatorio:

- Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia. Provincia de Santa Fe, Argentina. Informe 2013 <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/obs-informe.pdf>
- Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia. Provincia de Santa Fe, Argentina. Informe 2015. <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/informe-2015.pdf>
- Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia. Provincia de Santa Fe, Argentina. Informe 2022. <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/informe-del-observatorio---2022-3610>

A estos informes se suman las publicaciones específicas de cada una de las líneas de trabajo:

- Jornada Internacional sobre derechos de niñas, niños y adolescentes. Situación actual y perspectivas (2012). <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/dnna-publicacion.pdf>
- Monitoreo de medios de comunicación. Análisis de noticias sobre niñez y adolescencia en los principales diarios de Santa Fe. Marzo- Diciembre (2013). <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/monitoreo-de-medio.pdf>
- Prácticas periodísticas y derechos humanos (2014) <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/8-principios.pdf>
- Monitoreo de Medios de Comunicación. 2014-2015 La construcción de la niñez y la adolescencia en los noticieros de Rosario y Santa Fe (2015). <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/monitoreo-de-noticieros.pdf>

- Niñas y niños cuentan: Encuesta sobre el bienestar subjetivo de niñas, niños y adolescentes (2016) <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/publicacion-2016-web.pdf>
- Abrir las puertas para ir a jugar (2016). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/abrir-las-puertas-para-ir-a-jugar-3495>
- Aportes sobre consumo problemático de sustancias psicoactivas para una política pública integral destinada a niñas, niños y adolescentes (2016). <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/informe-consumo.pdf>
- Las instituciones de acogimiento en la provincia de Santa Fe: diagnóstico y aportes para la garantía y restitución de derechos de las niñas, niños y adolescentes separados de sus centros de vida (2017). <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/publicacion-ia-2017-web.pdf>
- Niñez y adolescencia en la agenda pública (2017). <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/de-medios-pdf-01.pdf>
- Entre ausencias y violencias: infancias y juventudes en las noticias: monitoreo de medios de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe. (2018). <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/publicacion-monitoreo-de-medios-2018-web.pdf>
- El acogimiento familiar en la provincia de Santa Fe: diagnóstico y propuestas (2019). <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/publicacion-af-2020-final.pdf>
- Somos otra voz: informe 2da. Encuesta provincial de percepción de bienestar subjetivo en niñas, niños y adolescentes (2019) <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/informe-bienestar-2019.pdf>
- Convención sobre los Derechos del Niño: 30 años (2019). <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/conven-30anos-web.pdf>
- Adolescentes con privación de libertad: monitoreo del sistema de Justicia Penal Juvenil de la Provincia de Santa Fe (2019). <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/publicacion-jpj-web.pdf>
- Los derechos humanos de la niñez y la adolescencia en contexto de pandemia (2020). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/los-derechos-humanos-de-la-ninez-y-adolescencia-en-la-pandemia-3457>
- Decálogo para garantizar el derecho a la vida familiar y comunitaria en la pandemia (2020). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/garantizar-el-derecho-a-la-vida-familiar-y-comunitaria-en-la-pandemia-3455>
- Niñas y niños con sus madres privadas de libertad. Situación durante la pandemia por Covid-19. Provincia de Santa Fe (2020). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/ninas-y-ninos-junto-a-sus-madres-privadas-de-libertad-3527>
- Acogimiento residencial en la provincia de Santa Fe durante la pandemia generada por el COVID-19: Período septiembre/diciembre 2020 (2020). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/2-informe-de-acogimiento-residencial-en-la-pandemia-3553>
- Situación del acogimiento residencial en la provincia de Santa Fe durante la pandemia generada por el Covid-19. Informe abril – mayo 2020 (2020). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/acogimiento-residencial-en-santa-fe---covid-19-3472>
- Justicia juvenil: Prácticas restaurativas políticas públicas. Aportes, tensiones, y reflexiones colectivas (2020). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/justicia-juvenil-practicas-restaurativas-3518>

- El estado de situación de las instituciones del sistema penal juvenil de Santa Fe en el contexto de la pandemia por Covid-19. Período marzo – diciembre 2020 (2020). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/sistema-penal-juvenil-en-contexto-de-covid-19-3573>

- Guía de Recursos con Enfoque de Derechos en Niñez y Adolescentes en la pandemia (2020). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/guia-de-recursos-covid-19-con-enfoque-de-derechos-3467>

- Invisibilizadas, pero no invisibles: infancias y adolescencias en los medios de comunicación durante la pandemia. (2021) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/infancias-y-adolescencias-en-los-medios-3607>

- Monitoreo de publicidades en el Mes de las Infancias (2021). <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/monitoreo-de-publicidades-en-el-mes-de-las-infancias-3568>

- 10 buenas prácticas para informar con responsabilidad y perspectiva de derechos sobre la niñez y la adolescencia (2013) <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/folleto-02interior.jpg>

Además de las publicaciones, se realizaron a lo largo de estos años acciones ligadas a la promoción de derechos de las niñas, niños y adolescentes. Las mismas se centraron en la promoción y el respeto por los derechos de las infancias y adolescencias a participar, expresarse y ser oídas. A partir de sus voces, se buscó incidir para que el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas se basen en niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos protagonistas de una ciudadanía activa. De esta manera, se desarrollaron videos, piezas digitales, campañas, y materiales impresos con eje en la Observación General N° 12: Derecho del Niño a ser escuchado.

Producciones audiovisuales y radiales:

- Promoción de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes (2012) <https://www.youtube.com/watch?v=Lnit144yYu8>

- ESI - La voz de quienes tienen voz (2014) <https://www.youtube.com/watch?v=jISLzJJ0gRI>

- ¿Qué ves cuando escuchas? Voces de niñas, niños y adolescentes sobre Centros Residenciales, Justicia Penal Juvenil y su derecho a ser cuidadas y cuidados (2015). https://www.youtube.com/watch?v=MoejWE_lmLY

- ABREPALABRAS. Antología de producciones realizadas en el taller de narración oral, comunicación, expresión y lecturas del Pabellón Juvenil del penal “Las flores” (2016) <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/abrepalabra-web.pdf>

- Niñas y niños cuentan. Video con resultados de la Primera Encuesta Provincial de Bienestar Subjetivo en Niñas, Niños y Adolescentes (2016). https://www.youtube.com/watch?v=_2yRYoLHqho

- La deuda es con la niñez y la adolescencia (2019) <https://www.youtube.com/watch?v=dKA2IO2D1eY&t=1s>

- Podcast “La voz de los adolescentes en pandemia” Co- producción de la Defensoría junto al programa radial “Este es el plan” (2019 - 2020 - 2021 y continúa) <https://open.spotify.com/show/08P6317PtXQxfzA9u2N2DI>

Campañas y piezas digitales:

- Campaña de alimentación saludable <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/campana-de-alimentacion-saludable-3306>

- Campaña de prevención del ciberacoso “Que a tod@s nos guste esto” <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/campana-de-prevencion-del-ciber-acoso-3307>

- Campaña de promoción del derecho al agua “Tomá conciencia” <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/>

- Campaña de prevención de la violencia institucional “Si te demora la policía” <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/campana-de-prevencion-de-violencia-institucional-3309>

- Los derechos de las niñas, niños y adolescentes ilustrados <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/los-derechos-de-ninas-ninos-y-adolescentes-3305>

- Campaña de prevención de violencias y maltrato “La violencia deja marcas. No te borres” <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/no-te-borres-2-3280>

- Campaña contra la baja de edad de imputabilidad “Subir derechos sin bajar” <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/subirderechossinbajar-2953>

- Campaña por el derecho a la prevención y la participación “Mi opinión no es menor” <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/miopinionnoesmenor-2954>

- Promoción de derechos a través de la lectura “Contamos con derechos” <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/contamos-con-derechos-3304>

- Contamos con derechos. Promoción desde la narración, la literatura infantil y la construcción de historias (2019) <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/cuadernillo-web.pdf>

- Mañana hoy (2019) <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/manana-hoy-web.pdf>

- Historia de una semilla, las palomas, y la fuerza de muchas personas que tiran para el mismo lado (2019) <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/historia-de-una-semilla.pdf>

Considerando el rol proactivo que la Defensoría siempre promovió en su función de control y monitoreo, se llevaron adelante una serie de acciones ligadas a la formación y sensibilización de actores considerados clave en el Sistema de Protección. Para ello se realizaron capacitaciones, ciclos de charlas, conferencias, entrevistas y mesas de trabajo:

- Seminario de prácticas periodísticas y derechos humanos. Junto a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Agencia de Cooperación Alemana GIZ (2014). <https://www.youtube.com/watch?v=nD3A1ZbxjE&t=300s>

- Taller sobre cuidados parentales (2015) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/taller-de-cuidados-perinatales-junto-al-ministerio-de-salud-3451>

- Jornadas sobre embarazo adolescente (2016) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/jornada-taller-sobre-embarazo-y-maternidad-adolescentes-3450>

- Inversión social en niñez y adolescencia. Capacitación sobre el interés superior del niño en el presupuesto provincial (2017). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/inversion-social-en-ninez-y-adolescencia-3501>

- Comunicación con enfoque de derechos para la gestión pública. Junto a UNICEF Argentina y Defensoría del Público. (2017) <https://www.youtube.com/watch?v=WMQAXh8eT4k>

- La niñez y la adolescencia en la radio y la televisión. Junto a la Defensoría del Público, UNICEF Argentina, Universidad Nacional de Rosario (2017) <https://www.youtube.com/watch?v=nijBRKKj9w8&t=5s>

- Entrevista a Romina Coluccio. Defensoría del Público. “Desmontar estereotipos de género para construir otros relatos” (2017). <https://www.youtube.com/watch?v=jF2C3VHkQXw>

- Entrevista a Hugo Muleiro. Defensoría del Público (2017). "Que niñas, niños y adolescentes sean parte de la agenda de los medios"
 - Entrevista a Valeria Dotro. Ex programadora de Paka (2017). "Propuestas para producir contenidos audiovisuales para niñas y niños"
- Entrevista a Vanina Lanati. Investigadora de la UNR (2017). "La importancia de educar en el enfoque de derechos".
- Periodistas debaten acerca de cómo informar de niñas, niños y adolescentes (2017). <https://www.youtube.com/watch?v=iqwhbinEC6Q&t=11s>
 - Comunicación con enfoque de derechos (2017) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/comunicacion-con-enfoque-de-derechos-para-la-gestion-publica-3454>
 - Taller de derechos con cuidadoras comunitarias Junto con la Asociación Aldeas Infantiles (2018) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/capacitacion-a-mamas-cuidadoras-3283>
 - Capacitación en Justicia Penal Juvenil con el objetivo de fortalecer el enfoque de derechos en las prácticas socio-educativas con adolescentes que transitan las instituciones (2018) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/capacitacion-justiciapenaljuvenil-2966>
 - Jornadas de comunicación y derechos en Coronda (2018) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/jornada-en-coronda-3282>
 - Capacitación a equipos del Servicio Local, de Centros Residenciales del Nodo Reconquista. seminario-taller "Enfoque de derechos y prácticas de cuidado" (2018) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/capacitacion-reconquista-2964>
 - Derechos de infancia en ámbitos defensoriales (2018). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/derechos-en-ninez-y-adolescencia-en-ambitos-defensoriales-3452>
 - 1ª seminario internacional de "Justicia Juvenil: prácticas restaurativas y políticas públicas" (2019) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/seminario-de-justicia-restaurativa-3453>
 - Entrevista a Ingrid Beck. Periodista (2019). ¿Cómo informar de niñas, niños y adolescentes?
 - Entrevista a Ingrid Beck. Periodista (2019). La niñez y la adolescencia en la agenda de los medios
 - Capacitación a gobiernos locales de la provincia de Santa Fe (2021). <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/capacitacion-a-gobiernos-locales-en-la-agenda-de-ninez-3587>
 - Módulo 1: Sistema de Protección y Políticas de Cuidado con Enfoque de Derechos <https://www.youtube.com/watch?v=QwsjBm4jGg4&t=5s> (2021)
 - Módulo 2: De los marcos normativos a las prácticas efectivas <https://www.youtube.com/watch?v=YX13SgTw39k> (2021)
 - Módulo 3: Dispositivos de cuidado alternativo. ¿Cómo proteger en el camino hacia la autonomía progresiva? <https://www.youtube.com/watch?v=V-RCrOXcapl> (2021)
 - Módulo 4: Reconfiguraciones familiares y adopción. Mitos y estereotipos. <https://www.youtube.com/watch?v=gl-deo7muE8&t=3030s> (2021)

- Módulo 5: Abuso sexual, acceso a la Justicia y la voz de niñas y niños en el proceso. <https://www.youtube.com/watch?v=8aSdph7NrT8> (2021)
- Módulo 6: Inversión Social en niñez y adolescencia <https://www.youtube.com/watch?v=nUsfdb9C-Hg> (2021)
- Módulo 7: Juventudes y Territorios. <https://www.youtube.com/watch?v=T6WK64rBDpc> (2021)
- Módulo 8: Promoción de derechos en territorio. Cómo generar nuevas herramientas lúdico- pedagógicas para pensar las infancias y las adolescencias. (2021) https://www.youtube.com/watch?v=1aKLiu7Eu_w
- Balance y resultados del Programa Desde y Hacia el Territorio (2021). https://www.youtube.com/watch?v=1aKLiu7Eu_w
- Taller de derechos con niñas y niños. <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/taller-de-derechos-con-ninas-y-ninos-3499>
- Proyecto “Ventana a la diversidad” <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/capacitaciones/ventana-a-la-diversidad-3498>

Finalmente, es pertinente señalar una herramienta central que a lo largo de los años ha favorecido a una cultura institucional centrada en la información y en la transparencia. La puesta en marcha del Sistema Integral de Gestión (SIG 2.0), ya mencionado anteriormente, ha permitido el registro, la sistematización y la producción de datos estadísticos sobre la situación de las niñas, niños y adolescentes en la Provincia a partir de los casos atendidos por la Defensoría.

La apuesta por construir indicadores, datos y conocimiento fue sin dudas uno de los objetivos de la Defensoría para encarnar su mandato de control y supervisión desde un rol activo y propositivo, con una intención clara de incidir en las políticas públicas y de aportar a la construcción de la institucionalidad del Sistema de Protección.

3. La cooperación, el intercambio de experiencias y el trabajo en red como un modo de construir referencia

El trabajo de la Defensoría no puede concebirse sin otras y otros. La conformación y la participación en redes hace posible el trabajo compartido y mancomunado por los derechos de las infancias y las adolescencias. De este modo, a lo largo de estos diez años la Defensoría ha participado de redes nacionales e internacionales, para la cooperación, el intercambio de experiencias, el fortalecimiento de las buenas prácticas defensoriales y la construcción de agendas de trabajo conjunto sobre temas en común.

Así la Defensoría forma parte desde sus inicios de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), el Instituto Internacional del Ombudsman (*International Ombudsman Institute* - IOI) y del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). A lo largo de varios años se llevó adelante la coordinación de las Redes de Niñez y Adolescencia de ADPRA y FIO.

Asimismo, trabajó a la par de las otras Defensorías provinciales específicas del país (Córdoba, Misiones, La Pampa y Santiago del Estero), ADPRA, UNICEF Argentina y organizaciones sociales, y acompañó el proceso de designación del/la Defensor/a Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes, y en la generación de Defensorías específicas en todas las provincias.

Siendo parte y promoviendo el trabajo en red, a lo largo de este tiempo se realizaron una serie de pronunciamientos, capacitaciones, declaraciones, conversatorios. Se mencionan a continuación las más destacadas:

- Taller “Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes: hacia una agenda compartida”, (Rosario 2012)
- Contra todas las formas de violencia hacia niñas, niños y adolescentes - Declaración de la Red de Niñez y Adolescencia de la FIO (Costa Rica, 2012)

- Seminario de Prácticas Periodísticas y Derechos Humanos junto a ADPRA (Rosario 2014).
- Jornadas de Reflexión e Intercambio junto a ADPRA (Rosario 2015).
- Jornada de ADPRA acerca del consumo de sustancias (Santa Fe, 2017).
- Jornada Taller “Embarazo y maternidad en la adolescencia”. Realizada en la ciudad de San Miguel de Tucumán. Organizada por la Defensoría del Pueblo de Tucumán y la Red Nacional de Defensorías de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de ADPRA, de la cual la Dra. Analía Colombo fue la coordinadora. Esta actividad se realizó con el apoyo de UNICEF Argentina y la Universidad Nacional de Tucumán (2017).
- Jornada Taller en Corrientes sobre “Embarazo y maternidad en la adolescencia”, en la ciudad de Corrientes. Organizada por la Defensoría de los Vecinos de la Ciudad de Corrientes y la Red Nacional de Defensorías de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de ADPRA, de la cual la Dra. Analía Colombo fue la coordinadora. Esta actividad se realizó con el apoyo de UNICEF Argentina y contó con la participación del INADI Delegación Corrientes. (2017)
- Jornada Taller en Bariloche sobre “Juventudes y derechos en conflicto: abordaje desde las políticas públicas”. Conferencia de Pablo Vommaro sobre “Juventudes en Argentina”(2017). Jornada Taller realizada en noviembre de 2016 en la ciudad de San Carlos de Bariloche. Organizada por la Defensoría del Pueblo de Bariloche y la Red Nacional de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de ADPRA, de la cual la Dra. Analía Colombo es la coordinadora. Esta actividad se realizó con el apoyo de UNICEF Argentina y contó con la participación de la Universidad Nacional de Comahue.
- Designación del/a Defensor/a nacional de niñas, niños y adolescentes y del Defensor/a del pueblo de la Nación de la República Argentina - Declaración Viena 101 (2017)
- Conferencia Sistemas Penales Juveniles en Rosario (2018)
- Designación del/a Defensor/a de niñas, niños y adolescentes de Argentina y creación de estos organismos en todas las provincias del país (Misiones, 2018)
- Capacitación FIO Rosario (2018)
- Comunicado sobre la niñez migrante en Estados Unidos - FIO (27 junio 2018)
- Primer Conversatorio Regional de América Latina y el Caribe “En la ruta de la Igualdad: 30 años de la Convención sobre los Derechos del Niño” (11 diciembre 2018)
- Informe de la Red de Niñez de la FIO en la asamblea de Andorra (5 diciembre 2018)
- Congreso Mundial sobre la Justicia para los niños, niñas y adolescentes. UNESCO (2018),
- Declaración de Defensores/as de Niñas, Niños y Adolescentes. Argentina (23 mayo 2018)
- Declaración de Andorra - FIO- 29 aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño (20 de noviembre de 2019)
- Carta de Defensores niños, niñas y adolescentes al presidente de la Nación (2019)
- Declaración por la continuidad del derecho a la educación FIO - Red de Niñez y Adolescencia (17 de diciembre de 2020)
- Pronunciamiento conjunto con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina y La Defensora Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes sobre “Garantizar el Interés Superior y el Dere-

cho a la Educación (Febrero 2021)

- Comunicado conjunto con la Defensora de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes Marisa Graham y las Defensorías provinciales “El desafío de la continuidad educativa y el cuidado colectivo” (febrero, 2021)

- Pronunciamiento conjunto con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina y La Defensora Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes solicitando al Poder Ejecutivo Nacional la Prórroga de suspensión de plazos de desalojos (DNU 66/21) y ejecución de políticas estructurales que garanticen la vivienda digna para niñas, niños y adolescentes (Marzo, 2021)

- Pronunciamiento conjunto con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina y La Defensora Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes manifestando la necesidad de priorizar a las niñas, niños y adolescentes en las agendas públicas y políticas (Marzo, 2021)

- Integración de la Comisión Redactora del Proyecto del Código Procesal Penal Juvenil de la Provincia de Santa Fe (basado en un ante proyecto elaborado por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe), entregado al Gobierno Provincial el 31 de agosto de 2021. Según Decreto del Gobernador de la Provincia de Santa Fe y del Ministro de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos N° 880 (15 de junio de 2021)

- Participación en el Segundo encuentro nacional de Defensoras y Defensores de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes “Hacia la construcción de una agenda federal” organizado por la Defensora de los derechos de las niñas, niños y adolescentes (Agosto 2021).

- Participación en Asamblea General y de Elección de autoridades de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) (Octubre 2021).

- Pronunciamiento FIO 8/21. Llamado a los Estados para privilegiar los principios de interés superior y desarrollo de niñas, niños y adolescentes al adoptar medidas de atención durante y después de la pandemia por COVID (Santo Domingo, 26 de noviembre de 2021)

- Participación en el Encuentro de Defensores de los derechos de las niñas, niños y adolescentes con Vicegobernadores organizado por la Defensoría Nacional

Plan de trabajo para incorporar el enfoque de niñez en las Defensorías del país

Es pertinente mencionar también las acciones que se llevaron adelante en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) a lo largo de estos años. Con el objetivo de incorporar el enfoque de niñez a las Defensorías se diseñó un plan de trabajo orientado a la sensibilización y la capacitación con defensores y defensoras.

Para cumplir con los objetivos fijados, la Defensoría y el Observatorio de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, junto a ADPRA y con el apoyo de UNICEF Argentina llevaron adelante en noviembre de 2015, en la ciudad de Rosario, las primeras Jornadas “Las Defensorías específicas de niñez y adolescencia: de las leyes a la realidad”. Durante dos días, Defensores y equipos de las Defensorías del Pueblo de diversas provincias compartieron en talleres participativos y mesas redondas experiencias sobre los temas que afectan a la población más joven de nuestro país con el objetivo de construir una mirada común.

La propuesta de plan de trabajo para el año 2016, elaborada por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, en el marco de la Red de Infancia, constituyó un paso inicial abierto y participativo para el intercambio y consideraciones de los miembros de ADPRA.

Para ello, se propuso como estrategia la realización de un Ciclo de Intercambio y Reflexión, que se realizó en el marco

de los plenarios ya fijados por la comisión directiva de ADPRA, durante cuatro instancias a lo largo del año 2016 que posibilitó el recorrido por diversas temáticas ligadas al enfoque de niñez y adolescencia en las Defensorías.

En cada una de estas instancias fue posible construir una agenda común que habilitó orientar acciones de escala regional y global. Esta apuesta por considerar una mirada amplia de las problemáticas con las que se trabaja permitió enriquecer el trabajo a nivel local y a la inversa. Asumiendo de esta manera la relación/tensión entre lo local y lo global que suponen los derechos humanos en tanto categoría social y política.

En el marco del trabajo en red también se realizaron diversas acciones en conjunto con organizaciones de la sociedad civil ligadas a diversas temáticas de niñez y adolescencia, como por ejemplo la Asociación Civil DONCEL, Aldeas Infantiles, y la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (RELAF). Con cada una de estas organizaciones se realizaron capacitaciones, informes, y relevamientos.

4. Fortalezas, capacidades instaladas y desafíos

4.1. De las apuestas iniciales a las prácticas consolidadas

En los inicios la Defensoría tuvo el desafío de construir una institución nueva e innovadora para el Sistema en materia de experticia y actuación. La figura del Ombudsperson especializada en niñez y adolescencia se presentaba como desconocida, su puesta en marcha implicó un gran desafío en el marco de un sistema que iba dando tímidos pasos para plasmar en políticas públicas y acciones concretas los principios emanados por el corpus jurídico enmarcado en el paradigma de la protección integral.

De este modo, las líneas de trabajo trazadas en el año 2012 fueron tomando forma y cuerpo, hasta llegar a la actualidad como componentes consolidados de una institucionalidad que busca seguir ampliando sus horizontes de actuación y observación.

A las prácticas consolidadas que se mencionaron es importante sumar el proceso reciente de concursos internos de la Defensoría, lo que permitió la promoción de profesionales y la designación de Subdirectores/as de las áreas de Relaciones Institucionales y Cooperación, y Promoción y Monitoreo, así como también la designación de Coordinación y Jefatura de las Áreas de Atención Integral de Rosario y Santa Fe respectivamente.

Todos los aspectos mencionados refieren a la consolidación de una institucionalidad centrada en la especialidad en niñez y adolescencia y da cuenta de la importancia de continuar trabajando en este mismo sentido.

4.2. Programa “Desde y hacia el territorio”. Los desafíos de cara a garantizar la integralidad del Sistema de Protección.

