

Informe Anual 2019



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe



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

Informe Anual 2019



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe



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

Índice

Prólogo. Palabras del defensor del Pueblo	12
Introducción	16
CAPÍTULO 1. Relaciones con los ciudadanos	20
1.1. Atención a la ciudadanía	21
1.1.1 Justificación del no voto	21
1.1.2 Registro Nacional de las Personas y Registro Civil	21
1.1.3 Educación	22
1.1.4 Hábitat y vivienda	23
1.1.4.1 Régimen de regularización dominial	25
1.1.4.2 Registro general. Protección de la vivienda	26
1.1.5. Seguridad social	26
1.1.5.1 Caja de Jubilaciones de la provincia	26
1.1.5.2 Caja de Pensiones Sociales de la provincia	27
1.1.5.3 Administración Nacional de la Seguridad Social (Ansés)	27
1.2 Infraestructura y servicios públicos	29
1.2.1 Transporte	29
1.2.1.1 Transporte Santa Fe - Paraná	29
1.2.1.2 Vialidad nacional	29
1.2.1.2.1 Ruta nacional 34	29
1.2.1.2.2 Ruta nacional 11	30
1.2.1.3 Seguridad vial	30
1.2.1.4 Laguna La Picasa	32
1.2.2 Servicios públicos domiciliarios	32
1.2.2.1 Servicio de energía eléctrica	32
1.2.2.1.1 Empresa Provincial de la Energía	32
1.2.2.1.2 Cooperativas	35
1.2.2.2 Servicio de agua	35
1.2.2.2.1 Aguas Santafesinas SA - Ente Regulador de Servicios Sanitarios	35
1.2.2.3 Servicio de gas	37
1.2.2.3.1 Tarifas diferenciales de gas	37
1.2.2.3.2 Clubes de barrio	38
1.2.2.3.3 Cooperativas de gas	38
1.2.2.3.4 Presentación de Pyme de San Jorge	39
1.2.2.3.5 Interrupción del suministro de gas en las escuelas	39
1.2.2.3.6 Corte de gas en barrio Las Flores II	40
1.2.2.3.7 Garrafa social	40
1.2.2.3.8 Gasoducto de la Costa	40
1.2.2.3.9 Distribuidora Litoral Gas	41
1.3 Defensa al consumidor	42
1.3.1 Servicios de internet, telefonía fija y móvil	43
1.3.2 Efectos de los destrozos por tormenta	44
1.3.3 Inconvenientes con la baja del servicio	44
1.3.4 Estafas telefónicas y el contacto online	44
1.3.5 Estafa a jubilados	45

1.3.6 Planes de ahorro de automotores	45
1.3.6.1 Cámara Argentina de Planes de Ahorro (Capa)	47
1.3.7 Créditos hipotecarios UVA	47
1.3.7.1 Banco Nación	49
1.3.8 Entidades financieras	50
1.3.9 Recomendaciones al momento de la apertura de una caja de ahorro	50
1.3.10 Recomendaciones al tiempo de sacar un préstamo	50
1.3.11 Banco Central de la República Argentina	51
1.3.12 Día Mundial de los Derechos del Consumidor	51
1.3.13 Empresa América Servicios	51
1.3.14 Empresa de cosméticos	52
1.3.15 Financieras	52
1.3.16 Empresa de servicios de televisión	52
1.3.17 Programa Precios Esenciales	53
1.3.18 Quita del IVA a productos básicos	53
1.3.19 Nuevo Banco de Santa Fe: programas de descuentos en comercios y supermercados de toda la provincia	54
1.3.20 Cyber Monday	54
1.4 Atención a la víctima	55
1.4.1 Gestiones realizadas	57
1.4.2 Actividades desarrolladas en el CAV zona norte	59
1.4.2.1 Ruvim	59
1.4.2.2 Supervisión externa	59
1.4.2.3 Acciones interinstitucionales e intersectoriales	60
1.4.2.4 Acompañamiento a los equipos del CAV de las delegaciones	61
1.4.2.5 Violencia de género digital	61
1.4.2.6 Instituto de los Derechos de la Mujer del Colegio de Abogados de Santa Fe	62
1.4.2.7 XVII Ciclo de Cine Debate: Identidades, cuerpos y territorios	62
1.4.2.8 Grupo de Mujeres	63
1.4.2.9 Jornadas sobre violencias en el ámbito laboral	63
1.4.2.10 Jornadas de prevención de las violencias y sensibilización	63
1.4.2.11 Mujeres sordas y violencias: repensando prácticas en la comunidad	65
1.4.2.12 Campaña Animate	66
1.4.2.13 Card: Pilares para una crianza saludable y prevención de violencias	66
1.4.2.14 25 de noviembre: Día de la No violencia contra las Mujeres y Disidencias	67
1.4.2.15 El CAV como centro de prácticas	67
1.4.2.16 Violencia laboral	68
1.4.3 Actividades y casos de relevancia del Centro de Asistencia a la Víctima zona sur	68
1.4.3.1 Adopción post mortem monoparental	68
1.4.3.2 Denuncia de abuso sexual Infantil	68
1.4.3.3 Promoción de derechos y prevención de las violencias. Proyectos. Propuestas. Actividades de promoción y capacitación	69
1.4.3.3.1 Proyecto de prevención. Proyecto de prevención: Seminario de Capacitación y Sensibilización en Perspectiva de Género	71

1.4.3.4 Proyecto de investigación Análisis del proceso de atención de mujeres asistidas en las maternidades públicas municipales desde la perspectiva del parto respetado. Rosario 2019	72
1.4.3.5 Prevención de violencia de género en el ámbito educativo. Talleres de sensibilización en perspectiva de género y violencias en las EEM-PA de zona sur	72
1.4.3.6 Charlas sobre adultos mayores en la UNR	73
1.4.4 Delegaciones del CAV en la provincia	73
1.5 Mediación y resolución de conflictos	77
1.5.1 Gestión de mediación año 2019	78
1.5.1.1 Zona norte	79
1.5.1.1.1 Mediaciones penales	79
1.5.1.1.2 Mediaciones Centro Integral Comunitario Santa Fe (zona norte)	81
1.5.1.2 Zona sur	82
1.5.1.2.1 Actividad descentralizada en barrios de la ciudad	83
1.5.1.2.2 Acompañamiento a la acción estatal en la zona sur de la ciudad de Rosario	83
1.5.1.2.3 Otras actividades realizadas durante el período 2019	83
1.5.2 Conclusión	86
CAPÍTULO 2. Derechos, territorios y ambiente	87
2.1 Derechos, territorios y ambiente	88
2.1.1 Asuntos jurídicos e iniciativas legislativas	88
2.1.1.1 Análisis y asistencia jurídica en materia de tarifas de servicios públicos domiciliarios	92
2.1.1.2 Estado de la ruta nacional 9 entre las localidades de Carcarañá y Roldán	92
2.1.1.3 Créditos hipotecarios bajo la modalidad UVA. Resumen de las actuaciones	93
2.1.1.4 Problemática de los planes de autoahorro	95
2.1.1.5 Abordaje de la problemática de los titulares de planes de ahorro de Pilay	97
2.1.2 Relatoría y análisis normativo	100
2.1.3 Nuevos servicios y competencias	101
2.1.3.1 Programa Oficina Móvil	102
2.1.3.1.1 Inundaciones	102
2.1.3.1.2 Actividades desarrolladas	103
2.1.3.2 Autoridad de aplicación de la ley 13.731 de prohibición de cobro de plus médico	105
2.1.3.3 Ámbito de funcionamiento del Órgano de Revisión de Salud Mental de la provincia de Santa Fe	106
2.2 Salud, discapacidad y ambiente	106
2.2.1 Salud	108
2.2.1.1 Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (Iapos)	109
2.2.1.1.1 Demoras en autorización y provisión de medicamentos. Convenio de provisión entre el Colegio de Farmacéuticos y Iapos	109

2.2.1.1.2	Quita de beneficios de excepción. Cobertura de medicamentos	109
2.2.1.1.3	Provisión de suplementos nutricionales	109
2.2.1.1.4	Demoras en reintegros	109
2.2.1.1.5	Información de prestadores	110
2.2.1.1.6	Mala atención personal en delegaciones del interior de lapos	110
2.2.1.1.7	Demoras en entrega de insumos, prótesis, endoprótesis y en autorización de tratamientos de rehabilitación	110
2.2.1.1.8	Afiliaciones	110
2.2.1.2	Ministerio de Salud. Sistema de salud público provincial	111
2.2.1.2.1	Calendario de vacunación. Faltantes	111
2.2.1.2.2	Efectores de salud	113
2.2.1.2.2.1	Hospital de Niños Dr. Orlando Alassia	113
2.2.1.2.2.2	Hospital J. M. Cullen	113
2.2.1.2.2.3	Hospital Iturraspe	113
2.2.1.2.2.4	Samcos	113
2.2.1.3	Ámbito Nacional	115
2.2.1.3.1	Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP-Pami)	115
2.2.1.3.2	Obras sociales nacionales y empresas de medicina prepaga	116
2.2.1.3.3	Ministerio de Desarrollo Social de la Nación - Oficina de ayudas especiales para la salud	117
2.2.1.3.4	Secretaría de Salud de la Nación - Subsecretaría de Prevención y Control de Enfermedades Comunicables e Inmunoprevenibles	117
2.2.2	Discapacidad	118
2.2.2.1	Prestaciones de salud y rehabilitación	119
2.2.2.1.1	lapos	119
2.2.2.1.2	Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad	122
2.2.2.1.3	Programa Federal Incluir Salud	122
2.2.2.1.4	Certificado Único de Discapacidad (CUD)	122
2.2.2.1.5	Temas previsionales	123
2.2.2.1.6	Transporte con franquicia de discapacidad	125
2.2.2.1.7	Participación en la implementación del Órgano de Revisión en Salud Mental	125
2.2.2.1.8	Otras actividades del área	126
2.3	Medio ambiente y desarrollo sustentable	127
2.3.1	Algunos casos representativos tratados en la sede sur	127
2.3.1.1	Urbanizaciones y loteos. Impacto ambiental	127
2.3.1.2	Antenas de telefonía celular	128
2.3.1.3	Ruidos molestos	128
2.3.1.4	Otros reclamos planteados	128
2.3.2	Sede norte	129
2.3.2.1	Contaminación acústica. Contaminación de ríos	129
2.3.2.2	Basurales	129
2.3.2.3	Contaminación ambiental de empresas	130

2.3.2.4 Agroquímicos	131
2.3.2 Informe a la Cámara de Diputados de la provincia	133
2.3.3 Acuerdo complementario con Ministerio Público de la Acusación	133
2.3.4 Participación en jornadas y otras actividades	133
2.4 Defensoría en el territorio	133
2.4.1 Infraestructura y refuncionalización	135
2.4.2 Temas de gestión e instrucción en oficinas del interior	136
2.4.2.1 Derechos ciudadanos	136
2.4.2.2 Multas de tránsito	136
2.4.2.3 Violencia familiar	136
2.4.2.4 Otros temas	136
CAPÍTULO 3. Comunicación y cultura	138
3.1 Comunicación y relaciones institucionales	139
3.1.1 Presidencia Regional para el Caribe y Latinoamérica del IIO	140
3.1.2 Décimo aniversario de la Feria de Organizaciones Sociales	140
3.1.3 La Defensoría del Pueblo como veedora electoral	144
3.1.4 Dirección de Comunicación del Instituto Latinoamericano del Ombudsman	144
3.1.5 Piezas comunicacionales	145
3.1.6 Federación Iberoamericana del Ombudsman	145
3.1.7 Respaldo de extensión a las oficinas móviles	148
3.1.8 Tareas rutinarias	147
3.2 Preservación del patrimonio cultural	148
CAPÍTULO 4. Estrategia y gestión	152
4.1 Administración y gestión presupuestaria	153
4.1.1 Dirección General de Administración Central	153
4.1.2 Dirección General de Administración Rosario	153
4.2 Informática	154
4.2.1 Dirección General de Administración Rosario	154
4.3 Estrategia y gestión	156
4.3.1 Ejes de trabajo	156
4.3.1.1 Primer eje de trabajo: optimización de las condiciones de atención y respuesta a la ciudadanía	156
4.3.1.1.1 Modernización de los procesos de atención a la ciudadanía	156
4.3.1.1.2 Observación de la aplicación de 0% de IVA sobre productos de la canasta de alimentos	157
4.3.1.1.3 Campaña para detectar y combatir las noticias falsas o fake news	158
4.3.1.1.4 Presentación del libro Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe	159
4.3.1.1.5 Coordinación y operacionalización de la agenda local, nacional e internacional del defensor del Pueblo con la Secretaría Privada	159
4.3.1.1.6 Encuentro con autoridades del Banco Central de la República Argentina	159
4.3.1.1.7 Participación y asistencia al curso Justicia restaurativa como proceso de pacificación: conceptualización, casos prácticos y evaluación final	160

	4.3.1.2 Segundo eje de trabajo: aproximación estratégica a la comunidad	160
	4.3.1.2.1 Oficina Móvil en la zona sur	160
	4.3.1.2.2 Recepción y clasificación de donaciones	161
	4.3.1.2.3 Coorganización y logística de actividades en el marco del Primer Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa	161
	4.3.1.2.4 Observación electoral	161
	4.3.1.2.5 Paridad de género	162
	4.3.1.3 Tercer eje de trabajo: fortalecimiento de la institución en su vinculación estratégica con otros organismos que comparten sus intereses	163
	4.3.1.3.1 Registro de convenios	163
	4.3.1.3.2 Adpra	164
	4.3.1.3.3 Instituto latinoamericano de Ombudsman - Defensorías del Pueblo	164
	4.3.1.3.4 Instituto Internacional del Ombudsman (IIO)	165
	CAPÍTULO 5. La Defensoría en el mundo	167
	5.1 Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)	168
	5.2 Instituto Latinoamericano de Ombudsman Defensorías del Pueblo (ILO)	168
	5.3 Participación en otros eventos internacionales	169
	5.3.1 108° Conferencia Internacional del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)	170
	5.3.2 Foro Defender a los defensores: 71 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos	171
	5.4 Primer Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa	171
	5.5 Encuentro con la premio nobel de la paz Leymah Gbowee	172
	CAPÍTULO 6. Área de estudios interdisciplinarios	173
	6.1 Universidad Nacional de Rosario	174
	Defensores Adjuntos	177
	Publicaciones	178
	Abriendo sentidos. Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres	179
	La violencia laboral en los lugares de trabajo. Aportes desde la provincia de Santa Fe	180
	Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe - Evaluación del estado de avance	181
	Conclusión	182
	INFORME ANUAL 2019 - Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe	185
	-	
	Introducción	186
	CAPÍTULO 1. Área de Atención Integral	188

1.1 Delegación Rosario y zona sur	192
1.2 Delegación Santa Fe y zona norte	199
CAPÍTULO 2. Monitoreo de derechos	203
2.1 Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales	204
2.2 Dispositivos del Sistema de Justicia Penal Juvenil	210
2.3 Inversión social en niñez y adolescencia	218
2.4 Percepción de bienestar subjetivo en niñas, niños y adolescentes	224
2.5 Información estadística	228
CAPÍTULO 3. Promoción de derechos e incidencia	230



Prólogo



Palabras del defensor del Pueblo

Señoras y señores legisladores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes con el objeto de elevar a esas Honorables Cámaras el Informe Anual de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe correspondiente al período marzo 2019 – marzo 2020, de acuerdo con lo establecido por la ley 10.396.

Como ya es costumbre, nuestro informe se organiza en capítulos que corresponden a cada una de las áreas de actividad de la Defensoría, precedidos en esta ocasión por una presentación sinóptica general de los diferentes apartados. Nuestro objetivo de siempre es que la información resulte clara y completa. Hemos tratado, como en años anteriores, de no abundar en extensos detalles acumulativos que dificulten la lectura o que impidan una comprensión sintética y racional de lo actuado.

Ahora bien: es claro que nos resulta imposible abstraernos de la situación por la que atraviesan, al momento de confeccionar este informe, nuestro país y el planeta entero a raíz de una imparable pandemia global, que amenaza la salud de todas las personas y que ha trastocado todas las formas cotidianas de vida y del universo de las relaciones sociales,

políticas, institucionales, escolares y académicas. Alteraciones que seguramente dejarán como consecuencia profundos efectos económicos y sociales que costará mucho revertir. Lo único que en estas circunstancias podemos señalar, en relación con nuestras funciones, es que la Defensoría del Pueblo de Santa Fe ha buscado el modo de compatibilizar el resguardo de la salud de sus empleados y funcionarios con el mantenimiento de sus servicios a la comunidad en buena parte de sus áreas de trabajo, mediante la introducción de innovadoras estrategias de atención basadas en las amplias posibilidades que ofrece el desarrollo informático y tecnológico.

En términos generales, podemos afirmar que en el año 2019, período abordado aquí, el cúmulo de servicios efectivamente brindados por nuestra Defensoría no solo se mantuvo en relación con los números de años precedentes, sino que incluso ha verificado un aumento. Creemos que este incremento no responde exclusivamente a una mayor expansión de las situaciones críticas –de toda índole– que movilizan las consultas y los reclamos, sino también a que va creciendo la conciencia popular, ciudadana, respecto de los derechos que le asisten y también a que la Defensoría del Pueblo

es un organismo que en ese sentido sabe dar respuesta a las demandas que se plantean. Pero el incremento que mencionamos no se da solo en una dimensión cuantitativa, sino también cualitativa: una simple mención de algunos de los rubros que involucra la atención ciudadana puede dar una imagen de la diversidad y amplitud de temas a los que se da tratamiento en nuestra institución: reclamos por servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica (revisión de facturas, daños, exenciones), agua y gas (prácticas abusivas e incumplimientos de Litoral Gas), consultas y reclamos por temas de seguridad social (agilización de trámites y recursos ante la Caja de Jubilaciones y la Caja de Pensiones Sociales de la Provincia, AUH), trámites y asesoramiento en materia educativa y de vivienda (demoras en adjudicación o escrituración, problemas con Fonavi, usurpaciones y ocupaciones), créditos prendarios e hipotecarios UVA, justificación del no voto, cuestiones de infraestructura y servicios públicos de transporte, estafas telefónicas, entidades financieras y Cyber Monday, entre otras.

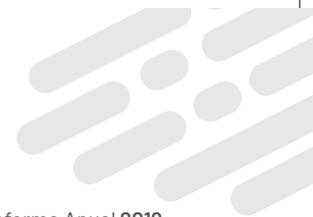
Por su parte, el Centro de Asistencia a la Víctima, como mencionan sus directivos en el informe, "interviene interdisciplinaria e integralmente con características diferentes según el caso que se aborda, que se relacionan con las personas que se presentan, teniendo en cuenta su subjetividad, los recursos externos, las situaciones familiares, los contextos sociales, los procesos de intervención, las derivaciones, los organismos que intervienen, entre otros. La recuperación y reparación de las víctimas son procesos a largo plazo que requieren una multiplicidad de acciones e interven-

ciones interdisciplinarias e intersectoriales, las cuales se extienden en el tiempo de acuerdo a los requerimientos de cada caso". En este sentido, el CAV ha registrado un aumento en los casos de violencia laboral y de personas en situación de calle, además de los recurrentes casos de violencia contra la mujer, abusos sexuales, violencia contra adultos mayores y casos de salud mental, a los que ha respondido con estrategias de tipo individual y colectivo (jornadas, campañas, charlas) con una amplia descentralización territorial a través de las delegaciones del interior provincial.

A su vez la Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos cumple una delicada tarea en pos de contribuir al desarrollo de una cultura de paz en las diversas esferas de la vida social. Su espectro de intervenciones en materia de mediación va desde conflictos interpersonales en el ámbito familiar y vecinal hasta casos de índole comercial y aún penal, a los que se suma una incesante actividad de difusión y de capacitación en todo el territorio provincial.

Muy valiosos han sido, asimismo, los aportes técnicos del área de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas y el desarrollo del programa de Oficina Móvil, una iniciativa exitosa que le ha permitido a nuestra Defensoría llegar a los lugares más distantes de toda la geografía provincial.

El área de salud, discapacidad y medio ambiente ha merecido también un amplio reconocimiento social, por la eficacia de sus gestiones y la calidez de su trato hacia las personas.



No podemos olvidarnos tampoco de la tarea diaria que realiza la Dirección de Comunicación y de Relaciones Internacionales, responsable de hacer conocer sistemáticamente al público las noticias, novedades y recomendaciones propuestas por la institución, ni de las originales iniciativas del área de preservación del patrimonio cultural. Por último –pero no menos importante– el área de Gestión y Administración es la conditio sine qua non de la Defensoría: sin su esfuerzo diario de organización y distribución de los recursos humanos y materiales, nada de lo mencionado hasta aquí habría sido posible.

Ciertamente necesitaríamos mucho más espacio para hacer justicia a todas estas reparticiones. Querría, sin embargo, cerrar esta presentación con la referencia a algunos acontecimientos ocurridos durante 2019 que en cierto modo han ensanchado las vertientes de visión y de interés de la Defensoría: en el ámbito internacional, nuestra institución formó parte de la delegación oficial que participó en la reunión de la Organización Mundial del Trabajo en la que se trató y aprobó el convenio sobre violencia y acoso laboral. Asimismo, el defensor del Pueblo de Santa Fe integra cargos directivos y comisiones temáticas en FIO, cargos ejecutivos en ILO y fue electo presidente de la Comisión de la Región del Caribe y América del Sur de la IOI. Por otro lado, en el mes de agosto se realizó el Primer Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa, coorganizado por nuestra institución, y de enorme trascendencia para el avance de la Cultura de la Paz y la humanización de las prácticas penales y, finalmente, en el mes de noviembre se presentó el libro *Progresos y Desafíos de*

los Derechos en la Provincia de Santa Fe, un trabajo académico surgido de la colaboración entre la Defensoría y la UNR que asume la invitación lanzada a todas la defensorías de Latinoamérica para que se constituyan en organismos de control del seguimiento y evaluación del avance de los Objetivos de la Agenda 2030 de la ONU.

Raúl Lamberto

Defensor del Pueblo de la
provincia de Santa Fe



Introducción



En el transcurso del año 2019, en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se iniciaron un total de 39.721 expedientes, lo que representa un incremento de casi el 3 por ciento respecto de los 38.634 expedientes del año anterior. Como quedará claro más adelante, esta cifra refleja el número de expedientes iniciados, aunque no es indicativa de la cantidad de personas que transitaron por las diferentes sedes y delegaciones de la institución, ya que en las ocasiones en que los ciudadanos llegan al organismo por un asesoramiento simple no se inician expedientes. También es

necesario considerar, por un lado, que muchos expedientes implican a más de una persona (como los casos ambientales en trámite que involucran a barrios o poblaciones enteras) y, por otro, que el desarrollo de muchos casos, principalmente los vinculados a mediación o al Centro de Asistencia a la Víctima, lleva a que los peticionantes se presenten en la Defensoría en varias ocasiones. Tampoco están considerados en este guarismo los casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, de los cuales se dará cuenta en la segunda parte de este trabajo.

Atención a la ciudadanía por temas



- 20,91% Defensa al consumidor
- 43,02% Derechos ciudadanos
- 8,81% Infraestructura y servicios públicos
- 5,49% Transporte
- 21,77% Otros

DERECHOS CIUDADANOS	OTROS
Educación	Municipios y comunas
Seguridad	Poder judicial
Justicia	Defensorías del Pueblo del país
Salud	Defensoría del Pueblo de la Nación
Ambiente	
Discapacidad	
Vivienda	
Identidad	
Cuestiones impositivas	

Del análisis de la distribución geográfica de los expedientes ingresados se desprende que 15.097 de ellos (es decir el 41,06 por ciento) correspondieron a la sede Rosario y 7.828 (21,65 por ciento) fueron en la sede Santa Fe. En tanto que 14.811 se iniciaron en las delegaciones del interior provincial (el 32,10 por ciento) y 2.059 en las oficinas móviles (5,18 por ciento). Esta distribución es similar a la del año anterior, con una suba de casi dos puntos porcentuales en los casos toma-

dos por la Defensoría Móvil y una disminución similar en los correspondientes a las delegaciones.

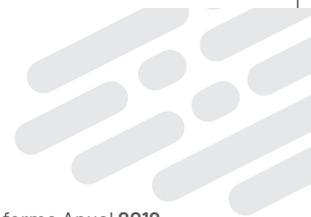
La mayoría de los casos atendidos en la Defensoría estuvo vinculada a derechos ciudadanos, que sumaron el 43,02 por ciento del total. En esta categoría se reúnen los casos relacionados con educación, seguridad, justicia, salud, ambiente, discapacidad, vivienda, identidad y cuestiones impositivas. Detrás

Atención a la ciudadanía por temas



Atención a la ciudadanía por temas





se ubicaron los agrupados en la categoría otros, que reunió el 21,77 por ciento y aglutina presentaciones referidas a municipios y comunas, ámbito nacional, seguridad y poder judicial y otras defensorías.

Luego aparecen los planteos vinculados con la defensa al consumidor, que representaron durante el año en análisis el 20,91 por ciento de los casos totales recibidos. Luego aparecen los expedientes relacionados con infraestructura y servicios, que totalizaron el 8,81 por ciento del total. Finalmente, se encuentran los casos vinculados con movilidad y transporte, que representaron el 5,49 por ciento.

La distribución de los casos atendidos es similar a la del año 2018, aunque se destaca que la categoría otros superó en segundo lugar a defensa al consumidor. Esto se debe, principalmente, a la importante acción que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe realizó durante 2019 para paliar la situación de los tenedores de créditos hipotecarios y prendarios UVA, de los clubes de barrio, de las pequeñas y medianas empresas y de los ciudadanos en general afectados por la crisis económica, la devaluación y la depreciación del peso. Estas acciones incluyeron audiencias públicas y reuniones y gestiones con organismos y empresas nacionales y se realizaron, muchas veces, en el marco o con el apoyo de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra).

También debe destacarse la gestión de la institución en procura de una cultura de la paz. En este sentido, y además de las acciones que día a día la ins-

titución lleva a cabo y se desarrollarán más adelante, la realización en Rosario del Primer Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa, que reunió a especialistas en la materia de todo el mundo. También de la importante tarea de promoción y protección de derechos en el marco del Centro de Asistencia a la Víctima, que además de charlas y talleres incluyó la realización de valiosas publicaciones en materia de violencias.

Por último, pero no menos importante, es la consolidación de la Defensoría Móvil, que ha incrementado su participación en el total de casos atendidos. Este instrumento diseñado para acercar aún más la Defensoría a la gente ha tenido una gran aceptación por parte de la ciudadanía. Durante 2019, las oficinas también sumaron la posibilidad de realizar la justificación de la no emisión del voto tanto en las Paso como en las elecciones generales, lo que simplificó el trámite para una buena cantidad personas. También, durante los primeros meses de 2019, colaboraron con las localidades afectadas por las inundaciones en el norte de la provincia de Santa Fe, recorriendo cada una de ellas y poniéndose a disposición de las autoridades.

Toda la información, está aquí expresada de manera resumida, se presenta a continuación desarrollada de manera más pormenorizada (tanto como es posible para una labor tan extensa y compleja), sumando además todo el trabajo desarrollado por otras áreas de la institución, con datos y estadísticas de cada una de ellas.



Capítulo 1

Relaciones
con los ciudadanos



La Defensoría, como en años anteriores, puso al servicio de la comunidad su infraestructura y sus recursos humanos para realizar el trámite de justificación del no voto.

1.1 Atención a la ciudadanía

La ley 10.396 de creación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe otorga al organismo competencias en lo relacionado a la defensa de los derechos de los ciudadanos frente al proceder del Estado.

Pero con el devenir de los años la ciudadanía ha ido demandando la asunción de otras responsabilidades y roles comunitarios que se desarrollarán en el presente informe.

Un servicio que en forma permanente es requerido por un número importante de ciudadanos, tal como surge de las estadísticas del organismo, es el asesoramiento legal en distintas materias y temas. Por ello, se informa y garantiza a los ciudadanos el acceso a la Justicia, tanto en el ámbito administrativo como judicial. Todo ello en el entendimiento de que el conocimiento de los derechos y obligaciones permite el correcto ejercicio de los mismos.

De esta forma, desde la Defensoría del Pueblo de Santa Fe tanto en sus sedes y delegaciones se garantiza el cumplimiento de los derechos humanos, fomentando la igualdad y un sistema inclusivo.

Otras de las acciones que se arbitran a los fines mencionados son las derivaciones a la Defensoría General del

Poder Judicial para tramitación de divorcios, alimentos, régimen de comunicación y realizar la inscripciones tardías de nacimiento, entre otros. Ello en el supuesto caso de que los ciudadanos carezcan de recursos para solventar los costos judiciales.

1.1.1 Justificación del no voto

Como en años anteriores, la Defensoría del Pueblo puso al servicio de la comunidad su infraestructura y sus recursos humanos para acercar a la ciudadanía la posibilidad de realizarse el trámite de justificación del no voto tanto en la sede de Santa Fe como la de Rosario y en delegaciones del interior. Durante 2019 se sumaron además las novedosas oficinas móviles, que viajan a las localidades donde la institución no tiene oficinas estables. La gestión se realizó tanto para las Elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (Paso) como para las Generales del 27 de octubre 2019. El trámite estuvo destinado a quienes no sufragaron por los motivos contemplados en Código Nacional Electoral, y para quienes no tuvieron la posibilidad de realizarlo por internet a través del sitio infractores.padron.gov.ar.

1.1.2 Registro Nacional de las Personas y Registro Civil

En el marco de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, esta tiene como uno de sus objetivos promover la Protección del

Derecho a la Identidad Jurídica, esencial para el pleno goce y ejercicio de otros derechos fundamentales -civiles y políticos-.

En virtud de ello se continuó trabajando en el marco del Convenio de Cooperación y Coordinación Institucional con el Registro Civil de la Provincia, a fin de que todos los habitantes de la misma cuenten con su DNI; pues a diario concurren ciudadanos que no pueden trabajar o estudiar simplemente por no contar con su identificación.

Asimismo, en dicho marco se gestionaron actas de nacimiento, defunción y matrimonio, a raíz de presentaciones recibidas por parte de quienes carecen de recursos económicos para tramitarlos personalmente y, generalmente, para ser presentadas ante la Defensoría Civil en turno, o cuestiones vinculadas a la seguridad social. También se gestionaron pedidos de partidas ante el Registro Civil de otras provincias, como Chaco, Corrientes, Mendoza y Entre Ríos.

1.1.3 Educación

Se han recibido consultas y reclamos efectuados por integrantes de la comunidad educativa -alumnos, familiares de alumnos, maestros y en menor medida de personal no docente-.

Desde la Defensoría se ha brindado el asesoramiento legal correspondiente y, en otros casos, se ha procedido a efectuar gestiones.

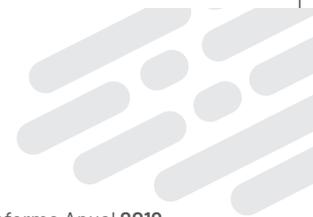
Si bien con el correr de los años se observa una tendencia hacia una reducción significativa de los reclamos recibidos, en virtud de la realización de los

distintos concursos de titularización de cargos y horas docentes convocados por el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe, continúa habiendo presentaciones. En este sentido, durante el año que abarca este informe se presentaron reclamos en relación a inscripción de alumnos, reconocimiento de título docente, sumario administrativo, entrega de constancias analíticas, pagos de cuotas, sanciones disciplinarias y cursos de capacitación docente, entre otros.

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

En la zona sur se han presentado varias quejas respecto del trámite de las licencias médicas solicitadas por dependientes del Ministerio de Educación. El motivo de los reclamos es el funcionamiento del sistema de auditoría médica (visita médica y control de la justificación de la licencia) a cargo de la Facultad de Ciencias Médicas (Área de Salud y Trabajo). De acuerdo con las presentaciones, muy pocos profesionales médicos estarían afectados a las tareas. Los reclamantes manifiestan que, pese a encontrarse en su vivienda, el médico auditor manifiesta en la constancia de visita que el interesado se encontraba "ausente de su domicilio".

Ante esta situación se les rechaza la licencia médica con el consiguiente perjuicio económico (descuento de los



días no justificados). Los interesados entablan reclamos administrativos formales y recursos contra la situación, sin obtener una resolución fundada. Simplemente se les reitera el rechazo de la licencia "por encontrarse ausente del domicilio al momento de la visita".

Un caso testigo se tramitó mediante el expediente 14305/19 (expedientes SIE 00416-0194398-7 y 00416-0195980-7). Lo paradójico de este caso es que por la misma patología, la agente tuvo períodos reconocidos y períodos no reconocidos de licencia médica, cuando la realidad material es que, según los informes médicos adjuntados a las actuaciones administrativas, padeció el 4 de octubre de 2019 un hecho traumático invalidante que derivó en una fractura de pie. El caso particular pudo resolverse a través de las gestiones de la Defensoría, pero la problemática general en relación al sistema de justificación de licencias médicas en el ámbito del Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe podría continuar existiendo. Se trata de una problemática general de importancia de cara al próximo ciclo lectivo.

1.1.4 Hábitat y vivienda

Dentro del año analizado continuaron siendo objeto de tramitación de quejas, en general y en menor medida, los pedidos de intervención a esta Defensoría ante las denuncias que los ciudadanos realizan a la Secretaría de Estado de Hábitat, frente a usurpaciones u ocupaciones precarias y, en mayor medida, los pedidos por demoras en la adjudicación y posterior otorgamiento de la escritura traslativa de dominio. Ello sin duda, determinado por su propio formalismo y rigorismo vinculado al normal desen-

volvimiento que exige tales actos, como ocurre también en los supuestos de cancelación de las hipotecas.

Asimismo, se han receptado pretensiones de agilización en la emisión de resoluciones por cambios de titularidad y/o de figura contractual. En lo particular, se destaca que ciudadanos han acudido a la institución a fin de que se les brinde asesoramiento legal relacionado a consorcios, debido a conflictos entre vecinos por deterioros en los espacios comunes o falta de pago de expensas, planteos por filtraciones en baños y cocinas, ocasionados en los planes Fonavi sometidos a propiedad horizontal. Estos últimos fueron derivados al Centro de Mediación de este organismo, dado su basamento en las relaciones personales que vinculan a los involucrados.

Conforme al procedimiento habitual para este tipo de presentaciones se han remitido oficios al mencionado organismo provincial.

Ante las diversas cuestiones planteadas, la Secretaría de Hábitat ha enviado respuestas fundadas en las condiciones que le son propia dentro del procedimiento que la rige. En general las contestaciones explican que, obtenido el acto de adjudicación y notificado al beneficiario, dicho expediente administrativo concluye en el área notarial. Asimismo, para los planteos basados en situaciones de irregularidad, -usurpaciones y/u ocupaciones precarias-, ha informado que los mismos se gestionan en tramitaciones de estilo y que la Secretaría General de Servicio Social se encuentra realizando los relevamientos que corresponden y requiriendo el desalojo de las mismas, a

los efectos de que puedan ser asignadas al solicitante en turno.

Dentro de los casos abordados se destacan:

- Se intervino a los fines de recabar detalles del procedimiento de actualización de las cuotas del Plan Evic, ante la presentación de un beneficiario que consideraba elevado el precio de la misma. La cuota es actualizada semestralmente de acuerdo a lo convenido entre el Estado provincial y la Asociación Evic, teniendo en cuenta el valor de la bolsa de cemento Portland, que informa la Cámara Argentina de la Construcción.

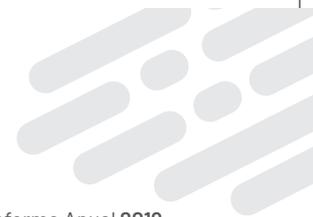
- Se logró agilizar el otorgamiento de la escritura de hipoteca a favor de una beneficiaria del Plan Vivienda en Lote Propio, la que se encontraba demorada después de que en 2018 hubiera obtenido el crédito solicitado y que no se efectivizaba por la falta de la constitución de la garantía real.

- Ante la presentación de una ciudadana de la ciudad de San Javier, se logró la obtención, mediante resolución, del cambio de titularidad y figura contractual a su favor, asignando en compraventa la vivienda que estaba otorgada en contrato de locación por fallecimiento del locatario, por la aplicación del artículo 10 del Reglamento de Adjudicación.

En general las presentaciones como los asesoramientos, año tras año,

continúan siendo una constante. Se subraya que las gestiones realizadas por esta Defensoría han obtenido respuesta y, en varios casos, se ha logrado solucionar no solo la morosidad en la emisión de las resoluciones administrativas, sino también en el otorgamiento de las escrituras de dominio. La práctica diaria demuestra que la problemática habitacional sigue existiendo.

En la zona sur una grave problemática que se detectó es la referida a la consolidación del funcionamiento de los consorcios de los complejos habitacionales Fonavi. Si bien se ha instrumentado desde el gobierno provincial la política pública de constitución sistemática de consorcios en los barrios Fonavi (a través del Plan Abre y la Unidad Ejecutora de la ley 12.953 de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo), se ha detectado que la realidad económica imperante determina que los consorcios no tengan posibilidad de costear las reparaciones que necesitan. En este sentido, ha resultado de gran utilidad la existencia de créditos otorgados por la DPVU a favor de los consorcios constituidos. No obstante, se requiere también generar algún tipo de promoción de acceso a materiales y mano de obra que sea más económica que los valores de mercado. En la mayoría de los casos trabajados en el período informado, los consorcios logran reunir apenas lo necesario para poder pagar los impuestos y servicios (especialmente el servicio de energía eléctrica, esencial para el funcionamiento de la bomba de agua y ascensores de los edificios), con lo que quedan de hecho imposibilitados para afrontar otras obras como la reparación integral de un baño con pérdida de agua.



La instrumentación de mecanismos vinculados a cooperativas de trabajo y/o a la licitación pública de materiales a través de proveedores del Estado serían algunas de las alternativas a evaluar a los fines de otorgar una solución a esta situación. El funcionamiento de los consorcios es primordial para el mantenimiento en buen estado de los edificios y tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de las personas, así como en la formación de lazos comunitarios y en la promoción de comunidades más cohesionadas, justas, solidarias y responsables. Todos estos objetivos se encuentran en muchos casos truncados por la existencia formal de los consorcios y la inexistencia concreta de recursos materiales para afrontar los arreglos necesarios.

Un tema vinculado a lo anterior, que implicaría dotar indirectamente de mayores recursos económicos a los consorcios, sería la instrumentación de la tarifa social para consorcios Fonavi. Esto podría ser realizado a través de una resolución del Directorio de la EPE, teniendo en consideración que de acuerdo al artículo 2.044 del nuevo Código Civil y Comercial, "el conjunto de los propietarios de las unidades funcionales constituye la persona jurídica consorcio". Es decir, que existiendo tarifa social para las personas humanas individuales, siendo el consorcio una persona jurídica, es viable la instrumentación de una tarifa social para estos sujetos de derecho.

También, en relación con la exitosa gestión de titularización de viviendas a través de la Unidad Ejecutora de la Ley 12.953 se ha detectado una falla importante del sistema: la no afectación

automática de la vivienda al régimen de protección de la vivienda familiar establecido en el artículo 244 y siguientes del Código Civil y Comercial de la Nación (ex trámite de "bien de familia" de la ley nacional 14.394).

En otro orden, se ha detectado en muchos casos la morosidad e imposibilidad de la provincia de titularizar las viviendas por la inexistencia de los planos de mensura y subdivisión de los terrenos en los cuales se asientan los complejos habitacionales.

Como problemática general vinculada a la relación de esta Defensoría del Pueblo con la DPVU, cabe resaltar la escasa respuesta en tiempo y forma a los pedidos de informe remitidos por este organismo, lo cual implica un entorpecimiento de las funciones de esta institución.

1.1.4.1 Régimen de regularización dominial

Debe mencionarse, en el marco de la problemática habitacional, la adhesión de la provincia a la ley nacional 24.374 y modificatorias, que reglamentan una solución para gran parte de la ciudadanía a través de la regularización dominial de aquellos inmuebles cuyo destino principal sea casa habitación única y permanente. Esto se tramita ante la Coordinación Ejecutora Provincial para Regularización Dominial, con nodos en distintas zonas de la provincia.

Esta medida ha beneficiado a varios ciudadanos y a su grupo familiar que carece de recursos económicos para poder regularizar su situación respecto de largos años de ocupación. En este caso,

la posición de la Defensoría es asesorar y brindar el material que se obtiene vía web entregándolo al ciudadano a fin de acogerse al mencionado régimen de regularización ante el organismo ejecutor, que es en definitiva el que resuelve sobre su admisibilidad. Más allá del asesoramiento integral y del pedido de informe sobre el estado del trámite, también se solicita la agilización del trámite en caso de corresponder.

1.1.4.2 Registro general. Protección de la vivienda

El programa provincial Protege tu Casa -que hoy contiene el instituto bien de familia- ha permitido que sea el propio ciudadano quien pueda realizar la gestión en forma personal en aquellos nodos de atención del Registro General de la Propiedad Inmueble ubicados en varias localidades de la provincia. De esta manera, posibilita una comunicación directa y representa una facilidad para aquellas familias de escasos recursos que se veían impedidas de viajar a las grandes ciudades a suscribir las actas de afectación. Como consecuencia de ello, el abordaje de la Defensoría sufrió una marcada disminución desde su implementación, salvo las de aquellas localidades cercanas a los grandes ejidos urbanos.

En ese sentido, las presentaciones efectuadas por los requirentes obedecen a la necesidad de asesoramiento legal y asistencia técnico-jurídica para la confección del acta constitutiva.

Así, la tarea de la Defensoría consiste en el llenado de los formularios publicados por el Registro General vía online, identificados con las siglas AV (afectación a vivienda) y DV (desafectación a

vivienda), allanando así al ciudadano del trabajo de cargarlos e imprimirlos para aquellos casos que no poseen internet o, principalmente, ante la dificultad del estudio de títulos y/o planos como requisito formal que exigen contener los mencionados formularios, sumado a la gratuidad y tranquilidad en resguardo de su vivienda única.

1.1.5 Seguridad social

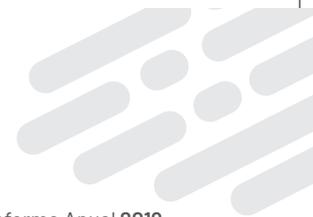
1.1.5.1 Caja de Jubilaciones de la provincia

Durante el año 2019 se recibieron 58 reclamos en relación al organismo previsional provincial, la mayoría de los cuales refirieron a excesivas demoras en la resolución de pedidos de reajuste de haberes por parte de jubilados y pensionados. Se realizaron gestiones ante las autoridades de la Caja que permitieron su agilización y resolución en menor tiempo.

Caso testigo

Se debió intervenir para lograr la agilización de un expediente de jubilación por incapacidad para obtener la efectiva acreditación de los haberes. El ciudadano se hallaba en una situación muy apremiante, por tener una familia a cargo y no percibir ni salario ni jubilación mientras que el organismo le informaba que su haber de retiro sería percibido a los 60 días aproximadamente.

A partir de las gestiones efectuadas por la Defensoría se logró el pago de un anticipo de su haber de retiro, gestionado ante el área de habilitación pertinente del Ministerio de Seguridad de la provincia de Santa Fe, denominado ARO (Anticipo de Retiro Obligatorio). Asimismo, se obtuvo la agilización de la fecha de cobro de su haber previsional.



En la zona sur, los principales reclamos contra la Caja provincial fueron por demora en la resolución de expedientes, pensiones por fallecimiento, retiro por invalidez y jubilaciones, consultas por los montos de las asignaciones familiares, asignación por hijo con discapacidad (por ser inferiores al que otorga Ansés) y consultas sobre reajustes jubilatorios y reintegros. También se ha brindado asesoramiento para el inicio de los trámites de jubilaciones y, en especial, de pensiones para hijos discapacitados. Durante 2019 se recibieron 9 casos en relación a la Caja de Jubilaciones de la provincia de Santa Fe, 8 sobre ART, 5 reclamos en general y 4 vinculados con la Caja de Previsión Social de Agentes Civiles. En general se realizan gestiones personalizadas con suma celeridad ante los organismos mencionados o se brinda asesoramiento.

1.1.5.2 Caja de Pensiones Sociales de la provincia

Durante el año que abarca este informe se han recibido 27 reclamos relacionados con presuntas demoras en la gestión de pensiones ley 5.110. A tales efectos desde la Defensoría se realizaron gestiones ante las autoridades de la Caja con resultados positivos.