Además de las capacidades instaladas construidas a lo largo de todos estos años, es necesario también señalar los desafíos vigentes en torno al funcionamiento del Sistema de Protección Integral. Para ello, la Defensoría en el año 2021 llevó adelante el Programa **“Desde y hacia el territorio”**, en el marco del último año de gestión de la actual Defensora Analía Colombo.

Centrar la mirada en los gobiernos y sus servicios locales ha permitido un acercamiento al funcionamiento del Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes desde una perspectiva diferente a la que venía sosteniendo la institución en los últimos años. Analizar la dimensión local supone ponderar al territorio como aquel espacio donde se dirime la proximidad con la ciudadanía, a fin de cuentas es allí donde la garantía de derechos debería ser una realidad sin importar el nivel del gobierno responsable por tal o cual política.

El objetivo de este programa ha sido promover a los gobiernos locales como actores estratégicos en el Sistema de Protección Integral y Promoción de Derechos de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe. Se buscó visibilizar y priorizar a niñas, niños y adolescentes en las agendas gubernamentales locales como sujetos de dere-

cho, conjuntamente con profundizar el conocimiento sobre el Sistema de Protección y Promoción de derechos en el territorio de la provincia de Santa Fe.

Tabla 2. Capacidades instaladas a 10 años de creación de la DNNYA

Líneas de trabajo 2012	Capacidades instaladas a 10 años de creación de la DNNYA
Diseño y puesta en marcha de los equipos de trabajo.	Equipos interdisciplinarios consolidados y en funcionamiento formados en: La atención de casos, la escucha adecuada, el diseño de estrategias de intervención en articulación con otros actores del Sistema de Protección. El monitoreo y la supervisión de las instituciones que conforman el Sistema de Protección y el análisis de las políticas públicas de infancia y adolescencia. La promoción, la comunicación y la divulgación de los derechos de las infancias y las adolescencias.
Implementación de procesos protocolizados para el asesoramiento, atención de consultas y quejas.	Proceso de atención estructurado en variables estandarizadas (situación; indicador; referentes; intervinientes; intervenciones; cierre) para el seguimiento de casos y la generación de información. Código de Convivencia y Manual de Estilo Institucional, establecido e incorporado entre los equipos técnicos.
Construcción de una red dinámica de actores de infancias a través de iniciativas de diálogo, formación y definición de acuerdos básicos.	Redes nacionales e internacionales con participación de la Defensoría NNyA de Santa Fe, orientadas a la cooperación, el intercambio de experiencias, el fortalecimiento de las buenas prácticas defensoriales y la construcción de agendas de trabajo conjunto sobre temas en común. Implementación de Mesas Intersectoriales sobre temas específicos (salud mental, adicciones, etc.)
Diseño y puesta en marcha de un sistema de Información para el registro de casos y actuaciones.	Sistema Integral de Gestión de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (SIG 2,0) consolidado y en funcionamiento. Registro de casos, actuaciones y proyecciones estadísticas.
Instalación social de la perspectiva de derechos de las niñas, niños y adolescentes.	Campañas de difusión y divulgación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes realizadas. Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia de la provincia de Santa Fe, de acceso público a toda la ciudadanía conformado. La Voz de las niñas, niños y adolescentes como eje transversal a todas las acciones de la Defensoría.
Diseño e implementación de estrategias y planes de monitoreo.	Equipos formados en tareas de control, supervisión e investigación acerca del funcionamiento de las políticas públicas de infancia y adolescencia. Corpus metodológico consolidado para la implementación de líneas de Monitoreo: Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes sin cuidados parentales. Monitoreo de la situación de niñas, niños y adolescentes en contacto con el sistema penal. Adolescentes en el sistema de Justicia Penal Juvenil. Niñas y niños alojados en Unidades Penitenciarias junto a sus madres privadas de libertad. Acceso a derechos comunicacionales de niñas, niños y adolescentes. Inversión Social en Niñez y Adolescencia. Percepción del Bienestar subjetivo de NNyA.



Lanzamiento del Programa "Desde y hacia el territorio". Marzo de 2021.

Para lograr afianzar el vínculo con gobiernos locales y que éstos puedan hacer suyas las herramientas propuestas por el programa, se realizó en marzo de 2021 una presentación pública a modo de lanzamiento. La misma tuvo una modalidad híbrida para habilitar la presencia de representantes de gobiernos locales de toda la provincia. El acto se llevó a cabo en la Estación Belgrano de la ciudad de Santa Fe. Participaron de manera presencial autoridades provinciales y locales junto con representantes de UNICEF Argentina. A través de las distintas plataformas virtuales (que transmitían en vivo el evento) se sumaron más de un centenar de intendentes, intendentas, jefes y jefas comunales, servicios locales, trabajadores y trabajadoras del sistema, docentes, legisladores y legisladoras, de todo el territorio provincial.

En el marco del lanzamiento se plantearon los objetivos propuestos, así como los lineamientos de los tres ejes de trabajo desarrollados a lo largo de todo el 2021.

- Sensibilización y capacitación.

- Sistematización y mapeo de información.
- Protagonismo de la niñez y adolescencia dentro del Sistema de Protección y Promoción.

Cada una de estas líneas de trabajo se desarrollan en la parte 2 de este informe, en la cual se describen las actuaciones llevadas a adelante en el año 2021 por la Defensoría. No obstante, a continuación se comparten las conclusiones que el programa arrojó y que constituyen los desafíos de cara a garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema de Protección Integral:

- La integralidad supone una función de rectoría, de coordinación. Implica avanzar hacia la combinación de recursos estratégicos para la gestión de problemas públicos.
- Se requiere el fortalecimiento de las capacidades de gestión y el creciente nivel de involucramiento de los gobiernos locales, lo cual involucra a todos los niveles de gobierno, en todo el proceso de descentralización.
- La problemática en torno a las condiciones laborales no es únicamente presupuestaria sino también política respecto del modo en que el Estado agenda la situación de las infancias y de las adolescencias y la condiciones de aquellos y aquellas que tienen el mandato de proteger y promover sus derechos.
- Si bien desde la Defensoría se considera un avance fundamental la formalización de los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos, se puede considerar que dicha iniciativa es solo un primer paso para el robustecimiento de las instituciones territoriales específicas en materia de infancias y juventudes.
- La firma de los convenios es un primer paso para avanzar en la territorialidad del Sistema de Protección, es una estrategia de llegada del órgano de aplicación a las distintas localidades. Sin embargo, no se debe pensar que la existencia de un Servicio Local exime tanto a los gobiernos locales como al provincial de pensar las infancias y juventudes desde una agenda amplia y con recursos de ambos niveles destinados para ello. Pensar áreas específicas de niñez y adolescencia no debe implicar perder de vista la integralidad y la transversalidad necesaria entre áreas y entre distintos niveles de gobierno para la garantía de sus derechos.

Estos desafíos dan cuenta de la importancia que reviste el Primer Nivel de Intervención, los gobiernos locales, las escuelas, los centros de salud, y todas las instituciones que forman parte del territorio. A fin de trabajar no solo en la excepcionalidad de las situaciones que afectan a las infancias y las adolescencias, sino también y fundamentalmente en la promoción y la garantía de sus derechos.

Las estrategias y acciones desarrolladas a lo largo de esta década dan cuenta de los avances en el grado de (re)conocimiento del rol de la Defensoría como organismo de control, incidencia y promoción de los derechos humanos de las infancias y las adolescencias y de su impronta en términos de especialidad. Asimismo, los avances en materia de institucionalidad y políticas públicas a nivel provincial y a nivel nacional a lo largo de estos años señalan el camino transitado y refuerzan los desafíos actuales para que todas las niñas, niños y adolescentes tengan garantizados todos sus derechos en condiciones de igualdad y dignidad.

Actuaciones de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe en el año 2021

1. Atención Integral y Protección de Derechos

1.1. Área de Atención Integral - Sede Rosario

Conformada con una coordinación y duplas de profesionales de distintas disciplinas (abogacía, trabajo social, psicología y psicopedagogía) el Área de Atención Integral de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes sede Rosario, aborda de manera directa casos de vulneraciones de derechos de niñas, niños y adolescentes que llegan a la institución, procurando construir de manera particular cada situación y atendiendo las múltiples aristas que las presentaciones requieren.

La función desarrollada se centra en el control de las intervenciones de los organismos estatales que directa o indirectamente generan situaciones de amenaza y/o vulneración de algún derecho de niñas, niños y adolescentes.

En la mayoría de los casos atendidos por el área, y especialmente cuando se trata de niñas, niños y/o adolescentes que se encuentran bajo el Sistema de Protección integral de la Provincia, el trabajo no se agota en una única intervención sino que requiere seguimiento y sostenimiento profesional a los fines de garantizar el cese de la vulneración y la restitución de los derechos conculcados hasta el arribo de su mayoría de edad. Incluso con posterioridad, en aquellas situaciones que lo ameritan, se realiza la derivación a las instituciones o programas correspondientes para que prosigan con la implementación de las políticas públicas sociales necesarias.

Durante el año 2021 y con la vuelta paulatina a la atención presencial, se recibieron 933 nuevos casos, los que se sumaron al seguimiento de los ya tomados por los equipos en años anteriores dando así continuidad a las intervenciones señaladas. Cabe señalar que cada caso puede involucrar más de una niña, niño o adolescente e incluso un grupo de hermanos cuya situación requiere diversos abordajes y multiplicidad de acciones (reuniones presenciales o virtuales con equipos inter e intra-institucionales, comunicaciones y asesoramientos, remisión de notas u oficios, visitas, etc.) todas pensadas y diseñadas para la singularidad de cada problemática. En este sentido el número de casos no da cuenta de la cantidad de sujetos de derechos asistidos y las intervenciones del equipo se desarrollan a lo largo del tiempo, pudiendo a llevar muchos años de abordaje y seguimiento.

Síntesis de los tipos de actuaciones y actividades desarrolladas durante 2021.

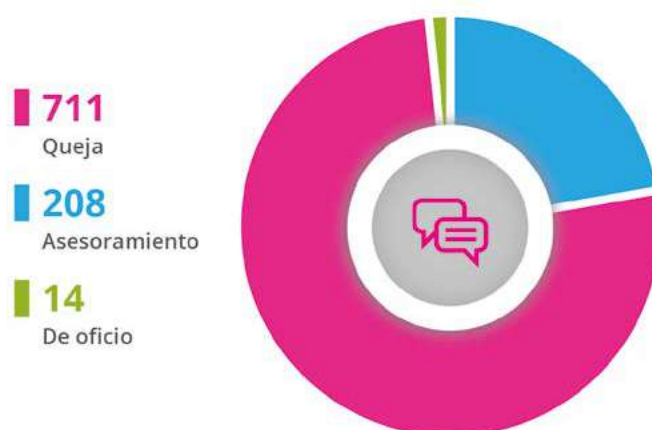
Del total de 933 situaciones o casos nuevos ingresados durante el año 2021, 711 (76,21%) se recibieron bajo la modalidad de queja o reclamo, 14 (1,50%) fueron actuaciones iniciadas de oficio por la Defensoría y 208 (22,29%) constituyeron asesoramientos. Se aclara que existen 9 expedientes o legajos abiertos desde el Área de Monitoreo que no se encuentran incluidos en el presente análisis.

Tabla 3. Tipo de actuaciones Rosario 2021

Tipo de actuación	Cantidad	%
Queja	711	76,21%
Asesoramiento	208	22,29%
De oficio	14	1,50%
Total	933	100%

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Gráfico 1. Tipo de actuación. Área de Atención sede Rosario



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

A su vez, los modos de ingreso tanto de las quejas como de los asesoramientos que merecieron la atención del área, fueron los siguientes:

- 1- De forma espontánea y presencial por parte del/la ciudadano/a en la institución.
- 2- A través de correo electrónico oficial de la institución, con presentación de informes y pedidos de intervención.
- 3- Mediante llamados telefónicos y mensajes de Whatsapp al celular oficial publicado en la página de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, que fuera habilitado durante el 2020 para acercar la institución a la comunidad en el período de ASPO, y que actualmente sigue en funcionamiento a tal fin.
- 4- Por medio del formulario de contacto subido a la página oficial, y que también fue habilitado en período de ASPO 2020.
- 5- Mediante la derivación de instituciones público estatales y privadas, tales como escuelas, centros de salud, Juzgados o Tribunales colegiados, O.N.G, clubes, hospitales, sanatorios, colegios secundarios, etc.
- 6- Por derivación de otras áreas de la propia Defensoría de la Niñas, Niños y Adolescentes (Monitoreo de centros residenciales y justicia penal juvenil, actividades de promoción en territorio, y prensa) y también de la Defensoría del Pueblo.
- 7- Por atención presencial en el dispositivo de frecuencia semanal ubicado en Barrio "La Cerámica."

Además de la atención y abordaje de los diferentes casos o situaciones, durante el año 2001 desde el Área de atención integral sede Rosario se han desarrollado las siguientes actividades:

- Participación en mesas intersectoriales zona centro donde asistieron diversas instituciones pertenecientes al Sistema de Protección de Niñez;
- Acompañamiento a visitas programadas por las Áreas de Monitoreo, que comprenden Centros Residenciales, Pabellón de madres en Unidad 5, Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil (Ex - IRAR) y División de asunto juveniles femeninos;
- Capacitación a actores del sistema de protección de niñez en el marco del dispositivo "Desde y hacia el territorio" - módulo "Abuso sexual contra nnya". La garantía del acceso a la justicia en casos de vulneración de derechos" -;
- Formación de futuros profesionales de Psicología, Psicopedagogía y Trabajo Social, en convenio con U.N.R y U.G.R dentro del plan de pasantías de pre-grado;

- Supervisión mensual del equipo profesional a cargo de Ps. Edith Benedetti para re-trabajo de situaciones específicas y generales;
- Reuniones semanales de equipo de atención integral a los fines de definir los lineamientos de trabajo permanente;
- Capacitación en “Ley Micaela” organizada por el Poder Ejecutivo de Santa Fe.
- Participación en audiencias por citación de los diferentes Juzgados o Tribunales.

Herramientas defensoriales utilizadas

Como en los años anteriores, durante el 2021 el área recurrió a la utilización de las herramientas defensoriales necesarias para cumplir con el rol de control que la Ley 12.967 asigna a esta institución, así como también para abordar y dar continuidad al trabajo realizado en cada caso o situación ingresada.

Se realizaron entrevistas con responsables, reuniones virtuales y presenciales con diferentes equipos profesionales, se remitieron informes suscriptos por la coordinación y profesionales del área de atención; también se realizaron visitas en instituciones y en territorio.

Durante todo el año 2021 se remitieron un total de 614 oficios y notas, suscriptas por la Defensora Provincial, y se presentaron 77 escritos judiciales.

A su vez, del total de oficios y notas enviadas, 296 se dirigieron a la Dirección de Niñez de Rosario y Delegaciones, de los cuales 22 fueron reiteración de anteriores no respondidos. Se sigue observando gran cantidad de oficios sin responder o respondidos de manera incompleta. De los escritos judiciales presentados, 27 fueron acompañados por la Propuesta N° 3 en situaciones de lanzamientos por desalojos o usurpaciones de familias, la que fuera elaborada en fecha 21/10/2014, protocolizada según Resolución N° 100/16 y presentada la Corte Suprema de Justicia de Santa Fe.

Asimismo, desde el área de atención integral sede Rosario se participó de la elaboración del Acta de requerimiento formal a funcionario dirigida a la Secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia, solicitando a ese organismo que presente una agenda de trabajo en un plazo determinado, en pos de trabajar los vínculos entre la DNNyA y la SDNAyF y que apunte a temas críticos vinculados al Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (medidas de protección integral y medidas de protección excepcional, violencias en dispositivos de acogimiento institucional, vínculos/articulaciones con la SDNAyF y el Poder Judicial, Comunidades terapéuticas, Salud Mental, Discapacidad y por último apuntar a la Perspectiva de Género y Diversidades), a la implementación de las políticas de infancias y adolescencias de la SDNAyF (Programa de Acogimiento Familiar, Programa de Autonomía Progresiva, Programa de Fortalecimiento de las Prácticas y condiciones de alojamiento en los ámbitos de cuidados alternativos residenciales, Programa de Procesos Adoptivos y Programa de Acompañantes Personalizados) y a la territorialización de la SDNAyF (los servicios locales).

Derechos comprometidos o vulnerados. Análisis a partir de las intervenciones del Área de Atención Integral Rosario¹.

1- Derecho a la convivencia familia y comunitaria: ingresaron 402 casos lo que configura el 42,72% del total. En este número quedan englobadas tanto las problemáticas de hijos e hijas de adultos/as que no logran acordar de manera consensuada regímenes de debida comunicación, como las situaciones de niñas, niños y adolescentes que deben ser separados de su centro de vida por graves vulneraciones provocadas por familiares o referentes de la comunidad a cargo de su cuidado. Las primeras generalmente implican un asesoramiento, y las segundas una queja con el consecuente abordaje y seguimiento señalado anteriormente, con la intervención del órgano de aplicación del Sistema de Protección integral, la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia a través de sus Direcciones provinciales y Delegaciones mediante la toma de medidas de protección excepcional.

En relación a las niñas, niños y/o adolescentes que deben ser separados de su centro de vida, se observa una marcada dilación temporal respecto al trabajo de re-vinculación luego de la adopción de una medida de protección excepcional; falta de atención a las subjetividades de un niño/a y a su derecho de acceder a la historia familiar, a su centro de vida y a su lazo comunitario; de-

¹ Fuente: Sistema Integral de Gestión de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe (SIG 2.0)

mora injustificada en la adopción de dicha medida en situaciones de alta complejidad; hechos que implican serias vulneraciones de derechos sucedidos en lugares de alojamiento de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales; déficit en el funcionamiento de la guardia en la atención de temáticas que requiere inmediato avocamiento.

El incumplimiento de los plazos por parte del órgano de aplicación de la Ley 12.967 ha motivado la recepción de numerosas notificaciones por parte de los Tribunales y Juzgados de Familia, incluso ordenando la remisión de los antecedentes al Ministerio Público de la Acusación por la probable comisión de delitos por parte de los funcionarios públicos provinciales de niñez y adolescencia.

2- Derecho a la Integridad: se registraron 216 casos que incluyen violencias físicas, psicológicas, hostigamientos y amenazas, abusos sexuales y violencia de género, todo lo cual representa un 22,95% del total. En relación a los abusos sexuales, se observa que una vez realizada la denuncia éste relato del niño, niña o adolescente, no resulta suficiente para poder proseguir con la investigación y penalización del victimario. En este sentido, en algunas situaciones los organismos encargados de la persecución penal, reciben las denuncias pero terminan desestimándolas por “falta de pruebas”. Esto vulnera el **derecho a ser oído** al quitarle valor a la voz del niño, niña o adolescente que logra llegar a la instancia de denunciar. No sólo es una re-victimización cuando se le requiere que declare varias veces incumpliendo con los estándares que establecen las 100 Reglas de Brasilia, sino también cuando se prioriza el examen físico sobre su palabra y el relato de una vivencia tan traumática como es el ASI. Es preciso abordar estas situaciones críticas desde una perspectiva de género y desde una mirada integral, tal como señala la Ley Micaela Nro. 27499/2018, desterrando estereotipos y verdades socialmente establecidas, sostenidas desde una lógica patriarcal.

3- Derecho a la vivienda: se registraron 54 casos que representan el 5,74% del total atendido. Se continúa observando, año tras año, la insuficiencia de políticas públicas en materia de hábitat y la falta de abordaje desde la complejidad que la situación requiere. La falta de vivienda se produce no solo por motivos económicos, sino también por situaciones delictivas como usurpaciones y violencias barriales provocadas por el mercado ilegal de estupefacientes. La vulneración de este derecho conlleva la de otros de igual jerarquía, porque el desarraigo del territorio aleja al niño, niña o adolescente de sus referencias institucionales territoriales donde viene desarrollando su vida (escuela, centro de salud, lazo con la comunidad en general).

Sin embargo, es preciso señalar que durante el año 2021 se ha podido articular de manera positiva con la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo en situaciones de extrema vulnerabilidad a los fines de incluir a ciertos casos sociales, en el sorteo y adjudicación de una vivienda a través de la modalidad del comodato.

4- Derecho a la salud: en los 75 casos atendidos que representan el 7,97% del total, se registraron en mayor medida dificultades en las prestaciones de las obras sociales a afiliados con discapacidad, y situaciones de crisis subjetivas e internación de niñas, niños y adolescentes en efectores monovalentes. Específicamente, el acceso a la salud mental se presenta como una problemática relevante y se ha observado la dificultad de acceso a la atención debido al avocamiento exclusivo de los efectores en salud a la problemática del Covid-19.

Desde el área de atención de la Defensoría se viene año a año remarcando la importancia de que se respete Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657. Se reitera en ese sentido que es necesario fortalecer la red de salud mental en base a la atención primaria de la salud como estrategia a partir de prácticas clínico-políticas a fin de abordar los problemas subjetivos, sociales, jurídicos y culturales de manera integral, evitando la internación de niñas, niños y adolescentes en efectores de salud monovalentes como también prevenir la medicalización.

Asimismo se observa con preocupación la gran cantidad de casos de niñas, niños y adolescentes que son estigmatizados por poseer certificado único de discapacidad. Dicha estigmatización se ve principalmente en la designación de centros residenciales especializados en infancias con discapacidad como el único lugar posible para aquellos sujetos que están siendo protegidos bajo una MPE y poseen CUD. Se evidencia una escasa oferta de centros residenciales que puedan alojar las discapacidades y a la vez posibilitar la convivencia de niñas, niños y adolescentes con personas que no poseen discapacidades, garantizando de este modo un abordaje respetuoso del sujeto en su totalidad y no solamente en el tratamiento de una patología.

Dentro de esta temática, se vuelve a señalar como en años anteriores, la falta de dispositivos de atención en adolescentes y niñas/os con consumo problemático de sustancias, quedando como única solución las internaciones compulsivas en granjas de rehabilitación o lugares de encierro.

Tabla 4. Derechos vulnerados. Área de Atención sede Rosario

Derechos vulnerados	Cantidad	Porcentajes
Derecho a la Salud	75	8,04%
Derecho a la Asociación, reunión y tránsito	2	0,21%
Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria	404	43,30%
Derecho a la Educación	46	4,93%
Derecho a la Identidad	27	2,89%
Derecho a la Integridad	217	23,26%
Derecho a la Libertad	2	0,21%
Derecho a la Recreación, deporte y juego	9	0,96%
Derecho a la Seguridad Social	13	1,39%
Derecho a la Vivienda	54	5,79%
Derecho a Opinar y Ser oído	4	0,43%
Derecho al Acceso a la Justicia	30	3,22%
Otros	50	5,36%
Total	933	100%

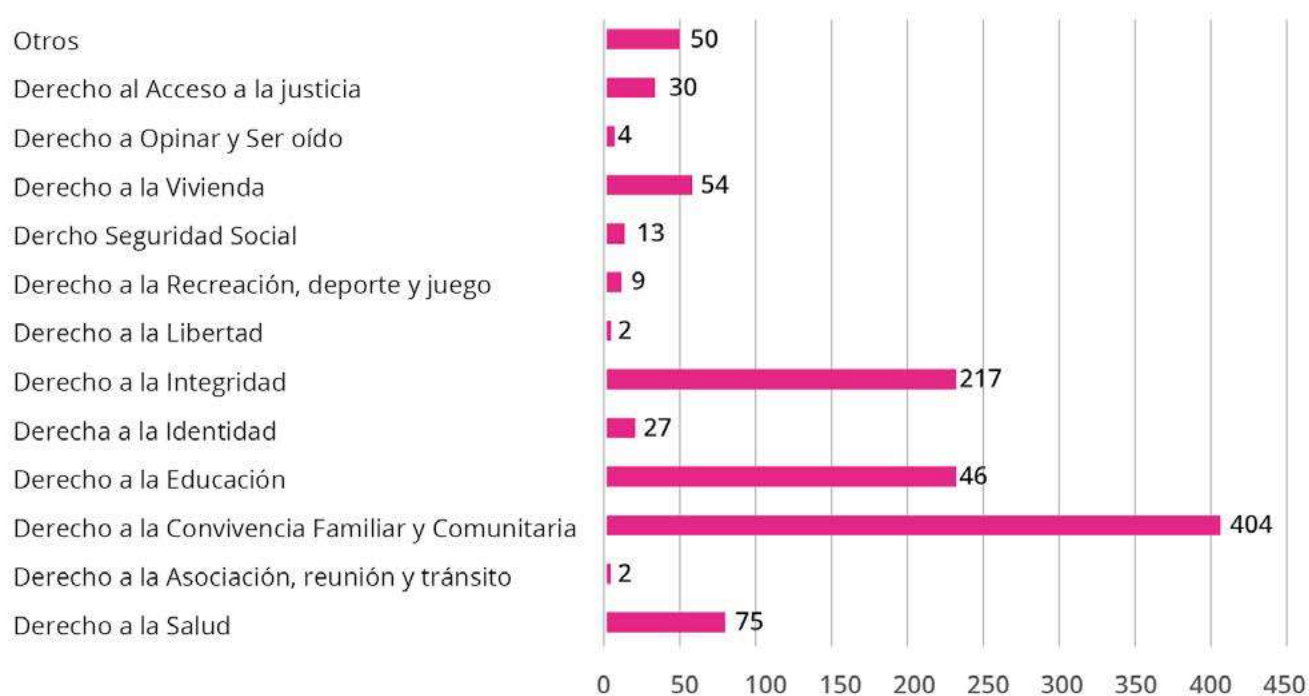
Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Gráfico 2. Derechos vulnerados expresados porcentualmente. Área de Atención sede Rosario.