Cabe mencionar la gestión efectuada frente a los reclamos infructuosos de una ciudadana, quien solicitaba la baja de la pensión 5.110 de su ex pareja y padre de sus hijos menores, quien se encontraba privado de libertad, a los fines de lograr el pago de Asignación Universal por Hijo (AUH). Tras la intervención de la Defensoría se logró una respuesta positiva por parte de la Dirección Provincial que resolvió la baja solicitada.

1.1.5.3 Administración Nacional de la Seguridad Social (Ansés)

Zona norte

Numerosas presentaciones refirieron a diversas temáticas vinculadas con Ansés, como pedidos de asesoramiento y gestión ante casos de docentes reemplazantes a quienes les fue dada de baja la AUH, aportes jubilatorios, subsidios de contención familiar, pedidos de información ante bajas de asignaciones familiares, subsidios de desempleo y pedidos de Certificación Negativa, entre otras.

Asimismo, a partir de la resolución 176/2019, a través de la cual Ansés dispuso la continuidad del Programa de Reparación Histórica para aquellos jubilados y pensionados que no hubieran rechazado la propuesta de reajuste con el objetivo de que pudieran continuar y/o iniciar el trámite, desde esta Defensoría se procedió a brindar el asesoramiento requerido en relación a la gestión y a colaborar con los ciudadanos para la obtención de turnos, a fin de que Ansés les informara si tenían o no propuesta.

Debe destacarse que se continuaron recibiendo reclamos por parte de ciudadanos que se encuentran ante la imposibilidad de obtener turnos para la realización de los diversos trámites de pensiones y jubilaciones (sea por la línea 130 que dispone Ansés, como por el sitio web www.anses.gob.ar) y por demoras en la resolución de los expedientes, en mayor medida en los trámites jubilatorios, de pensiones y de pedidos de reconocimientos de servicios.

Se realizaron numerosas gestiones desde esta Defensoría ante Ansés

por pagos de la asignación prenatal, baja de asignaciones familiares y Asignación Universal por Hijo. Se registraron casos de docentes que habían efectuado reemplazos por períodos breves, quienes por encontrarse todavía registrados no percibían la Asignación Universal. Estos fueron solucionados por gestiones ante el sistema web a fin de actualizar la información.

Zona sur

En la zona sur los reclamos recibidos en este periodo estuvieron vinculados, en primer lugar, a las asignaciones familiares, en la mayoría de los casos por la suspensión de dichos beneficios. Gestiones de la institución encontraron que estas se debían a falta de actualización de la documentación presentada en Ansés o por figurar el beneficiario informado en el sistema como prestador de la provincia de Santa Fe, por haber realizado reemplazo aislado para el Ministerio de Educación.

En la primera mitad del año continuaron los reclamos por Reparación Histórica, principalmente por parte de los ciudadanos a quienes no les hicieron propuesta y figuraban en el sistema como incluidos en el plan, consultas sobre cómo reactivar ese beneficio, en especial de aquellos beneficiarios que habían aceptado la propuesta pero no suscribieron el acuerdo.

Se incrementaron los reclamos por falta de turnos para todo tipo de trámites, en especial desde la segunda mitad del año.

También se recibieron consultas por pensiones no contributivas, las que

fueron derivadas a Ansés, lo que generó gran incertidumbre a la ciudadanía por la falta de información brindada.

Hubo además presentaciones por la gran demora en la resolución de los trámites jubilatorios, pensiones, pensión de madres de 7 hijos y reconocimientos de servicios, con demoras superiores al plazo previsto por Ansés en el acta compromiso con el ciudadano. Y reclamos de monotributistas sociales a quienes no les reconocían los aportes previsionales, tema que fue tratado conjuntamente con la Defensoría del Pueblo de la Nación, que cuenta con una oficina dentro del edificio de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Rosario.

Durante 2019 también continuaron los reclamos por descuentos en los haberes previsionales en concepto de créditos, tarjeta argenta, préstamos. Fueron numerosos los reclamos por descuentos de mutuales contratadas y no contratadas, por lo que se asesora al beneficiario previsional respecto de cómo proceder al respecto.

Se recibieron consultas en relación a los aportes requeridos para iniciar trámites jubilatorios y sobre la posibilidad de compra de aportes, cuando aún no se cuenta con la edad jubilatoria requerida. También sobre cómo realizar trámites en general, cómo solicitar el subsidio de contención familiar, asignaciones familiares y el subsidio por desempleo.

Desde la Defensoría se mantiene contacto constante y fluido con las autoridades regionales y locales del Ansés, quienes facilitan las gestiones realizadas desde institución en las delegaciones de



dicho organismo de la región sur.

Durante el año que abarca este informe, los reclamos en general totalizaron 282, las presentaciones por asignaciones familiares fueron 64, la vinculadas a aportes 11, por mora en trámites 6, por seguro de desempleo 5 y por planes sociales 1.

1.2 Infraestructura y servicios públicos

Distribución de casos atendidos



62,66%	Servicio de Energía
3,89%	Servicio de Gas
18,74%	Servicio Hídrico
14,71%	Varios

1.2.1 Transporte

1.2.1.1 Transporte Santa Fe - Paraná

Se continuó trabajando en relación a los problemas derivados del servicio de transporte entre Santa Fe y Paraná, pues se recibieron reclamos diarios por los horarios y frecuencias incumplidos, el costo de los viajes, la no aplicación de descuentos universitarios, ni los del Progresar en la tarjeta Sube. También hubo presentaciones por la falta de coches, las

condiciones de las unidades y la falta de controles por parte de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT).

Desde la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se envió un oficio a la Secretaría de Transporte de la Nación y se solicitó una nueva audiencia, con la presencia de los empresarios, para insistir en soluciones que ya fueron requeridas y que se están postergando.

Posteriormente, la CNRT respondió informando que durante los meses de diciembre y de enero habían procedido a ordenar las inspecciones de control de frecuencias, recorrido y estado del parque móvil. Y concluyó que las empresas Fluviales del Litoral y Etacer cumplen con las frecuencias establecidas por horarios aprobados y que el servicio se presta normalmente sin insuficiencias.

Dicha respuesta no fue compartida por los defensores de Santa Fe y Paraná, en virtud de los recurrentes reclamos que a diario se reciben por parte de los usuarios del servicio y que persisten en el tiempo sin solución definitiva. Asimismo, se observó que dicho informe fue elaborado en el período en que la cantidad de pasajeros desciende por las vacaciones.

Consecuentemente, desde la Defensoría se envió una nota al Ministerio de Transporte a los fines de manifestar disconformidad con el informe y resaltar que lo que la institución viene observando no se condice con lo informado oficialmente por la CNRT y las empresas.

1.2.1.2 Vialidad nacional

1.2.1.2.1 Ruta nacional 34

Ante la recepción de una nota

suscripta por el intendente y la presidenta del Concejo de la Municipalidad de Sunchales reclamando la intervención de Defensoría del Pueblo a fin de que se concrete la obra que transformaría la ruta nacional 34 en una autopista, aportando a la seguridad vial de quienes transitan por ella, se remitió una nota a la Administradora de Vialidad Nacional, manifestando en primer lugar la preocupación generada por el estado de las obras en la traza, particularmente en los tramos cercanos a la localidad de Sunchales. Asimismo, se requirió que el organismo nacional informe el estado actual de las obras en la mencionada ruta, con la estimación de la finalización de ellas. Finalmente, se solicitó que, mientras tanto, se disponga la mayor cantidad de medidas de seguridad vial posibles, especialmente de señalización en los puntos más críticos, incluyendo las zonas cercanas a los centros urbanos, para garantizar de este modo un tránsito seguro. Al momento de confeccionar este informe se continúa trabajando para lograr una solución.

En cuanto a la situación del transporte Santa Fe – Paraná, desde la Defensoría se envió un oficio a la Secretaría de Transporte de la Nación y se solicitó una nueva audiencia, con la presencia de los empresarios, para insistir en soluciones que ya fueron requeridas con anterioridad.

1.2.1.2.2 Ruta nacional 11

Desde el organismo se continuaron realizando gestiones ante la Dirección

Nacional de Vialidad en procura de que se informen los avances de las intervenciones sobre la carpeta asfáltica, banquetas y obras de señalización de la ruta nacional 11, dado que la misma presenta notorios deterioros que pueden ocasionar graves accidentes a sus usuarios.

La DNV informó que los recorridos provinciales de la ruta 11 se encuentran bajo intervención de las empresas contratistas Obring SA (Timbúes-Santa Fe), Rava Construcciones SA (Santa Fe-Empalme RP39-Recreo) e ICF SA (Crespo-Avellaneda-Puerto Reconquista), las cuales se encuentran en plazos normales de ejecución y con la correspondiente supervisión por parte de la DNV.

1.2.1.3 Seguridad vial

A lo largo de estos años, esta institución se ha constituido en un lugar de consulta y referencia de los ciudadanos, que al tiempo de ser notificados de un acta de infracción, concurren en procura de información a fin de conocer sus derechos. En cada caso se les brinda el correspondiente asesoramiento jurídico sobre diversos temas, tales como:

- Cómo formular un descargo por multas de tránsito.
- Validez de actas de infracción generadas a partir de radares instalados en rutas nacionales o provinciales que atraviesan municipios o comunas.
- Cuáles son los radares homologados.
- Qué datos debe contener un acta de infracción y en su caso ante quién presentar el descargo.



El defensor del Pueblo se reunió con funcionarios, representantes de productores y del comité de cuenca la Picasa para analizar la situación actual que atraviesa el sistema de desagües.

- Tiempo de prescripción de las infracciones de tránsito.
- Manifestaciones de disconformidades respecto del monto de las multas.
- Lugares habilitados para realizar el pago y tiempo que tarda en acreditarse el mismo, entre otros.

Asimismo, una de las metas de la Defensoría del Pueblo es promover la seguridad vial, como aspecto de la salud pública y del desarrollo. A tal fin se efectuaron recomendaciones dirigida a todos los usuarios del sistema de transporte.

Se recibió la presentación de un ciudadano actuando en carácter de socio gerente de una empresa de transporte, manifestando la aparente irregularidad de la mediciones efectuadas por un equipo cuya disposición autorizante es DNCI 271/2012. Esas mediciones no eran coincidentes con los registros de velocidad máxima tomados por empresas por ellos contratadas para efectuarles seguimiento satelital y cuyo descargo remitieron al Juzgado de Faltas de Álvarez, en la Región 4.

Desde la Defensoría se remitió un

oficio al subsecretario de Coordinación de Políticas Preventivas de la Agencia Provincial de Seguridad Vial a fin de que se efectúen las verificaciones pertinentes para constatar el correcto funcionamiento del equipo mencionado.

En respuesta se informó que los equipos utilizados para efectuar los controles por presuntas infracciones de tránsito y seguridad vial dentro de la provincia de Santa Fe son equipos cuyos modelos se encuentran aprobados y vigentes los certificados de verificación periódica emitidos por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI). Ello hace a la validez de la constatación efectuada, acorde a los requerimientos metrológicos y técnicos de las directrices establecidas por la normativa aplicable y en función del procedimiento establecido por la misma.

Por esta razón, en caso de hacer un descargo respecto de ello y para que su medición particular se pondere como correcta, el afectado debería tener el equipo de GPS (control satelital) con el correspondiente certificado de INTI, que es el único organismo a nivel nacional con competencia para emitir tales certificados. En caso contrario esas mediciones no pueden aceptarse como prueba

válida para desvirtuar las transgresiones del Código de Faltas del Tránsito vigente en la provincia.

1.2.1.4 Laguna La Picasa

El defensor del Pueblo se reunió con funcionarios, representantes de productores y del comité de cuenca la Picasa, para analizar la situación del sistema de desagües de la laguna La Picasa.

Durante el encuentro se destacó que la provincia de Buenos Aires haya autorizado una salida por gravedad con un caudal máximo de cinco metros cúbicos por segundo, y enfatizó la necesidad de seguir trabajando para erradicar los canales clandestinos. En lo referido al accionar del gobierno santafesino se destacó el trabajo realizado que permitió detectar más de una treintena de canales no autorizados. Por otra parte, en cuanto a la situación de la provincia de Córdoba señaló la necesidad de mayor presencia del Estado en cuanto a los controles y desactivación de pasos ilegales de agua y el pleno funcionamiento del reservorio número 4 ubicado en territorio cordobés.

1.2.2 Servicios públicos domiciliarios

1.2.2.1 Servicio de energía eléctrica

En consonancia con la inquietud de los ciudadanos por el aumento de la energía, desde la Defensoría del Pueblo se enviaron oficios a la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (Cammesa) y a la Empresa Provincial de la Energía (EPE), solicitando información respecto de los precios vigentes y futuros en el mercado eléctrico mayorista.

De las respuestas recibidas se observó el gran impacto que tiene en las

facturas de los usuarios de la EPE el valor de la energía mayorista.

Esta situación llevó a que la Defensoría solicite a la empresa provincial que informe al usuario cuánto de lo pagado corresponde al precio mayorista y, por otro lado, se pidió a la Secretaría de Energía Nacional que se discuta en audiencias públicas el nuevo aumento de energía eléctrica anunciado unilateralmente, fundamentando su pedido en la Constitución Nacional y en un fallo de la Corte Suprema de Justicia, que garantizan el derecho de la ciudadanía a acceder a información veraz y precisa respecto de las tarifas de servicios públicos.

1.2.2.1.1 Empresa Provincial de la Energía

Durante el año 2019 se recibieron 1.143 reclamos en relación a la EPE. De ese total, 925 se englobaron en reclamos en general, 105 fueron por sobrefacturación, 104 por deudas, 7 por daños y 2 correspondieron a la categoría otros.

La preocupación de muchísimos ciudadanos continúa siendo principalmente la imposibilidad de afrontar el pago del servicio. La quita de la tarifa social nacional dio lugar a numerosos pedidos de intervención ante la empresa, a fin de obtener la asignación de la tarifa social provincial y planes de pagos.

Asimismo, se han realizado gestiones ante solicitudes de agilización de obras a fin de mejorar el servicio, postes caídos, reiterados cortes de luz, problemas con la facturación y consumos preestimados, entre otras. Todas estas situaciones afectan seriamente al usuario.



La Defensoría solicitó a la Empresa Provincial de la Energía (EPE) que informe al usuario cuánto de lo pagado corresponde al precio mayorista.

Casos relevantes:

- El defensor del Pueblo recibió a autoridades de la localidad de Recoque que solicitaron su intervención en algunas cuestiones vinculadas con el suministro de energía eléctrica en su ciudad y la región.

En virtud de ello se solicitó a las autoridades de la Empresa Provincial de la Energía el plan de inversiones previsto para la ciudad, un plan logístico para atender la demanda de los vecinos y la re-categorización de la agencia de esa localidad para atender la demanda creciente.

En respuesta se puso a disposición de la Defensoría el plan de inversiones y se informó que en el término del año 2019 se remodelaron 15.000 metros de red convencional por conductor preensamblado.

Respecto de la demanda de los usuarios, la firma estatal expresó que se encuentran atendiendo el crecimiento vegetativo con obras acordes, tales como la extensión de líneas de baja y media tensión y una subestación transformadora de media a baja tensión.

- Apagón generalizado del 18 de junio de 2019. La Defensoría del Pueblo solicitó a Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (Cammesa) y Transener información respecto de las causas del corte del suministro de energía eléctrica que afectó a la provincia de Santa Fe, entre otras.

Cammesa informó que se produjo un cortocircuito en la línea 500 kilovatios Colonia Elía-Belgrano, en la provincia de Entre Ríos, y salió de servicio la línea de 500 kilovatios Mercedes-Colonia Elía. Esta contingencia de la red de transmisión desestabilizó las centrales hidroeléctricas de Yacyretá y Salto Grande, perdiendo aportes de alrededor de 3.700 megavatios y afectando al Sistema Argentino de Interconexión.

El apagón ocasionó inconvenientes en las elecciones locales que se llevaron a cabo en las provincias de Santa Fe, San Luis y Formosa.

En la zona sur durante el transcurso del año 2019 se recibió un total de 625 reclamos por temas relacionados a

la Empresa Provincial de la Energía, sin contar aquellas consultas que por sistema informático no vuelven a computarse por volver los presentantes por reiteración de reclamos o nuevas consultas.

La Empresa Provincial de la Energía es uno de los mayores generadores de quejas año tras año. El aumento constante en sus tarifas y los problemas estructurales que padece generan constantes reclamos de parte de la ciudadanía. A continuación se detallan:

- 226 reclamos en general. En este punto se agrupan consultas relacionadas con cortes del servicio, subas y bajas de tensión, conexiones precarias o clandestinas, problemas en medidores, trabajos inconclusos entre otros reclamos varios. En la mayoría de los casos el problema radica en inconvenientes que tiene la empresa para lograr una correcta prestación del servicio. Por tal motivo, se realizan gestiones constantes con el prestador provincial para lograr subsanar dichas deficiencias.

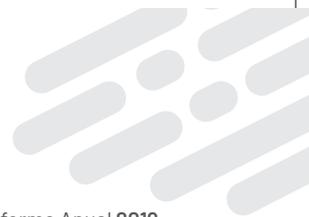
- 197 reclamos por deuda. Este tipo de reclamos se expresa en consultas por imposibilidad de afrontar el costo del servicio y por prescripción de deuda. En todos los casos se le brinda al presentante las herramientas necesarias para evacuar dichas inquietudes: asesoramientos, gestiones de buenos oficios y notas para presentar a la empresa.

- 138 reclamos por sobrefacturación/fraude. En sobrefacturación se engloba una gran cantidad de

quejas sobre desacuerdo en la facturación del servicio. Las inquietudes de la ciudadanía radican en saber el estado del servicio en cuanto a montos a abonar, control de medidores (inspecciones, laboratorios y mantenimiento), tomas de lectura, gastos administrativos y todo dato de interés. Desde la Defensoría se realizan gestiones con la finalidad de resolver las quejas que se presentan mediante comunicaciones personales con la empresa, notas, informes y gestiones de buenos oficios. Se han recibido también casos de presentantes que buscan información respecto de fraude o hurto de energía. Estas inquietudes son evacuadas con asesoramientos y trabajos en conjunto con la empresa. Se destaca que desde hace tiempo han disminuido este tipo de consultas.

- 59 reclamos por daños. Las quejas que se reciben son en general por artefactos dañados. Las problemáticas radican en consultas sobre la modalidad de la empresa ante la quema de artefactos eléctricos por cortes, variaciones en la tensión o inconvenientes técnicos. En dichos casos se asesora al ciudadano en relación a los pasos a seguir, realizando desde escritos hasta audiencias de mediaciones con la empresa. El prestador provincial no es expeditivo para la resolución de este tipo de reclamos.

- 5 reclamos por exenciones. Se trata de consultas sobre beneficios sociales. Se destaca que en la orientación que se le da al presen-



tante por reclamos en general, deuda o desacuerdo en la facturación, se evacúan inquietudes sobre beneficios sociales, planes sociales y/o toda modalidad que implique menores costos a la hora de abonar el servicio. En dichos casos no solo la queja queda en un mero asesoramiento, sino en gestiones con el prestador para que el usuario pueda acceder a estos beneficios.

En conclusión, Un importante proporción de los casos atendidos en la Defensoría del Pueblo está relacionada con la Empresa Provincial de la Energía. Como se dijo anteriormente, las consultas no solo derivan de los inconvenientes estructurales que padece la empresa para brindar una correcta prestación del servicio, sino en los obstáculos que tiene la ciudadanía en poder afrontar hoy en día el pago de la energía eléctrica. Desde hace varios años las consultas que se reciben en mayor medida están vinculadas con las diferentes modalidades o formas de poder afrontar económicamente el costo del servicio.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe solicitó a la Empresa Provincial de la Energía (EPE) que informe a los usuarios cuánto de lo pagado corresponde al precio mayorista que se establece desde la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (Cammesa).

Desde la Institución se realizan

diversas gestiones para resolver dichas problemáticas, desde asesoramientos, notas, intervenciones de buenos oficios, gestiones de facilitación hasta audiencias de mediación, en otras. En esos casos se informa sobre los derechos y obligaciones que tiene tanto el usuario como el prestador del servicio, analizando el caso concreto y teniendo como parámetros el cumplimiento de la ley 24.240, sus modificatorias (defensa del consumidor) y el reglamento general de la empresa. Se destaca que, aun con los inconvenientes antes detallados, la gran mayoría de los casos son resueltos favorablemente.

1.2.2.1.2 Cooperativas

Numerosas consultas de usuarios se presentaron con respecto a los aumentos registrados en el servicio de energía eléctrica suministrado por cooperativas. Desde la Defensoría se les brindó el respectivo asesoramiento, informándoles que la Empresa Provincial de la Energía es quien les vende energía a las cooperativas y en la venta trasladó oportunamente la quita de subsidio del gobierno nacional. A su vez, las cooperativas trasladan estos precios a sus usuarios, más el aumento del valor agregado de la distribución.

Asimismo, en virtud de presentaciones recibidas por parte de usuarios preocupados ante los aumentos en las facturas recibidas, desde la Defensoría se requirió a las cooperativas se abstengan de realizar cortes de servicio ante la voluntad de pago manifiesta.

1.2.2.2 Servicio de agua

1.2.2.2.1 Aguas Santafesinas SA - Ente Regulador de Servicios Sanitarios

En la zona norte se recibieron 280

reclamos en relación a Aguas Santafesinas, de los cuales 248 fueron reclamos en general (falta de presión, rotura de cañerías en veredas, turbidez, desbordes y obstrucciones en los desagües públicos cloacales), 23 por deudas, 8 por sobrefacturación y 1 por exención del pago del servicio.

Las gestiones efectuadas por esta Defensoría ante Assa lograron respuestas favorables y mucha celeridad, acorde a la necesidad planteada.

Un planteo relevante fue efectuado por vecinos de Villa Oculta, acompañados por instituciones y organizaciones sociales del Barrio Villa del Parque. Manifestaron que faltaba agua potable en las viviendas desde hacía dos semanas y que lo poco que recibían era con baja presión y turbia. A partir de allí se efectuó una gestión telefónica ante la empresa, que informó que se encontraba programada la concurrencia de una cuadrilla a efectos de solucionar desde Villa del Parque el problema, dado que es allí desde donde se provee el agua para Villa Oculta. Se realizó luego seguimiento con los vecinos, quienes manifestaron que Assa se encontraba trabajando en el lugar. Posteriormente, se comunicó una vecina expresando que había sido solucionado el inconveniente que producía la turbidez del agua, agradeciendo las gestiones efectuadas.

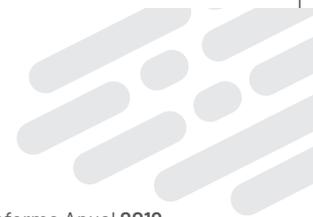
La zona sur recibió, en relación a la empresa prestadora de agua potable, 284 expedientes, que se suman a aquellos casos que no figuran en el sistema informático por reiteración de reclamos ante el prestador, seguimiento y asesoramiento de cada caso en particu-

lar. A continuación se detallan los casos:

- 162 consultas por reclamos en general: obstrucción o conexión con desborde, falta de presión en el suministro de agua, falta total del suministro, rotura de cañerías, rotura de veredas, solicitudes de conexión del servicio de agua, solicitudes de conexión del servicio de cloacas y trabajos inconclusos. En todos estos casos la Defensoría realiza gestiones oficiosas, de facilitación y recomendación con el prestador y el organismo de control. A través de un diálogo permanente, procura agilizar los trámites para brindar una respuesta rápida y efectiva a los diversos reclamos formulados por los usuarios.

- 74 consultas por disconformidad con la facturación del servicio de agua potable. En la mayoría de esos casos, la empresa ratifica el consumo facturado y lo atribuye al no mantenimiento por parte de los usuarios de sus instalaciones internas, así como por el consumo realizado. En menor escala se obtienen rectificaciones a las resoluciones de la empresa por parte del organismo de control (Enress), ante existencia de errores de carácter administrativo o por violación a la ley de Defensa del Consumidor.

- 42 consultas en materia de deudas. En este caso se evacúan inquietudes por planes de pagos, refinanciación de deudas, prescripción de las mismas, iniciación de acciones judiciales y cortes del servicio. En todos los casos, la Defensoría



del Pueblo asesora al presentante respecto de cuáles son los pasos a seguir y, en la mayoría de las oportunidades, realiza gestiones de facilitación con el prestador y el organismo de control. Desde hace varios años a la fecha han aumentado considerablemente las consultas en materia costos de facturación, cortes de servicio, iniciación de acciones judiciales por parte de la empresa y planes de pago.

- 6 consultas por exenciones. Hay que destacar en este punto que en la mayoría de las consultas por desacuerdo en facturación, se evacúan todas las inquietudes y se realizan gestiones para facilitar el beneficio social para el servicio de agua potable. Por tal motivo, a la hora de responder consultas por desacuerdo en facturación o deudas se brinda información sobre exenciones.

En conclusión, la empresa padece inconvenientes a la hora de suministrar una correcta prestación del servicio. Como todos los años, en forma sistemática, alega no estar en condiciones económicas y de infraestructura para brindar una correcta prestación. Aguas Santafesinas sigue presentando falencias para brindar una respuesta rápida y efectiva a las inquietudes presentadas por los usuarios. Para finalizar, independientemente de los reclamos antes expuestos, se debe recalcar que, fundamentalmente en estos últimos años, por cuestiones socioeconómicas no solo aumentaron las consultas por facturación, sino también por deudas y exenciones. Las consultas relacionadas con la prestación del servicio, independientemente

del tenor de la inquietud, en su mayoría derivan de la imposibilidad económica o de dificultad a la hora de afrontar el pago del servicio.

1.2.2.3 Servicio de gas

El servicio público de gas natural por redes, a diferencia de lo que ocurre con la energía eléctrica, es de regulación nacional en todos sus tramos (producción, transporte y distribución), por lo que las provincias no tienen ninguna incidencia en la conformación y determinación de las tarifas.

No obstante, tanto las tarifas de gas natural por red como las de energía eléctrica deben cumplir con requisitos que fueron plasmados desde el fallo de la Corte Suprema de Justicia (llamado Cepis), donde se acordó la obligatoriedad de audiencias públicas como instancia previa a cualquier modificación tarifaria y el respeto a los principios de proporcionalidad, gradualidad, certeza, razonabilidad y no confiscatoriedad.

1.2.2.3.1 Tarifas diferenciales de gas

Convocados por el Enargás, el defensor santafesino, sus pares de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) y entidades de defensa del consumidor participaron de una reunión cuyo tema central fueron tarifas diferenciales. En la misma se brindaron los requisitos y pasos a seguir para ingresar a ese sistema, entre los que se encuentran la tarifa social, el tarifario específico para entidades de bien público (EBP) y el régimen para micro, pequeña y mediana empresa.

A fin de que la tarifa social no pasara a convertirse en una tarifa exclu-

yente, los defensores manifestaron la necesidad de revisar las condiciones de inclusión y exclusión, de ampliar el mínimo fijado y la necesidad de agilizar los tiempos de respuesta de los reclamos vinculados a las tarifas diferenciales.

Asimismo, se expresó la preocupación por la situación que se encontraban atravesando los clubes que tienen un régimen especial de subsidio por reintegro a través de la Secretaría de Deporte de la Nación. Se solicitó al Enargós su intervención a fin de que se liberen los fondos con mayor celeridad y evaluando la posibilidad de que el subsidio ya estuviera descontado en la factura que reciben los clubes.

En cuanto al precio del gas en boca de pozo, el Enargós informó que se implementaría un sistema nuevo para marcar el precio del gas en boca de pozo (Pist), el cual se iba a realizar a través de una subasta pública semestral.

La Defensoría del Pueblo solicitó información a la empresa Litoral Gas SA con relación a la interrupción del servicio de gas natural por red en diversos establecimientos educativos de la provincia.

Si bien celebraron el nuevo sistema, los defensores advirtieron que ese mecanismo no debía implicar un retiro del Estado en la conformación de las tarifas

1.2.2.3.2 Clubes de barrio

El defensor del Pueblo santafesi-

no, junto a sus pares de Adpra, se reunió con los representantes de clubes deportivos con el fin de impulsar a que todas las provincias adhieran a la ley nacional 27.098, que en su artículo 16 contempla que toda entidad deportiva que se encuentre inscripta en el Registro Nacional de Clubes de Barrio y de Pueblo será beneficiaria de una tarifa diferencial de servicios públicos. La provincia de Santa Fe ya estaba adherida a través de la ley 13.540.

1.2.2.3.3 Cooperativas de gas

Se recibió a representantes de la Cooperativa Setúbal de la ciudad de Santa Fe y Cooperativa de Carcarañá, subdistribuidoras de gas natural, que cuestionaron un trato desigual respecto de las grandes distribuidoras, dado que deben pagar el gas en un plazo de siete días, aunque reciben el pago de los usuarios en un plazo muy superior, en tanto que las distribuidoras pagan a los productores el gas comprado en un plazo de 75 días. Esta situación lleva a las cooperativas a incrementar sus costos y a endeudarse para funcionar.

Esas instituciones también expresaron que el Estado nacional asistió a las distribuidoras para abonar sus deudas por el gas comprado a productores, pero no lo hizo con las subdistribuidoras. También expresaron que las obligaciones en cuanto a la calidad y seguridad del servicio son las mismas para las cooperativas que prestan el servicio que para las grandes distribuidoras, pero los ingresos derivados de tarifas aprobadas en revisión tarifaria integral no resguardaron los márgenes brutos de las subdistribuidoras, por lo que muchas de ellas se vieron obligadas a liquidar activos o endeudarse



con el fisco o proveedoras para cumplir con sus obligaciones.

Por último, afirmaron que las cooperativas que prestan el servicio no cuentan con la posibilidad de efectuar cargos tendientes a destinar lo producido en obras, situación que sí se observa en el caso de las distribuidoras.

Se solicitó al Enargás su intervención para que se liberen los fondos con mayor celeridad para los clubes deportivos que tienen un régimen especial de subsidio por reintegro a través de la Secretaría de Deportes de la Nación.

En ese sentido, el defensor del Pueblo solicitó al Enargás, en la audiencia pública del 26 de febrero, un trato igualitario en cuanto a los derechos y obligaciones de las cooperativas que prestan el servicio de distribución de gas natural por redes respecto de las grandes distribuidoras, haciéndose lugar a la modificación del reglamento de distribución respecto al plazo de pago y el reemplazo de la tasa por mora actual por la tasa pasiva del Banco Nación para plazo fijo.

1.2.2.3.4 Presentación de Pyme de San Jorge

La Defensoría recibió una presentación por parte de una empresa de la localidad de San Jorge. Se trata de una pequeña empresa familiar con apenas siete empleados en relación de dependencia, dedicada a la fabricación industrial y recreativa de bolitas de vidrio. Sus autoridades relataron que estaban atravesando

una difícil situación, principalmente por el enorme aumento que había tenido la tarifa de gas. Ello los colocaba en la imposibilidad de hacer frente al pago de las facturas: en julio de 2018 la factura de Litoral Gas había sido de \$ 93.797, en agosto de \$ 178,748, en septiembre de \$ 70.623 y en octubre \$178.754.

Se realizaron entonces gestiones ante la oficina comercial Santa Fe de Litoral Gas y, posteriormente, ante la sucursal de Cañada de Gómez. Luego de estas, la empresa prestadora del servicio de gas informó que procedería a ofrecer el pago a cuenta de las facturas que se encontraban impagas y no cortaría el servicio. Asimismo, se le sugirió a la firma la inscripción en el Plan Mi Pyme.

Posteriormente, la firma que impulsó la presentación en la Defensoría se comunicó con la institución para señalar que la solución obtenida posibilitó darle oxígeno a la Pyme, evitando su cierre y, con ello, mantener la fuente laboral de sus siete empleados.

1.2.2.3.5 Interrupción del suministro de gas en las escuelas

La Defensoría del Pueblo solicitó información a la empresa Litoral Gas SA en relación a la interrupción del servicio de gas natural por red en diversos establecimientos educativos de la provincia. Asimismo, se requirió al Enargás su intervención a fin de que ordene el cumplimiento de las acciones necesarias para que se proceda a la reconexión con la mayor celeridad posible, teniendo en cuenta las bajas temperaturas que se estaban registrando en ese momento.

Asimismo, el defensor realizó una



En audiencia pública, el defensor solicitó un trato igualitario en materia de derechos y obligaciones para las cooperativas de gas con respecto a las grandes distribuidoras.

presentación ante el Ministerio de Educación, con el objetivo de que se brinde a la Defensoría toda información vinculada a la falta de servicio en los establecimientos que dependan de la cartera.

En su respuesta, la empresa Litoral Gas informó que no se adeudaba ningún otro tipo de documentación que impidiera que se realicen los trámites y trabajos necesarios para solucionar las falencias que presentaban los establecimientos educativos.

A su vez, el Ministerio de Educación informó que, ante esta situación, se había decidido priorizar la asistencia a las escuelas que brindan copa de leche y cuentan con comedor para los alumnos, las que estaban siendo asistidas con gas envasado hasta que se finalizaran las obras que estaban en marcha.

1.2.2.3.6 Corte de gas en barrio las flores II

Luego de gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo, diez familias de la torre 5 del Barrio Las Flores II de la ciudad capital contaron nuevamente con el servicio de gas natural en sus viviendas, tras resolver la situación particular que les impedía la rehabilitación del servicio.

1.2.2.3.7 Garrafa social

La resolución 104/2019 de la Secretaría de Energía de la Nación dispuso un nuevo aumento del 3 por ciento el pre-

cio de la garrafa social a partir del 1° de julio de 2019. Ese incremento constituyó el cuarto del año para acumular un alza de 51,2 por ciento en 2019.

Asimismo, dispuso una suba del Programa Hogar, subsidio para la compra de garrafas. Así, los beneficiarios del plan pasaron de percibir 174 pesos a recibir 183 pesos, monto que resultaba insuficiente y que afectaba a los sectores más vulnerables.

En este marco de situación, el defensor del Pueblo reiteró la necesidad de respetar y cumplir con el requisito imprescindible de audiencia pública previa a toda implementación de precios del gas envasado, con el fin de garantizar el mecanismo de participación de los usuarios. Asimismo, expresó la preocupación de todos los defensores del Pueblo del país ante ese aumento, considerando que la venta de gas en garrafa debe ser considerada un servicio público en virtud que tiende a cubrir el acceso al gas a millones de personas que en su mayoría resultan ser las más vulnerables y no cuentan con gas natural por red.

1.2.2.3.8 Gasoducto de la Costa

La Defensoría celebró la decisión del Enargás de autorizar a la Empresa Provincial Enerfé Sapem para que realice la ejecución de obras y prestación del servicio de gas natural por redes tanto



para Colastiné como para San José del Rincón.

Cabe mencionar el pedido de una pronta resolución sobre esta cuestión, que fuera manifestada en reiteradas oportunidades por esta institución.

Según se pudo recabar, los pliegos técnicos, especificaciones particulares del proyecto de obra y de la compra de caños ya están elaborados y quedaron a disposición y a consideración de las nuevas autoridades, ya que en mayo de 2019 fue declarada desierta la licitación para la compra de caños para el gasoducto, por no cumplir la única empresa que se presentó con los requisitos del pliego. Ante ello, deberá hacerse un nuevo llamado a licitación para la adquisición de estos materiales, con la reelaboración de pliegos por parte de Enerfé.

El defensor del Pueblo reiteró la necesidad de respetar y cumplir con el requisito de realización de una audiencia pública, previa a toda implementación de precios del gas envasado.

La provincia estimaba que a principios de 2021 el gas llegaría a Rincón y Colastiné, aunque esos plazos ya no se podrán cumplir.

1.2.2.3.9 Distribuidora Litoral Gas Casos relevantes

Filtraciones de datos. Un gran número de ciudadanos concurrieron a esta Defensoría en busca de asesoramiento e información tras recibir por parte de Litoral Gas una notificación

-sin membrete ni firma-, en la cual se les comunicaba que el sistema de seguridad informática de la empresa había detectado la descarga no autorizada por parte de una persona desconocida de las liquidaciones de servicios.

Ante tal situación, la primera medida adoptada fue consultar a la prestadora la veracidad de tales notificaciones. Posteriormente, el defensor del Pueblo envió una nota a Litoral Gas solicitando información respecto de la cantidad de usuarios alcanzados por el ingreso al sistema, datos de los usuarios a los que se tuvo acceso y si existía la posibilidad de que se hubiera accedido a otros datos más allá de los obrantes en las facturas, tales como la documentación presentada para acceder al servicio o los relativos a medios de pagos por débitos automáticos.

Asimismo, se le pidió a la empresa conocer medidas adoptadas a fin de detectar las fallas del sistema de seguridad y si brindarían información detallada a todos los usuarios afectados. Posteriormente, se remitió una nota al Enargas, pues es el órgano de control del funcionamiento de la concesión y de la distribución.

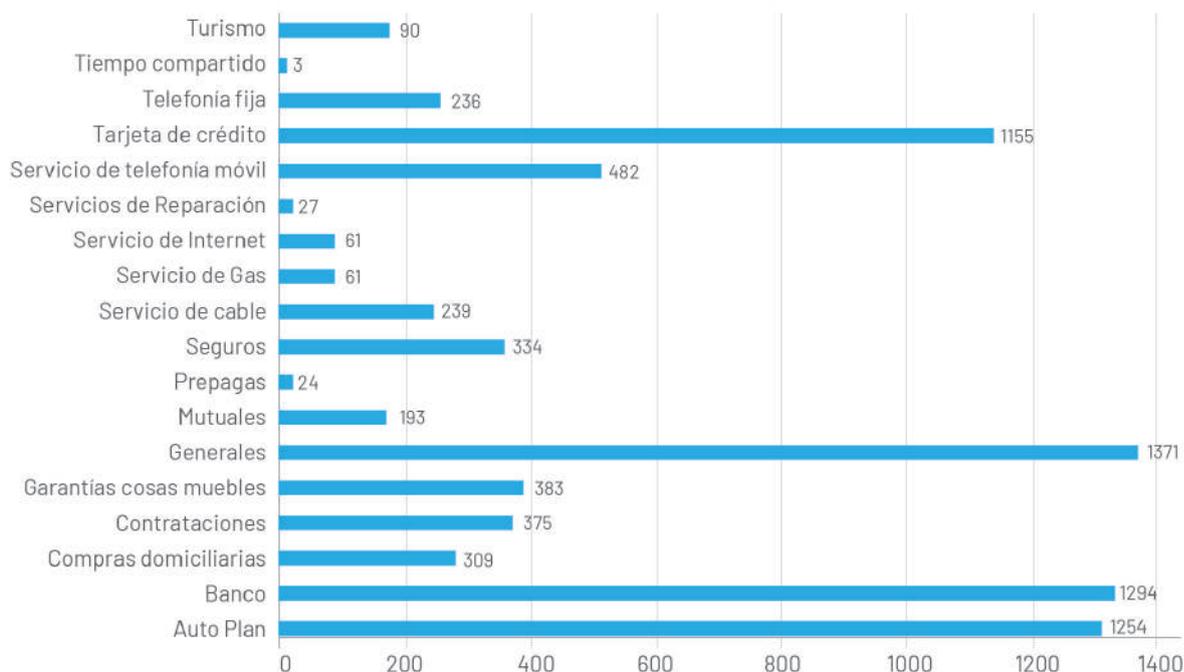
En respuesta, Litoral Gas SA informó que había sido víctima de violación de su sistema informático, advirtiendo un tráfico inusual en la parte de descarga de facturas destinada a los usuarios registrados. Asimismo, especificó que el incidente implicó la descarga de 77.339 liquidaciones de servicios públicos y que el intruso solo se apropió de los datos obrantes en esos documentos, sin acceder a más información reservada. Y agregó que el resto del sistema no fue invadido. En ese sentido, expresó que

estaban abiertos a brindar las explicaciones necesarias a los usuarios y, consecuentemente, formalizaron la pertinente denuncia penal.

Finalmente, la Defensoría del Pueblo reconoció que, con la respuesta recibida en un primer momento de la empresa y la comunicación pública que hizo la entidad, se llevó tranquilidad a quienes recibieron la comunicación de lo sucedido por parte de la empresa, pero remarcando que toda comunicación de la empresa tiene que ser debidamente con la identificación que corresponde.

1.3 Defensa al consumidor

Distribución de casos atendidos Defensa al Consumidor 2019



En la zona norte durante el año 2019 el área de usuarios y consumidores recibió 7.792 reclamos.

Los primeros lugares de las quejas los ocupan los bancos, tarjetas de crédito, autoplanes y seguros. En la zona



sur se recibieron 3.099 reclamos, superando la cantidad recibida en el periodo 2018 (2.373). Los principales reclamos estuvieron vinculados a problemas con autoplanes, tarjetas de crédito, bancos y servicios de telefonía móvil.

Datos relevantes

Las prácticas abusivas y el incumplimiento al deber de información resultan ser temáticas que se reiteran en los reclamos presentados por los ciudadanos. Ello se refleja en las trabas con las que se encuentran los usuarios para efectuar la baja de ciertos servicios, lo que conlleva el inicio de un reclamo ante la Defensoría y su consecuente intervención mediante gestión de buenos oficios. En consonancia con ello, resulta importante destacar la reglamentación de la Ley provincial de Trato Digno mediante el decreto 1.892/2019.

1.3.1 Servicios de internet, telefonía fija y móvil

En ocasiones los ciudadanos acuden a la Defensoría para un simple asesoramiento legal respecto de cuestiones de telefonía. Algunos de estos casos son el modo de ejercer la garantía de los equipos móviles, el incremento en el precio de los planes, la portabilidad numérica, cargos facturados cuyo origen es desconocido, modalidades de contratación y sus efectos y ofertas conjuntas, entre otros.

En otros supuestos, el usuario ha realizado reclamos previos a las empresas sin obtener resultado favorable, razón por la cual desde esta Defensoría se realizan las gestiones pertinentes.

Casos más usuales

En algunos casos el cliente ha contratado un servicio o modificado las condiciones de contratación a través de los centros de atención al cliente (call centers) y ello no se ve reflejado en la facturación del modo en que fue convenido. Un ejemplo usual es la oferta de bonificación en un plan que no se cumple. En estos casos, desde la Institución se gestionó el reclamo con la empresa en procura de respetar aquello que fue pactado y devolver los cargos que hayan sido indebidamente cobrados.

Por su parte, hay situaciones en que la empresa requiere el cobro de aparentes saldos impagos, a través del envío de mensajes de texto, llamados telefónicos reiterados y/o cartas postales que provienen de estudios de cobranzas. En esos casos desde esta Defensoría se requiere a la empresa que informe respecto del origen de la deuda y, en su caso, proceda a ajustar a cero y otorgar un libre deuda. Asimismo, se tiende a evitar el cese en las constantes intimaciones de pago, con resultado favorable.

Otros reclamos versan sobre la prestación del servicio en sí misma, y se sustentan en importantes demoras para la instalación de líneas nuevas del servicio básico de telefonía, la reparación de líneas averiadas, el traslado de líneas por cambio de domicilio del titular y, en general, por falta de servicio. En estos casos, desde la Defensoría se toma contacto directo y el porcentaje de casos resueltos es muy alto. No obstante, si la gestión no resulta exitosa, se efectúa la derivación al Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) para su conocimiento e intervención como órgano de control en la materia.

Por otra parte, existen situaciones en que el usuario es intimado al pago de deudas que son reclamadas con posterioridad a su solicitud de baja del servicio. Desde esta institución se procura gestionar que se corrobore la baja del servicio, el cese en la facturación, el reintegro por cobros indebidos y el cese de las intimaciones de pago, según el caso.

Asimismo, se gestiona la agilización de los reclamos por postes caídos, con riesgo de caída o deteriorados, ya sea que generen o no un impedimento para la prestación del servicio de telefonía.

1.3.2 Efectos de los destrozos por tormenta

Por la fuerte tormenta acaecida el 4 de marzo de 2019 se recibieron numerosos reclamos de usuarios de Telecom que se encontraban sin servicio de telefonía e internet, pese a los reiterados reclamos ante la empresa.

Desde esta Defensoría se tomó contacto con el responsable de Relaciones Institucionales, Comunicación y Medios para Santa Fe y Entre Ríos del Grupo Telecom, a quien se le trasladaron los reclamos recibidos y se le solicitó la reparación de los servicios en cuestión a la mayor brevedad posible. En respuesta se informó que el temporal había provocado la caída de 600 postes y que a la fecha del contacto se habían restablecido un 50 por ciento de las líneas afectadas, en tanto que los operarios de la firma se encontraban abocados a la reparación en el menor tiempo posible. En dicha ocasión también se acordaron con la empresa mecanismos de comunicación directa para la gestión de los reclamos.