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Gráfico 3. Derechos vulnerados expresados nominalmente. Área de Atención sede Rosario



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

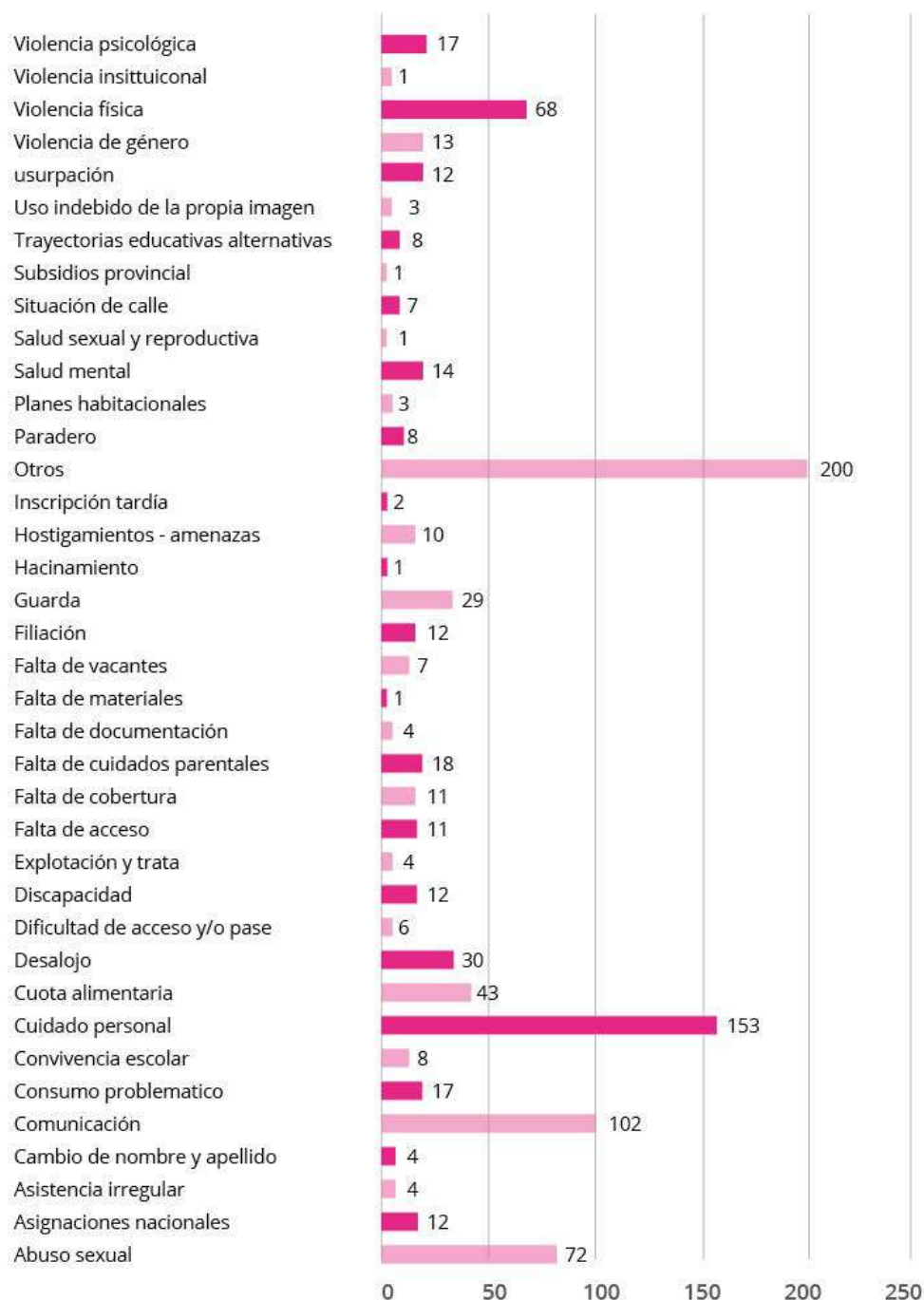
A continuación se exponen los casos atendidos durante 2021 por el Área de Atención sede Rosario, según el motivo que genera la vulneración de cada derecho conforme la clasificación anterior.

Tabla 5. Casos atendidos por el Área de Atención sede Rosario según el motivo de vulneración (cantidad y porcentaje)

Motivo	Cantidad	Porcentajes
Abuso sexual	72	7,72%
Asignaciones nacional	12	1,29%
Asistencia irregular	4	0,43%
Cambio de nombre y apellido	4	0,43%
Comunicación	102	10,93%
Consumo problemático	17	1,82%
Convivencia escolar	8	0,86%
Cuidado personal	153	16,40%
Cuota alimentaria	43	4,61%
Desalojo	30	3,22%
Desercion escolar	4	0,43%
Dificultad de acceso y/o pase	6	0,64%
Discapacidad	12	1,29%
Explotacion y trata	4	0,43%
Falta de acceso	11	1,18%
Falta de cobertura	11	1,18%
Falta de cuidados parentales	18	1,93%
Falta de documentación	4	0,43%
Falta de materiales	1	0,11%
Falta de vacantes	7	0,75%
Filiacion	12	1,29%
Guarda	29	3,11%
Hacinamiento	1	0,11%
Hostigamientos - amenazas	10	1,07%
Inscripción tardía	2	0,21%
Otros	200	21,44%
Paradero	8	0,86%
Planes habitacionales	3	0,32%
Salud mental	14	1,50%
Salud sexual y reproductiva	1	0,11%
Situación de calle	7	0,75%
Subsidios provincial	1	0,11%
Trayectorias educativas alternativas	8	0,86%
Uso indebido de la propia imagen	3	0,32%
Usurpacion	12	1,29%
Violencia de genero	13	1,39%
Violencia física	68	7,29%
Violencia institucional	1	0,11%
Violencia psicológica	17	1,82%
Total	933	100%

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Gráfico 4. Casos atendidos por el Área de Atención sede Rosario según el motivo de vulneración expresado nominalmente



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Observaciones sobre el funcionamiento del Sistema de Protección Integral

El Sistema de Protección Integral está conformado por instituciones de los distintos niveles del estado y la sociedad civil, provenientes de diversos territorios, responsables de trabajar de forma mancomunada y coordinada para garantizar abordajes integrales centrados en el bienestar de las niñas, niños y adolescentes de nuestra Provincia. Por lo que, la calidad de sus intervenciones, se torna fundamental a la hora de garantizar derechos.

En ese sentido, y en relación a la labor de los equipos interdisciplinarios de la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, se considera necesario invertir en capacitación e ingreso y permanencia de trabajadores/as en pos de prevenir la rotación de los equipos de trabajo en el abordaje de situaciones de alta complejidad. Al

respecto se siguen observando intervenciones de los equipos de la Dirección desde una perspectiva moralista sobre las familias, las infancias y las adolescencias alejada del paradigma de sujetos de derechos.

En relación al funcionamiento del PAE (Programa de Acompañamiento de Egreso de jóvenes sin cuidados parentales que depende del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia) desde el área se observa que los abordajes son insuficientes, desarticulados y demasiados rígidos para aquellos niños, niñas y adolescentes que desde temprana edad han ingresado al Sistema de Protección, que han transitado sus vidas en centros de alojamiento, y que una vez alcanzada la mayoría de edad automáticamente deben “poder” resolver y planificar sus vidas sin acompañamiento de adultos o referentes afectivos. En este sentido, dejan de ser beneficiarios de protección y pasan a ser abruptamente ciudadanos adultos con responsabilidades y obligaciones sin contemplar la historia propia de cada sujeto y la necesidad de una red de lazos comunitarios y acompañamientos indispensables para lograr su autonomía.

En cuanto al Servicio Local (Primer nivel) dependiente de la Dirección General de Infancias y Familias de la Secretaría de Desarrollo Humano y Hábitat de la Municipalidad de Rosario, durante el año 2021 se ha registrado la creación del Equipo de Fortalecimiento Familiar como un actor de relevancia en el territorio.

Sin embargo la articulación entre dicho Servicio local y la Dirección de Protección de Niñez, Adolescencia y Familia sede Rosario continúa presentándose de manera dificultosa, especialmente en lo que tiene que ver con el pedido de toma de medidas de protección excepcional.

Otra situación que desde el área se sigue observando es la ausencia de acompañamiento del Servicio local con mujeres que, estando detenidas, salen con prisión domiciliaria y tienen hijos/as a cargo. El egreso de estas madres se da sin ningún acompañamiento del primer nivel ni armado previo lo cual pone en riesgo el sostenimiento del régimen domiciliario al no tener sustento económico ni posibilidad de trabajar, y en algunos casos hasta dificultades para sostener la propia crianza. Es preciso entonces, que intervenga un actor u organismo que se encuentre en territorio y realice el seguimiento o acompañamiento acorde al caso y a los fines preventivos.

Finalmente, como cada año se señala la inexistencia dentro del Sistema de Protección Integral de la Provincia, de un área de abordaje de las infancias y adolescencias que comenten infracciones y son no punibles por la ley penal.

1.2. Área de Atención Integral - Sede Santa Fe

Síntesis cuantitativa del trabajo realizado.

Durante el año 2021 ingresaron al área de atención integral de la sede Santa Fe y norte provincial, un total de 560 situaciones nuevas relativas a derechos humanos de niñas, niños y adolescentes que por múltiples causas se encontraban en riesgo o fueron vulnerados. No obstante, para tener dimensión del trabajo real se debe también considerar el seguimiento de casos ingresados en años anteriores que continúan activos.

Según la característica de la presentación o de la situación se originan distintos tipos de actuación para dar curso a las intervenciones:

1- Quejas: presentaciones que realizaron en este organismo tanto personas físicas –niñas, niños, adolescentes, adultos-, como instituciones, organismos públicos y organizaciones sociales. Este tipo de actuaciones requieren fundamentalmente tiempo de escucha activa y de la realización de una recopilación de datos y hechos para poder evaluar y “armar” el caso en queja siempre orientando como centro y objetivo al control del funcionamiento del Sistema de Protección Integral, apuntando a desentrañar y fortalecer con el abordaje los derechos de la niñez y la adolescencia por sobre los intereses de los adultos que puedan manifestar al presentarse la queja. Se conformaron un total de 284 quejas.

2- Asesoramientos: este trámite se aplica a situaciones que aunque también involucran derechos de las infancias y juventudes, no activan el Sistema de Protección de Derechos porque existe un centro de vida con algún adulto res-

ponsable que protege pero se presentan disputas o conflictos entre los adultos por carencia de coberturas de obligaciones parentales como por ejemplo: régimen de comunicación parental o alimentos, impedimento de contacto, cuestiones filiatorias o de identidad, que deben canalizarse por vía judicial o bien que, estando judicializados, existe una gran dilación o estancamiento en su resolución. En los asesoramientos se recurre para comprender el alcance, la extensión en el tiempo o la forma de cumplir las decisiones o los procedimientos, incluso muchos presentantes tienen patrocinio letrado oficial o privado. Se atendieron un total de 266 asesoramientos.

3- Iniciaciones de oficio: cuando la Defensoría tiene noticia directa (por ser de público conocimiento o haber sido difundido por medios de comunicación masiva o bien por presentaciones de personas que no deciden formalizar la queja) de un hecho que afecta negativamente los derechos de una niña, niño o adolescente, vulnerando su situación actual o poniendo en riesgo su situación futura. Se han iniciado de oficio durante 2021 10 actuaciones, por parte de la Defensoría por toma de conocimiento mediante los medios de comunicación.

Tabla 6. Tipo de actuaciones Área de Atención sede Santa Fe 2021 (cantidad y porcentaje)

Tipo de actuación	Cantidad	%
Queja	711	76,21%
Asesoramiento	208	22,29%
De oficio	14	1,50%
Total	933	100%

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Gráfico 5. Tipo de actuaciones Área de Atención sede Santa Fe 2021 (porcentaje)



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Derechos comprometidos o vulnerados. Análisis a partir de las intervenciones del Área de Atención Integral Santa Fe².

En cuanto a los Derechos Humanos de niñas, niños y adolescentes que se exponen como afectados en los casos abordados, se destaca, siguiendo la tendencia que en la sede Santa Fe se fue marcando desde el inicio de la Defensoría, en primer lugar el derecho a una convivencia familiar y comunitaria con un 55.2% y luego el derecho a la integridad con un 25.2%. Se observa que el derecho a una convivencia familiar y comunitaria es abarcativo tanto de

² Fuente: Sistema Integral de Gestión de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe (SIG 2.0)

consultas que versan sobre formas de satisfacer las obligaciones parentales (comunicación y alimentos) como de situaciones de falta de cuidados parentales o riesgo en su centro de vida lo que provoca la activación del sistema de protección en su primer o segundo nivel.

La afectación del derecho a la integridad, se presenta en formato de violencias sufridas por niñas, niños y adolescentes, tanto de manera física, como psicológica, de género y la mayoría de las veces, además de activar el Sistema de Protección existen o deben formularse denuncias penales porque implican la sospecha de un delito: abuso sexual, explotación y trata, maltrato infantil.

Luego, en menor cantidad y muchas veces relacionados a los anteriores, se registran afectaciones al derecho a la vivienda en un 6.3% mayormente relacionado con desalojos y grupos familiares en situación de calle; el derecho a la salud en un 3.4%; el derecho a la identidad en un 3.4% vinculado con situaciones de documentación, reconocimiento o filiación; el derecho a la seguridad social en un 1.8% presente en problemáticas con asignaciones nacionales o pensiones; el derecho a la educación identificado con 2.9% y relacionado a ingresos, vacantes, situaciones de convivencia escolar o de trayectorias educativas especiales.

Gráfico 6. Derechos vulnerados Área de Atención sede Santa Fe 2021 (porcentaje).



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Tabla 7. Derechos vulnerados Área de Atención sede Santa Fe 2021 (nominal y porcentaje)

Derechos vulnerados	Cantidad	%
Derecho a la Salud.	19	3,39%
Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria.	309	55,18%
Derecho a la Educación.	17	3,04%
Derecho a la Identidad.	20	3,57%
Derecho a la Integridad.	143	25,54%
Derecho a la Libertad.	1	0,18%
Derecho a la Recreación, deporte y juego.	1	0,18%
Derecho a la Seguridad Social.	9	1,61%
Derecho a la Vivienda.	36	6,43%
Derecho a Opinar y Ser oído.	1	0,18%
Derecho al Acceso a la Justicia.	2	0,36%
Otros	2	0,36%

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe.

Herramientas defensoriales utilizadas

Las herramientas defensoriales son los instrumentos por los cuales se llevan adelante las intervenciones concretas en cada situación abordada a las cuales se ha recurrido para el control y seguimiento que, conforme los arts. 40 y 44 de la Ley 12967, compete a la Defensoría en relación al sistema de protección. Según el nivel de formalidad podemos hablar de herramientas de conocimiento, comunicación y construcción del caso: como las entrevistas con las personas presentes, asesoramiento general, comunicaciones telefónicas con equipos responsables, profesionales o funcionarios, reuniones presenciales y virtuales por plataformas web. Por otro lado tenemos las herramientas formales, instrumentos suscriptos por la Defensora Provincial como son los oficios, notas o escritos judiciales, dónde se solicitan informes, se requiere intervención, se pone en conocimiento, aclaran competencias, se remiten informes obtenidos, etc.

Durante el 2021 se generaron 401 oficios, de los cuales el 50% (204) corresponden a oficios dirigidos a la Dirección Provincial de Promoción y Protección de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia sede Santa Fe y Delegaciones de Reconquista, Rafaela y Vera, cuyo contenido refirió a pedidos de informes sobre el estado de una niña, niño y/o adolescente bajo medida de protección excepcional, puesta en conocimiento y solicitud de toma de medida y reiteraciones de oficios no respondidos.

En relación a los Servicios Locales de Promoción y Protección de Derechos de la localidad dónde se origina la situación registramos el 15% (63), la mayoría dirigidos al que pertenece a la Municipalidad de Santa Fe. Luego registramos oficios con solicitudes de informes o avocamiento a hospitales, centros de salud, escuelas, distintas áreas del poder ejecutivo provincial (educación, salud, hábitat, desarrollo social, género, trabajo, etc).

Aspectos relevantes observados

1- Acceso a la justicia como garantía del derecho a ser oído.

Analizamos los casos más significativos dónde los obstáculos en el acceso a la justicia para niñas, niños y adolescentes han marcado al Derecho a ser oído como uno de los significativamente más vulnerados en términos de los establecido por la CDN, art. 12. Hablamos de acceder para ser oído en el marco del Sistema de Protección, entendido no sólo como acceso al sistema judicial sino como acceso a ser escuchado y que la opinión sea valorada en todo el proceso de una Medida de Protección excepcional, desde su adopción y su trámite administrativo hasta su control de legalidad. El denominador común de estos procedimientos es la falta de resolución en tiempos razonables, aún superando los tiempos pautados legalmente, el paralelismo sin cruce sustancial entre el trámite de control de legalidad y la real situación del NNA. Se observa además falta de activación de expedientes que versan sobre la adoptabilidad de una niña, niño o adolescente sin cuidados parentales o sobre el control de legalidad de la separación de su familia de origen, todo lo cual apareja pérdidas irreparables de tiempo de vida, de vida en familia, de desarrollo subjetivo de la persona que será irreversible. En ello la responsabilidad es compartida con los equipos y funcionarios del segundo nivel: de la Dirección Provincial de Promoción de Derechos, las Delegaciones y las otras áreas de la Secretaría de Niñez de la Provincia, que deben dar impulso a los expedientes presentando los informes actualizados del conocimiento de cada NNA con MPE, dando fundamento de los abordajes y concreciones de los planes de acción para restaurar los derechos vulnerados.

Las situaciones de abuso sexual, cuando las víctimas o testigos son niñas, niños o adolescentes, continúan exponiendo una ruta crítica de desconexión con la finalidad de proteger. Luego de lograr formular la denuncia, existe una gran incertidumbre en las personas en cuanto al rol y la actividad del Ministerio Público Fiscal ante la expectativa de que se separe al victimario del centro de vida de la víctima, como medida preventiva y no a la inversa. Asimismo se genera un período plagado de incertidumbres y angustias entre la denuncia y el momento en que debe brindarse al niño, niña o adolescente la posibilidad de ser escuchado en cámara gesell, donde los turnos se otorgan luego de largos meses, se producen suspensiones sobre la hora por no estar resueltos los planteos procesales de la defensa del imputado. Los adultos referentes no saben ni tienen lugares a los cuales recurrir por contención y asistencia psicológica que los ayude a transitar y restaurar el dolor.

Esta escucha directa del niño, niña o adolescente víctima de un delito no puede hacerse de cualquier manera,

puesto que es una escucha técnica, precisa, que exige dedicación y capacitación específica para generar el espacio seguro de contención y a la vez el resguardo de la voz del niño, evitando que pase por múltiples instancias o quede reducido a un objeto de prueba en una investigación penal.

Por otra parte el derecho de acceso a la justicia debe garantizarse para que el niño, niña o adolescente sea protagonista y no rehén de las disputas de los adultos: el dato es el crecimiento en las situaciones de regímenes de comunicación obstaculizados hasta el infinito por los progenitores. La falta de equipos técnicos que trabajen en vinculaciones o revinculaciones dentro del poder judicial genera la búsqueda por fuera de esa estructura: en los primeros niveles, en profesionales particulares aislados y que no trabajan la integralidad familiar, en equipos de centros de salud, hospitales o servicios locales sin especialización ni tiempo para la dedicación a estas situaciones. Por otro lado se observa la carencia de consecuencias o sanciones que hagan efectivas las decisiones judiciales frente al incumplimiento por alguno de los progenitores.

2- Violencias

En estos años, desde el área de atención de Santa Fe se observa una marcada incidencia de las situaciones de violencia de género y familiar impactando en la vulneración de derechos de niñas, niños o adolescentes: la percepción, incrementada en tiempos de pandemia, es la dificultad de realizar un abordaje integral tanto de la mujer víctima como de sus hijos convivientes porque la asistencia institucional se presenta compartimentada y superpuesta.

En cuanto a niñas, niños y/o adolescentes en situación de calle, es constante recibir presentaciones por parte de la comunidad, ante el aumento en cuanto a lugares y tiempo de permanencia en la calle sin un cuidado o amparo de un adulto o muchas veces con referentes adultos que organizan su estadía en la calle como forma de ganar algún ingreso incluyendo a los más pequeños. La problemática se agudizó con la pandemia, la falta de espacios de contención abiertos y la creciente pobreza, puso a niñas, niños y adolescentes en la calle para colaborar con el sostén de sus familias. Otra causa es la imposibilidad de convivir con sus referentes adultos y afectivos.

Por último existen también encontramos familias enteras que directamente viven todos en la calle. Desde el área de atención sede Santa Fe se han trabajado situaciones en articulación con el Servicio local dónde se trata de la tercera generación de padres, hijas e hijos que si bien el Estado ha puesto empeño en acompañar con programas de inclusión, estrategias de abordaje y ayudas sociales, evidentemente todo ha resultado insuficiente dado que vuelven a la calle cada día.

2. Monitoreo

2.1. Monitoreo del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes

La línea de Monitoreo del Sistema de Protección de Infancias y Adolescencias se propone construir información acerca del funcionamiento de dicho sistema, tanto en las dimensiones de la “integralidad” (primer nivel de intervención) como de la “excepcionalidad” (segundo nivel de intervención). Asimismo, interesa conocer los alcances y calidades de las articulaciones entre dichos niveles y la territorialización a escala provincial de los programas y políticas disponibles para garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en el Sistema de Protección, previstos en la Ley Nacional N° 26.061 y la Ley Provincial N° 12.967.

Actividades:

- Se realizaron instancias de relevamiento a espacios de cuidado residenciales ubicados en distintas regiones de la provincia sobre los que se recibió notificación de posibles vulneraciones de derechos hacia niñas, niños y adolescentes. Dicho trabajo de relevamiento se lleva adelante de manera interdisciplinaria y en conjunto con las áreas de Atención Integral de la Defensoría.

El objetivo de los monitoreos en los dispositivos de acogimiento institucional se propone una doble incidencia:

- Al interior de estos, generar una mirada externa sobre las condiciones de alojamiento y prácticas de cuidado que allí se desenvuelven. Se procuró realizar entrevistas a diferentes actores institucionales -directivas y directivos, personal de acompañamiento y equipos profesionales-. Desde este año se ha puesto mayor énfasis en generar entrevistas con adolescentes alojadas y alojados en estos espacios, en instancias propuestas tanto al interior de las instituciones como en sede de la Defensoría. La misma oficia como contralor, poniendo de manifiesto y dándose diferentes criterios de intervención con las y los actores institucionales en función de la gravedad de los aspectos críticos relevados que entran en contradicción con las leyes vigentes respecto de la protección integral.