1.3.3 Inconvenientes con la baja del servicio

Durante 2019 volvieron a ser recurrentes las quejas frente a las empresas ADT Security Services SA y DirecTV Argentina SA por las enormes dificultades que presentan sus clientes para obtener la baja del servicio, tanto de forma telefónica como presencial. El malestar de estos ciudadanos se acentúa cuando evidencian que la deuda que poseen con la empresa se acrecienta mes a mes, a pesar de pretender discontinuar con el servicio.

Frente a esta situación, la Defensoría ha gestionado con éxito la obtención de la baja del servicio, la emisión del libre deuda y el ajuste a cero de la deuda.

1.3.4 Estafas telefónicas y el contacto online

Se registraron numerosas presentaciones por parte de ciudadanos que resultaron ser víctimas de estafas telefónicas y el contacto online. Se observó que a través de estos medios los estafadores toman contacto con las personas ganando su confianza, informándoles que ganaron un premio o que resultaron favorecidos en un sorteo u ofreciéndoles generosas ofertas. También utilizan el artificio de que resultaron ser beneficiados con el otorgamiento de un crédito, tras lo cual les solicitan dinero a modo de anticipo. En la mayoría de los casos exigen que sea a la mayor brevedad posible, evitando de esta forma que el ciudadano tenga el tiempo para evaluar la situación.

Ante tales situaciones desde esta Defensoría se procedió a la derivación formal de los casos al Ministerio Público de la Acusación, a fin que se proceda a la investigación de los hechos. Además, se di-



Defensores y profesionales de todas las defensorías del Pueblo del país se reunieron con referentes de Inspección General de Justicia por el aumento de las cuotas de los planes de autos.

fundieron una serie de recomendaciones estafas telefónicas o a través de la web.

1.3.5 Estafa a jubilados

Dadas las presentaciones recibidas en este organismo, se reiteró la advertencia en relación a la modalidad de estafa a jubilados a través de llamados telefónicos o correos electrónicos falsos. Los estafadores, en este caso, se hacen pasar por funcionario de Ansés.

Así, al tomar contacto, a las víctimas se les dice que han sido beneficiadas con la reparación histórica, tras lo cual proceden a señalarles una serie de pasos que deben realizar en un cajero automático para obtener la clave token (validación de segundo factor) que le permitirá transferir un monto solicitado como comisión del trámite, para la supuesta acreditación del dinero.

Desde esta Defensoría se procedió al asesoramiento de los beneficiarios, indicándoles que Ansés no solicita información personal ni relacionada a cuentas bancarias, ni por teléfono ni por correo. Asimismo, se les exhortó a no brindar información personal a desconocidos a través de cualquier medio, sugiriendo a aquellos que tengan dudas que se acerquen a cualquiera de las sedes o delegaciones de la institución o consultaran a través de la web de la institución (defensoriasantafe.gob.ar).

Por su parte, Ansés informó que podían realizarse denuncias al correo denuncias@anses.gob.ar o llamando al número 130.

Hasta el mes de septiembre 2019 se registraron 5 denuncias por semana, en relación a estafas telefónicas y, en base a testimonios de las víctimas, generalmente la modalidad es la misma: enviar a los víctimas a un cajero automático para ir indicándoles una serie de operaciones que terminan con la transferencia de dinero a las cuentas de los estafadores. Estas transferencias pueden realizarse desde sus cuentas bancarias o bien a través de la toma de un crédito personal y su posterior transferencia a los estafadores.

En el marco de una situación económica crítica, los créditos hipotecarios UVA, los planes de autos, los problemas con las tarjetas de crédito y débito, sobreendeudamiento -especialmente de los adultos mayores- fueron causas de crecientes consultas en la Defensoría del Pueblo.

1.3.6 Planes de ahorro de automotores

Como consecuencia de la gran suba del monto de las cuotas de los planes de ahorro para comprar vehículos 0 kilómetro, se recibieron numerosas consultas a fin de verificar la legalidad o no de las condiciones. Las personas más afectadas fueron quienes ya tenían adju-

dicado el auto y se encontraban pagando el valor de una cuota 0 kilómetro. En algunos casos hasta se tornaron impagables, llevando a los deudores a la preocupación por una posible ejecución.

Se observó durante 2019 un importante incremento en los reclamos y consultas por aumento de cuotas de planes de ahorros para fines determinados, significando el mayor porcentaje de reclamos (27,50 por ciento, contra un 12,85 por ciento en 2018). En estos caso, desde la Defensoría se brindó el correspondiente asesoramiento.

Integrantes de Adpra, defensores del Consumidor, representantes de la Inspección General de Justicia y referentes de las automotrices que comercializan planes de autoahorro en el país mantuvieron una reunión, en la cual se trató la situación que plantean los ciudadanos en las distintas defensorías de la Argentina en relación a la imposibilidad de hacer frente a los aumentos de las cuotas.

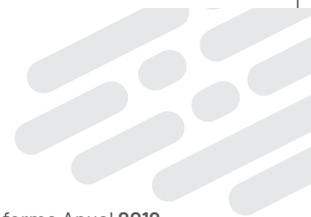
También se procedió a revisar los contratos, ver las condiciones pactadas, el monto de las cuotas y plazos de pago. Se informó a los presentantes que se trata de contratos tipo, supervisados por la Inspección General de Justicia de la Nación, que rige para todo el país. Asimismo, se brindó información y consejos para que los ciudadanos hagan valer sus derechos.

Posteriormente, las defensorías de Santa Fe y Paraná recibieron a un grupo de ahorristas con problemas para afrontar las cuotas de sus planes. Se les sugirió no interrumpir el pago mientras les sea posible y agotar la vía administrativa presentando el reclamo ante la oficina de Defensa del Consumidor, con el objeto de que las cuotas se adecúen a su capacidad económica. Ambos defensores solicitaron a las empresas que se suspendan las acciones contra los deudores prendarios, hasta tanto se encuentre una vía alternativa de solución.

Asimismo, se han recepcionado casos de falta de entrega o incumplimientos por parte de los proveedores. En estos casos, desde la Defensoría del Pueblo se procedió a solicitar las correcciones pertinentes.

Integrantes de Adpra, defensores del Consumidor, representantes de la Inspección General de Justicia y referentes de las automotrices que comercializan planes de autoahorro en el país mantuvieron una reunión, en la cual se trató la situación que plantean los ciudadanos en las distintas defensorías de la Argentina en relación a la imposibilidad de hacer frente a los aumentos de las cuotas.

En la ocasión se presentó a las automotrices una serie de sugerencias entre las que se encontraban el diferimiento de la cuota, la libre elección del seguro, la valuación del vehículo a tener en cuenta al momento de establecer el valor de la cuota, el tope de aumento del valor móvil de la unidad, la exención del cobro de multas por renuncia, la disminución de los gastos administrativos y la exención de ciertos gastos de cobranza



extrajudicial, abriendo la posibilidad de facilitar negociaciones de cancelación de saldos de deuda.

En un año, se observó una caída del 45 por ciento en el patentamiento de autos 0 kilómetro y, en base a este dato, tales propuestas apuntaban a sostener el modelo de negocio, en el entendimiento de que brinda respuestas tanto a las empresas como a los consumidores.

Por su parte, las automotrices solicitaron a las defensorías que hicieran llegar las denuncias recibidas para evaluar los casos en forma individual, a fin de dar respuestas alternativas.

1.3.6.1 Cámara Argentina de Planes de Ahorro (Capa)

La Defensoría del Pueblo se reunió con las automotrices a fin de continuar trabajando en pos de dar respuesta a los consumidores de autoplanes, quienes habían informado que se les hacía imposible continuar pagando las cuotas dado los aumentos registrados.

En la ocasión se solicitó se eviten las intimaciones a las garantías y las ejecuciones prendarias, brindando en su caso soluciones alternativas. Por su parte, las automotrices se comprometieron al análisis de las presentaciones individuales que recibieran.

Tras la devaluación del peso argentino acaecida desde el 12 de agosto de 2019, y teniendo en cuenta que la variación del tipo de cambio tiene una alta incidencia en el valor de las unidades cero kilómetro, desde esta Defensoría se remitió una nota a la Inspección General de Justicia de la Nación y a la Cámara

Argentina de Planes de Autos, transmitiendo la preocupación de los titulares de planes de autos ante la falta de respuestas colectivas. Asimismo, se solicitó la implementación de medidas urgentes que eviten el eventual traslado del nuevo dólar a los planes de autoahorro.

Posteriormente, la Inspección General de Justicia autorizó a las entidades administradoras de planes de ahorro a ofrecer hasta fin de año un diferimiento no menor al 20 por ciento de las cuotas de los planes de ahorro a aquellos suscriptores que vieron afectada su capacidad de pago y no debieran más de tres cuotas. El recupero de este diferimiento se realizaría en las cuotas del año 2020 y en un plazo no inferior a doce meses. También se suspendió el cobro de los intereses punitivos de los pagos fuera de término hasta el 30 de junio de 2020.

1.3.7 Créditos hipotecarios UVA

Un gran número de reclamos refirieron al incremento de las cuotas de los créditos hipotecarios UVA, provocado por el aumento de la Unidad de Valor Adquisitivo (UVA). Los afectados manifestaron los inconvenientes que sufren a la hora de afrontar el pago y una gran intranquilidad por la posibilidad de que los bancos puedan vender las hipotecas. Estos créditos hipotecarios son préstamos cuyas cuotas se ajustan por inflación a través del índice UVA, que diariamente publica el Banco Central de la República Argentina.

Por este motivo, desde la Defensoría se recomendó siempre tomar un préstamo cuya cuota resulte cómoda en relación a la capacidad de ahorro mensual. Asimismo, se recordó que en los ca-



La Defensoría santafesina realizó una propuesta al gobierno nacional y a los bancos para atenuar el impacto del aumento de los cuotas de los créditos hipotecarios UVA.

En que el valor de las cuotas supere en el 10 por ciento el incremento salarial, se puede solicitar al banco que se extiendan los plazos de cancelación hasta en un 25 por ciento. También se reiteró los derechos que tienen los usuarios de servicios financieros, ya sea de créditos UVA o cualquier otro servicio:

- La protección de su seguridad e intereses económicos.
- Recibir información adecuada y veraz acerca de los términos y condiciones de los servicios que contraten, así como copia de los instrumentos que suscriban.
- Libertad de elección.
- Condiciones de trato equitativo y digno.

Asimismo, se les asesoró para que, como primera medida, presenten notas individuales y/o colectivas a los bancos donde tienen sus créditos, solicitando la reformulación del cálculo de las cuotas por la imposibilidad de afrontar las mismas en las condiciones actuales. La institución, además, se comprometió a trasladar este tema a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), para así llevar a cabo gestiones conjuntas ante las autoridades competentes y legisladores nacionales a los fines de avanzar

en la modificación del mecanismo de actualización de las cuotas.

Asimismo, los defensores del Pueblo del país se reunieron con autoridades de la Secretaría de Viviendas de la Nación, a fin de conformar una mesa de trabajo. Tras las reuniones mantenidas, la Defensoría del Pueblo santafesina realizó una propuesta al gobierno nacional y a los bancos, con el objetivo de atenuar el impacto, proponiendo en primer lugar morigerar la tasa de interés que percibe la entidad financiera otorgante del crédito por sobre el incremento que tiene el UVA por inflación. También, permitir reducciones de accesorios a cuotas, tales como contratar seguros a menor valor en caso de los obligatorios o la eliminación de otros productos bancarios originariamente contratados, evitar intimaciones a los deudores prorrogando plazos o renunciando a esa posibilidad establecida legalmente. Por último, se propuso permitir que cada tomador de crédito, en forma voluntaria e individual, reduzca la cantidad de UVA que abona mensualmente, producto de comparar la relación de ingresos actuales con la históricamente vigente al momento de tomar el crédito, hasta encontrar el equilibrio inicial.

Por su parte, el Banco Nación informó, en respuesta al pedido de informes de la institución, que se encontraban avanzando en la implementación de

la extensión del plazo como medida atenuante ante el incremento de la UVA y el tope del coeficiente de variación salarial.

La Defensoría realizó una propuesta al gobierno nacional y a los bancos con el objetivo de atenuar el impacto del incremento de las cuotas. Se propuso morigerar la tasa de interés que percibe la entidad financiera otorgante del crédito por sobre el UVA por inflación.

Como resultado de la respuesta del BCRA, el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe envió a la Asociación de Bancos Argentinos (Adeba), la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (Abappra) y la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA) sendas misivas para poner en conocimiento de esas instituciones las gestiones realizadas en el marco de Adpra tras las numerosas presentaciones de tenedores de créditos UVA e instándolas a adoptar una serie de medidas propuestas con el fin de alcanzar soluciones posibles a la realidad de los tomadores de créditos hipotecarios bajo la modalidad UVA.

Desde ABA señalaron que la propuesta fue remitida a todas sus entidades integrantes, en particular la banca privada a las que representa.

1.3.7.1 Banco Nación

El defensor del Pueblo de Santa Fe, junto a sus pares de Adpra, mantu-

vo un encuentro con representantes del Banco Nación, para abordar las propuestas presentadas. Tras el encuentro, la entidad manifestó que evaluará aplicar un mecanismo para absorber un porcentaje de las cuotas de los créditos de menos de 140 mil UVA. En cuanto a la libre elección de la compañía de seguro consideraron que se podría aplicar la libre opción sobre de una lista de compañías preseleccionadas y también se comprometieron a poner en funcionamiento el sistema para que los tomadores del crédito puedan acceder a la información completa de los mismos a través de sus homebanking.

Sobre las demás propuestas se instó a abordarlas en forma individual a medida que se presenten. No obstante, se expresó la necesidad de dar soluciones en forma colectiva.

La Defensoría sostuvo en caso de mantenerse este sistema, debe lograrse que los tomadores conserven la relación original entre las UVA y sus ingresos.

En el mes de julio de 2019 el gobierno nacional dispuso que compensaría a los deudores de créditos hipotecarios en UVA (que no están incluidos en el plan Procrear) que entre octubre 2018 y diciembre 2019 hayan tenido aumentos en sus cuotas UVA por encima de un 10 por ciento de lo que hubiera resultado si se ajustaba por el índice de salarios o Coeficiente de Variación Salarial (CVS), con el objetivo de aliviar el impacto de los aumentos en los deudores.

Posteriormente, tras la decisión adoptada por el gobierno nacional en agosto de congelar hasta diciembre las

cuotas de los préstamos cuyas viviendas costaban hasta 140.000 UVA al momento de tomarlo, desde esta Defensoría se solicitó información al Banco Nación, a la Secretaría de Vivienda de la Nación y al BCRA, a fin de obtener mayores precisiones. Si bien valoró esta medida, el defensor santafesino manifestó su preocupación, puesto que la misma conllevaría una desigualdad e injusticia hacia quienes tomaron estos créditos por cantidades mayores.

1.3.8 Entidades financieras

Durante 2019 se continuó trabajando con funcionarios del Banco Central de la República Argentina en virtud de que el 25 por ciento de los reclamos de consumidores estuvieron vinculados a problemas con tarjetas de créditos y servicios bancarios. En tales situaciones, desde la Defensoría del Pueblo se efectúan gestiones oficiosas ante la entidad financiera pertinente y, de no obtenerse respuestas, no solo se derivan las actuaciones a la Dirección de Comercio Interior y Servicios, sino que también a la Gerencia de Protección de Usuarios de Servicios Financieros del BCRA, quien tiene la facultad de proveer a la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

1.3.9 Recomendaciones al momento de la apertura de una caja de ahorro

El defensor del Pueblo emitió un recordatorio que refiere a que la apertura de una caja de ahorro para cobrar los haberes es totalmente gratuita y no requiere de la contratación de ningún servicio bancario adicional.

La advertencia tuvo lugar tras recibir en la institución la denuncia de

personas que, al constituir su caja de ahorro para percibir haberes en la entidad bancaria más importante de la ciudad, se encontraron, sin recibir ninguna advertencia previa, con un descuento por concepto de un seguro a cargo de una empresa ajena a la entidad financiera. El hecho, desde ya improcedente, se vio agravado en aquellos salarios más bajos, llegando a representar su incidencia un 30 por ciento aproximadamente.

El banco tiene la obligación de informar que los servicios y productos que ofrece tienen un costo y que su contratación no es obligatoria sino voluntaria. A su vez los clientes bancarios, como consumidores, tienen derecho a la información: que se les proporcione una información clara, precisa y detallada.

Dado que continuaron las denuncias recibidas, se envió una nota al Banco Central de la República Argentina para su toma de conocimiento e intervención, solicitando que disponga los medios para la implementación de un mecanismo de protección de los usuarios, de manera que se constatare la prestación de un consentimiento preciso e informando sobre este tipo de contrataciones, redactado en un lenguaje simple, coloquial y de fácil comprensión, con repreguntas sobre la comprensión de lo que se está contratando y requiriéndose puntualmente de dos testigos ajenos a la institución bancaria que verifiquen estos extremos al momento de la suscripción de solicitudes en caso de adultos mayores, por ser este el sector más vulnerable.

1.3.10 Recomendaciones al tiempo de sacar un préstamo

La Defensoría del Pueblo de la



provincia de Santa Fe recordó la importancia de asesorarse sobre los requisitos de otorgamiento, costo financiero total, entre otras cuestiones, antes de tomar un préstamo en una entidad financiera o no financiera.

1.3.11 Banco Central de la República Argentina

La Defensoría del Pueblo mantuvo una reunión con integrantes de la Gerencia de Análisis Técnico Legal del BCRA, con el objetivo de optimizar los canales de comunicación para hacer más rápido y eficaz el tratamiento de las consultas recibidas.

1.3.12 Día Mundial de los Derechos del Consumidor

La Defensoría del Pueblo celebró el Día Mundial del Consumidor. Se realizó una reseña histórica del surgimiento de los Derechos del Consumidor y se expresó el apoyo de la institución a la reforma de la ley nacional 24.240.

El defensor del Pueblo emitió un recordatorio que refiere a que la apertura de una caja de ahorro para cobrar los haberes es totalmente gratuita y no requiere de la contratación de ningún servicio bancario adicional.

Dicho proyecto en tratamiento prevé extender a los defensores del Pueblo de las provincias y los municipios la legitimación activa para interponer acciones colectivas. Caben mencionar también otros aspectos relevantes,

como la incorporación de la figura del consumidor hipervulnerable, la protección de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y la regulación del crédito, el consumo y el pagaré del consumo, previniendo de esta forma el sobr

Trazando un paralelismo entre los derechos de los usuarios y consumidores y las defensorías del Pueblo en el país, se puede decir que surgen de manera simultánea, resultando ser engranajes de un mismo proceso de reconocimiento y protección de derechos.

En lo que refiere a la legitimación procesal de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, se recordó que fue la propia institución la cual, al presentar a la Legislatura su informe anual correspondiente al periodo 2016, acompañó un proyecto de reforma legislativa de los artículos 1 y 24 de su ley de creación a los fines de aumentar las prerrogativas del defensor del Pueblo provincial y contar con legitimación procesal en el ejercicio de sus funciones para ejercer toda otra acción de carácter colectiva que estime procedente dentro de su competencia.

En jurisdicción provincial su legitimación para interponer acciones colectivas es incontrovertible. El conflicto se suscita en jurisdicción federal, dado que la Suprema Corte de Justicia denegó la legitimación de los defensores del Pueblo provinciales para actuar en ese ámbito, situación que sumada a la ausencia por vacancia del defensor del Pueblo de la Nación desde el año 2009 coloca a los usuarios en una suerte de desprotección. En virtud de ello, esta Defensoría hizo una presentación ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos enten-

diendo que con la denegatoria de legitimación a los defensores provinciales y la ausencia de defensor del Pueblo de la Nación se estaría violando el derecho de acceso a la Justicia en los términos del artículo 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos (Cadh).

1.3.13 Empresa América Servicios

Se continuaron durante el año en análisis recibiendo pedidos de intervención por parte de ciudadanos que desean rescindir contrato de prestaciones médicas y servicios anexos con la empresa América Servicios y les resulta imposible proceder a la baja, salvo a través de intermediación de la Defensoría.

En esos casos se procedió a realizar notas de pedido de renuncia ante la empresa, obteniendo la aceptación de las mismas y el ajuste de las cuentas a cero.

1.3.14 Empresa de cosméticos

Se han recibido numerosos pedidos de intervención y gestión por parte de ciudadanos que manifestaron encontrarse recibiendo llamados telefónicos de estudios jurídicos o del área de cobranza de una empresa conocida de cosméticos, reclamándoles una supuesta deuda que desconocen. En algunos casos se trataba de personas que fueron revendedoras de la empresa y, al terminar la relación, abonaron el total del saldo pendiente. En otros, nunca tuvieron relación alguna con la firma.

Motivo por el cual desde la Defensoría, atento al derecho a la información que los asiste, se remitieron notas a la empresa a fin de que se informen detalladamente los montos reclamados y los

datos completos de la deuda que se les imputaba, para poder determinar la legitimidad de la misma. O, en su defecto cesaran, las intimaciones, corrigiéndose cualquier información crediticia en centros comerciales y/o veraz, además de otorgar el correspondiente libre deuda.

Como resultado de las gestiones realizadas se obtuvieron los libre deuda solicitados.

1.3.15 Financieras

Se han realizado gestiones ante una empresa financiera por reclamos de quienes recibían en su domicilio una tarjeta de crédito sin haberla solicitado y sin la posibilidad desde de obtener la baja. También por reclamos por supuestas deudas originadas en dicha tarjeta, aunque esta fuera dada de baja oportunamente con la cuenta al día.

De las gestiones efectuadas por esta Defensoría se obtuvo la baja requerida con informes adjuntos del Veraz, donde se visualiza que la firma no informa a los reclamantes los libre deuda correspondientes.

1.3.16 Empresa de servicios de televisión

Se han presentado numerosos casos en que los usuarios del servicio de una conocida empresa de televisión que han intentado requerir telefónicamente la baja del mismo no han obtenido respuesta favorable. Manifestaron que en tales oportunidades se les ofrecía continuar con el abono a cambio de una bonificación que representaba más del 50 por ciento del precio mensual. Tras lo cual no obtuvieron ni la baja ni la bonificación se vio reflejada en el costo del servicio.



En Santa Fe, Rosario, Rafaela, Reconquista y Venado Tuerto se realizaron observaciones en supermercados para constatar el cumplimiento del 0% del IVA a los productos de la canasta básica.

Como resultado de la intervención de esta Defensoría ante la empresa se obtuvo la baja de los servicios solicitada por los titulares y las cuentas regularizadas. La respuesta formal enviada por la firma dejaba constancia además de libre deuda.

1.3.17 Programa Precios Esenciales

Adpra lanzó una aplicación móvil para relevar el cumplimiento por parte de los supermercados adheridos al programa Precios Esenciales, por el cual las empresas aceptaron congelar el valor de 64 productos por seis meses.

El objetivo de la app fue que todas las personas pudieran contribuir desde su experiencia diaria de consumo con denuncias, sea por faltante de productos, mala señalización de las promociones, incumplimiento de los precios o por dificultad para acceder a los bienes en las góndolas.

1.3.18 Quita del IVA a productos básicos

La Defensoría del Pueblo realizó en la ciudad de Santa Fe, Rosario, Rafaela, Reconquista y Venado Tuerto una tarea de observación en distintos supermercados para constatar el cumplimiento del decreto por el cual se redujo la alícuota del IVA al cero por ciento para un listado de productos de la canasta alimentaria.

La observación tuvo en cuenta cuatro aspectos: la existencia de pro-

ductos en góndolas, la cantidad de marcas ofrecidas, los precios máximos y mínimos sin IVA y la existencia de información con respecto al precio anterior.

Del trabajo realizado se pudo constatar en general que los artículos se encontraban señalizados con carteles visibles, que indicaban que no estaban gravados con IVA. Solo en algunos pocos se apreció señalización genérica.

En cuanto a las marcas disponibles, la observación arrojó que en algunos productos había faltantes o las cantidades eran escasas, como en el caso del aceite mezcla por un litro. En tanto que la yerba de 1 kilo, pastas secas y arroz representaron los productos que mayor cantidad de marcas ofrecían.

En relación a los "precios máximos y mínimos de un mismo producto", aunque no de la misma marca, el relevamiento arrojó diferencias importantes, con variación de precios significativas en función de la calidad.

Con respecto a la indicación de los precios, se pudo observar que en los establecimientos a los cuales se concurrió no se encontraba consignado el precio anterior a la quita del IVA, impidiendo de esta forma a los clientes hacer la comparación y apreciar el impacto que genera la quita impositiva.

1.3.19 Nuevo Banco de Santa Fe: programas de descuentos en comercios y supermercados de toda la provincia.

El defensor del Pueblo sugirió al Nuevo Banco de Santa Fe que analice impulsar o profundizar los programas vigentes de descuentos en comercios y supermercados de localidades de toda la provincia para los clientes de la entidad, teniendo en consideración el fuerte impacto que tiene en la sociedad la suba de precios en los productos de primera necesidad.

La recomendación se dirigió al Nuevo Banco de Santa Fe dado que este concentra a la totalidad del sector activo y pasivo de nuestra provincia, y observando las medidas adoptadas por entidades semejantes, como el Banco Nación o el Banco Provincia de Buenos Aires, no obviando ni ignorando los programas vigentes.

1.3.20 Cyber Monday

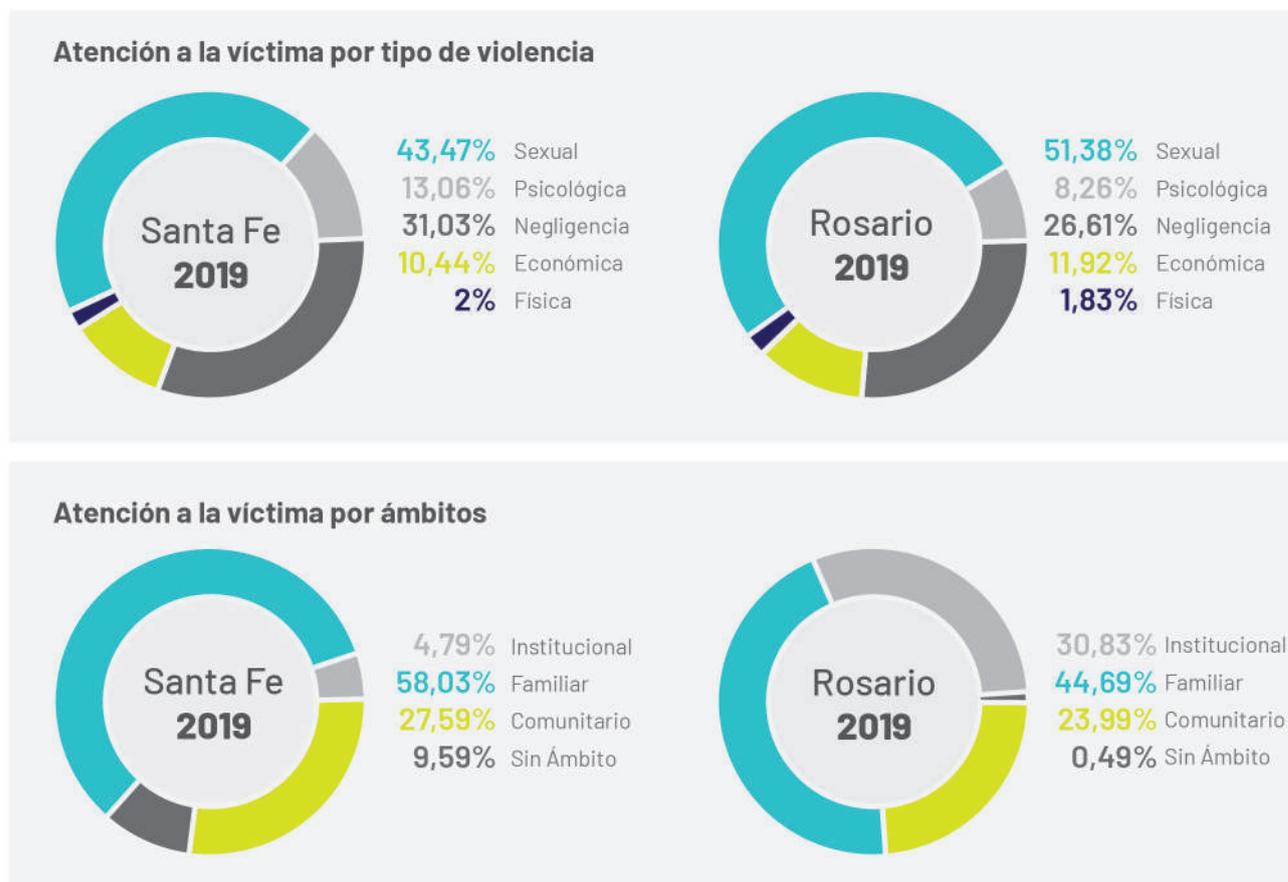
Durante 2019 tuvo lugar una nueva edición del Cyber Monday, organizado desde hace ocho años por la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (Cace) con el objetivo de ofrecer la posibilidad de comprar vía online con rebajas y financiamiento en cuotas.

Si bien en un contexto de caída de consumo, las promociones y descuentos pueden ser una forma de reactivar las compras, desde la Defensoría del Pueblo se reiteró una serie de recomendaciones y pautas a tener en cuenta a la hora de realizar las transacciones, con el objetivo de que los consumidores no vean vulnerados sus derechos y puedan realizar comprar de manera segura.

Asimismo, se recordó la importancia de que los usuarios y consumidores realicen un consumo responsable en estas jornadas en las que existe una inusitada cantidad de publicidades e incitación a la compra. Para lo cual se deben tomar el tiempo necesario para reflexionar acerca de los servicios y productos ofertados, las condiciones de la venta y las obligaciones asumidas como consecuencia de la transacción comercial.



1.4 Atención a la víctima



Durante el año 2019, en el Centro de Asistencia a la Víctima se atendieron 1.985 situaciones nuevas a través del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. De las mismas, 1.213 corresponden a Rosario y 722 a Santa Fe. Este número no se relaciona con el total de los casos atendidos, sino con las situaciones nuevas del año 2019.

El Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del del Delito interviene interdisciplinaria e integralmente con características diferentes según el caso

que se aborda, que se relacionan con las personas que se presentan, su subjetividad, los recursos externos, las situaciones familiares, los contextos sociales, los procesos de intervención, las derivaciones, los organismos que intervienen, entre otros. Por ello muchas personas (algunas de ellas víctimas) continúan siendo atendidas interdisciplinariamente desde años anteriores, por lo que para determinar el universo total de casos atendidos, habría que contabilizar también numerosas situaciones complejas iniciadas en años anteriores.

La recuperación y reparación de las víctimas son procesos a largo plazo que requieren una multiplicidad de acciones e intervenciones interdisciplinarias e intersectoriales, las cuales se extienden en el tiempo de acuerdo a los requerimientos de cada caso.

En los casos que se clasifican como situaciones de violencia, predominan aquellos en que la violencia que se evidencia es la psicológica y la física, en ese orden. La violencia económica se presenta en la mayoría de los casos que se atienden relacionados con la cuota alimentaria.

Cabe destacar que el sistema informático del cual se obtienen los datos referenciados anteriormente, diseñado para el CAV desde hace algunos años (Burgos¹), plantea tres ámbitos (familiar, institucional y comunitario) del cual se desprenden temas vinculados a violencias y delitos.

De las 772 nuevas situaciones trabajadas en la zona norte, 251 están nombradas como violencia contra las mujeres. De ese número el 93 por ciento de los casos se dio en el ámbito familiar, el 5 por ciento en el comunitario y el 2 por ciento en el ámbito institucional.

En la zona sur de los 1.213 casos,

¹ El sistema informático Burgos posibilita el registro y almacenamiento de datos de las situaciones atendidas, relevando procedencia o derivación, indicadores (como edad, sexo, estado civil, ocupación, vínculos, escolaridad, localización, entre otros) composición del grupo familiar conviviente y no conviviente, tipos de problemáticas, tipos de intervenciones, aspectos de la denuncia, redes sociales e instituciones de referencia y evaluación del proceso. No obstante, hay numerosos aspectos referidos a los modos de abordaje (como atención interdisciplinaria, evaluación de los procesos e intervenciones realizadas en el CAV) que exceden a dicho registro. Motivo por el cual a partir del año 2019 se comenzó un trabajo de revisión y análisis de dicho sistema y de las prácticas profesionales cotidianas.

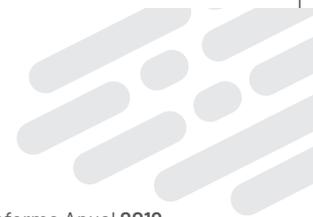
el 45 por ciento corresponde al ámbito familiar que se instala una vez más como el principal escenario de las violencias denunciadas. El 31 por ciento, en tanto, al ámbito institucional y el 24 por ciento al comunitario.

La mayoría se vincula con situaciones de violencia contra la mujer (25 por ciento), problemas con instituciones de asistencia, personas con padecimiento de salud mental, problemas habitacionales y situación de calle, abusos sexuales y violencia contra adultos 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 el adulto, generando en algunos casos presentaciones judiciales por violencia familiar, de género o institucional, con acompañamiento permanente a las víctimas.

Además, se realizaron reuniones con la Dirección Provincial de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social y Auditoría Médica dependiente del Ministerio de Salud, quienes fueron destinatarios de oficios con pedidos de informes.

En el ámbito comunitario e institucional la problemática habitacional continúa siendo analizada con preocupación, aumentando durante 2019 los casos en los que las personas se encuentran en situación de calle, reforzando los enlaces con las áreas de promoción social en las diferentes zonas de la provincia.

Se advierte un aumento considerable de casos vinculados con problemá-



ticas de salud mental en especial padecimientos mentales.

En el ámbito institucional es de destacar el incremento en las atenciones y recepciones de denuncias por violencia laboral en el ámbito público. En el ámbito privado se continúa articulando con el área trabajo decente de la Secretaría de Trabajo de la provincia de Santa Fe. Además, se ha participado de encuentros de la Red Sindical. Cabe destacar que desde el Centro de Asistencia a la Víctima se aborda el caso interdisciplinariamente, brindándole la atención y asesoramiento integral.

Es importante resaltar este modo de atención ya que las personas, algunas de las cuales son víctimas de violencia laboral, se presentan en el CAV buscando ser atendidos por un profesional del derecho, contando este equipo con herramientas para introducir la interdisciplina en el modo de abordaje. Cuando se habla de violencias se hace referencia a temas muy complejos atravesados por mandatos estrictos y estereotipados que se sostienen en el tiempo, por eso el CAV considera que estos temas deben ser tomados con la concurrencia de disciplinas en pos de una mirada integral.

Es de considerar el trabajo realizado desde el CAV en difusión, generación de redes y atención que han permitido que la población se referencie frente a la violencia laboral en esta institución.

1.4.1 Gestiones realizadas

- Asistencia integral interdisciplinaria a todas las personas que se presentan en las oficinas.

- Asesoramiento y articulación en la gestión de trámites sobre políticas asistenciales en vigencia.

- Acompañamiento institucional, información sobre programas sociales, asistencia para gestionar recursos, información sobre derechos y procedimientos para exigir su cumplimiento.

- Elaboración de informes socioambientales, a los fines de dar cuenta de las situaciones socioeconómicas, cuando algún caso lo amerita. En la compleja conflictividad social con la que se trabaja no solo hay que tener en cuenta las particularidades de cada situación, sino que se deben referenciar siempre con el contexto social, político, económico y cultural en el que se originan. Las visitas domiciliarias, las entrevistas en el ámbito familiar, las reuniones con profesionales de otras instituciones y el acompañamiento a las personas que se atienden se constituyen en estrategias de intervención ineludibles a la hora de responder a las demandas particulares.

- Gestión de documentación, articulando con los diferentes Registros Civiles de las provincias.

- Evacuación de consultas por la página de la Defensoría.

- Articulación con las áreas de Discapacidad, Salud y Educación de Atención a la Ciudadanía de la Defensoría, articulación con la delegación en Rosario de la Defensoría del Pueblo de la Nación para casos re-

lacionados a organismos nacionales e internacionales y con la oficina del Inadi en Rosario. Cabe destacar que los funcionarios de esa dependencia atienden en el espacio del CAV dos veces por semana.

Durante el año que implica este informe se continuó trabajando intensamente a los fines de perfeccionar las evaluaciones de riesgo en cada caso de violencia contra las mujeres que se atiende desde el CAV.

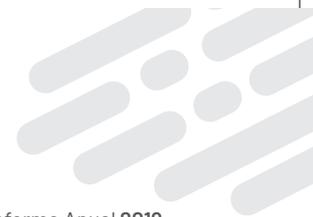
Se realizaron también articulaciones con la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Dirección de Migraciones, a los fines de la elaboración de informes socioambientales para la eximición del pago de la tasa de radicación en los casos de extrema vulnerabilidad.

Se han efectuado reiteradas reuniones interinstitucionales con el Área de Atención Integral de la Municipalidad de Rosario (teléfono verde), Subsecretaría de Desarrollo Social, Área Mujer y Diversidad Sexual y el Equipo Local de Niñez, Subsecretaría de Políticas de Género, Dirección Provincial del Adulto Mayor, Dirección de Acción Social, Dirección Provincial de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Defensoría de Cámara de los Tribunales Provinciales de Rosario, Fiscal Regional del Ministerio Público Fiscal, Oficina de Violencia de Género del MPA, oficina de violencia de género y familiar del Ministerio Público Fiscal, CAJ, Plan Abre, Centros de Salud, Unidad de Protección al Testigo del MPA, Policía Comunitaria del Ministerio de Seguridad para establecer acuerdos y criterios de trabajo.

Sobre mediados del año 2019, a instancias de la Procuración General de la Corte, se realizaron reuniones en miras a elaborar un proyecto único para la actuación en casos de violencia de género en base a la sistematización de un acuerdo entre organismos oficiales, profesionales y expertos permitiendo establecer pautas comunes para el abordaje integral de la problemática, en un trabajo coordinado y funcional de los distintos actores intervinientes. Se trabajó y se continúa trabajando sobre un proyecto de la Dirección del Área de Género de la Municipalidad de Rosario, manifestando el CAV, como otras instituciones que participan, su opinión acerca del mismo. Esta fue tomada en cuenta en la reunión que se realizó a fines del mes de noviembre con el objeto de re trabajar la propuesta con las nuevas autoridades que asumieron el 10 de diciembre.

El CAV continúa teniendo representantes como consejeros de Rosario y Santa Fe con voz y voto en el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito. El mismo está conformado por 18 provincias sumando entre estas 25 oficinas. En 2019 se realizaron dos reuniones, una en Catamarca y otra en Córdoba, donde se debatieron temas de interés sobre las víctimas de la Argentina.

El CAV estuvo nuevamente en el año 2019 a disposición del defensor del Pueblo para acompañar la política adoptada de descentralizar la atención y, de esta manera, asistir a los ciudadanos que viven alejados de las grandes ciudades, a través de la Oficina Móvil. Se adaptó el proyecto de Relevamiento Institucional para cada una de las localidades que



existan delegaciones de la Defensoría del Pueblo y para aquellas poblaciones que se programen visitar en el plan de la Defensoría Móvil.

El CAV de Rosario comenzó durante 2019 a participar activamente con la presencia de un profesional en cada salida de la Oficina Móvil, dos veces por semana. A partir de comienzos de 2019, se estableció una agenda de charlas/talleres en las localidades y comunas del sur de la provincia de Santa Fe sobre diversas problemáticas que atraviesan la labor cotidiana de CAV, con la participación, según cada uno de los lugares a los que se concurrió, de profesionales y agentes de salud (Samco o centros de salud), de los ejecutivos, del Poder Judicial, Policía y escuelas, entre otros, de manera de intercambiar experiencias en algunos casos y/o capacitar y sensibilizar con perspectiva de género y derechos, en otros. Se trabajó la Ley Micaela, específicamente en Alvear y Pueblo Esther.

Las delegaciones de la Defensoría participaron con sus profesionales en salidas con el dispositivo de la oficina móvil.

1.4.2 Actividades desarrolladas en el CAV zona norte

Sistematización de datos referidos a situaciones de violencias contra las mujeres atendidas en el CAV durante el año 2018 y primer semestre de 2019

El desarrollo del proyecto (en ejecución) permitirá visibilizar la tarea desarrollada, revisar dificultades en el registro y en las intervenciones y realizar los ajustes necesarios para enriquecer la propuesta institucional vigente.

Pensar los datos estadísticos en correlación con la violencia de género nutre de contenido a la información meramente numérica y permite corregir supuestos, ampliar miradas, así como visibilizar la magnitud o dimensión de las intervenciones.

Se comenzaron a sistematizar las situaciones atendidas por el equipo interdisciplinario del CAV durante el transcurso de 2018 y primer semestre de 2019, integrando datos cualitativos y cuantitativos, poniendo especial énfasis en aquellos casos referidos a violencia contra las mujeres, tomando como fuentes en la recopilación de información los datos obtenidos en el sistema Burgos y en los expedientes en soporte papel.

Volver sobre las propias prácticas permite reescribir significados, aconteceres, interpelar lo instituido para integrar aspectos del trabajo diario al movimiento y exigencias que la complejidad de esta problemática plantea.

1.4.2.1 Ruvim

El Registro único de Violencia contra la Mujer (Ruvim), centralizado por el IPEC, tiene como objetivos relevar, organizar y sistematizar la información disponible con el fin de diseñar indicadores. Dichos datos servirían de base para implementar políticas públicas orientadas a modificar el escenario de la violencia de género en el marco de la ley na

Durante todo el año 2019 se continuó aportando datos de situaciones de violencia contra las mujeres atendidas en este CAV.

1.4.2.2 Supervisión externa

En el período de mayo a diciembre se desarrolló el proceso de supervisión, propuesta coordinada por dos profesionales de trabajo social: Susana Cazzaniga y Laura Salazar, con el objetivo de facilitar el análisis, problematización y revisión de la intervención profesional y elaboración de estrategias trabajando en dos dimensiones, una teórico metodológica y otra subjetiva.

Es de destacar el lugar que desde la Defensoría del Pueblo se le ha dado a estos espacios de reflexión, de cuidado personal y profesional, de prevención de estrés laboral, los que a su vez impactan en la calidad de las prácticas y de la vida institucional en su conjunto.

Trabajar diariamente con problemáticas altamente sensibles e intensas, como es la violencia, requiere contar con espacios de cuidado, revisión, contención y orientación externa que permitan expresar las vivencias como profesionales, así como escuchar y elaborar aportes teóricos y prácticos ofrecidos más objetivamente desde afuera. Todo ello redundó en beneficios no solo en la atención a las personas que consultan sino que busca optimizar el tipo de trabajo realizado y el clima laboral e institucional.

1.4.2.3 Acciones interinstitucionales e intersectoriales

La complejidad de las problemáticas y demandas requiere una permanente comunicación, coordinación y articulación con organismos provinciales (Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de políticas de género, Ipec, Dirección de Salud Mental y MPA, entre otros) y con equipos territoriales (equi-

pos de niñez y áreas de la mujer mujer de comunas y municipios) involucrados en las situaciones de violencias, planteando un trabajo conjunto y cooperativo para la resolución de las mismas.

El 14 de abril se realizó una reunión con el equipo del Área Mujer de la comuna de Sauce Viejo, donde se socializaron modos de abordajes de ambos equipos. También se entregaron ejemplares de la publicación *Abriendo sentidos. Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres*.

Entre mayo y junio, en la localidad de Monte Vera, se mantuvieron encuentros con los equipos locales a los fines de intercambiar y transmitir las modalidades de abordaje del CAV para que puedan construir sus propias estrategias acordes a las características del territorio en que actúan. Intercambio que favoreció el fortalecimiento de actores y redes locales existentes.

El 7 de mayo se realizó un encuentro en Alto Verde con integrantes de la Asociación civil Arroyito Seco para intercambiar y articular acciones. Se socializó la publicación *Abriendo sentidos. Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres*.

El 16 de mayo se realizó una jornada de intercambio con profesionales del programa de igualdad de oportunidades del Ministerio de Trabajo de la Nación, con el objetivo de conocer el alcance del programa y evaluar acciones conjuntas en el corto plazo para la remoción de barreras que el mismo Estado genera y así lograr la equidad entre varones y mujeres.