- Con la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia (SDNAyF), informando acerca de las situaciones institucionales relevadas, tanto de manera particular como sistémica. Según los casos, se apela a reuniones o comunicaciones con coordinaciones y/o equipos de cada Dirección Provincial de Niñez y Adolescencia como también a diversas herramientas defensoriales como Oficios, Recomendaciones o Requerimientos a funcionarias y funcionarios públicos. Estas acciones tienen como objetivo notificar e instar al organismo de aplicación a que intervenga, fortalezca y garantice el funcionamiento adecuado de los espacios de acogimiento públicos y conveniados y por ende las condiciones de vida de las chicas y chicos que viven allí. Lamentablemente se ha producido un aumento de las brechas comunicacionales tanto con autoridades del Sistema de Protección y coordinaciones técnicas del acogimiento residencial, lo cual complejizó las condiciones para la incidencia en la situación del sistema de acogimiento institucional.

- Se participó en la elaboración de un Requerimiento a Funcionaria/o Público del Sistema provincial de Promoción y Protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, emitido en fecha 18 de octubre de 2021, con el objetivo de solicitar información y argumentos referidos a: ausencia de respuestas a oficios enviados desde la línea de monitoreo; cantidad de MPE tomadas entre 2020 y 2021; criterios para la definición de tomas -o no- de las MPE y estado de situación de los procesos de trabajo y administrativos referidos a las mismas; estado de los procedimientos administrativos y penales iniciados a raíz de las situaciones de violencia sexual y abusos hacia niñas, niños y adolescentes por parte de los adultos a cargo en instituciones oficiales y conveniadas, los cuales fueron informados oportunamente a la SDNAyF; situaciones de violencia institucional en centros residenciales, también informadas oportunamente; situación de adolescentes en comunidades terapéuticas fuera de la provincia de Santa Fe; estado de situación de los Programas de Acogimiento Familiar, Autonomía Progresiva, Fortalecimiento de las prácticas y condiciones de alojamiento en los ámbitos de cuidados alternativos y Procesos Adoptivos. Dicho Requerimiento no fue respondido a la fecha de redacción del presente informe.

- Se solicitó información de manera semestral a la SDNAyF sobre partidas presupuestarias referidas a instituciones oficiales y a la renovación de convenios con organizaciones de la sociedad civil.

- Se solicitó información cuantitativa acerca del funcionamiento del Programa de Acogimiento Familiar.

- Se realizaron entrevistas con coordinaciones del Programa de Autonomía Progresiva de la DPPDNAyF de Rosario, Programa Egresar Rosario, Acogimiento Familiar DPPDNAyF de Rosario y Santa Fe, Dirección Provincial de Inclusión Para Personas Con Discapacidad de la 2da Circunscripción. El objetivo de estas fue conocer y actualizar información acerca del funcionamiento de dichos programas y la Dirección de Inclusión.

- Las actividades de relevamiento y capacitación en el marco del Programa “Desde y hacia el territorio” a servicios locales de toda la provincia han brindado insumos fundamentales para la construcción y sistematización de información acerca del funcionamiento del Sistema de Protección de infancias y adolescencias en su integralidad, ya que hasta el momento el mayor énfasis de las actividades de esta línea de monitoreo se había abocado al segundo nivel de intervención.

- Se presentó el informe “Acogimiento residencial durante la pandemia generada por el COVID-19. Período septiembre-diciembre 2020” a autoridades de la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia. Rosario, mayo de 2021. <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/2-informe-de-acogimiento-residencial-en-la-pandemia-3553>

Principales aspectos detectados

- Tal como fue detallado en los aspectos planteados en el Requerimiento a Funcionario/a público, desde la Defensoría se ha tomado intervención en reiteradas oportunidades en situaciones de violencia sexual y abusos hacia niñas y niños como también de violencia institucional en los espacios de acogimiento. Se relevan con mucha frecuencia prácticas implícitas y explícitas que tienen que ver con la transgresión al derecho a la integridad física y emocional de niñas, niños y adolescentes en estos lugares, con muy disímiles, deficientes o nulos niveles de respuesta de parte de la SDNAyF para poner fin a dichas irregularidades.

- Se releva una amplia diversidad de realidades institucionales –se trate de espacios oficiales o conveniados– que definen distintas condiciones de vida y ponen en entredicho la garantía (o no) del respeto y acceso a sus derechos. Existen diferentes condiciones de infraestructura y acceso a servicios de los edificios; predomina la falta de capacitación y formación destinada al personal en prácticas de cuidado con enfoque de derechos y se advierten diferentes lógicas de administración y gestión de los recursos que se alejan más o menos de los objetivos fijados por el paradigma de la protección integral.

- Es desigual el acceso a la salud, educación y recreación de parte de las niñas, niños y adolescentes institucionalizados, dependiendo de las particularidades de cada espacio de acogimiento como también de los niveles de articulación y provisión de servicios. De las dificultades evidenciadas en el acceso a la salud en general, merece especial atención el acceso a la salud mental y a las políticas de inclusión de las niñas, niños y adolescentes en el Sistema de Protección. Desde la Defensoría se ha evidenciado que las limitaciones para garantizar el acceso en la población con MPE son concretas y de larga data, con evidentes obstáculos –trascendiendo a diferentes gestiones políticas– para lograr niveles de articulación e integralidad eficaces en las intervenciones.

- Respecto del abordaje de la autonomía progresiva, preparación para el egreso y acompañamiento a las y los adolescentes en los espacios institucionales, se presentan situaciones muy disímiles. Ello da cuenta de la ausencia de llegada de lineamientos, capacitaciones y abordajes de manera coordinada y sistemática desde los Programas de Autonomía Progresiva y de Fortalecimiento, de las prácticas y condiciones de alojamiento en los ámbitos de cuidados alternativos de la SDNAyF y el Programa Egresar, del Ministerio de Desarrollo Social.

- En lo que refiere a ESI, se manifiesta la ausencia de líneas y actividades de capacitación por parte de la SDNAyF a todas las instituciones de acogimiento respecto de abordajes integrales de la sexualidad. Esto conduce a una gran diversidad de decisiones y acciones institucionales, que en muchos casos se expresan en prácticas más relacionadas al control de la sexualidad que de la educación sexual integral, o en la invisibilización o ausencia de abordaje de esta.

- Emerge con frecuencia la tensión entre la mayor predominancia de la sociedad civil sosteniendo la modalidad de cuidados alternativos de acogimiento institucional –el 76% de ese universo es conveniado con organizaciones de diversa procedencia y trayectoria en materia de infancias³– y la ausencia de una política de coordinación en consonancia con las prácticas de cuidado con enfoque de derechos, tal como demanda el paradigma de la protección integral. De este modo, la mayor inversión presupuestaria en materia de acogimiento alternativo se dirige a terceros sobre los que el Estado no genera mecanismos de formación, seguimiento y control adecuado de las prácticas de cuidado.

- Hemos asistido durante 2021 al cierre de dos espacios de acogimiento en la ciudad de Rosario que llevaban adelante una experiencia de cogestión entre una organización de la sociedad civil y el Estado. En los sucesivos informes de la Defensoría desde 2014 a esta parte se puso énfasis en la importancia de potenciar este tipo de experiencias que implican la apuesta a la corresponsabilidad entre Estado y sociedad civil para la garantía de cuidados en ámbitos alternativos⁴. Lamentablemente estos cierres significan la desaparición de la gestión mixta de centros residenciales en la provincia de Santa Fe.

- El crecimiento exponencial de espacios de cuidado en los últimos años –41 en 2017 (DNNyA, 2017) a 90 en 2020

³ Se trata de convenios con instituciones de la sociedad civil, organizaciones sociales, congregaciones religiosas, de origen benéfico o municipios y comunas

⁴ Dichos espacios representaban sólo el 2% de la composición de la institucionalidad del sistema de acogimiento.

(DNNyA, 2021) indica una inversión y desajuste del funcionamiento del sistema tal como ha sido concebido normativamente, considerando que el acogimiento institucional debería ir en detrimento de la modalidad de acogimiento familiar, y que –más aún– la decisión de separar a niñas, niños y adolescentes de sus centros de vida debe ser la última opción.

Tabla 8. Acciones llevadas adelante por la línea de Monitoreo del Sistema de Protección

Acciones	Cantidad
Seguimientos institucionales	14
Visitas presenciales	20
Oficios	36
Notas	20
Requerimiento a funcionario público	1
Entrevistas a coordinaciones de Programa de SDNAyF y Dirección de Inclusión	5
Presentación de segundo informe sobre la situación durante la pandemia por el COVID-19 en dispositivos de cuidado	1

Fuente: Sistema Integral de Gestión 2.0. Defensoría de niñas, niños y adolescentes de Santa Fe.

2.2. Monitoreo de la situación de niñas, niños y adolescentes en contacto con el Sistema Penal

2.2.1. Adolescentes en el Sistema de Justicia Penal Juvenil

Desde la línea de Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil, se trabajó para dar seguimiento a las situaciones de adolescentes que se encontraban dentro del sistema, priorizando aquellas y aquellos alojados en las instituciones de régimen cerrado.

En función de las aperturas y flexibilizaciones dispuestas en el marco de la pandemia durante el 2021, se planificaron visitas, reuniones con las y los referentes institucionales y entrevistas presenciales con las y los adolescentes.

Principales aspectos detectados

En el Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil (CERPJ) de Rosario las dimensiones relevadas se centraron en las condiciones edilicias, a saber: estructura - ventilación - provisión de agua fría y caliente - desagües pluviales y cloacales - calefacción - insumos para la gestión de la vida cotidiana de los adolescentes alojados (agua potable; heladera; TV, lavarropas). Y en el acceso a derechos: educación, salud, acceso a la justicia.

Del relevamiento llevado adelante en el CERPJ -Santa Fe se registró que hay 21 jóvenes alojados en dicha institución, de los cuales sólo 7 de ellos son menores de 18 años. En este sentido, uno de los aspectos más críticos radica en que en las medidas judiciales no se termina de resolver el egreso de los mayores de 18 a otras unidades penitenciarias. Además de la lentitud en la toma de resoluciones, se evidencian condenas de períodos exorbitantemente prolongados para lo que se suele tomar en causas de menores de edad. A su vez, se confirmó que hace un período prolongado de tiempo que no se resuelve el egreso de adolescentes a alguna institución semiabierta o programas de libertad asistida.

En la División de Asuntos Juveniles Femeninos (DAJF), por su parte, las intervenciones se centraron en el seguimiento de las condiciones de alojamiento de una adolescente oriunda de Venado Tuerto.

Condiciones de alojamiento

En el Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil Rosario (CERPJ) de Rosario, se registraron para los sectores 5, 6, 7 y 8 las mayores problemáticas ya que se tratan de los pabellones más antiguos. No tienen ventilación adecuada, no todos los sectores cuentan con agua potable disponible para el consumo, tv y lavarropas. Por su parte, en la sede de Santa Fe, se registraron transformaciones favorables en cuanto a las condiciones edilicias: la construcción de dos nuevos sectores y un acondicionamiento notable de la infraestructura.

En la División de Asuntos Juveniles Femeninos (DAJF) se evidenciaron ciertas mejoras en la calidad de alojamiento en la celda (televisor, computadora y acceso a internet, aire acondicionado). En cuanto al aspecto edilicio también se registraron algunas modificaciones positivas (cocina accesible para cocinar, acondicionamiento de otro espacio de usos múltiples).

Acceso a la educación. A partir de la información relevada sobre los dispositivos cerrados del sistema, se pudo conocer las dificultades y limitaciones relacionadas, no solo a las disposiciones de aislamiento y distanciamiento que caracterizaron los primeros meses del año lectivo, sino a las condiciones que revisten un carácter estructural dentro de las instituciones de encierro relacionadas a la baja frecuencia de asistencia de adolescentes y a las pocas horas - en algunos casos hasta 2hs - destinadas al dictado de clases.

La situación educativa de la única adolescente alojada en la DAJF pudo garantizarse virtualmente.

Respecto del CERPJ Santa Fe, la escuela primaria comenzó en el mes de abril, con la escuela dependiente de la Unidad Penitenciaria N°2 de Las Flores, así como la Secundaria que empezó el dictado a mitad de año. Tienen muy pocos espacios edilicios destinados al uso de aulas. Hay solo una, con problemas de ventilación, y sin mobiliario adecuado.

Organización del personal. En todas las instituciones de régimen cerrado se relevaron aspectos de importancia referidos al personal destinado al acompañamiento de adolescentes y jóvenes: cantidad de acompañantes / operadores juveniles y situación de revista (personal de planta, personal contratado, etc.). Distribución horaria de acompañantes / operadores (cantidad disponible por turno, horas presenciales efectivas junto a los adolescentes).

Se pudo evidenciar que en todas las instituciones el personal civil quedó resentido debido a las licencias efectivizadas por contraer el virus de COVID-19 o bien, por protocolo por contacto estrecho. Durante el 2021 la organización del personal continuó bajo la modalidad de "burbujas".

En el CERPJ Santa Fe, se registró que en el 2021, el personal civil dependiente de la Dirección de Justicia Penal Juvenil son sólo dos personas, quienes cumplen funciones de acompañantes. El resto del personal está, o con otras funciones, o con licencias (COVID, ordinaria, etc.). La carga horaria de las y los acompañantes es de 6hs. y 8hs. diarias. En los primeros meses del año estaban trabajando con funciones de acompañantes 3 personas, las cuales estuvieron varios meses trabajando sin cobrar, sin contrato y finalmente, dejaron de cumplir funciones. Hoy en día el personal civil solo garantiza una presencia escasa y poco productiva en el Instituto, de lunes a viernes de 8 de la mañana hasta las 8 de la noche. De noche y los fines de semana, no hay personal civil.

Presentación de Informe: "Estado de situación de las instituciones del sistema de justicia penal juvenil de santa fe en el contexto de pandemia por COVID 19" (<https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/sistema-penal-juvenil-en-contexto-de-covid-19-3573>)

El día 15 de septiembre se presentó el informe sobre el estado de situación de las instituciones del sistema de justicia penal juvenil de santa fe en el contexto de pandemia por COVID 19. Se realizó en la sede Rosario de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Estuvieron presentes diferentes autoridades del Ministerio de Seguridad: Federico Lombardi, director provincial de Justicia Penal Juvenil dependiente del Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos, Rosana Peñaloza, del organismo técnico criminológico de Santa Fe, Gabriela Tarnowski directora del Complejo Penitenciario de Rosario, Paola Escalante, directora de la Unidad Penitenciaria de

Mujeres N°5 y Orlando Cesoni de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil.

El documento presentado a las autoridades provinciales reúne las acciones de monitoreo realizadas por la Defensoría en instituciones abiertas y cerradas del Sistema de Justicia Penal Juvenil desde el mes de marzo del 2020 –cuando oficialmente se inició una etapa de distanciamiento social preventivo y obligatorio (DISPO)– hasta fin de año. El relevamiento incluye asimismo datos proporcionados por el Poder Judicial de la Provincia a través de los Juzgados de Menores de la 2da. Circunscripción e información relevada a través de entrevistas con adolescentes, personal directivo y de equipos profesionales de los dispositivos monitoreados.

Los Indicadores específicos para el relevamiento en los dispositivos del sistema penal juvenil fueron:

- Situación institucional (gestión, personal disponible, organización de tareas).
- Cantidad de adolescentes alojados.
- Plan de contingencia.
- Actividades para la prevención del contagio del virus.
- Alimentación.
- Atención de la salud integral.
- Actividades de educación formal o reglada.
- Actividades socioeducativas y de acompañamiento (presencia de personal profesional, operadores, etc.). Actividades de esparcimiento y recreación.
- Acceso a la justicia.

El elemento clave a destacar que afectó de manera más visible la situación de las y los adolescentes fue la restricción de visitas familiares e ingreso de personal externo a la institución por tiempo indeterminado.

Así, a partir de lo relevado, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes consideró fundamental arbitrar los medios y recursos necesarios para viabilizar reorganizaciones institucionales en los dispositivos del sistema penal juvenil con base en las experiencias previas y las nuevas generadas a partir de la pandemia, para así promover abordajes integrales en esta población de adolescentes y jóvenes cuya vulnerabilidad se ha visto profundizada en el contexto de la emergencia sanitaria.

Las principales recomendaciones que se realizaron en la publicación fueron que, sin desatender las acciones sanitarias de prevención y cuidado implementadas, debe considerarse principalmente:

- Adecuar las actividades educativas y culturales.
- Garantizar el acompañamiento profesional y c.
- Realizar las articulaciones necesarias para un efectivo acceso a la justicia y la información sobre su situación procesal a la población joven institucionalizada.
- Brindar mecanismos de escucha independientes y vigilar la aplicación de protocolos de comunicación y denuncia frente a posibles episodios de violencia institucional previos y posteriores al alojamiento en instituciones del sistema.

Participación en actividades del Sistema de Justicia Penal Juvenil

El 1 de octubre de 2021 se llevó adelante el primer “Encuentro Internacional de intercambio de experiencias: Colombia - Argentina”. Esta jornada estuvo destinada a reflexionar en torno al perfil del y la acompañante juvenil en el marco del acompañamiento a jóvenes y adolescentes en conflicto con la ley. La propuesta desde la Dirección de Justicia Penal Juvenil es implementar una capacitación permanente durante todo el 2022 al personal que cumple funciones de acompañamiento. Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se informó del interés en poder acompañar y proponer líneas de formación en este sentido y por ello fue convocada a esta primera instancia.

Participación en el ciclo formativo **“Capacitación sobre acceso a la justicia y Prisión: derechos fundamentales y justicia educativa”**. Organizado por la Confederación de Ministros de Justicia de Iberoamérica, radicada en Madrid (COMJIB) y la Fundación Esplai. Este ciclo formativo estuvo dirigido a agentes de justicia –jueces, fiscales, defensores, profesionales de instituciones penitenciarias en cualquiera de sus tareas—que trabajan en relación directa con el medio penitenciario. La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes estuvo a cargo del módulo “Prácticas inteligentes de Justicia Educativa en el ámbito del menor infractor” abordado desde el enfoque de la Justicia Restaurativa.

Tabla 9. Acciones llevadas adelante por la línea de Monitoreo Adolescentes en el Sistema de Justicia Penal Juvenil 2021

Acciones	Cantidad
Seguimientos institucionales	4
Visitas presenciales	11
Reuniones interinstitucionales	5
Publicación sobre la situación durante la pandemia por COVID-19 en los dispositivos cerrados de JPJ	1
Relevamientos telefónicos	10
Otras	8

Fuente: Sistema Integral de Gestión 2.0. Defensoría de niñas, niños y adolescentes de Santa Fe.

2.2.2. Niñas, niños y adolescentes alojados en Unidades Penitenciarias junto a sus madres privadas de la libertad

Dentro de la línea de Monitoreo de la situación de niñas, niños y adolescentes en contacto con el sistema penal, se desarrolla el monitoreo de la situación de niñas y niños alojados en Unidades Penitenciarias junto a sus madres privadas de libertad. El mismo se orienta a relevar las condiciones en que se encuentran niñas y niños que viven con sus madres en instituciones de encierro, como también las condiciones del sistema penitenciario y de protección para acompañar a esas madres y a sus hijas e hijos, ya sea adentro como afuera de la cárcel, en instancias de arresto domiciliario o de niñas y niños que están con otras/os familiares.

Indicadores de seguimiento:

- Cantidad de niñas y niños alojados/mujeres cursando embarazo
- Cantidad de mujeres alojadas
- Insumos de higiene personal y de limpieza
- Planes de contingencia

- Alimentación
- Actividades para prevención del contagio del COVID- 19
- Actividades de recreación y esparcimiento
- Salud
- Acceso a arresto domiciliario
- Otorgamiento de asignaciones y seguridad sociales

Conformación de Mesas Interinstitucionales

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, tras publicar el primer informe con datos oficiales sobre la situación de niñas y niños junto a sus madres privadas de la libertad, en diciembre de 2020, propulsó la conformación de una mesa interinstitucional para el abordaje del acceso a derechos de esta población.

Así, con el objetivo de trabajar formas de abordaje acordes al paradigma de la protección integral de la niñez, el primer encuentro tuvo lugar el 11 de febrero de 2021 en la UP N°5. A lo largo del año se realizaron siete encuentros más de esta mesa interinstitucional de la cual participaron regularmente: autoridades de la Unidad Penitenciaria N°5, profesionales de los Equipos de Acompañamiento para la Reintegración Social (EARS) dependientes del Servicio Penitenciario, profesionales del Dispositivo Interdisciplinario de Salud (DIS), dependiente del Ministerio de Salud, 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 y puntual: 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. Esto ha implicado que los pedidos de información que durante 2020 se realizaron mediante oficio, en el 2021 se dieron de forma más ágil y directa a través de los encuentros periódicos de la Mesa interinstitucional.

Estas instancias de encuentro sostenidas de forma periódica han evidenciado una mejor articulación para la intervención de las situaciones diarias que acontecen con los niños y niñas allí alojados. Pero también han surgido debates en torno a la situación de hijas e hijos que no están con ellas en prisión, es decir, visibilizar la necesidad de crear condiciones para fomentar el vínculo maternofilial que se ve afectado por la privación de libertad de más de 200 mujeres en toda la Provincia que tienen hijas e hijos que no están junto a ellas en prisión.

Principales aspectos detectados

Algunos aspectos que se están trabajando para mejorar dichas condiciones tienen que ver con:

- Planificar pasajes progresivos hacia el afuera de la prisión y acompañar a la familia ampliada cuando la niña o niño que está alojado junto a su madre cumple los 4 años. Ese acompañamiento apunta a pensar estrategias de articulación en el territorio que permitan facilitar acceso a instituciones de salud y educativas, el lazo afectivo de esa niña o niño con su nuevo/a referente adulto/a, el acceso a previsiones sociales o recursos económicos, etc.
- Dificultades para el sostenimiento del vínculo maternofilial y fraterno, ya que las mismas son de origen institucional, económico, geográfico.
- Mejora en los canales de comunicación con la Dirección Provincial de Infancia y Familia. En este sentido, se trabajó la posibilidad de que brinden información clara y concisa a las mujeres cuyas hijas e hijos se encuentran bajo la órbita de cuidado estatal bajo Medidas de Protección Excepcional. 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 recaerá sobre niñas, niños y adolescentes.

- Ausencia de normativa sobre requisas limitadas y acordes a visitas de menores de edad. Se han relevado situaciones de requisas invasivas a niñas, niños y adolescentes por parte del personal penitenciario. De esta manera, se requiere el establecimiento de protocolos de actuación que resulten claros y respetuosos de la integridad de niñas, niños y adolescentes que ingresen a las unidades penitenciarias a visitar a sus familiares.

- Condiciones estructurales e institucionales que inciden e impactan en la posibilidad de ejercer la maternidad desde el encierro. En este sentido, apuntando a las y los niñas que tienen a su madre privada de la libertad pero que no están junto a ellas en las unidades penitenciarias. Y, en este sentido, garantizar principios legales y procesales, como por ejemplo, la no trascendencia de la pena.

Todos estos aspectos fueron presentados formalmente al Secretario de Asuntos Penales y Penitenciarios del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe, Walter Gálvez, en una reunión en la sede Rosario el día 13 de mayo de 2021. En dicho encuentro la Defensora y el Equipo Técnico informaron sobre el diagnóstico de la situación de niñas y niños junto a sus madres en la UP N°4 y N°5. Se solicitó que personal político participe de las mesas interinstitucionales para poder implementar cambios estructurales que generen en un impacto de mejora en el acceso a derechos de esa población.

Propuestas de intervención

Articulación con Dirección Socioeducativa en Contextos de Encierro del Ministerio de Educación.

A partir de la puesta en marcha de la Mesa y el agendar esta situación, una de las intervenciones más destacadas ha sido la implementación de un espacio pedagógico destinado a todas y todos los niños alojados en la UP N°5 sostenido desde la Dirección Socioeducativa en Contextos de Encierro del Ministerio de Educación. La propuesta de esta dependencia destinada a niñas y niños alojados junto a sus madres en la UP N°5 se diagrama en 3 etapas. Una primera que comenzó a implementarse en septiembre de 2021 hasta fin de año donde funcionó un espacio lúdico recreativo dentro de la UP todos los días de 14.30 a 16.30 a cargo de dos docentes y una tallerista.