La delegación Reconquista de la Defensoría del Pueblo realizó un encuentro de fin de año con el grupo de mujeres con el cual se encuentran trabajando.

El 6 de agosto se llevó a cabo una reunión con referentes del Instituto Nacional de las Mujeres a cargo de esta región. Plantearon dos líneas de acción que ejecuta el INM: las Escuelas Populares de Género y fortalecimiento institucional.

1.4.2.4 Acompañamiento a los equipos del CAV de las delegaciones

Los directores del CAV visitaron durante el año 2019 las delegaciones al menos una vez por mes a efectos de acompañar y colaborar en la atención y resolución de los casos planteados allí. Las delegaciones trabajan frente a algunas diversidades como son la distancia de los centros de dirección de la provincia y con las lógicas vicisitudes de cada lugar.

1.4.2.5 Violencia de género digital

El uso de las distintas redes sociales y la evolución de la tecnología ha generado un impacto y modificación en los distintos tipos de violencias que se presentan y las maneras en que se van manifestando.

Son numerosas las situaciones que relatan las víctimas, en las cuales la violencia sexual, psicológica, simbólica, entre otras, se dan en el ámbito virtual, lo cual es muchas veces difícil de dete-

ner. También es complejo individualizar a los agresores o generar elementos probatorios.

En este sentido, ha sido necesario llevar adelante capacitaciones específicas que permitan generar competencias profesionales especializadas para brindar un adecuado y efectivo abordaje de estas situaciones.

A partir de ello, se han arbitrado canales legales de denuncia, construyendo con la víctima el relato del hecho delictivo y aportando la indicación de los elementos probatorios del mismo.

A su vez, se ha trabajado con las víctimas en la detección de las conductas que configuran este medio para ejercer violencia y que muchas veces son naturalizadas, tales como excesivo control y seguimiento de localizaciones, entre otros. Ello permitió generar herramientas a nivel individual, familiar y comunitario para afrontar las diversas situaciones de este cariz que afectan a las víctimas.

En relación a las medidas autosatisfactorias, se ha avanzado en que este medio de perpetrar la violencia sea considerado como una conducta violatoria

de las medidas judiciales dispuestas, lo cual implicó un paso adelante en la protección efectiva a víctimas.

1.4.2.6 Instituto de los Derechos de la Mujer del Colegio de Abogados de Santa Fe

En el año 2019 se conformó dentro del Colegio de Abogados de la Primera Circunscripción, una comisión específica para abordar las cuestiones relacionadas con los derechos de las mujeres.

El Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito interviene interdisciplinaria e integralmente teniendo en cuenta las características de cada caso que se aborda. La recuperación y reparación de víctima son procesos a largo plazo que requieren una multiplicidad de acciones e intervenciones que por lo general se extienden en el tiempo.

Desde el comienzo, las profesionales del derecho del CAV participaron de este espacio, que luego se constituyó como instituto y que ha desplegado su actividad específica en cuanto a capacitaciones, recomendaciones a los poderes Ejecutivo y Legislativo sobre reglamentaciones de normativas y proyectos de leyes en los cuales se brindó opinión consultiva, entre otros.

La participación en el Instituto ha generado un fortalecimiento del trabajo con otros organismos de la sociedad ci-

vil, lo que ha permitido la participación en la construcción de un espacio plural que tenga en miras afrontar, desde el ámbito del derecho, el desafío colectivo de la defensa de los derechos de las mujeres.

Han sido numerosas las acciones que se han generado desde este espacio, que enriquecen la mirada de los profesionales del derecho y que implican un avance inequívoco en la construcción de una sociedad más igualitaria.

1.4.2.7 XVII Ciclo de Cine Debate: Identidades, cuerpos y territorios

Por décimo séptimo año consecutivo años consecutivos se realizó el Ciclo de Cine Debate, organizado conjuntamente con Cine Club Santa Fe y ATE Santa Fe, con entrada libre y gratuita. La temática propuesta estuvo ligada a las formas de entender, vivir y habitar el cuerpo como espacio de identidad y territorio, programación que se compuso por un documental y tres largometrajes.

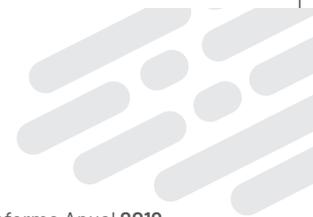
Martes 8 de octubre: Mocha (director: Francisco Quiñones Cuartas y Rayan Hindi. Documental de 61 minutos. Argentina, 2017).

Martes 15 de octubre: Tomboy (directora: Céline Sciamma. 81 minutos. Francia, 2011).

Martes 22 de octubre: El niño pez (directora: Lucía Puenzo. 96 minutos. Argentina, 2009).

Martes 28 de octubre Hoy partido a las tres (directora: Clarisa Navas, 96 minutos. Argentina, 2017).

Posteriormente a cada proyección, se convocaron invitadas/os relacio-



nados con la temática para moderar el debate.

1.4.2.8 Grupo de Mujeres

De mayo a noviembre continuó el Grupo de Mujeres, modo de abordaje grupal para la resolución de las violencias de género, espacio de reflexión, donde se procura rescatar y compartir experiencias, visibilizar acciones, pensamientos y emociones que pueden perpetuar estereotipos de género y de desigualdad.

Los talleres se realizaron quincenalmente con el objetivo de identificar tipos y modalidades de la violencia de género, contribuir al intercambio y construcción de redes reparadoras, compartir estrategias de afrontamiento ante diferentes situaciones de riesgo y favorecer a la reelaboración de una nueva imagen de sí mismas.

1.4.2.9 Jornadas sobre violencias en el ámbito laboral

Las jornadas, que se realizaron en la Casa del Foro de Santa Fe el 15 y 24 de octubre, fueron organizadas por el Centro de Asistencia a la Víctima de la zona norte, contaron con el apoyo de la Asociación del Personal Legislativo (Apel) y estuvieron dirigidas a todo el personal de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Surgieron a partir de un trabajo previo realizado por profesionales del CAV en el marco del 8 de marzo, de cuyo análisis surgió la necesidad de los/as trabajadores/as de la Defensoría del Pueblo de contar con un espacio donde se aborden las violencias en todos sus ámbitos, teniendo en cuenta el rol que el organismo tiene en la aplicación de la ley

provincial 12.434 sobre violencia laboral y el convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo.

Fueron convocados profesionales de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral de la Secretaría de Trabajo de la Nación, quienes coordinaron dichas jornadas, en consonancia con el ideario que se postula a través del trabajo decente que procura la divulgación y concientización acerca de un fenómeno que ha sido reconocido por la OIT y la OMS como uno de los factores que atentan no solo contra los derechos de las personas que trabajan, sino también como una amenaza al desarrollo de las naciones.

Es importante que los organismos de gobierno realicen acciones preventivas de la violencia laboral que, como en este caso, promuevan la información y la formación, a fin de reconocer este tipo de situaciones, tanto en conductas individuales como grupales, y contribuir a la salud y ejercicio efectivo de los derechos de las/os trabajadoras/es.

1.4.2.10 Jornadas de prevención de las violencias y sensibilización

El 22 de marzo se realizó una jornada con la Federación de Mutuales de Santa Fe Brigadier López, en el marco de la presentación de la publicación *Abriendo sentidos. Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres. Se analizó en pequeños grupos de trabajo, los roles y estereotipos asignados culturalmente a varones y mujeres*, reforzados por los medios de comunicación, y la importancia de deconstruirlos para avanzar hacia una sociedad más igualitaria. Participaron integrantes de mutuales del centro-norte de la provincia.



La publicación "Abriendo Sentidos - Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres" se presentó en diferentes instituciones en toda la provincia.

El 3 de abril se realizó una jornada en el Sindicato de Luz y Fuerza, convocada por la Secretaría de la Mujer de ese gremio. Se trabajó con disparadores audiovisuales y un buzón de preconcepciones sobre la violencia de género, analizando las relaciones de poder, de asimetría y desigualdad en el ámbito laboral y social. Hubo una activa participación de los varones y mujeres convocados/as.

Durante el mes de mayo, la publicación *Abriendo Sentidos. Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres* se presentó en instituciones, organizaciones civiles, ámbitos académicos y distintas localidades de la provincia: Asociación Civil Arroyito Seco, Escuela Santa Rita, Sindicato de Luz y Fuerza, Universidad Católica de Santa Fe y localidades de Sauce Viejo, Rincón, Rafaela, Florencia, Las Toscas y Villa Ocampo.

Con tal recorrido se intentó responder a los pedidos del material con la propuesta de invitar al intercambio dinámico en cada uno de los territorios y con sus diferentes destinatarios, acompa-

ñando al cuestionamiento y desarrollo de miradas críticas para prevenir la violencia contra la mujer.

El 14 de mayo se participó en las jornadas organizada por el Colegio Profesional de Asistentes Sociales de la Primera Circunscripción en la sede de Festram, abordando La perspectiva de género en las prácticas profesionales. En este contexto, se acordaron previamente contenidos con el equipo de la Subsecretaría de Políticas de Género, que también fue convocado a participar. Y se presentó la publicación *Ruta crítica: Trayectorias que siguen las mujeres en situación de violencia*.

El 28 de mayo se realizó un taller en la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Santa Fe, con estudiantes de los últimos años de la carrera, ocasión en que se presentó la publicación *Abriendo sentidos. Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres*, analizando la violencia de género desde los ejes comunicación y vínculos.



El 30 y 31 de mayo se el CAV tuvo participación en la Feria del Libro de Villa Ocampo. Se presentó la publicación *Abriendo sentidos. Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres*. Y se realizaron reuniones de articulación con los equipos locales de género y niñez.

El 9 de octubre se llevó a cabo una jornada sobre violencia contra la mujer y diversidad sexual en la Escuela Secundaria N° 587 "Bernardino Rivadavia" de la localidad de Candiotti, con la modalidad de taller. Participaron alrededor de 300 alumnos/as de primero a quinto año del establecimiento. Fue coordinada por un equipo interdisciplinario del CAV y acompañada por docentes y directivos de la institución. Con distintos disparadores lúdicos y audiovisuales se trabajaron los tipos de violencia contra las mujeres, los ámbitos en que esta se presenta, mitos y estereotipos que socialmente la sostienen, estrategias para prevenirla, entre otras cuestiones. Abordar esta temática permitió a los estudiantes identificar comportamientos violentos y repensar la construcción de vínculos y relaciones saludables.

1.4.2.11 Mujeres sordas y violencias: repensando prácticas en la comunidad

A partir del trabajo que se inició a comienzos del año 2018 con la conformación de una Mesa de Trabajo Intersectorial, que tuvo como objetivo la prevención y promoción de derechos en la población sorda, durante 2019 se renovó el compromiso para su asistencia y acompañamiento, asumiendo el desafío de continuar trabajando en forma conjunta.

Con el objetivo inicial de acortar

brechas comunicacionales en torno a diferentes miradas, percepciones y en relación a mitos y preconceptos que rodean y circunscriben a las personas sordas, se dio inicio a los talleres mensuales de formación con perspectiva de género. Participaron mujeres de la población sorda, integrantes de la Unidad de Atención para Personas Sordas (Uaps) del Hospital Iturraspe, Asorsafe (Asociación Sordos de Santa Fe), integrantes del Semillero de Intérpretes y estudiantes de la carrera de intérpretes de la Facultad de Paraná, Entre Ríos.

En el entendimiento de que las mujeres sordas son sujetos que sufren una doble vulneración de derechos, al ser víctimas de múltiples violencias y de la escasez de herramientas con que cuenta el Estado para su atención y asesoramiento, resulta fundamental que una institución de derechos humanos como la Defensoría del Pueblo pueda garantizar el acceso y ejercicio de derechos fundamentales, así como instalar en la agenda pública la importancia de que estas realidades se visibilicen.

Luego de transitar los primeros meses por los espacios de formación, parte de las integrantes de Asorsafe y de Uaps. junto con intérpretes del Semillero, comenzaron el proceso de conformación de la Subcomisión de Género dentro de la asociación. Desde el CAV se acompañó ese proceso como referentes institucionales para las intervenciones, y también como referentes para su gestación en cuanto a objeto, visión y misión del grupo, características, roles y funciones de sus integrantes y posibles articulaciones en redes con otros efectores del Estado.

A partir de las trayectorias consolidadas en aprendizajes y el florecimiento de nuevos objetivos se planteó para el próximo ciclo el fortalecimiento de esta Subcomisión, su puesta en marcha y el desarrollo de tareas, además de la organización del Encuentro Nacional de Mujeres Sordas sin Violencia, del cual las integrantes de este CAV formarán parte.

1.4.2.12 Campaña Animate

La Campaña contiene dos ejes. Por un lado, la promoción de hábitos saludables, que tienden a la construcción de comunidades sólidas en sus vínculos con actitudes empáticas y solidarias. Por el otro, la prevención y el abordaje del abuso sexual infantil, dando la oportunidad a niños y niñas de encontrar un espacio adecuado para el aprendizaje y para animarse a expresar aquello que preocupa, duele o molesta, así como adquirir habilidades para detectar situaciones de riesgo y actuar ante ellas.

La misma se realizó en distintas instituciones escolares de la ciudad de Santa Fe y alrededores: Escuela Domingo Guzmán Silva N° 30 de Arroyo Leyes, Escuela Moreno de Santa Fe, Escuela Beleno de Santa Fe, Escuela N° 42 Las Heras y Escuela N° 39 de Colastiné.

En conjunto con la Oficina Móvil se trasladó la campaña a otras localidades: Escuela Patricias Argentinas de la localidad de Pilar, escuelas primarias de San Martín del Norte, La Brava y La Criolla, Escuela Sarmiento N° 32 de Arroyo Aguiar, Escuela N° 438 de Alejandra, Escuela N° 436 de San Javier.

Objetivos generales:

- Brindar un espacio de diálogo y de

reflexión para promover hábitos saludables.

- Prevenir y abordar la problemática del abuso sexual infantil.

Objetivos específicos:

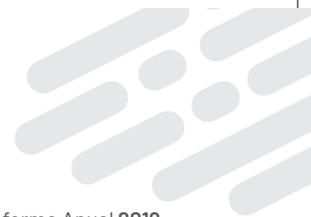
- Construir con los niños y niñas un concepto de salud integral.
- Aproximar a los niños al conocimiento de sus derechos.
- Enseñar habilidades asertivas para resolver problemas.
- Promover la participación de la comunidad en la prevención del abuso sexual infantil.
- Articular como facilitador en las tareas abocadas a la prevención y abordaje del abuso sexual.
- Generar un espacio donde el niño se sienta partícipe y actor principal de esta Campaña

Recursos didácticos: buzón, cuento ilustrado audiovisual titulado La mochila de *Iripina*, caja móvil con imágenes y pines.

1.4.2.13 Card: *Pilares para una crianza saludable y prevención de violencias* (C de comunicación, A de afecto, R de responsabilidad y D de derechos)

Pilares para una crianza saludable y prevención de violencias es un dispositivo que intenta compartir y construir grupalmente las bases necesarias para una crianza saludable y amorosa. Con un enfoque promocional, preventivo y de derechos.

El cuidado de la familia y la crianza puede entenderse como una responsabilidad social compartida con la familia, el Estado y la comunidad. Por eso, es necesario desarrollar acciones y programas



destinados a apoyar los recursos parentales y a disminuir el impacto de los contextos sociales productores de estrés y violencia.

La parentalidad social corresponde a la capacidad práctica que posee un adulto, ya sea una madre o un padre, acogedores, adoptivos o adulto responsable, para entender las necesidades de los niños, niñas y adolescentes a su cuidado. Se trata no solo de nutrirlos o cuidarlos, sino además de brindarles la protección, la educación y la socialización necesaria para que se desarrollen saludablemente.

En este contexto se desarrolla Card. Los pilares se refieren a la promoción de una comunicación clara, respetuosa y continua (verbal y no verbal), el diálogo, la información, la afectividad y los vínculos de apego. La presencia y permanencia de una responsabilidad social y del Estado y, por último, la promoción y visibilización de los derechos de niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos.

El 12 de noviembre se desarrolló en Alto Verde un taller organizado conjuntamente entre alumnas de práctica de trabajo social e integrantes del Movimiento Los Sin Techo del Área Salas de Cuidado Infantil de Alto Verde. Se trabajaron contenidos de Card, para lo cual fueron convocadas mujeres, madres de los/as niños/as que concurren a las tres salas de cuidado infantil existentes en Alto Verde.

1.4.2.14 - 25 de noviembre: Día de la No violencia contra las Mujeres y Disidencias

En el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y Disidencias, en que se recuerdan las luchas ocurridas, se organizó una acti-

vidad callejera para informar y visibilizar las violencias contra las mujeres y las disidencias, entendiéndola como una problemática social, trascendiendo la propia experiencia.

Junto a la Oficina Móvil se distribuyeron folletos informativos en puntos neurálgicos de la ciudad de Santa Fe como modo de sensibilizar a la ciudadanía, llamar la atención sobre la desigualdad, la discriminación y las distintas formas de violencia machista y reclamar la implementación de políticas públicas para prevenir y erradicar esta problemática.

Cabe destacar que fueron las integrantes del Grupo de Mujeres del Centro de Asistencia a la Víctima quienes propusieron los contenidos, que dieron origen al mencionado folleto de conmemoración del 25 de noviembre.

Durante esa jornada, además se participó de la marcha que se realiza cada año y que es una manera de acompañar esta lucha, formando parte de este entretejido social.

1.4.2.15 El CAV como centro de prácticas

Alumnos/as de los diferentes cursos de la carrera de trabajo social, dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNL y de la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Santa Fe, fueron recibidos en el CAV para realizar sus prácticas preprofesionales y trabajo de campo. La implementación de este proyecto permite articular el ejercicio profesional con la formación académica en las problemáticas que aborda el CAV, posibilitando la retroalimentación teórico - práctica de las disciplinas.

Respecto de trabajo social, los/as estudiantes asistieron en el período mayo-diciembre de 2019, involucrándose en diferentes proyectos institucionales y comunitarios, teniendo en cuenta el encuadre y objetivos académicos de cada año, los cuales están plasmados en un convenio de cooperación entre ambos organismos.

1.4.2.16 Violencia laboral

La violencia laboral es un tema de preocupación en el CAV, puesto que las consultas y presentaciones vinculadas a esta temática se han incrementado. Durante 2019 se iniciaron 80 expedientes, de los cuales el 72,5 por ciento (58) tuvo como víctimas a las mujeres. Los mismos se trabajan en forma interdisciplinaria, con la tramitación de los expedientes ya sea en oficios, reiteración de los mismos, reuniones, gestiones oficiosas, derivación a la Dirección de Mediación para un proceso de facilitación y el asesoramiento de situaciones del ámbito laboral privado con su posterior derivación a la Oficina de Trabajo Decente del Ministerio de Trabajo de la provincia de Santa Fe.

En este sentido, podemos mencionar el desarrollo de las siguientes actividades vinculadas con esta problemática:

- Presentación de proyecto para una nueva ley de violencia laboral (ámbito privado y público) para la provincia de Santa Fe.
- Participación en la Comisión de Trabajo Decente del Consejo Económico Social de la provincia de Santa Fe.

- En el mes de noviembre se dio el compromiso para ratificar el convenio 190 de OIT sobre violencia y acoso laboral, se participó en el Precongreso de Violencia Laboral y del IV Congreso Sindical Internacional de Violencia Laboral.

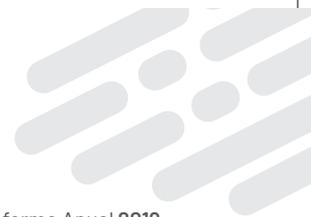
1.4.3 Actividades y casos de relevancia del Centro de Asistencia a la Víctima zona sur

1.4.3.1 Adopción post mortem monoparental

El Centro de Asistencia a la Víctima fue convocado a intervenir en la situación de dos hermanas de 16 y 10 años de edad, cuya madre adoptiva falleció antes de que se culminara con el trámite de adopción de la menor de las niñas, siendo además el único vínculo afectivo y de cuidado con el que contaban ambas. Se participó de diversas instancias judiciales, inclusive de la audiencia de escucha de las niñas, y se definieron estrategias de abordaje conforme a sus necesidades e intereses. Se interactuó con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (DNNA), articulando con las escuelas a las que concurren ambas hermanas, se entrevistó a sus vecinos, se mantuvieron reuniones con la Dirección Provincial de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y con el Hospital de Niños Zona Norte.

El acceso a la Justicia, el derecho a la identidad y el acompañamiento interdisciplinario, basados en el interés superior de las niñas, fueron ejes prioritarios en la tarea definida, teniendo en cuenta la situación de extrema vulnerabilidad por la que atravesaban ambas.

1.4.3.2 Denuncia de abuso sexual Infantil.



Víctima residente en el extranjero y hecho cometido en Rosario

Dada la complejidad del caso, ya que la víctima reside fuera del país y su madre manifestó la imposibilidad económica de viajar a Rosario, se evaluó el tipo de intervención a realizar, sobre todo advirtiendo que exponer a la niña a sucesivas declaraciones y trámites consulares resultaba revictimizante para ella.

Se analizó la normativa local e internacional aplicable y se evaluó la pertinencia de realizar una presentación por parte de este Centro de Asistencia a la Víctima ante el Ministerio Público de la Acusación. Ello, entendiendo que se había producido el develamiento del hecho y que todo agente público tiene la obligación de comunicar a la autoridad judicial todo hecho que implique vulneración de derechos de niñas, niños o adolescentes del cual tome conocimiento (ley nacional 26.061 y provincial 12.697).

También que, a partir del año 2018 se modificó el Código Penal en su artículo 72 disponiendo la persecución de oficio de los delitos contra la integridad sexual cuando la víctima fuere menor de 18 años de edad o haya sido declarada incapaz. Y, por último, teniendo en cuenta el Protocolo de Atención Interinstitucional para el Acceso a la Justicia de Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas o Testigos de Violencia, Abuso Sexual y otros Delitos establecido por el secreto provincial 2288/16, que delinea principios generales como el de "asegurar la eficiencia del proceso" procurando la "gestión de medios para facilitar el testimonio de la NNA", "evitando formalismos innecesarios" y "proponiendo a una única declaración testimo-

nial de la niña o niño víctima del delito", tanto a los fines de la preservación de la prueba como de la necesidad de provocar el menor agravio posible a la intimidad del niño o niña víctima optimizando los recursos al alcance para la toma de declaración testimonial en un solo acto".