Una segunda etapa que se proyecta para el 2022 donde se pondría en marcha un anexo de un Jardín de Infantes (aún sin confirmar) próximo a la UP. El director, Matías Solmi confirmó que existe una decisión política desde el Ministerio para ofrecer educación a esta población en particular y por eso cree que los cargos saldrían sin problemas.

Una tercera etapa, en la que no han avanzado mucho aún, es la relativa a acompañar el tránsito de esas niñas y niños a jardines en el afuera una vez que cumplan los 4 años de edad.

Respecto a la UP N°4, se mantiene la dinámica de traslado de niñas y niños al jardín "José Pedroni". No obstante, se estarían evaluando otras alternativas para fortalecer el acompañamiento a niñas y niños junto a sus madres en la unidad.

Espacio de acompañamiento para mujeres que conviven con sus hijas/os.

Otra propuesta que también surgió de las problemáticas que se vislumbraron en la Mesa Interministerial es la relativa a implementar un espacio de intervención para acompañar desde la conformación de un taller, a aquellas mujeres privadas de libertad que se encuentran en la UP N°5 y están conviviendo allí con sus hijas e hijos. Dicha propuesta está siendo trabajada conjuntamente con profesionales del Dispositivo Interdisciplinario de Salud (DIS), del Dispositivo de Adscripción para Personas Privadas de la Libertad (DAPPL) y en articulación con la Dirección Socioeducativa en Contextos de Encierro de la Secretaría de DDHH de la Universidad Nacional de Rosario.

El objetivo se funda en propiciar un espacio socioeducativo de encuentro, para trabajar el cuidado desde una pers-

pectiva política, integral, de género y de protección de derechos de niñas y niños. De este modo, ofrecer un espacio grupal para trabajar en torno a las vicisitudes de las crianzas en el contexto carcelario. La idea es generar una de las condiciones de posibilidad para que las mujeres puedan compartir sus experiencias. Las otras condiciones están dadas por el hecho de habitar ese espacio sin sus hijas e hijos y por contar con profesionales con la escucha atenta para alojar vivencias, temores, deseos, anhelos, fantasías, etc. y para favorecer el encuentro con las otras.

Para ello se diagramó una primera etapa del proyecto que consistió en indagar y construir sus recorridos y trayectorias previas para detectar deseos, intereses, expectativas. Con este fin se construyó un instrumento de relevamiento, con las características de una entrevista semiestructurada, que fue administrado en grupos. Durante noviembre y diciembre del 2021, se logró implementar con cinco de las doce mujeres alojadas en el Pabellón de Madres. La idea es entrevistar a la totalidad de la población que se aloja en ese sector los primeros meses de 2022 y así terminar de cerrar la propuesta de taller.

Articulación con la Dirección de Prevención de Violencia Institucional del Servicio Público Provincial de la Defensa Pública

En el mes de diciembre, se concretó una reunión con la Dirección Provincial de Prevención de Violencia Institucional del Servicio Público Provincial de la Defensa Pública (DPPDP). A partir de preocupaciones que se comparten desde ambos organismos respecto a la situación en el pabellón de madres de la UP N°5 es que se concreta este encuentro. Desde la DPPDP se ha presentado un habeas corpus respecto a la alimentación y pedido de informes sobre aspectos de salud al Servicio Médico de la UP N°5. Se solicita que desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se envíe hacia finales de enero un resumen de todos los oficios e informes sobre la deficiente alimentación provista en el pabellón de madres. Ambas instituciones evalúan preocupante la falta de movilidad para los traslados para turnos a especialidades, controles de embarazo, atención de patologías de niñas y niños.

Tabla 10. Acciones llevadas adelante por la línea de Monitoreo de la situación de niñas, niños y adolescentes alojados en Unidades Penitenciarias junto a sus madres privadas de la libertad 2021

Acciones	Cantidad
Seguimientos institucionales	2
Visitas presenciales	3
Reuniones interinstitucionales	5
Mesas de trabajo interinstitucionales	8
Relevamientos telefónicos	30
Otras	16
Entrevistas a mujeres privadas de la libertad	

Fuente: Sistema Integral de Gestión 2.0. Defensoría de niñas, niños y adolescentes de Santa Fe.

2.3. Inversión social en niñez y adolescencia

Para la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, en su rol de organismo de control del Sistema de Promoción y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, conocer y analizar la cantidad y la calidad de la Inversión Social destinada a esta población es fundamental. Para que las políticas públicas sean efectivas herramientas de realización y garantía de derechos, la presupuestación debe ser parte no sólo de la programación y diseño sino también una dimensión a evaluar en la implementación y seguimiento de las políticas públicas y programas en juego. El análisis de los presupuestos públicos es una puerta de entrada para leer las prioridades de un gobierno.

El trabajo de relevamiento y seguimiento que se desarrolla en lo relativo a la inversión social depende de la posibilidad de articulación con las áreas de gobierno competentes. Sobre este aspecto, el año 2021 se presentó similar al año 2020 en lo referente a las dificultades para obtener la información necesaria. A partir del cambio de gobierno tras las elecciones del 2019 (elecciones en junio y cambio de gobierno en diciembre de 2019), sumado a la continuidad de la pandemia, no se pudo acceder a la información presupuestaria necesaria para avanzar en la línea.

Como se ha mencionado en el informe anterior, se ha avanzado en la solicitud formal al Ministro de Economía del presupuesto de la Administración Provincial 2019, así como también se le solicitó información sobre los referentes de cada uno de los ministerios para dar continuidad de manera colaborativa a la cuantificación y análisis del Gasto Público Social provincial destinado a niñez.

Así mismo, se tomó conocimiento que el gobierno provincial contará a partir del 2021 con un presupuesto con perspectiva de género. Sobre esto se volvieron a realizar propuestas en clave a la Resolución de Recomendación N° 073/19 desarrollada por la Defensoría en el año 2019, para construir un presupuesto con perspectiva de niñez teniendo en cuenta el interés mostrado en la presupuestación con enfoques específicos fundamental para el diseño e implementación de políticas públicas integrales.

Por otro lado, se han realizado diferentes aportes en torno al análisis presupuestario en los siguientes relevamientos, informes y actividades:

- Análisis presupuestario en el informe Acogimiento residencial durante la pandemia generada por el COVID-19. Periodo septiembre - diciembre 2020. (2021) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/2-informe-de-acogimiento-residencial-en-la-pandemia-3553>

- Análisis presupuestario en el Relevamiento a servicios locales realizado en el marco del programa “Desde y hacia el territorio” (Junio, 2021) <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/se-lanza-un-relevamiento-del-estado-de-situacion-de-servicios-locales-3556>

- Participación en la capacitación Los gobiernos locales y la agenda de niñez y adolescencia. En el 6to módulo El análisis de la inversión social en niñez y adolescencia. La importancia del diseño de presupuestos con enfoques específicos para el desarrollo de políticas integrales. Con la participación de Sebastián Waisgrais - Especialista en Inclusión Social y Monitoreo de UNICEF Argentina, Julia Frenkel - Consultora del Área de Inclusión y Monitoreo de UNICEF Argentina, Javier Curcio - Consultor del Área de Inclusión y Monitoreo de UNICEF Argentina. <https://www.youtube.com/watch?v=nUsfdb9C-Hg>

2.4. Derechos comunicacionales

Durante el año 2020 y 2021 en el contexto de la pandemia de COVID 19 se llevó adelante desde la **Línea de Monitoreo de Derechos Comunicacionales** un relevamiento de medios de comunicación digitales de la provincia de Santa Fe. A través de esta línea de trabajo la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes lleva adelante desde el año 2013 y hasta la actualidad un **monitoreo de medios de comunicación basado en distintas metodologías**.

El objetivo es **conocer** si las infancias y juventudes son parte de la agenda pública, **analizar** cómo la prensa las menciona cuando son noticia y **generar** recursos para **promover** una comunicación respetuosa y con enfoque de derechos de niñas, niños y adolescentes.

En el marco del **Programa “Desde y Hacia el Territorio” el Monitoreo de Medios de Comunicación realizado entre 2020-2021** pudo contar con información no sólo referida a las localidades donde se encuentran las principales sedes de la Defensoría (Rosario y Santa Fe) sino también a otros puntos del territorio santafesino para mapear: qué, cómo y cuánto los medios de comunicación de otras ciudades ponen en agenda a las infancias y las adolescencias.

Vale destacar que dicha experiencia fue posible al contar con la contratación de un servicio de clipping de noticias

abocado a la tarea de relevamiento, clasificación y análisis que permitió llevar por primera vez a una dimensión provincial el monitoreo de medios de comunicación que por la estructura del organismo hasta aquí no había sido posible en esa escala.

En esta oportunidad se trabajó bajo dos modalidades de relevamiento divididas en dos etapas utilizando herramientas diferentes para la recolección y análisis de datos.

ETAPA 1: Relevamiento marzo - agosto 2020

Se cubrió un universo de 196 notas, las cuales surgieron de la realización de un sondeo a través de buscadores en portales web con marcadores para componer el corpus a analizar.

- **Corpus de noticias:** 196
- **Período:** 14 de marzo al 15 de agosto de 2020.
- **Marcadores:** “Fechas”, “niñas y niños Santa Fe”, “adolescentes Santa Fe”.
- **Categorías de análisis:** Temática, Medio, Inclusión de la voz de niñas, niños y adolescentes, Mención de Fuentes, Mención de Programas, Políticas y Normativas.

ETAPA 2: Relevamiento octubre, noviembre y diciembre 2020

Se llevó a cabo un proceso de búsqueda de noticias relacionadas a la niñez y la adolescencia en nueve portales digitales de la provincia de Santa Fe.

- **Corpus de noticias:** 2368
- **Período:** octubre, noviembre y diciembre de 2020.
- **Portales de noticias:** Rosario3 / RosarioPlus / La Capital / Rosario12 / El ciudadano / Aire de Santa Fe / El Litoral / Uno Santa Fe / Reconquista / Venado 24 / La Opinión

Metodología: Se analizaron diariamente los portales en la búsqueda de noticias relacionadas con la niñez y la adolescencia. Se realizó un agrupamiento de los titulares de estas para lograr un corpus discursivo unificado, para los cuales se utilizó la aplicación **Padlet**, que permite dinamizar y archivar contenidos de diversas maneras. De forma complementaria para trabajar los contenidos se utilizó la herramienta digital **Voyant**, la cual permite cuantificar palabras, permitiendo ponderar aquellas que son más utilizadas cada semana, sistematizando estas repeticiones para todo el período relevado. Con esta herramienta se elaboraron nubes de palabras que permitieron dar cuenta de la tematización de las noticias por parte de los portales a la hora de titular sobre niñas, niños y adolescentes. Una vez finalizado el proceso de relevamiento diario, se trabajó mensualmente la cuantificación y categorización del corpus de noticias. A través de ello, se construyeron 6 categorías de clasificación para dar cuenta de las temáticas más abordadas desde los portales de noticias en relación con niñas, niños y adolescentes: Educación, Seguridad, Políticas Sociales, Género, entre otras.

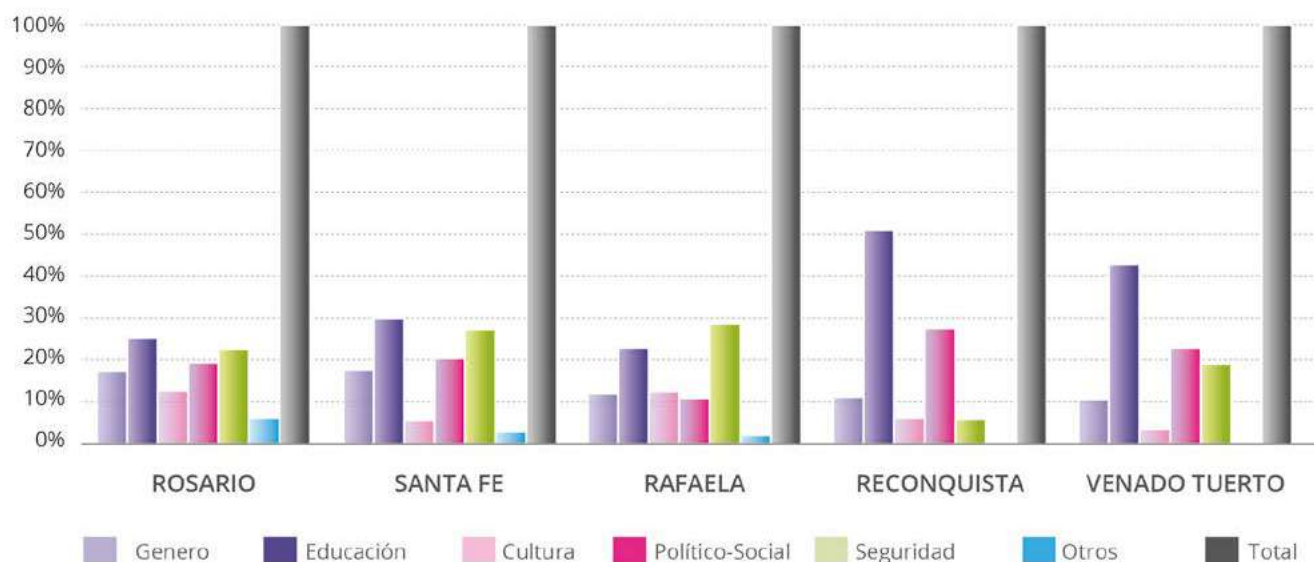
Desde una perspectiva cualitativa se realizó un análisis de los viajes de los usuarios y de la disposición de las noticias en el home de los diarios y portales digitales para dar a conocer cómo estas noticias están enmarcadas dentro del universo gráfico que compone un sitio web.

Esto permitió reflejar como categoría de análisis no sólo los contenidos, sino también ponderar la relevancia de las noticias dando cuenta cómo y dónde se disponen en un portal.

Sin embargo, es para destacar, como se mencionó anteriormente, que este último monitoreo permitió de acuerdo con la muestra seleccionada y a la metodología empleada analizar otras variables que hasta el momento no habían entrado en juego en los estudios anteriores realizados por la Defensoría:

Geolocalización de situaciones. En este relevamiento (en consonancia con el Programa Desde y Hacia el Territorio implementado en 2021 por la Defensoría) se pudieron construir datos regionalizados sobre el abordaje mediático en los portales de distintos medios digitales. La información por región se presenta tomando en cuenta las siguientes ciudades cabeceras: Rosario, Santa Fe, Reconquista, Venado Tuerto y Rafaela. Esta mirada más detenida sobre el territorio permite dar cuenta de diferencias a la hora de agendar noticias de acuerdo con la realidad de cada región.

Grafico 4. Regionalización de temáticas relevadas. 2020



Fuente: Elaboración propia. Segunda etapa de relevamiento.

Se observa, salvo en el caso de Rafaela, que es la categoría “educación” la que ha tenido los mayores porcentajes en todas las regiones. En Rafaela tuvo mayor incidencia la categoría “seguridad”, la cual para Rosario y Santa Fe se constituyó como la segunda categoría con mayor aparición en la agenda mediática. La categoría “políticas sociales” se presenta como la tercera con mayor porcentaje para Rosario y Santa Fe, casi a la par de “género”, mientras que en Venado Tuerto se constituye como la segunda categoría de mayor repetencia en este relevamiento, al igual que en Reconquista, no así en Rafaela que este segundo lugar lo ocupa “educación”. En los casos de Venado Tuerto, Rafaela y Reconquista las diferencias de porcentajes entre categorías son mayores, mientras que en Rosario y Santa Fe estas diferencias no resultan tan grandes. La categoría “cultura” reviste de los menores porcentajes en casi todas las regiones. Esta forma de aparecer en los medios permite dar cuenta de la construcción simbólica de las infancias y juventudes, ya que siguen vigentes los porcentajes con mayor incidencia anclados en temas tradicionales como “educación”, “políticas sociales” o “seguridad”. Es decir, como alumnas y alumnos, estudiantes, víctimas o victimarios de situaciones de violencias, situaciones relativas a miradas más de tipo asistencialistas, pero poca o nula aparición como sujetos, protagonistas de acciones, proyectos, portavoces de las cosas que les interesan y les atañen.

• **Ubicación de las noticias en el medio.** Se indagó en formatos empleados en la publicación y en los espacios del home donde aparecían las noticias de niñas, niños y adolescentes en los portales digitales.

En la era de la comunicación digital la forma de diseñar un portal de noticias deja en exposición a través de la presentación y ponderación de las informaciones la fuerte carga simbólica a la hora de construir discursos sobre las infancias y las juventudes. Al realizar el análisis de los portales digitales o diarios web y de la forma en que se organizan tanto los suplementos y/o secciones, así como también del modo en que se presentan las noticias y novedades, se puede observar que se mantienen las tendencias registradas que se evidenciaron al analizar los porcentajes de

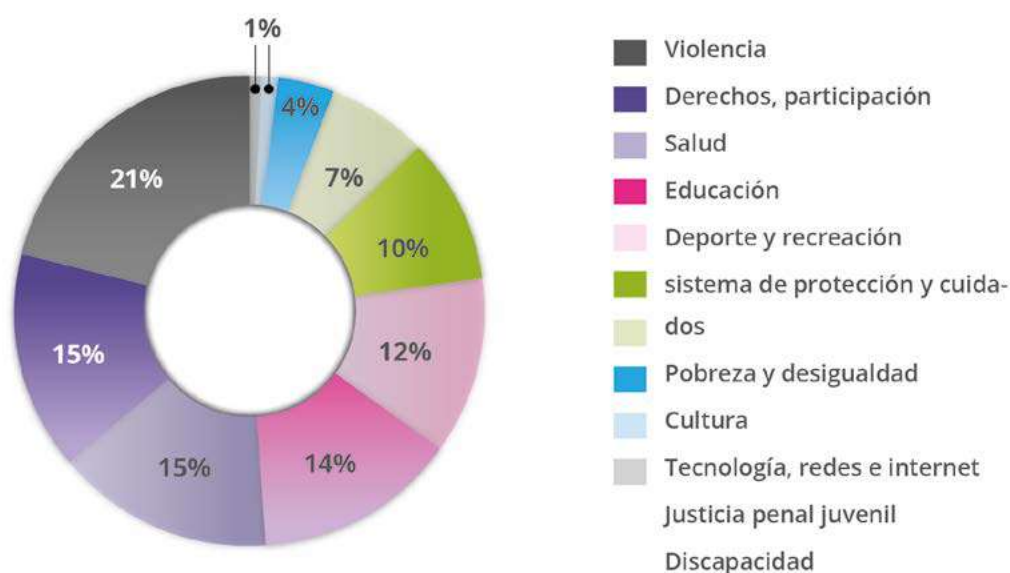
las temáticas. De alguna manera lo que aparece como temática más recurrente en las agendas mediáticas dialoga con la forma en que los portales organizan la presentación de las noticias. Muchas veces las noticias sobre infancias y juventudes existen, pero no son consideradas novedades o de gran relevancia, y es preciso navegar por el portal hasta encontrar la sección mencionada. No siempre es posible encontrar estas secciones en el menú principal de los portales, sino que precisa más tiempo de navegación, lo que muchas veces desincentiva a la lectura de este tipo de noticias. Mientras que, en contraposición a lo mencionado, las noticias relativas a delitos siempre encuentran lugares predominantes en los lugares centrales de los portales y la sección policial es de fácil y rápido acceso.

Principales temáticas

Si bien se usaron dos metodologías diferentes con categorías de análisis distintas, es posible observar continuidades en los datos relevados en relación con las principales temáticas que aparecen en los medios de comunicación con relación a las infancias y juventudes.

En la primera etapa de lo relevado durante 2020 y 2021 se observa que las temáticas de mayor recurrencia se relacionaron con violencias, derechos y participación, salud y educación.

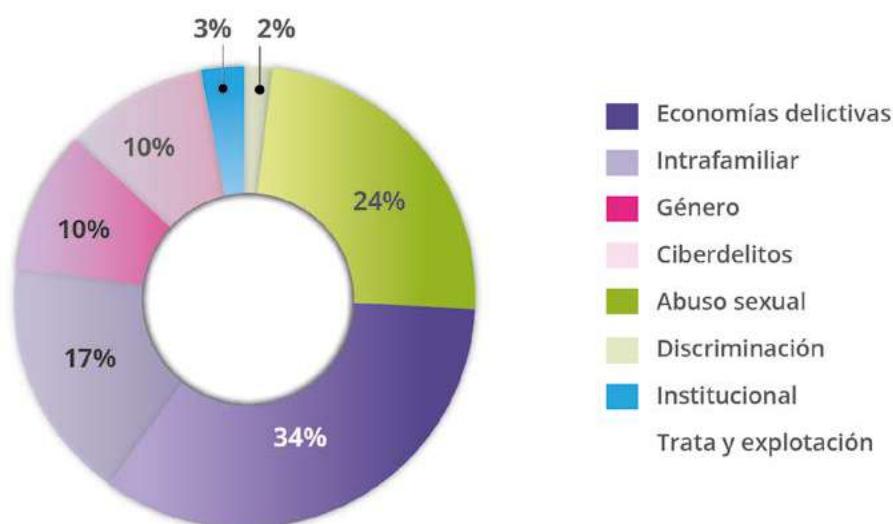
Grafico 5 . Principales tematicas. 2020



Fuente: Elaboración propia. Segunda etapa de relevamiento.

Realizando una mirada más detenida sobre la categoría de violencias se desprende que uno de los porcentajes más altos se encuentra en noticias que se relacionan con “economías delictivas” teniendo a niñas, niños y adolescentes tanto como víctimas como agentes de violencia. Por otro lado, observando las restantes categorías, se puede inferir que un gran porcentaje de situaciones de vulneración de derechos suceden en ámbitos de cercanía de niñas, niños y adolescentes (categorías “intrafamiliar”, “abuso sexual”, “género” vistas en conjunto).

Grafico 6. Tematicas de violencia

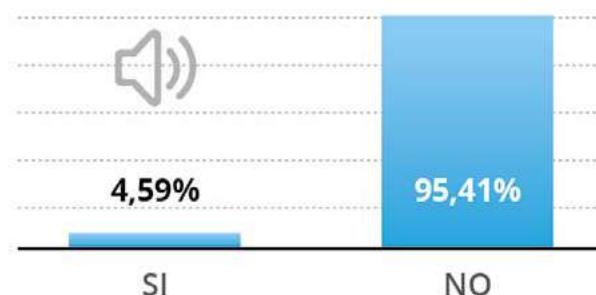


Fuente: Elaboración propia. Segunda etapa de relevamiento.

Voz y participación de niñas, niños y adolescentes en los medios

Tal como ha sido manifestado en anteriores informes del monitoreo de los derechos comunicacionales que la Defensoría viene desarrollando desde el año 2013, la voz de niñas, niños y adolescentes es una ausente constante en la construcción de noticias que tienen que ver con ellas y ellos. Sus voces no son consideradas válidas como fuentes aún en temas o notas que hablan de ellas y de ellos.

Grafico 7. La voz de los niñas, niños y adolescentes en las noticias. Año 2020.



Fuente: Elaboración propia. Segunda etapa de relevamiento.

Monitoreo de publicidades

Como parte de esta misma línea durante julio y agosto de 2021, con motivo del Mes de las Infancias se llevó adelante un relevamiento de publicidades en canales de televisión de los contenidos exclusivos para niñas y niños.

Durante 15 días corridos se relevó un total de 168 publicidades con 336 horas de visionado.

El estudio se enmarcó en lo que sostiene la **Convención sobre los Derechos del Niño** (CDN) en su artículo 31 respecto al derecho al juego y la responsabilidad de los Estados en promover el descanso, el esparcimiento, las actividades recreativas, la participación de niñas y niños en la vida cultural en condiciones de igualdad.

En el Mes de las Infancias donde muchas veces el juego y el jugar están comúnmente asociados al mero consumo de juguetes se decidió indagar en las construcciones de estereotipos que se refuerzan desde la comunicación y más específicamente desde las publicidades y el marketing. Es interesante dar cuenta de los avances que se registran, ya que en 2021 en casi todos los medios se habló del día de la infancia, las infancias o la niñez dejando a un lado aquel concepto tan arraigado como el “día del niño”. Aun así, y este estudio lo demuestra, es necesario avanzar en los contenidos de lo que se ofrece a niñas y niños para no quedarnos únicamente en transformaciones semánticas y avanzar en la transformación cultural que el enfoque de género y diversidad requiere. Los resultados ponen en evidencia la necesidad de profundizar en el diseño de políticas que promuevan una comunicación responsable que sea capaz de visibilizar los cambios sociales, culturales y legislativos dados en los últimos años. Teniendo en cuenta que muchas veces el lenguaje refuerza estereotipos y desigualdades se hace necesario ampliar la mirada más allá de los binarismos para incluir a las infancias en sus múltiples diversidades.

Objetivos: El propósito de este relevamiento fue documentar las propuestas recreativas y lúdicas dirigidas a niñas, niños y adolescentes y el marketing asociado a dichos productos con la intención de aportar evidencia que pueda servir de insumo para recomendaciones de políticas públicas con enfoque de derechos basadas en el contexto local.

Ficha técnica

- Cantidad de publicidades relevadas: 168
- Cantidad de horas visionadas: 336 Rango horario de visionado: 10 a 12 horas semana 1/ 19 a 21 horas semana 2.
- Canales visionados de contenido exclusivo para niñas y niños: Disney channel, Disney jr, Disney XD, Cartoon Network, Nickelodeon, Discovery kids, Nat geo kids.
- Metodología: Semana compuesta (un canal cada día de la semana)
- Variables relevadas: edades, público a quien se dirige, personajes masculinos y femeninos que aparecen, género de las voces que aparecen, predominio de colores, presencia de mensajes estereotipados, mensajes que transmite la publicidad, acciones que proponen.

ALGUNOS RESULTADOS

Público al que se dirigen

- El 40% de las publicidades que se dirigen tanto a niñas, niños, adolescentes como a adultas y adultos refuerzan mensajes que abonan a mandatos de lo que pueden o deben querer niñas y niños. Los juguetes, la ropa, los libros, la música son parte de las construcciones culturales que hacemos girar en torno a las infancias y juventudes.
- El 30% se dirige específicamente a un público femenino (fundamentalmente a niñas).
- El 65% se dirige a un público sin distinguir su género.
- Solo el 4% se dirige a un público específicamente masculino

¿Estos datos refuerzan algún estereotipo? ¿Por qué predominan como público las mujeres en todos los rangos etarios? Sabemos que las mujeres adultas son quienes en general asumen las tareas de cuidado y quienes pasan más tiempo con niñas y niños.

De esta forma las publicidades envían mensajes que refuerzan el rol feminizado de estas tareas al dirigirse exclusivamente a ellas.

Estos datos también indican que se ofrecen más juguetes a niñas de forma exclusiva y no niños, reforzando el lugar de las mujeres como consumidoras en todas sus edades y sosteniendo el binarismo para ofrecer juguetes divididos por género.

Mensajes que transmiten

En el relevamiento realizado se indagó sobre los mensajes que tienen las publicidades. En aquellas que se dirigen solamente a niñas 5 de cada 10 – el 50%– se apela a mensajes relativos a la belleza, al cuidado de otras personas o al amor. En un 27% se apela a la diversión, en un 4% a la fama, solo en un 2% a la amistad y las categorías acción o aventura, profesiones competencia ni siquiera aparecen.

En el relevamiento realizado se indagó sobre los mensajes que tienen las publicidades. En 5 de cada 10 publicidades dirigidas exclusivamente a niños se apelan a mensajes relativos a la acción o la aventura. En segundo lugar aparecen categorías como diversión, competencia. Las categorías que predominan en las publicidades hacia mujeres (belleza, amor, cuidado) ni siquiera aparecen. Los mensajes que se ofrecen a varones de a poco ganan su espacio en lo que se les dice a las mujeres. Pero al revés no pasa. ¿Será que los discursos circulantes dirigidos a mujeres no son “aptos” para varones?

En aquellas que no distinguen género en su público encontramos que 4 de cada 10 publicidades –el 40%– tienen un mensaje relativo a la diversión. En un 14% aparece la referencia a personajes de los programas de TV, con porcentajes próximos al 10% aparecen los juegos colectivos, la aventura y la competencia. Es muy interesante descubrir que cuando se rompe el binarismo de los mensajes hay permiso para que aparezcan otros discursos.

En tanto, analizando la asociación de colores en las publicidades que se dirigían a niñas y niños se detectó que en el 100% de las publicidades dirigidas a niñas exclusivamente predominan los colores rosa y violeta. En cambio, solo en el 20% de las publicidades para varones predomina algún color (azul, rojo). Estas asociaciones ayudan a reforzar estereotipos de género y refuerzan una mirada binaria para el juego y el encuentro

Los resultados del relevamiento se dieron a conocer a través de una campaña en redes sociales publicando los resultados en placas e imágenes digitales con la idea de sensibilizar al público con relación a los estereotipos que aún circulan asociados a las infancias y su socialización a través del juego.

Asimismo, la información se publicó en la web institucional y contó con más de 200 descargas.

También se envió a través de WhatsApp y de un newsletter dirigido a toda la base de contactos que incluyó a la prensa que dio difusión a los datos en distintos medios de comunicación.

Notas de prensa Monitoreo de Publicidades Mes de las Infancias



- Enlace a la publicación: <https://www.elciudadanoweb.com/la-mitad-de-las-publicidades-infantiles-dirigidas-a-ninas-dan-mensajes-de-belleza-cuidado-y-amor/>
- Link a la publicación: <https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/dia-la-infancia-piden-seguir-avanzando-contenidos-enfoque-genero-y-diversidad-n2680838.html?fbclid=IwAR1e4Xshoqr7hXXByNLt6vouvL4vBijoYWksn-YZ8X7dRGE00ATMG6Kfo>
- Link a la publicación: https://www.ellitoral.com/index.php/id_um/313636-en-rosa-y-azul-o-en-arco-iris-que-infancias-moldean-las-publicidades-relevamiento-de-la-defensoria-de-la-ninez-informacion-general-defensoria-de-la-ninez

2.5. Estadística

En el marco de esta línea de trabajo a diferencia de otros años se trabajó en la consolidación de información cuantitativa con relación a productos y estudios que se desarrollaron en la institución. A lo largo del año de referencia se desarrollaron las siguientes acciones:

- Participación en el diseño, la puesta en marcha y el seguimiento del Sistema de Gestión Integral de la Defensoría (SIG 2.0)
- Participación en el diseño del *Mapa interactivo de las instituciones de infancias en Santa Fe*. Dispositivo de georreferencia del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes de la provincia. <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/un-mapa-interactivo-de-las-instituciones-3597>
- Soporte estadístico en el informe *Acogimiento residencial durante la pandemia generada por el COVID-19*. Periodo septiembre - diciembre 2020. (2021) <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/2-informe-de-acogimiento-residencial-en-la-pandemia-3553>
- Diseño metodológico y soporte estadístico en el Relevamiento a servicios locales realizado en el marco del programa "Desde y hacia el territorio" <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/se-lanza-un-relevamiento-del-estado-de-situacion-de-servicios-locales-3556>

Considerando que la línea de trabajo se aboca a la búsqueda y sistematización de información estadística sobre el acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe, vale indicar que no se ha logrado articular con actores claves del gobierno provincial para actualizar la matriz de indicadores que se contemplaba en el Observatorio de Derechos de la niñez y la adolescencia.

2.6. Relevamiento de Servicios Locales. Programa “Desde y hacia el territorio”

En el marco del programa “Desde y hacia el territorio”, mencionado en la Parte 1 de este informe, se llevó adelante a lo largo del año 2021 la producción de información respecto al funcionamiento de los Servicios Locales de la provincia de Santa Fe, al mismo tiempo que se desarrolló un mapa interactivo para la geolocalización de instituciones del Sistema de Protección.

Para ello, el equipo profesional aplicó un formulario digital a toda la base informada de servicios locales de la provincia de Santa Fe, dando seguimiento a cada uno de ellos para obtener sus respuestas entre los meses de junio y agosto del 2021.

Con el objetivo de triangular información y profundizar en algunas variables relevadas, se realizaron entrevistas con equipos y coordinaciones de algunos servicios locales. Se realizaron un total de 9 entrevistas en profundidad a las siguientes localidades: Rosario, Santa Fe, Venado Tuerto, Tostado, Villa Ocampo, San Jorge, Alcorta, Nicanor Molina y María Juana. Éstas fueron seleccionadas tomando como criterio su ubicación geográfica, su cantidad de población y su participación en el programa.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe desde su creación sostuvo la importancia de la construcción de información y conocimiento para la gestión de políticas públicas y programas. Esto implicó una línea de trabajo basada en evaluar y monitorear programas y políticas poniendo a disposición de todos los actores del sistema esta información en vistas de pensar estrategias de mejora para garantizar el acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes.

Considerando el enfoque del gobierno abierto y bajo el convencimiento que la información debe ser fiable, disponible, accesible y constante, es que desde la Defensoría, se avanzó en la confección de una herramienta que permite la georreferenciación de las instituciones que conforman el Sistema de Protección. El mapa se encuentra disponible en la web de la institución⁵ abierto a la ciudadanía, autoridades, investigadores, técnicos y todo aquel interesado en los temas atinentes a las infancias y juventudes.

Se trata de una herramienta abierta, en constante cambio y actualización que se pretende sea adoptada por todas y todos los interesados en la materia. En su etapa inicial la misma cuenta con información de:

- Servicios locales
- Delegaciones defensoría del pueblo
- Delegaciones de Defensoría de NNA
- Dispositivos de Justicia Penal Juvenil
- Centros Residenciales
- Poder judicial
- Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia

⁵ <https://defensorianna.gob.ar/georreferencia/>

El análisis de los datos que el relevamiento aportó fue desarrollado desde el enfoque que la institución viene sosteniendo desde sus inicios. Es decir, ninguno de los datos relevados puede ser leído sin tomar en cuenta una mirada sistémica. Por lo tanto, en la lectura de estos se consideró que se trata de un sistema conformado por actores de distintos niveles de gobierno, de diferentes áreas de esos gobiernos, con disímiles recursos y roles puestos en juego.

Tal como se mencionó anteriormente, el relevamiento partió de la idea fuerza acerca de que los gobiernos locales son agentes de proximidad y cercanía en relación con la comunidad, y los que deben ser reforzados en su rol de gestión e intervención directa mediante la dotación de recursos adecuados y suficientes. No obstante, es imprescindible una mirada cabal del sistema, sus recursos y responsabilidades para, además de ponderar la cercanía, poder revisar modos de gestión, diseño e implementación de las políticas que sitúan a estos actores locales como responsables, pero sin las facultades ni los recursos para dar mejores respuestas. Se describen a continuación los principales aspectos metodológicos del relevamiento realizado: cobertura, temporalidad, variables, organización y procesamiento de la información.

Las respuestas correspondientes a los formularios digitales fueron desarrolladas por las coordinaciones de los Servicios Locales. Esto fue posible gracias a la confección de una base de datos detallada con la información correspondiente. De modo tal que, los equipos de la Defensoría, además de enviar por mail el formulario, realizaron llamadas telefónicas periódicas a cada servicio local para corroborar que la información había llegado y para saldar dudas o inquietudes que pudieran surgir. En el caso de las entrevistas en profundidad se realizaron no solo con las coordinaciones de los Servicios Locales, sino también con todo el equipo técnico.

Tabla 11. Ficha Técnica Relevamiento a Servicios Locales: Programa “Desde y hacia el territorio”

Ficha técnica relevamiento a servicios locales. Programa desde y hacia el territorio	
Total de servicios locales que participaron en el relevamiento	208
Cobertura del Relevamiento (Servicios locales participantes/Total de servicios locales)	60%
Temporalidad del relevamiento	Junio a octubre de 2021
Entrevistas cualitativas (Seleccionadas según su ubicación geográfica, densidad poblacional y participación en las actividades del programa desde y hacia el territorio)	9 (Rosario, Santa Fe, María Juana, Villa Ocampo, Venado Tuerto, Nicanor Molina, San Jorge, Alcorta)
Variables relevadas en el formulario	Conformación del Servicio Local • Año de firma del Convenio • Existencia de área de infancias previa al Convenio • Existencia de área de atención • Existencia de área de promoción • Pertenencia institucional Recursos y Equipos • Personal y condiciones de trabajo • Interdisciplina en los equipos • Horarios de atención • Recursos para el desarrollo de tareas Sistema de Protección • Recepción de situaciones según actor con que articula • Vínculo con el órgano de aplicación Situaciones recibidas por el servicio local • Cantidad • Tema

Asimismo, para obtener una mirada que dé cuenta de las particularidades territoriales se definió organizar las respuestas del relevamiento en dos desagregaciones:

- **Organización regional.** Para ello se tomó como base la regionalización propuesta por el Plan Estratégico Provincial⁶ que definía la división de la provincia de Santa Fe en 5 nodos: Rosario, Venado Tuerto, Reconquista, Rafaela y Santa Fe. Si bien el gobierno provincial actual no está tomando esta división, se tomó la mencionada regionalización con el objeto de continuar la metodología de análisis de la información propia del Observatorio, así como para dividir el territorio en regiones y ver comparativas entre estos espacios.

- **Rango de población de Municipios y Comunas.** Se organizó la información relevada subdividiendo a las comunas entre las siguientes categorizaciones: Comunas de menos de 2 mil habitantes, Comunas entre 2 mil y 10 mil habitantes. Por su parte en el caso de los Municipios se desagregaron las respuestas entre las siguientes subcategorías: Municipios entre 10 mil y 30 mil habitantes, entre 30 mil y 200 mil, Municipios de más de 200 mil habitantes. Esta forma de organizar la información corresponde al interés de analizar según la cantidad de población y tamaño de la localidad.

La provincia de Santa Fe está conformada por 365 municipios y comunas. Sobre la base informada de Servicios locales en el marco de este relevamiento se logró la respuesta de un total de 208 localidades. Por tanto, la información que se presenta corresponde a una cobertura de aproximadamente el 60% del total de localidades de la provincia de Santa Fe. Los datos obtenidos más relevantes son los siguientes:

- De las 208 localidades que respondieron el formulario, el 87% informó haber firmado convenio en el 2021.
- Casi el 60% de las localidades informó no tener un área de niñez específica en el gobierno local antes de la conformación del Servicio Local.
- El 97% de las localidades afirmaron contar con una línea de trabajo específica y profesionales abocados a la atención de situaciones al interior del Servicio Local.
- Por otro lado, casi el 55% confirmó contar con una línea de trabajo y profesionales abocados a actividades de promoción de derechos.
- Casi el 64% de los Servicios Locales de la provincia de Santa Fe asume sus tareas con una planta de 1 a 3 profesionales.
- El 74,52% de los servicios locales afirmó no contar con los recursos suficientes para llevar adelante las actividades.
- El 67% indicó necesitar más profesionales, el 60% indicó necesitar computadoras y el 49% manifestó necesitar más recursos para tareas de movilidad.
- El 44% de las localidades afirmó haber recibido capacitaciones en el último año por parte de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia.
- En el relevamiento se preguntó por las principales problemáticas que reciben los servicios locales, se relevaron las siguientes:
 - El principal tema se ubica en violencia familiar con un 65%
 - En segundo lugar, se ubica la asistencia material y económica en un 58%
 - Situaciones relativas al abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes en un 46%

⁶ https://www.santafe.gov.ar/index.php/plan_estrategico_provincial/content/view/full/120416

- Entre otras problemáticas emergentes del territorio podemos mencionar: acceso a la educación con un 42%, violencia de género con el 41%, lo relativo a vivienda, salud y discapacidad con porcentajes cerca del 30%

Pese a las diferencias en cuanto al rango poblacional y sobre todo, pese a las desigualdades en materia de recursos y presupuestos, las problemáticas suelen ser las mismas en todas las localidades que participaron del relevamiento. Sin embargo, de acuerdo con el territorio puede haber más o menos recursos para abordarlas, más o menos articulación, más o menos presencia del órgano de aplicación y, en efecto, más o menos oportunidades de desarrollo en términos generales para el conjunto de la población y para las niñas, niños y adolescentes en particular.

Estos datos relevados, que serán publicados en el tercer Informe del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia (Informe 2022) deben ser vistos en clave de desafíos ya que se tratan de problemáticas que requieren pensar las políticas lejos de los compartimentos estancos, para avanzar en modos de gestión que impliquen integralidad y coordinación entre áreas y niveles de gobierno.

3. Promoción e incidencia

3.1. La voz de lxs niñxs

La Voz es una línea transversal de la Defensoría. Se centra en promover y respetar los derechos de las infancias y adolescencias a participar, expresarse, ser oídas. El objetivo es lograr que sus opiniones sean tenidas en cuenta en las decisiones que las y los involucran. A partir de sus voces, se busca incidir para que el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas se basen en niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos protagonistas de una ciudadanía activa. En camino hacia una cultura centrada en la niñez y la adolescencia, desarrollamos las siguientes acciones a lo largo del 2021.

Podcast “La voz de les adolescentes en la pandemia”

Las infancias y las adolescencias, mucho más que otros grupos sociales, necesitan ser nombradas y visibilizadas para garantizar la protección de sus derechos. Pero también y sobre todo para ser reconocidas como actor social y político, como un colectivo social con derechos que interpela al Estado y a la sociedad. Por eso en 2020 en el marco de la campaña **Versos versus Virus** y a partir de la línea Derechos Comunicacionales se produjo una serie de podcast con la participación de adolescentes y jóvenes. Durante el año 2021 la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe realizó junto a la **productora de contenidos sonoros El Plan** una serie de podcast que fueron emitidos a través de Radio Universidad de Rosario, FM La Hormiga y actualmente están disponibles para su descarga en plataformas digitales en línea (Spotify, Anchor y Google Podcast).

El proyecto es una continuidad de iniciativas anteriores que ya venían llevándose a cabo en coproducción con el organismo y se enmarca en las líneas de trabajo **Derechos Comunicacionales** y **La Voz** correspondientes a esta Defensoría.

En esta oportunidad la experiencia se divide en cinco envíos sonoros que tienen a adolescentes y jóvenes de toda la provincia como protagonistas para dialogar acerca de las realidades que viven. Cada uno de los podcasts se ancla en un eje temático: discapacidad, corporalidades, identidades sexogenéricas, prevención ante el grooming y reflexión crítica de las narrativas construidas por los medios de comunicación.

Los tópicos se enmarcan en los contenidos que conforman los lineamientos que establece la Educación Sexual Integral con el objetivo de promover la igualdad, la prevención y la erradicación de las violencias.

El material permite hacer visible la diversidad y heterogeneidad de las adolescencias poniendo de manifiesto que no existe una única manera de abordarlas.

La producción de estos contenidos tuvo como premisa construir una agenda que privilegie la participación de las adolescencias en los medios de comunicación y que incluya sus trayectorias vitales en el tratamiento de la información.

Es así como a partir de un abordaje respetuoso de sus historias de vida se busca que las mismas sirvan para la protección y promoción de sus derechos e interés superior más que como un ejemplo de superación.

Asimismo, a partir de un enfoque comunicacional que reconoce a las chicas y los chicos como sujetos de derecho, la apuesta de esta iniciativa es que su voz sea no solo fuente de información, sino también herramienta para la transformación social y la incidencia institucional centrada en niñas, niños y jóvenes.

Se contabilizaron **4087 descargas** de los podcasts realizados entre 2020 y 2021.



Paisaje Sonoro. Programa “Desde y hacia el territorio”

En el marco del Programa “Desde y hacia el territorio” se llevó adelante también una línea de trabajo dedicada a promover la participación de las niñas, niños y adolescentes. Esta propuesta tuvo como objetivo principal propiciar conversaciones y ámbitos de escucha sobre el derecho a la expresión de las niñas, niños y adolescentes que den cuenta de los diferentes territorios y realidades de la provincia de Santa Fe.

Para ello se llevaron adelante una serie de talleres en diversas localidades de las cinco regiones de la provincia: Rosario, Santa Fe, Villa Ocampo, Tartagal, Tacuarendí, Golondrina, Villa Guillermina, Sunchales, Venado Tuerto, con la intención de visibilizar la diversidad territorial, los paisajes y las voces de las niñas, niños y adolescentes que allí viven.

En estos espacios de taller participaron más de **150 niñas, niños y adolescentes y alrededor de 11 instituciones públicas, programas y proyectos territoriales**. Fruto de esta experiencia se desarrolló un registro audiovisual “Paisaje Sonoro”, con la idea de dar cuenta de los paisajes sonoros y de las postales en movimiento donde viven las niñas, niños y adolescentes de nuestra provincia.

• **Paisaje Sonoro.** Los colores de las voces: desde y hacia el territorio. <https://www.youtube.com/watch?v=FOBT-n1kdB9c>. Realización audiovisual desarrollada en el marco del Programa “Desde y hacia el territorio”. Con la participación de: Rosario - CIC La Cerámica, Aldeas Infantiles; Santa Fe - Veredas para jugar - Loyola Sur; Sunchales - Espacio NIDO; Villa Ocampo - Equipo Socioeducativo. Escuelas: Villa Guillermina - N° 863 “Obispo Colombres”;

Golondrina - N° 6048 "Juana Manso"; Tacuarendí - N° 6009 "Madame Curie"; Tartagal - N° 6072 "Herbert Spencer"; Villa Ocampo - N° 6110 "Carlos Saavedra Lamas"; Venado Tuerto - N° 2112 "Escuela especial de formación laboral"

También en el marco de esta línea de trabajo se llevó adelante la distribución de materiales de promoción de derechos desarrollados a lo largo de estos años por la institución. Con los mismos se alcanzó a más de **41 localidades** en las 5 regiones de la provincia, a **440 espacios e instituciones** que trabajan los derechos humanos de la niñez y la adolescencia y de los cuales participan alrededor de **11.100 niñas, niños y adolescentes**. En este sentido, se llegó a distribuir más de **90.500 materiales didácticos, juegos y cuentos**.

- Promoción de derechos en el territorio provincial: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/promocion-de-derechos-en-el-territorio-provincial-3588>

3.2. Acciones en red para la incidencia

Ciclo de formación "Los gobiernos locales y la agenda de niñez y adolescencia". Programa "Desde y hacia el territorio"

Desde abril a noviembre de 2021 se desarrolló el ciclo de formación y capacitación "Los gobiernos locales y la agenda de niñez y adolescencia" en el marco del Programa "Desde y hacia el territorio". La misma tuvo como objeto gestar un espacio de reflexión que permita el fortalecimiento a equipos de municipios, comunas, servicios locales, trabajadoras y trabajadores, profesionales que conforman los equipos institucionales del Sistema de Protección provincial. La formación estuvo a cargo de referentes externos y profesionales de los equipos de la Defensoría.

El ciclo contó con más de **30 capacitadoras y capacitadores**, expertas y expertos en niñez, adolescencia y políticas públicas y participaron más de **150 gobiernos locales** y un total de **2500 trabajadoras y trabajadores** de los equipos técnicos y profesionales.

En un formato virtual se realizaron **7 encuentros** que transitaban los siguientes temas:

- Sistema de Protección Integral y políticas de cuidado con enfoque de derechos.⁷
- La implementación con enfoque territorial y mirada integral.⁸
- Cuidado alternativo y autonomía progresiva.⁹
- Nuevas configuraciones familiares.¹⁰
- Abuso Sexual y acceso a la justicia.¹¹
- Inversión social en niñez y adolescencia.¹²
- Juventudes y territorios.¹³

Como cierre de todo el ciclo se desarrolló nuevamente una actividad híbrida de formato semipresencial en el mes de noviembre. La misma se llevó a cabo en el Teatro Príncipe de Asturias del Centro Cultural Parque de España. Este último encuentro giró en torno a la presentación de un balance de la implementación de las líneas del Programa.

7 A cargo de Fabián Repetto. Especialista en la dimensión institucional de la política pública (en particular, la política social)

8 Módulo junto con <https://www.aldeasinfantiles.org.ar>

9 Módulo junto con <https://doncel.org.ar/>

10 Con Esteban Paaulon. Director ejecutivo - Instituto de Políticas Públicas LGBT+

11 Participaron Celeste Minniti, fiscal de delitos sexuales de Santa Fe y Luciana Vallarela, fiscal de la Oficina de Violencia Género del Ministerio Público de la Acusación de Rosario y nuevamente con la moderación de Sonia Tessa.

12 Participaron Sebastián Waisgrais de UNICEF Argentina, Javier Curcio y Julia Frenkel especialistas en Inversión Social.

13 A cargo de Valeria Llobet. <https://www.flasco.org.ar/docentes/llobet-valeria/>



Jorge Henn, Defensor del Pueblo a cargo zona norte - Sebastián Waisgrais, Especialista en Inclusión Social y Monitoreo de UNICEF Argentina- Analía Colombo, Defensora provincial de niñas, niños y adolescentes - Marisa Graham Defensora Nacional de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes - Leonel Chiarella Intendente de Venado Tuerto, en la Presentación del balance y los resultados del Programa “Desde y hacia el territorio”.



Presentación del balance y los resultados del “Programa Desde y hacia el territorio” a cargo de la Defensora Analía Colombo. Miércoles 24 de noviembre. Centro Cultural Parque de España, Rosario, Santa Fe.



Presentación de la ex Ministra de Innovación y Cultura de la provincia de Santa Fe, Chiqui González en el marco del módulo 8 de la capacitación a gobiernos locales, en el marco del Programa “Desde y hacia el territorio”

Asimismo, también se contó con la presencia de PimPau¹⁴ para desarrollar el último módulo del ciclo de formación orientado a la Promoción de derechos en el territorio a través de herramientas lúdico-pedagógicas, también con la presencia de la ex Ministra de Innovación y Cultura de la provincia de Santa Fe, Chiqui González.

Todas estas ponencias quedaron disponibles en el canal de YouTube¹⁵ de la institución para que sigan siendo visualizadas de manera asincrónica con el objetivo de convertirse en insumo y herramienta de futuras formaciones y capacitaciones.

Trabajo en red

Tal como se señaló en el capítulo 1, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes es miembro activo de distintas redes y asociaciones de defensorías del Pueblo. En este mismo sentido, año a año la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes es convocada por otras instituciones a ser parte de sus actividades, jornadas, paneles.

¹⁴ Pim Pau es un proyecto argentino/brasileño de contenido artístico y pedagógico para las infancias. Sitúa al juego como eje central de sus actividades. Una propuesta para niños que invita a jugar a través del arte y a aprender a través del juego. Está conformado por Cássio Carvalho (de São Paulo - Brasil), Lucho Milocco (de Sastre/Santa Fe - Argentina), Eva Harvez (de Castelar/Buenos Aires - Argentina). <https://www.youtube.com/channel/UC5fS5ncBQxQ8jnUu7V7WRkA>

¹⁵ https://www.youtube.com/results?search_query=defensoria+ni%C3%B1as+ni%C3%B1os+y+adolescentes+santa+fe&sp=mAEB

Esta experiencia sostenida confirma y profundiza a este organismo especializado como espacio de referencia. Tanto las palabras de la defensora como de los equipos aportan y comparten en cada encuentro el enfoque de derechos humanos de la niñez y la adolescencia en el hacer. Entre todas las actividades, se destacan las siguientes, haciendo un recorrido mes a mes:

Actividades, reuniones, participación en foros y actividades legislativas

a) Declaraciones y solicitudes

Febrero 2021 - Pronunciamiento conjunto con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina y La Defensora Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes sobre “Garantizar el Interés Superior y el Derecho a la Educación: El desafío de la continuidad educativa y el cuidado colectivo”. [https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/Comunicado%20Conjunto-%20Desafio%20Continuidad%20Educativa%20\(1\).pdf](https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/Comunicado%20Conjunto-%20Desafio%20Continuidad%20Educativa%20(1).pdf)

Comunicado conjunto

EL DESAFÍO DE LA CONTINUIDAD EDUCATIVA Y EL CUIDADO COLECTIVO

En el mes de febrero 2021 reunidos en la ciudad de Córdoba, en su primer encuentro presencial, la Defensora de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes Marisa Graham y las Defensoras/es Provinciales Analía Colombo (Santa Fe), Amelia López (Córdoba), Juan Pablo Meaca (La Pampa), Miguel Ángel Molina (Misiones) y Leandro Drube (Santiago del Estero), consensuaron los principales puntos vinculados a la continuidad educativa para todas las niñas, niños y adolescentes del país. En el documento denominado “El desafío de la continuidad educativa y el cuidado colectivo” ya se adelantaban los siguientes puntos centrales:

- Lograr el equilibrio entre la presencialidad y el cuidado colectivo, articulando consensos que permitan dejar de lado cualquier interés sectorial, corporativo o político y que sean la oportunidad de innovación con igualdad.
- Establecer múltiples y diversos dispositivos educativos, incluida la presencialidad; garantizándose infraestructura y conectividad que permita un acceso igualitario en todos los rincones del territorio nacional, con la flexibilidad que la situación sanitaria demanda y con protocolos claros de conocimiento público.
- Definir estrategias federales de regularización de aprendizajes y revinculación escolar que permitan evitar el desgranamiento, la repitencia y mantener la matrícula escolar previa a la pandemia en todos los niveles de obligatoriedad.

La Defensora y Defensoras/es Provinciales bregamos por el justo equilibrio entre la presencialidad educativa y los cuidados a la salud, y seguimos convencidas/os que esto es posible si logramos articular el trabajo intersectorial, respetando las singularidades de cada territorio de nuestro país.

Marzo 2021 - Pronunciamiento conjunto con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina y La Defensora Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes solicitando al Poder Ejecutivo Nacional la Prórroga de suspensión de plazos de desalojos (DNU 66/21) y ejecución de políticas estructurales que garanticen la vivienda digna para niñas, niños y adolescentes. [https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/Pronunciamiento_desalojos%20\(1\).pdf](https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/Pronunciamiento_desalojos%20(1).pdf)

Pronunciamiento Conjunto

Prórroga de suspensión de plazos de desalojos (DNU 66/21) y ejecución de políticas estructurales que garanticen la vivienda digna para niñas, niños y adolescentes.

En función de la extensión de la duración de la pandemia por COVID-19 y vencido el plazo establecido por el Decreto 320/2020, que impide los desalojos en todo el país, se vuelve imprescindible la decisión de prorrogar la suspensión de los desalojos de viviendas que afecten a familias con niñas, niños y adolescentes, extendiéndolo por un periodo razonable que posibilite la puesta en marcha de medidas nacionales y provinciales que resuelva los problemas de hábitat y vivienda que enfrenta la niñez argentina. Esto se funda no solo en la garantía del derecho a la vivienda digna sino también en los derechos que de ello derivan.

El derecho a una vivienda digna como centro de vida, representa para los niños y niñas un espacio primario de crianza y socialización en el que se sostiene su desarrollo. Una vivienda estable asegura una vida mejor y más saludable. La pandemia ha agravado las consecuencias del déficit habitacional y acceso al agua segura, tal como lo ha hecho con otras circunstancias que hacen a la garantía de derechos de niños, niñas y adolescentes.

El acceso a la vivienda digna y que cuente con agua potable y demás servicios indispensables está ampliamente considerado en la legislación internacional a través de diversos tratados y receptado por el artículo 14 bis de nuestra Constitución Nacional. El aumento de la pobreza y la vulnerabilidad social han incrementado la cantidad de procesos de desalojo, afectando de manera directa el derecho a la vivienda y nivel de vida adecuado (art. 27 CDN).

Esta situación requiere por parte del Estado un mayor esfuerzo para adoptar medidas efectivas y prioritarias que respeten plenamente los derechos consagrados en la CDN.

Para la Defensora nacional de los Derechos de las niñas, niños, y adolescentes y las y los defensores/as provinciales Analía Colombo (Santa Fe), Amelia López (Córdoba), Juan Pablo Meaca (La Pampa), Miguel Ángel Molina (Misiones) y Luis Santucho (Santiago del Estero), el tema es prioritario y por ello, solicitamos PRONUNCIAMIENTO Conjunto Prórroga de suspensión de plazos de desalojos (DNU 66/21) y ejecución de políticas estructurales que garanticen la vivienda digna para niñas, niños y adolescentes. Marzo 2021 2 al Señor Presidente de la Nación, arbitre los medios necesarios para prorrogar los plazos de suspensión de los desalojos en viviendas que afecten a familias con niñas, niños y adolescentes.

Del mismo modo solicitamos la implementación de planes de vivienda que tengan como destinatarios principales a las familias con niños, niñas y adolescentes en las condiciones antes descriptas. En este marco, a la hora de ponderar los bienes jurídicos en juego o en colisión (propiedad privada y derecho al desarrollo de los/as niños), el principio de prioridad y del interés superior del niño, manda a que se opte siempre por aquellas políticas públicas que satisfagan de manera más efectiva los derechos de estos.

Por todo lo expuesto, las y los Defensores de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación y las provincias, reunidos presencialmente para el armado de una agenda federal, solicitan al Poder Ejecutivo Nacional, disponga las medidas necesarias para garantizar, con carácter urgente:

- La prórroga de los plazos que suspenden los desalojos de viviendas que alojan familias con niñas, niños y adolescentes en todo el país.
- La puesta en marcha de planes de vivienda para las familias con niños, niñas y adolescentes, garantizando además que cuenten con los servicios básicos, incluyendo la conectividad y el acceso a servicios de salud, atención a la primera infancia y escuelas.
- La ejecución de programas integrales de desarrollo regional, que permitan a las familias establecerse en los territorios de origen, sin la necesidad de trasladarse a los grandes centros urbanos, promoviendo un desarrollo equilibrado del territorio. Las niñas, niños y adolescentes de la Argentina son el tercio de la población y necesitan de todos los esfuerzos del Estado y de la sociedad que sean necesarios a fin de que sus derechos sean garantizados, especialmente en un contexto donde las vulnerabilidades se han profundizado.

Marzo 2021 - Pronunciamiento conjunto con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes

de la República Argentina y La Defensora Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes manifestando la necesidad de priorizar a las niñas, niños y adolescentes en las agendas públicas y políticas. https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/PronunciamientoConjunto_4deMarzo.pdf

Pronunciamiento Conjunto

CONSENSOS PARA LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

La Defensora Nacional de los Derechos de las niñas, niños, y adolescentes Marisa Graham y las defensoras y defensores provinciales Analía Colombo (Santa Fe), Amelia López (Córdoba), Juan Pablo Meaca (La Pampa), Miguel Ángel Molina (Misiones) y Leandro Drube (Santiago del Estero) manifestamos la necesidad de priorizar a las niñas, niños y adolescentes en las agendas públicas y políticas.

Durante el contexto de emergencia sanitaria con motivo de la pandemia generada por el COVID-19, y a casi un año de la sanción del ASPO, es de público conocimiento las distintas recomendaciones y posicionamientos que los organismos de derechos humanos de la niñez y la adolescencia a nivel provincial, nacional e internacional hemos realizado ante el impacto que las medidas sanitarias han tenido en la salud integral de niñas, niños y adolescentes. Existe un claro consenso acerca del modo en que ha afectado la interrupción de sus ritmos diarios, la vida cotidiana entre pares y la exposición a mayores vulneraciones en sus ámbitos familiares sin la presencia de otras personas adultas de referencia en la escuela, clubes y centros comunitarios. En materia de niñez y adolescencia el coronavirus ha dejado en evidencia y ha profundizado las vulneraciones de derechos ya conocidas.

Vulneraciones que además se agudizan por la situación económica del país. Las crisis tienen enormes consecuencias en las infancias y adolescencias, incrementan el riesgo de abandono escolar, el ingreso temprano al mercado laboral, en ocasiones bajo condiciones de explotación; la disminución de la cantidad y calidad de alimentos; la restricción al acceso a la salud; el incremento de las violencias, incluido el abuso sexual infantil.

Considerando además como base, los datos que provee el INDEC (EPH2019-2020) sabemos que, para los 31 aglomerados urbanos, la pobreza alcanza actualmente a 6 de cada 10 niños y la indigencia a 2 de cada 10; datos que evidencian que la infantilización de la pobreza aumenta progresivamente con el paso de los años y que el impacto de la crisis del COVID19 fue especialmente importante en esta población. Cualquier medida de promoción de la mejora de las condiciones de vida de los argentinos y argentinas debe priorizar siempre, no solo porque así lo manda nuestra historia y la Convención sobre los Derechos del Niño con rango constitucional, sino por la coyuntura actual, a los hogares con niños/as.

Por consiguiente, ante este contexto, se vuelve urgente la generación de amplios consensos en los distintos niveles y poderes del Estado, y entre las políticas públicas y el sector privado, las organizaciones sociales y las universidades, para trabajar y plasmar la Convención sobre los Derechos del Niño en nuestras realidades locales, provinciales y nacionales, a partir de una agenda en común.

Por ello, las defensorías nacionales y provinciales de niñas, niños y adolescentes instan a los gobiernos en todos sus niveles a:

- 1) Visibilizar y priorizar a la niñez y la adolescencia en las agendas políticas, para que el enfoque de derechos sea una mirada transversal a todas las propuestas, medidas y plataformas.
- 2) Generar políticas de cuidado que incluyan de manera prioritaria la protección especial de niñas, niños y adolescentes, fijadas por la CDN, y demás leyes nacionales además de la perspectiva de género y diversidad.
- 3) Promover la creación de defensorías de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en las jurisdicciones en las que aún no existen, respetando las autonomías provinciales, las realidades y necesidades particulares de las

infancias y adolescencias en cada territorio de nuestro país.

- 4) Fortalecer las áreas de niñez dentro del Estado, priorizándolas en el presupuesto.
- 5) Ampliar la cobertura dentro de los programas “Progresar -Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina-” dependiente del Ministerio de Educación de la Nación y “Potenciar inclusión joven” -dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación- para las y los jóvenes de 16 a 18 años.
- 6) Garantizar el derecho a la vivienda digna y a las tarifas sociales en los hogares con niñas, niños y adolescentes.
- 7) Trabajar por un Sistema de Justicia juvenil acorde al enfoque de Derechos Humanos.
- 8) Recuperar la escolaridad y el derecho a la educación, con diversidad de estrategias y formatos centrados en el Interés Superior del Niño.
- 9) Prevenir las diversas violencias de las que son víctimas niñas, niños y adolescentes, con el desarrollo de políticas articuladas a corto, mediano y largo plazo.
- 10) Generar condiciones para que se efectivice el derecho de las niñas, niños y adolescentes a expresarse, opinar, participar, ser oídos y tenidos en cuenta en las decisiones que las y los involucran.
- 11) Respetar los derechos comunicacionales consagrados, a la propia imagen, a la identidad y a la no estigmatización, en todos los medios y vías de comunicación.

Instamos a las autoridades y fuerzas políticas, a las organizaciones sociales, comunitarias, académicas y gremiales a concretar prestaciones positivas que garanticen los derechos humanos de niñeces y adolescencias por sobre todo otro interés sectorial o corporativo siempre y especialmente en este momento excepcional que vive el país y el mundo.

Agosto 2021 - Integración de la Comisión Redactora del Proyecto del Código Procesal Penal Juvenil de la Provincia de Santa Fe (basado en un ante proyecto elaborado por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe), entregado al Gobierno Provincial el 31 de agosto de 2021. Según Decreto del Gobernador de la Provincia de Santa Fe y del Ministro de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos N° 880-15 de junio de 2021 (<https://www.santafe.gov.ar/normativa/getFile.php?id=1415924&item=233880&cod=e66859539c1f5bd03cdedbd827786043>).



b) Informes y publicaciones

Mayo 2021 - “Acogimiento residencial en la provincia de Santa Fe durante la pandemia generada por el Covid-19” – Período septiembre/diciembre 2020. Publicado con el Apoyo de UNICEF Argentina - <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/2-informe-de-acogimiento-residencial-en-la-pandemia-3553>

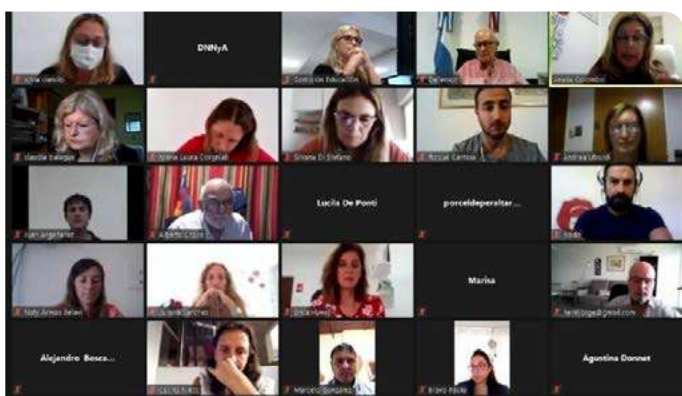




Septiembre 2021 - "El estado de situación de las instituciones del sistema penal juvenil de Santa Fe en el contexto de la pandemia por COVID-19" – Período marzo/diciembre 2020. Publicado con el Apoyo de UNICEF Argentina - <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/se-presento-el-informe-sobre-instituciones-del-sistema-penal-juvenil-en-contexto-de-covid-19-3574>

PRESENTACIÓN - COMUNICADO WEB: (<https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/se-presento-el-informe-sobre-instituciones-del-sistema-penal-juvenil-en-contexto-de-covid-19-3574>)

c) Participación en congresos, ciclos de formación, jornadas y talleres



Febrero 2021 - Participación en reunión con las Comisiones de Educación y Salud de la Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe para abordar la situación relativa a la vuelta a la presencialidad en las escuelas. Disertante: Defensora Analía Colombo.

COMUNICADO WEB: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/las-propuestas-educativas-deben-centrarse-en-el-interes-superior-de-ninas-ninos-y-adolescentes-e-incluir-sus-opiniones-3534>

Febrero 2021 - Participación en Audiencia Pública "Regreso de las clases presenciales en la Provincia de Santa Fe" organizada por la Honorable Cámara de Diputados de Santa Fe. Disertante: Defensora Analía Colombo.

COMUNICADO WEB: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/la-defensora-participo-de-la-audiencia-sobre-el-regreso-a-clases-presenciales-3536>

Marzo 2021 - Participación en encuentro nacional de Defensores de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes "Hacia una Agenda Federal" en Córdoba. Disertante: Defensora Analía Colombo.



Marzo 2021 - Apertura y lanzamiento del programa "Desde y hacia el territorio" organizado por la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe con el apoyo de UNICEF Argentina (protocolizado mediante Resolución N° 208/21). Disertante: Defensora Analía Colombo.

COMUNICADO WEB: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/se-lanzo-el-programa-34desde-y-hacia-el-territorio34-3540>

Abril 2021 - Participación y Apertura del Módulo 1 "Sistema de Protección Integral y Políticas de cuidado con enfoque de derechos" en el marco del Programa "Desde y Hacia el Territorio" organizado por la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe con el apoyo de UNICEF Argentina. <https://www.youtube.com/watch?v=QwsJBm4jGg4&t=75s> Disertante: Defensora Analía Colombo.

Mayo 2021 - Participación y Apertura del Módulo 2 “¿Cómo pensar la implementación con enfoque territorial y mirada integral? De los marcos normativos hacia las prácticas Efectivas” en el marco del Programa “Desde y Hacia el Territorio” organizado por la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe con el apoyo de UNICEF Argentina. <https://www.youtube.com/watch?v=YX13SgTw39k&t=24s> Disertante: Defensora Analía Colombo.

Mayo 2021 - Participación en ciclo de encuentros sobre “Abordaje en salud mental y consumo problemático en niñas, niños y adolescentes” organizado por la Defensora de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Disertante: Defensora Analía Colombo.

Junio 2021 - Participación en Curso obligatorio sobre perspectiva y violencias de género (Ley Micaela) “Niñez, adolescencia, Ley de Educación Sexual Integral 26.150 y Ley de Identidad de Género 26.743” para la Escuela de Capacitación del Ministerio Público de la Acusación. Disertante: Defensora Analía Colombo.

Junio 2021 - Participación y Apertura del Módulo 3 “DISPOSITIVOS DE CUIDADO ALTERNATIVO. El derecho a crecer con autonomía al interior de las instituciones de acogimiento y el enfoque de género en los cuidados” en el marco del Programa “Desde y Hacia el Territorio” organizado por la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe con el apoyo de UNICEF Argentina. <https://www.youtube.com/watch?v=V-RCrOXcapl&t=7s> Disertante: Defensora Analía Colombo.

Junio 2021 - Participación en firma de convenio celebrado entre la Defensoría Nacional de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes y la Directora Ejecutiva Anses para avanzar junto con las y los Defensores y Defensoras todo el país “Hacia la universalización del acceso a los derechos de la Seguridad Social de Niñas/os y Adolescentes”. Disertante: Defensora Analía Colombo. Primer semestre 2021 - Realización de la capacitación obligatoria en el marco de la Ley Micaela, organizada por el Ministerio de Igualdad, Género y Diversidad del Poder Ejecutivo Provincial. Disertante: Defensora Analía Colombo.

Julio 2021 - Participación y Apertura del Módulo 4 “RECONFIGURACIONES FAMILIARES. Derecho a una familia y acceso a la Justicia desde el paradigma de la diversidad” en el marco del Programa “Desde y Hacia el Territorio” organizado por la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe con el apoyo de UNICEF Argentina. <https://www.youtube.com/watch?v=glIdeo7muE8&t=3058s> Disertante: Defensora Analía Colombo.

Primer semestre 2021 - Realización de la capacitación obligatoria en el marco de la Ley Micaela, organizada por el Ministerio de Igualdad, Género y Diversidad del Poder Ejecutivo Provincial. Disertante: Defensora Analía Colombo

Julio 2021 - Participación en la “Audiencia Pública sobre Voto Joven” organizada por la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe. Expositora. Defensora Analía Colombo.

Abordajes en salud mental y consumo problemático en niñas, niños y adolescentes.

Ciclo de Encuentros
Jueves 13 de Mayo
14:30 a 16:30hs

Segundo encuentro:
Estrategias posibles de intervención.

Disertantes:

Facundo Hernández
Defensor Adjunto de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes

Dra. María Graciela Iglesias
Secretaría Ejecutiva del Órgano Nacional de Revisión de Salud Mental

Analía Colombo
Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe

Julieta Calmels
Subsecretaría de Salud Mental, Consumos Problemáticos y Violencia de Género de la PBA

Lic. Edith Benedetti
Directora del Hospital Nacional en red "Lic. Laura Bonaparte"

Convocan:

Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe

Defensoría Nacional de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes

Defensoría de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Misiones

Organiza:
la defe
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Para participar > YouTube Bit.ly/YoutubeDeLaDefe @defensoraderechosnny





Agosto 2021 - Participación y Apertura del Módulo 5 "Abuso sexual, acceso a la justicia y la voz de las niñas, niños y adolescentes". Proceso judicial y acompañamiento desde las instituciones. Herramientas de prevención, detección y promoción de derechos" en el marco del Programa "Desde y Hacia el Territorio" organizado por la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe con el apoyo de UNICEF Argentina. <https://www.youtube.com/watch?v=8a5dph7NrT8&t=32s> Disertante: Defensora Analía Colombo.



Agosto 2021 - Participación en el Segundo encuentro nacional de Defensoras y Defensores de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes "Hacia la construcción de una agenda federal" organizado por la Defensora de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Disertante: Defensora Analía Colombo.

Agosto 2021 - Participación en la presentación del Programa de Cooperación de UNICEF Argentina para el período agosto 2021 – diciembre 2025 organizado por UNICEF Argentina.

Agosto 2021 - Participación en la reunión sobre "Conocimiento de la formación y fortalecimiento del Rol de las y los defensores" organizada por la Comisión Bicameral Permanente del Defensor de los Derechos de la Niñas, Niños y Adolescentes. Disertante: Defensora Analía Colombo.



Septiembre 2021 - Participación y Apertura del Módulo 6 "Inversión social en niñez y adolescencia. Presupuestos con enfoques específicos para políticas públicas integrales" en el marco del Programa "Desde y Hacia el Territorio" organizado por la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe con el apoyo de UNICEF Argentina. <https://www.youtube.com/watch?v=nUsfdb9C-Hg&t=2758s> Disertante: Defensora Analía Colombo.

"Juventudes y territorios. Enfoque de género, diseño e implementación de políticas públicas hacia adolescentes y jóvenes" en el marco del Programa "Desde y Hacia el Territorio" organizado por la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe con el apoyo de UNICEF Argentina. <https://www.youtube.com/watch?v=T6WK64rBDpc&t=10s> Disertante: Defensora Analía Colombo.

Octubre 2021 - Participación en Asamblea General y de Elección de autoridades de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). Disertante: Defensora Analía Colombo.

Noviembre 2021 - Participación en la presentación a cargo de UNICEF Argentina del programa MUNA (Municipio unido por la niñez y la adolescencia) a las autoridades del gobierno de Santa Fe. Disertante: Defensora Analía Colombo.

Noviembre 2021 – Participación junto a los Defensores del Pueblo de Santa Fe, Gabriel Savino (adjunto zona sur) y Jorge Henn (adjunto zona norte), del XIV Congreso Nacional y VII Internacional sobre Democracia. Disertante: Defensora Analía Colombo.



Noviembre 2021 – Presentación de balance y los resultados del Programa “Desde y hacia el territorio” desarrollado a lo largo de todo el año 2021 con apoyo de UNICEF Argentina realizada en formato híbrido, presencial en el Centro Cultural Parque de España de Rosario y virtual por plataforma Zoom. Asimismo, se presentó documental con voces de toda la provincia “Paisaje Sonoro” (<https://www.youtube.com/watch?v=FOBTn1kdB9>) y la actividad terminó con una capacitación también en formato híbrido a cargo del grupo PIMPAU (Compuesto por los artistas y educadores Lucho Milocco, Eva Harvez y Cássio Carvalho) sobre cómo generar herramientas lúdico-pedagógicas para pensar a las infancias y a las adolescencias en el territorio. Disertante: Defensora Analía Colombo.

Diciembre 2021 – Participación en Encuentro de Defensores de los derechos de las niñas, niños y adolescentes con Vicegobernadores organizado por la Defensoría Nacional de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Disertante: Defensora Analía Colombo.

Diciembre 2021 – Participación en presentación del Sistema de Monitoreo de la Defensoría Nacional de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Disertante: Defensora Analía Colombo.

Diciembre 2021 - Presentación de balance y los resultados del Programa “Desde y hacia el territorio” desarrollado a lo largo de todo el año 2021 con apoyo de UNICEF Argentina realizada en junto Defensores del Pueblo (adjuntos) de Santa Fe Jorge Henn, por la zona norte, y Gabriel Savino, en el Auditorio de ATE en la ciudad de Santa Fe. Disertante: Defensora Analía Colombo.



Conclusiones

Al cumplirse una década de la puesta en marcha de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, el camino recorrido no ha estado exento de complejidades, tanto por la realidad económica, social y política del país y la región, como por los desafíos emergentes de las situaciones atendidas y las problemáticas monitoreadas.

Enmarcada en el Programa “Desde y Hacia el Territorio”, la construcción de conocimientos a lo largo del año 2021 acerca del accionar de los gobiernos locales ha generado múltiples insumos para contribuir a la agenda pública en este ámbito, pero también aprendizajes sobre la manera en que el Estado asume estos compromisos.

En este sentido, los principales desafíos pendientes en relación con el despliegue territorial del Sistema de Promoción y Protección de Derechos se relacionan con la idea de una coordinación para la integralidad. Ninguno de esos conceptos por sí mismo supone a priori la condición de efectividad de una política pública, pero si se analiza la diversidad de acuerdos institucionales que los gobiernos locales de Santa Fe ponen en práctica para abordar las problemáticas de la niñez y la adolescencia que habita en sus territorios es posible avanzar en algunas certezas.

Por una parte, la que indica la necesidad de que se combinen recursos estratégicos para la gestión de problemas públicos atendiendo a las particularidades y características de los territorios. Se ha constatado que la mayor especialización para el abordaje de situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes se registra en el ámbito de las grandes ciudades, pero también es mayor el riesgo de prácticas segmentadas o iniciativas fragmentarias, producto en general de lo que se ha denominado la “hiperburocratización”. Las localidades pequeñas tienen más posibilidades de implementar iniciativas articuladas al interior de sus sistemas, en tanto las mismas se ven favorecidas por la proximidad y vínculos comunitarios afianzados. Pero la presencia del Estado, a través de una eficaz transferencia de recursos presupuestarios, lineamientos de trabajo y evaluación que mejoren y fortalezcan capacidades institucionales es un requisito indispensable para que, precisamente, coordinación e integralidad sean premisas que puedan traducirse en el campo de las intervenciones, generando cambios y transformaciones con carácter duradero.

El monitoreo del Sistema de Protección que ha llevado adelante la Defensoría ha permitido relevar las desigualdades de implementación de las políticas de infancias y adolescencias en el territorio provincial a lo largo de los años. En gran medida, esto ha sido producto de la centralización de personal, recursos, programas, gestiones administrativas, políticas y judiciales en los grandes centros y la invisibilización e indisponibilidad de recursos adecuados frente a otras realidades y condiciones en el interior de la provincia. No obstante —y paradójicamente—, dicha desigualdad no implica necesariamente un mejor desempeño del funcionamiento del sistema en las grandes urbes. Contar con muchos o más recursos no evidencia una buena gestión, aunque sí permite reconocer una política poco integral en su mirada territorial respecto de su diseño, implementación y distribución de recursos. Queda entonces planteado un gran desafío a futuro.

En este sentido, la aplicación del enfoque de derechos debe introducir una perspectiva transformadora que garantice el equilibrio de poder entre el Estado y quienes habitan y construyen la sociedad. Los principios y criterios orientadores del mismo son la integralidad, universalidad, equidad, participación, empoderamiento, progresividad, no discriminación y exigibilidad.

Aún dista de ser una realidad la implementación de mecanismos que aseguren a las niñas, niños y adolescentes su derecho a ser oídos y expresar sus opiniones y sentires en los asuntos que los involucran, escucha imprescindible especialmente en los espacios de institucionalización, como aquellos destinados a la protección excepcional o a la responsabilización penal. Acerca de estos ámbitos, desde la acción de monitoreo se ha puesto en evidencia, a lo largo de los años, de qué manera se configuran como una modalidad predominante en las políticas de cuidado y sanción penal las formas institucionales de tipo residencial o cerrado, en detrimento de programas y proyectos que privilegien el tránsito, circulación e inclusión de niñas, niños y adolescen-

tes en ámbitos familiares y comunitarios.

Se ha visto que la proximidad favorece el establecimiento de vínculos y articulaciones institucionales, la posibilidad de trabajar en red. Es por eso por lo que se insiste en la dimensión territorial y comunitaria a la hora de intervenir en el campo de las infancias. Porque es necesaria la dimensión de lo colectivo. En principio, porque lo colectivo es un atributo de la democracia y de la ciudadanía y, en segundo lugar, aunque no menos importante, porque es lo que permite superar definitivamente la idea de la protección como algo excepcional o irregular (propio del paradigma tutelar) para comprenderla como un derecho universal propio de los sistemas democráticos.

A partir de la experiencia transitada en estos diez años, 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 categorías como la justicia, la libertad, la participación la equidad.

Anexo. Herramientas defensoriales (2012 – 2022)

Resoluciones

- Resolución N° 208/21 aprobando el Programa “Desde y hacia el territorio” destinado a promover los gobiernos locales –municipios y comunas- de la provincia de Santa Fe como actores estratégicos en el Sistema de Protección Integral y Promoción de Derechos de niñas, niños y adolescentes.

- Resolución N° 321/18 formalizando el desarrollo de la “Encuesta sobre el Bienestar Subjetivo de Niñas, Niños y Adolescentes”, como línea de trabajo permanente a escala provincial en articulación con el IPEC y el Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/res-321-18-formaliza-encuesta-s-bienestar-dnna.pdf>

- Resolución N° 320/18 formalizando el “Observatorio de los Derechos de la Niñez y Adolescencia” (ODNyA) de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe como programa transversal permanente, a los fines de recopilar, analizar y difundir información y conocimientos de calidad y fiables, sobre el estado de situación de las infancias y adolescencias de la Provincia de Santa Fe <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/res-320-18-formaliza-observatorio-derechos-ni-nez-y-adol-dnna-1.pdf>

- Resolución N° 293/18 sobre Protocolo de utilización del Sistema Integral de Gestión (sig) - Módulo de Atención Integral, Manual Organizacional 1.0. “Consolidando una nueva institución por los derechos de las infancias” y “Manual del usuario del Sistema Integral de Gestión – DNNyA Provincia de Santa Fe”.

- Resolución N° 191/14 sobre Inicio Monitoreo De Los Centros Residenciales Oficiales y conveniados con la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, la Adolescencia y Familia dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Santa Fe - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/resol-191-14-de-oficio-monitoreo-ni-nez-jcia-penal-dnna.pdf>

- Resolución N° 123/13 sobre Inicio de Monitoreo de los Institutos de Justicia Penal Juvenil pertenecientes al Ministerio de Seguridad y al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/resol-123-13-oficio-monitoreo-instit-dnna-1.pdf>

- Resolución N° 186-12 sobre el Inicio Monitoreo espacios encierro del sistema de Justicia Penal Juvenil - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/resol-186-12-de-oficio-defensoria-nnya-instituciones-privacion-de-libertad.pdf>

Resoluciones de Recomendación

- Recomendación N° 236/20 sobre priorizar en las áreas de gobierno, desarrollo social, salud y educación, al sector poblacional de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en espacios de acogimiento alternativo familiar, fortaleciendo estrategias de comunicación, articulación y gestión entre los distintos actores del Sistema de Protección Integral al Poder Ejecutivo Provincial de la Provincia de Santa Fe - [https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/Res%20236-0%20Recomendar%20al%20Poder%20Ejecutivo%20DNNyA%20\(1\).pdf](https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/Res%20236-0%20Recomendar%20al%20Poder%20Ejecutivo%20DNNyA%20(1).pdf)

- Recomendación N° 73/19 sobre la confección del presupuesto destinado a garantizar derechos de Niñas, Niños y Adolescentes al Poder Ejecutivo Provincial de la Provincia de Santa Fe - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/res-073-19-recomendacion-al-pe-dnna.pdf>

- Recomendación N° 105/18 para implementar el Programa de “Fortalecimiento de las Prácticas y Condiciones de los ámbitos de cuidados alternativos residenciales” como herramienta de gestión de la política pública de niñez, adolescencia y familia, priorizar el área gubernamental encargada de la niñez y adolescencia en la Provincia y elaborar un Plan Provincial de Promoción y Protección de Derechos de la infancia y la adolescencia que prevea un abordaje integral de la situación de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales alojados en todos los centros residenciales al Gobernador de la Provincia de Santa Fe, Gabinete de Ministros y a la autoridad de aplicación del Sistema de Protección Integral –la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/res-105-18-recomen-dacion-dnna-ninez.pdf>

- Recomendación N° 126/17 sobre “Instituciones de alojamiento a niñas, niños y adolescentes separados de sus centros de vida por la toma de medida de protección excepcional” a la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/res-126-17-exptes-dnnya-recomienda-a-subsecretaria-ni-nez.pdf>

- Recomendación N° 055/12 sobre “Matriculación escolar de Niñas, Niños y Adolescentes sin DNI” al Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe <http://www.de-fensorianna.gob.ar/archivos/resolucion-n-055-12-sol-in-terv-matriculacion-escolar-s-dni-def-del-nino.pdf>

- Recomendación N° 245/12 sobre “Cobertura del transporte escolar para niñas y niños con discapacidad” al Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/resol-245-12-sol-in-terv-iapos-discap-dnna.pdf>

Propuestas

- Propuesta N° 7 sobre el Derecho a la Educación de niñas, niños y adolescentes durante y post pandemia, “De la escolaridad remota a la reapertura de las escuelas: propuestas posibles centradas en el Interés Superior del Niño”, 14 de diciembre de 2020. https://www.defenso-rianna.gob.ar/resources/original/archivos/publicaciones/DNNA_Propuesta-N7.pdf

- Propuesta N° 6 sobre la Situación de Emergencia Sanitaria Nacional y Provincial. 17 de marzo de 2020 - <http://www.defenso-rianna.gob.ar/archivos/dnna-propues-ta-n6-2020-03-17.pdf>

- Propuesta N° 5 sobre Estrategias De Prevención, Reparación de Derechos y Protocolo de Actuación con Niñas, Niños y Adolescentes Involucrados en Emergencias Hídricas y Riesgos Similares, 11 de enero de 2016 - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/dnna-propues-ta-n5-2016-01-11.pdf>

- Propuesta N° 4 al Poder Ejecutivo Provincial Para Delimitar Zonas de Resguardo Libres De Fumigaciones en una Extensión No Menor a los Mil Metros Alrededor de las Escuelas Rurales, 27 de agosto de 2015 - <http://www.de-densorianna.gob.ar/archivos/propuesta-4.pdf>

- Propuesta N° 3 a la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe para que “Arbitre los Medios y de las Instrucciones Pertinentes a los Jueces del Fuero Penal, Civil y Comercial que Tengan que Ordenar Desalojos de un Inmueble o Terreno Ocupado por Familias en las que Convivan Personas Menores de 18 Años y a su Vez Para Que Pueda Convocar a los Organismos Nacionales, Provinciales y Municipales en Vías de Buscar una Solución, con el Primer Decreto de Trámite, ya sea Civil o Penal”, 21 de octubre de 2014 - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/propuesta-nn3.pdf>

- Propuesta N° 2 de Adhesión A La Ley N° 26.892, sobre la Promoción de la Convivencia y el Abordaje de la Conflictividad Social en las Instituciones Educativas a la Legislatura, 8 de abril de 2014 - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/propuesta-nn2.pdf>

- Propuesta N° 1 en el “Día Nacional contra la Explotación Sexual y el Tráfico de Personas” y a cien años de la “Ley Palacios” Proponiendo al Poder Ejecutivo Provincial la Puesta en Marcha de una Agencia Provincial Contra la Trata de Niñas, Niños y Adolescentes, 23 de septiembre de 2013 - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/pro-puesta-nn1.pdf>

Opiniones consultivas

- Opinión Consultiva N° 5 a solicitud del Presidente de la Comisión de Asuntos Constitucionales de la Honorable Cámara de Diputados de Santa Fe por los proyectos de ley ingresados por el Poder Ejecutivo Provincial respecto a Abogado del Niño, 24 de septiembre de 2018.

- Opinión Consultiva N° 4 “Deber de Oír, Mi opinión no es Menor” para que las niñas, niños y adolescentes gocen del derecho a tener sus propias ideas y a expresar su opinión en los ámbitos de su vida cotidiana, especialmente en la familia, la comunidad y la escuela, a participar y expresar libremente su opinión en los asuntos que les conciernan y en aquellos que tengan interés, y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta en todos los ámbitos en los que se desenvuelven (estatal, familiar, comunitario, social, escolar, científico, cultural, deportivo, recreativo), 29 de junio de 2018 - <http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos//Opinion-consultiva.pdf>

- Opinión Consultiva N° 3 por el proyecto de ley respecto a la creación en el ámbito de los Hospitales de Primer Nivel de Salud dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia, de Unidades de Asistencia para el Maltrato Infantil (UAMI) conformadas por un/a médico/a pediatra, un/a enfermera, una ginecóloga infanto-juvenil, un/a psicóloga, un/a trabajador/a social y un/a abogado/a”, 11 de septiembre de 2017 - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/opinion-consultiva-3-uami.pdf>

- Opinión Consultiva N° 2 para los “Procesos Legales que Involucran a Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Delitos Contra La Integridad Sexual”, 12 de noviembre de 2012 - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/opinion-consultiva-2.pdf>

- Opinión Consultiva N° 1 para la “Ampliación del Reconocimiento Legal de Niñas y Niños Provenientes de Familias Formadas por Parejas del Mismo Sexo No Casadas” recomendación al Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, 3 de septiembre de 2012 - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/opinion-consultiva-1.pdf>

- Consulta fundada que se evacuó en formato de nota a pedido del Fiscal Regional de la 2° Circunscripción, sobre 1º) Intervención/ámbito de incumbencia de los asesores de menores dependientes del Poder Judicial en el proceso penal donde se investiguen hechos que involucren como víctimas a niñas, niños y/ adolescentes, y 2) Regulación del anticipo jurisdiccional de prueba en el Código de Procedimientos Penal de la Provincia de Santa Fe (art. 298 CPP), pero específicamente cuando el mismo se utiliza para declaraciones anticipadas de niñas, niños y adolescentes como víctimas de delitos contra la integridad sexual, 30 de julio de 2017.

Propuesta Conjunta con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

- Propuesta N° 1 Sobre “El Derecho De Jarras, que es el Acceso al Agua Pública, Sana y Segura en Bares, Restaurantes y Edificios Públicos”. 6 de octubre de 2015 - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/propuesta-n1-dp.pdf>

Citación a funcionario

- Al Ministro de Desarrollo Social y a la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe para que aborden temas relativos al Ordenamiento Institucional y articulación; el trabajo territorial y los servicios locales; Modalidades de Acogimiento alternativo: acogimiento familiar. Instituciones y programas (Familias Solidarias/Familias ampliadas; Centros residenciales y Programas de fortalecimiento de procesos adoptivos). 1 de abril de 2019.

- A los funcionarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe responsables de Justicia Penal Juvenil, agosto 2017.

- A la Subsecretaria de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe para tratar las graves y urgentes problemáticas en el Sistema de Promoción y Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe. 13 de junio de 2017 - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/acta-de-requerimiento-formal-a-funcionario.pdf>

Declaraciones y solicitudes

- Pronunciamiento conjunto con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina y La Defensora Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes solicitando al Poder Ejecutivo Nacional la Prórroga de suspensión de plazos de desalojos (DNU 66/21) y ejecución de políticas estructurales que garanticen la vivienda digna para niñas, niños y adolescentes. Marzo 2021 - [https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/Pronunciamiento_desalojos%20\(1\).pdf](https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/Pronunciamiento_desalojos%20(1).pdf)

- Pronunciamiento conjunto con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina y La Defensora Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes sobre “Garantizar el Interés Superior y el Derecho a la Educación: El desafío de la continuidad educativa y el cuidado colectivo”. Febrero 2021 - [https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/Comunicado%20Conjunto-%20Desafio%20Continuidad%20Educativa%20\(1\).pdf](https://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/Comunicado%20Conjunto-%20Desafio%20Continuidad%20Educativa%20(1).pdf)

- Declaración de Rosario conjunta con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina manifestamos por la presente nuestro repudio y rechazo absoluto a la resolución judicial tomada por el fiscal Dr. Fernando Rivarola en la provincia de Chubut en referencia al abuso sexual agravado sufrido por una adolescente de esa provincia. 4 de junio de 2020. Declaración de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe en el marco de la pandemia. Abril de 2020 - [http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/noticias//DNNA_Declaracion-Abril_2020%20\(1\).pdf](http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/noticias//DNNA_Declaracion-Abril_2020%20(1).pdf)

- Comunicado Federal conjunto “COVID-19 Y LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA” suscripto por las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina y Defensora y Adjuntos Nacionales de Niñas, Niños y Adolescentes. Abril de 2020.

- Declaración de Rosario conjunta con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina, suscripta por la Defensora Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes designada por la Comisión Bicameral Permanente Defensor de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (Ley 26.061) y sus adjuntos manifestando preocupación por el agravamiento de la situación económica de la población de niñas, niños y adolescentes de todo el país. 4 de septiembre de 2019.

- Declaración de Santa Fe conjunta con las y los Defensores Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes de la República Argentina con requerimientos al Poder Ejecutivo Nacional para que se priorice la Inversión Social en Niñez y Adolescencia, mediante el fortalecimiento de políticas públicas respetuosas de los derechos de niñas, niños y adolescentes, que lleven a reducir los alarmantes índices de pobreza e indigencia que afectan de manera directa a las infancias y juventudes de nuestro país, al Congreso de la Nación por el tratamiento de una Ley de Responsabilidad Penal Juvenil que sea respetuosa de la Convención sobre los Derechos del Niño y demás estándares internacionales, que no contemple la baja de la edad de punibilidad ni sea represiva y solicitud a la Comisión Bicameral del Congreso de la Nación la pronta designación del Defensor o Defensora Nacional de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Resolución 074/19 - 4 de abril de 2019.

Solicitud conjunta de todos los Defensores/as Provinciales de Niñas •, Niños y Adolescentes al Señor Presidente, Mauricio Macri sumándonos a las palabras del Comité de los Derechos del Niño, exhortando al Estado Nacional a que: 1) las leyes respecto de los niños, niñas y adolescentes no incluyan disposiciones que aumenten las penas o reduzcan la edad de responsabilidad penal; 2) que se garanticen los recursos suficientes para priorizar el interés superior de los niños y se fortalezcan adecuadamente los sistemas de protección integral; y 3) que el Estado priorice las políticas públicas de niñez y adolescencia, instando la designación de un Defensor/a Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes que vele por la garantía y el respeto de todos los derechos para todos los niños, todos los días. 29 de enero de 2019.

- Declaración de Misiones conjunta a todos los Defensores/as Provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes instando al Poder Legislativo Nacional, a través de la Comisión Bicameral creada para tal fin, se lleve a cabo la urgente designación del Defensor/a Nacional de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes de Argentina, según lo establece la Ley 26.061 y solicitar a través de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina –ADPRA y de las organizaciones vinculadas a los derechos humanos de la niñez y la adolescencia, se promueva la creación de Defensorías específicas en todas las provincias del país. Resolución 182/18 - 15 de mayo de 2018 - <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/de-declaracion-misiones-1.pdf>

- Solicitud como Amicus Curiae en Juzgado de Garantías N° 7 del Departamento Judicial San Isidro a cargo del Dr. Walter Saetonne por la situación de los jóvenes alojados en la Comunidad Terapéutica San Camilo, y posterior comparendo en causa "Jóvenes Dirección Niñez s/ Habeas Corpus Preventivo y Correctivo – Expte. N° 451/17" interpuesto por la Asamblea Permanente por los Derechos Humanos (APDH) ante el Juzgado de Menores N° 4 de Rosario sobre la misma problemática.
- Solicitud como Amicus Curiae en Oficina de Gestión Judicial 2a Instancia del Colegio de Jueces de Segunda Instancia de la 1° Circunscripción de Santa Fe en legajo penal cuij N° 21-06677059-9 s/ abuso sexual gravemente ultrajante.
- Declaración de la Red de Niñez y Adolescencia de la Federación Iberoamericana de Ombudsman "Contra todas las formas de violencia hacia niñas, niños y adolescentes" en el marco del XVII Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) realizado en San José, Costa Rica. 24 al 26 de octubre de 2012.
- Solicitud como Amicus Curiae Medida Cautelar ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en el Expte. N° 4/12 DNNyA.

Fuentes consultadas

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2017) Hacia la garantía efectiva de los derechos de niñas, niños y adolescentes: Sistemas Nacionales de Protección. OEA. [Http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/NNA-](http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/NNA-)

Defensoría del Pueblo de Santa Fe (2012) Informe Anual. Santa Fe, Argentina. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/informes>

(2013) Informe Anual. Santa Fe, Argentina. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/informes>

(2014) Informe Anual. Santa Fe, Argentina. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/informes>

(2015) Informe Anual. Santa Fe, Argentina. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/informes>

(2016) Informe Anual. Santa Fe, Argentina. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/informes>

(2017) Informe Anual. Santa Fe, Argentina. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/informes>

(2018) Informe Anual. Santa Fe, Argentina. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/informes>

(2019)) Informe Anual. Santa Fe, Argentina. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/informes>

(2020) Informe Anual. Santa Fe, Argentina. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/informes>

FIO, GIZ (2018) Derechos humanos de la niñez y la adolescencia en el ámbito de las Defensorías del Pueblo y las instituciones independientes.

Resolución N° 320/18. Formalización ODNNyA. <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/res-320-18-formaliza-observatorio-derechos-ninez-y-adol-dnna-1.pdf>