En ese marco, se concertó una audiencia con el fiscal regional, donde se expuso el caso, acompañando a su vez una presentación formal de este CAV, a fin de darle inmediata intervención al órgano fiscal. Con motivo de la presentación efectuada por este centro, se abrió la causa penal, quedando a cargo de la Unidad de Delitos contra la Integridad Sexual. De esta manera se logró actuar con celeridad y evitar procesos burocráticos y administrativos que expongan a la víctima, garantizando de manera efectiva y rápida el acceso a la Justicia por parte de la niña y, en concreto, dando inicio a la investigación penal preparatoria.

Se realizó el seguimiento del caso correspondiente, a través de comunicaciones telefónicas y sucesivas entrevistas con la Fiscalía, que ordenó la remisión de los audios y de la documental aportada por el equipo que entrevistó a la víctima en el extranjero, tendiendo de esta manera a formalizar la audiencia imputativa contra el abusador.

1.4.3.3 Promoción de derechos y prevención de las violencias. Proyectos. Propuestas. Actividades de promoción y capacitación

La violencia contra las mujeres es un problema grave en la Argentina que ha estado en agenda desde hace varios años. En 2009, con la aprobación de la ley 26.485 de Protección Integral para Pre-

venir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos en que se desarrollen sus relaciones interpersonales, Argentina se propuso abordar las violencias contra las mujeres, promoviendo una mirada integral que no solo comprenda la violencia que ocurre en la privacidad de las relaciones de pareja, sino que la entienda como un reflejo de las violencias cotidianas que se producen en ámbitos públicos y comunitarios, que naturalizan las relaciones desiguales de poder entre los géneros y que luego encuentran su expresión en la vida de pareja y familiar.

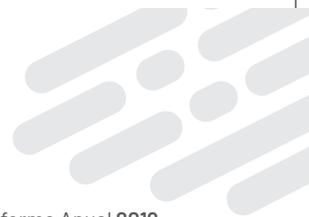
Al respecto, desde el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se viene desarrollando un trabajo enfocado en la prevención de violencias, trascendiendo el diario acompañamiento y la asistencia interdisciplinaria que desarrollan los profesionales del equipo frente a los casos que se presentan.

Asimismo, y en conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, en el año 2019 se ha planteado como propuesta de trabajo abordar tres ejes temáticos dentro de los cuales, se encuentra el de acceso a la Justicia. Frente a la violencia de género existe aún una gran disparidad en la cantidad de recursos disponibles para acudir a la Justicia, en distintos lugares del país. En relación a ello, el patrocinio jurídico gratuito que la ley 26.485 garantiza para todos los casos de violencia contra las mujeres es insuficiente. Diversas investigaciones han constatado la necesidad de mejorar el abordaje interseccional para la atención de las mujeres en situación de violencia, de manera tal de avanzar en el

reconocimiento formal de los derechos de las mujeres, a la creación de garantías para su real y efectivo ejercicio.

En el tema que ocupa, “garantizar el acceso a recursos judiciales idóneos y efectivos” constituye un requisito previo indispensable para el pleno cumplimiento de la obligación que tiene el estado de “emplear la debida diligencia para prevenir, investigar, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres” (Convención de Belem do Pará).

En su informe sobre *Acceso a la Justicia para Mujeres Víctimas de Violencia*, la Relatoría sobre los Derechos de la Mujer de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (OEA) ha formulado una serie de recomendaciones orientadas a garantizar a través del Estado una respuesta judicial idónea, inmediata, oportuna, exhaustiva, seria e imparcial frente a actos de violencia contra las mujeres, entre ellas la de “adoptar políticas públicas destinadas a reestructurar los estereotipos sobre el rol de las mujeres en la sociedad y promover la erradicación de patrones socioculturales discriminatorios que impiden su acceso pleno a la Justicia, que incluyan programas de capacitación y políticas integrales de prevención”, “fortalecer la capacidad institucional de instancias judiciales, como el Ministerio Público, la Policía, las cortes y tribunales y los servicios de medicina forense, en términos de recursos financieros y humanos, para combatir el patrón de impunidad frente a casos de violencia contra las mujeres” y “adoptar medidas inmediatas para garantizar una capacitación efectiva en materia de derechos de las mujeres, de todos los funcionarios públicos involu-



crados en el procesamiento de casos de violencia contra las mujeres (incluidos fiscales, policías, jueces, abogados de oficio, funcionarios administrativos y profesionales de medicina forense) con el fin de que apliquen las normas nacionales e internacionales para enjuiciar estos delitos en forma adecuada, y para que respeten la integridad y la dignidad de las víctimas y sus familiares al denunciar estos hechos y durante su participación en el proceso judicial”.

También “diseñar e institucionalizar programas de capacitación destinados a todos los funcionarios estatales involucrados en el seguimiento y supervisión de medidas de protección y medidas preventivas de actos de violencia contra las mujeres, particularmente a la Policía, sobre la necesidad de asegurar el debido cumplimiento de estas medidas y las consecuencias de su incumplimiento”, “crear y fortalecer programas de capacitación para funcionarios públicos en los sectores de la Justicia y de la Policía sobre la implementación efectiva del marco jurídico y de las políticas públicas existentes, mediante medidas destinadas a garantizar su sostenibilidad e institucionalización”.

1.4.3.3.1 Proyecto de prevención: Seminario de Capacitación y Sensibilización en Perspectiva de Género. Instituto de Seguridad Pública de la provincia de Santa Fe en Rosario

En base a estas recomendaciones y con el objetivo último de propender a la sensibilización de los interlocutores involucrados en el acceso a la Justicia es que se propuso como actividad la realización de un Seminario de Capacitación y Sensibilización en Perspectiva de Gé-

nero en el Instituto de Seguridad Pública de la provincia de Santa Fe en Rosario, dependiente del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe.

En la mayoría de los casos de violencia de género o de violencia familiar el personal de las fuerzas de seguridad es el funcionario público que toma el primer contacto con la víctima y a quien ella acude en busca de ayuda. Más allá de su función preventiva y de persecución del delito, es la persona que acude en primera instancia ante el llamado de emergencia, o quien escucha en los primeros momentos a la víctima que se acerca a una comisaría a radicar una denuncia o solicitar asistencia fundamentalmente en supuestos de violencia de género.

Es de vital importancia que el agente policial reciba capacitación y formación en género desde los inicios de su carrera. No solo para internalizar la misma desde los albores de su formación, sino también con la finalidad de deconstruir y desarmar los estereotipos y prejuicios de género. Ello porque terminan erigiéndose en barreras que impiden el acceso a la Justicia por parte de la víctima, al condicionar la actuación del operador basado en sus preconceptos. La eliminación de los estereotipos en el sistema judicial es una medida esencial para asegurar la igualdad y el real acceso a la Justicia para las víctimas.

Como objetivos específicos se establecieron sensibilizar en materia de género, aportar instancias de formación profesional con perspectiva de género, aportar a la deconstrucción de estereotipos de género y prejuicios en los futuros funcionarios que estarán en

contacto tanto con hechos de violencia de género, como con diferentes tipos de violencia donde aplicar la transversalidad en perspectiva de género, brindar desde los albores de la formación profesional una aproximación inicial a conceptos, derechos, recursos legales y, fundamentalmente, el mapa de dispositivos de atención y asistencia a la víctima, promover la internalización de la problemática vinculada a género en los futuros auxiliares de la Justicia, con el fin de lograr en el futuro un trato empático, adecuado y respetuoso de la víctima y promover la instalación de la temática de violencia de género como prioritaria socialmente.

1.4.3.4 Proyecto de investigación *Análisis del proceso de atención de mujeres asistidas en las maternidades públicas municipales desde la perspectiva del parto respetado. Rosario 2019*

Los actores responsables del mismo son el Instituto Municipal de la Mujer de la Municipalidad de Rosario, Salud Sexual y Reproductiva de la SSP y el CAV de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en Rosario.

Comenzó en julio de 2019 y se extenderá hasta que se culmine con la sistematización de datos obtenido en el año 2020. Se desarrolla a tal fin y a grandes rasgos una encuesta telefónica a una muestra de mujeres que tuvieron sus partos en las maternidades municipales. El cuestionario se administra por encuestadoras contratadas por la Defensoría en las oficinas de la sede Rosario.

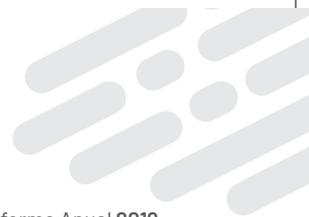
Este proyecto surgió como iniciativa del Instituto Municipal de la Mujer, de la Secretaría de Salud Pública y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa

Fe. Tiene como propósito la producción de información que contribuya al diseño de intervenciones oportunas y la profundización de políticas públicas que resguarden los derechos de las mujeres, analizando prácticas, procedimientos y aspectos relacionados con el trato y la comunicación interpersonal entre el equipo de salud y las mujeres cuyos partos fueran asistidos en las maternidades municipales de Rosario durante 2019 y su adecuación a las normas de parto respetado.

Desde la Dirección y Subdirección del CAV Rosario, habiendo tenido conversaciones con el área de recursos humanos e informática, se dispuso que el lugar de trabajo de las encuestadoras sea la oficina de dirección del CAV y el SUM, todos ellos con líneas telefónicas.

1.4.3.5 Prevención de violencia de género en el ámbito educativo. Talleres de sensibilización en perspectiva de género y violencias en las EEMPA de zona sur

El CAV continúa con el proyecto de taller de sensibilización en perspectiva de género y violencias en las Escuelas de Enseñanza Media para Adultos (EEMPA), con el objetivo principal de generar un cambio en la perspectiva en relación al género para estar sensibilizados y atentos a todos los comportamientos desiguales y discriminatorios que se presentan como habituales y cotidianos. Es importante destacar que la labor realizada dejó en evidencia la necesidad imperiosa de la implementación de la educación sexual integral (ESI) en forma transversal a todos los niveles educativos para construir relaciones democráticas entre mujeres y varones, posibilitando la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos, con cualidades y característi-



cas equitativamente valoradas, sin discriminaciones. La ESI resulta una herramienta fundamental para la eliminación y erradicación de la violencia.

1.4.3.6 Charlas sobre adultos mayores en la UNR

En el Espacio Cultural Universitario (ECU) de Rosario, por una convocatoria de la Universidad Nacional de Rosario en el marco del *Ciclo de Conferencias Interdisciplinarias sobre Derechos y Protección del Adulto Mayor*, se realizaron charlas/conferencias en conjunto con Atención a la Ciudadanía, sobre aspectos vinculados a discapacidad, salud y violencia en los adultos mayores.

1.4.4 Delegaciones del CAV en la provincia Reconquista

En esta delegación se trabajaron 75 expedientes, más una cantidad de asesoramientos sin la confección de los mismos.

a) Grupo de mujeres en situaciones de violencia de género en Avellaneda: continuidad del dispositivo de abordaje interinstitucional grupal con mujeres que han atravesado o atraviesan situaciones de violencias, coordinado por 2 organismos (Secretaría de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Avellaneda -2 trabajadoras sociales- y Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo -trabajadora social-).

El grupo surgió como necesidad de sumar, al abordaje institucional individual con mujeres, otro de tipo grupal que promueva en ellas procesos de ciudadanía, reflexión crítica y empoderamiento. Se realizaron encuentros quincenales, contando con una persona

encargada del entretenimiento de hijos de las mujeres, dispuesta por el municipio. Metodológicamente, se desarrollaron dinámicas grupales, instancias de reflexión, análisis de situaciones de violencias, juegos, bailes, proyecciones de películas y videos, lectura de textos y poesías, teatralización de escenas y ejercicios de relajación. También se contó con la participación de una profesional del nodo de salud en una jornada donde se trabajó educación sexual integral (ESI).

Además de ESI, se abordaron los siguientes temas: tipos, manifestaciones y mitos de la violencia de género, estereotipos y diversidad de género, configuraciones familiares diversas, deseos y proyectos personales, historia del 8M (Día de la Mujer), emergencia nacional por la violencia de género y propuestas de aplicación, anti princesas, tiempo libre y recreación.

b) Prevención de violencias con adolescentes y jóvenes - ESI: dispositivo que surge a partir del interés del equipo interinstitucional coordinador del grupo de mujeres en Avellaneda (CAV y municipio) de abordar la prevención en violencias con personas de edades más tempranas, incorporando, además de mujeres, a varones y disidencias. A partir de una invitación del Área de Políticas Juveniles del municipio de Avellaneda, se desarrolló una exposición en el marco de la estudiantina, sobre temáticas propuestas por la mesa estudiantil el 2 de octubre, donde participaron 520 estudiantes. Durante septiembre, octubre y noviembre se realizaron 11 talleres de prevención en cinco escuelas secundarias de Avellaneda, 4 de ellas públicas y 1 privada. En una de las escuelas, metodo-

lógicamente, se trabajó con disparadores como fotos, preguntas, construcción de imágenes corporales, desplazamiento por el espacio, collages, donde se desarrollaron debates y reflexiones. Se abordaron temáticas de educación sexual integral: sexualidad, diversidad e identidad de género y orientación sexual, discriminación, violencias, mandatos y estereotipos de género, mitos del amor romántico, en tanto categorías que son construcciones culturales, posibles de ser cuestionadas y así poder establecer vínculos más saludables.

c) Exposición en Primer Conversatorio *Mujeres trabajadoras en los ámbitos de participación. Experiencias de trabajo en el territorio y dentro de las organizaciones feministas*. En el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y Disidencias se expuso la experiencia de los abordajes con mujeres y estudiantes anteriormente mencionados, llevado adelante en la Casa del Bicentenario de Reconquista el día 23 de noviembre. También expusieron mujeres de otros programas, proyectos y sindicatos de la provincia y la región. Participaron alrededor de 80 mujeres de la zona. Organizado por organizado por Siprus, Fesprosa, Frente 4 de Abril, Movimiento Evita, CTA, CTEP, FTCIOD y ARA.

Rafaela

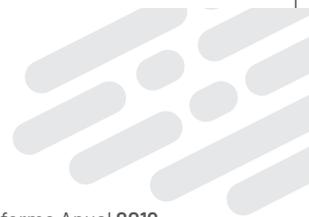
El Centro de Asistencia a la Víctima de la ciudad de Rafaela tramitó 465 expedientes en total, de los cuales 419 fueron relativos a gestiones y asesoramientos culminados y archivados y 45 correspondientes a abordajes de situación de violencia género y abuso sexual que están en proceso. Se produjo res-

pecto de 2018 un incremento del 80 por ciento en las consultas totales. De los 45 expedientes en trámite, el 71 por ciento corresponden a diversas violencias -física, psíquica, económica, simbólica y sexual- contra mujeres y delitos de abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes.

En relación a los 419 expedientes concluidos y archivados, el 50 por ciento corresponde a consultas y asesoramiento vinculado al ámbito familiar, 11 por ciento al ámbito comunitario y 39 por ciento al ámbito institucional.

Respecto de actividades desarrolladas por el equipo interdisciplinario, se destacan:

- Participación en la mesa local de violencia de género, formada por distintas instituciones públicas y no gubernamentales.
- Reuniones para coordinar intervenciones con otros equipos (MPA, Defensoría General del Poder Judicial, Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, municipalidades y comunas, hospitales y centros de salud).
- Participación en el espacio supervisión de delegaciones interiores.
- Disertaciones en el 1º Encuentro de Jornadas Florentina: *Abordaje Integral de la Violencia hacia las Mujeres*.
- Participación en charla taller *Aspectos técnicos y legales sobre violencia de género y sexual*, organizada por el Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe.



- Participación en la presentación de *Cuadernos de experiencias en salud*.
- Participación en la charla organizada por la Asociación Florentina *Violencia sexual hacia las niñas, causas, consecuencias y formas de prevención*.
- Participación en la charla Ley Micaela.

- Participación en el encuentro de salud *Trabajo con las Violencias de Género: Cuerpos, Teorías y Territorios*.
- Participación en *Jornadas de capacitación y sensibilización sobre violencias en el ámbito laboral*.

- Asistencia a la capacitación para equipos de abordajes de políticas públicas *Diversidad sexual, derechos humanos y territorios*.

Vera

Durante el año 2019 se trabajaron en el Centro de Asistencia de la ciudad de Vera 118 casos. En su gran mayoría pertenecen a esa ciudad, existiendo además un número considerable de casos atendidos provenientes del departamento homónimo.

En dicha delegación se realizaron distintas charlas y trabajo en taller que a continuación se detallan:

- 16 de marzo: charla taller con los padres de sala de 4 y 5 años del Jardín de Infantes Particular Incorporado N° 1482 "Inmaculada Concepción" sobre ESI.
- 11 de octubre: charla taller con los padres de sala de 5 años del Jardín de Infantes anexo de la Escuela N°

6.236 "San José de Calasanz" sobre violencia.

- 27 de noviembre: charla taller con alumnos de 4º y 5º año de la Eeso N° 702 sobre violencia de género.

- 05 de diciembre: charla taller con alumnos de 5º año del Eempa N° 1049 sobre violencia de género.

Zona sur de Rosario

Durante el año 2019 en el Centro de Asistencia a la Víctima en la delegación zona sur de la ciudad de Rosario se atendieron 134 casos.

Una de las metas que se propuso esa oficina fue la difusión de derechos, sin descuidar la asistencia interdisciplinaria y el acompañamiento de los mismos en la orientación de trámites y/o acciones para garantizarlos. Se advirtió que aún hay desconocimiento sobre los derechos y desinformación generalizada.

El CAV en la delegación de la zona sur de Rosario participa de las reuniones de Red Sur, lo que le ha permitido contactarse con las instituciones de la zona para trabajar interinstitucionalmente y difundir el trabajo que desde el Centro de Asistencia a la Víctima se hace a diario. Tanto desde los centros de salud y los centros de convivencia barrial de la zona sur recomiendan a las víctimas de violencia concurrir a la entrevista con la dependencia del CAV.

En relación a las consultas que se recibieron, si bien fueron de diversas temáticas, en su mayoría refieren a situaciones de violencia de género.

Villa Gobernador Gálvez

A partir de un relevamiento y análisis realizado sobre lo trabajado en el transcurso del año 2018, en la delegación de Villa Gobernador Gálvez se diseñaron los objetivos del año 2019. En este sentido, se pudo visualizar una creciente demanda en la temática de violencia contra las mujeres y algunas dificultades en cuanto a equipos que puedan abordar la problemática de manera integral. Si bien se trabajó articuladamente con el área de género municipal, los recursos se evaluaron como insuficientes dada la población y la creciente demanda. Además, se consideró la importancia y urgencia en generar abordajes que pusieran el foco en el seguimiento y acompañamiento más allá de las medidas específicas que puedan tomarse. Por lo expuesto, es que se diagramó una agenda interinstitucional con el fin de generar redes de contención.

Se convocó a una mesa de trabajo con los organismos oficiales de Villa Gobernador Gálvez a los fines de definir estrategias y compartir experiencias articulando acciones en lo operativo, en relación a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad o sean víctimas de delitos o abusos. Interesó especialmente trabajar el abordaje de las mujeres víctimas de violencia de género, los adultos mayores víctimas de maltrato y los abusos sexuales, especialmente de los que son víctimas las niñas, los niños y los adolescentes.

Participaron de esta instancia los jefes policiales de cada comisaría, directivos de la Secretaría de Salud, referentes del equipo de género, la coordinadora del servicio local de niñez, el defensor

Zonal y el secretario de Desarrollo Social del municipio.

Este encuentro posibilitó no solo visibilizar cuáles eran las dificultades respecto de la problemática, sino también cuáles son los recursos con que cuenta la comunidad para afrontarlas. A partir de allí se generaron canales de comunicación y dispositivos de atención, pudiendo identificar recursos y especificidades en el abordaje.

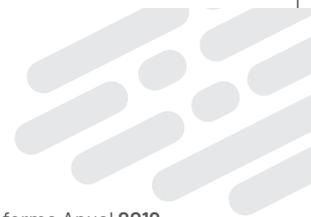
Cabe destacar que se incrementaron las situaciones que ameritaron acompañamiento legal y psicológico en los procesos de denuncias en el Tribunal de Rosario y/o en MPA, contando con el auxilio de los profesionales de Rosario.

Venado Tuerto

Cotidianamente se llevan a cabo tareas propias e inherentes a las disciplinas jurídica, psicosocial y minoridad. Durante el año 2019 se continuó brindando asistencia y acompañamiento a todas aquellas personas que se acercaron o requirieron la intervención profesional del CAV en forma espontánea o a través de oficios judiciales, que implican atención, contención, escucha y asistencia para cada una de las problemáticas que presentan. Durante el presente año en análisis se asistió a 181 personas.

Las problemáticas más frecuentes fueron, a título enunciativo, violencia familiar y de género, violencia institucional, problemáticas con adultos mayores, niñez, abuso sexual infantil, divorcios, alimentos, régimen parental y consumo problemático de estupefacientes.

En el marco del desarrollo del tra-



bajo y conforme al requerimiento puntual de cada caso, se trabajó en articulación y coordinación con otras instituciones: MPA, Juzgado de Familia, delegación provincial de niñez, Adolescencia y Familia, Defensoría General, Nodo de Salud, Pami, Hospital Samco Dr Alejandro Gutiérrez, Superintendencia de Salud y centros integradores comunitarios municipales.

1.5 Mediación y resolución de conflictos

En el presente informe se reflejan las actividades realizadas en la Dirección General de Mediación en lo que respecta a las mediaciones y a las acciones desarrolladas en el transcurso del año 2019.

El objetivo de la Dirección desde su creación es instaurar la mediación comunitaria como instancia de diálogo a los fines de lograr una sociedad mejor, menos conflictiva y más propensa a la paz social. En este sentido, se fueron desarrollando actividades conducentes a tal fin, desde las prácticas de mediaciones propiamente dichas y la realización de talleres hasta la creación de los distintos registros.

Además de mediaciones, se realizan facilitaciones y se encaran conflictos multipartes cuando intervienen efectores públicos o empresas que han confiado en esta etapa de mediación para resolver los conflictos, dándole al Centro de Mediación una verdadera legitimación social. En todos los casos se tiende a la comediación y la interdisciplinariedad, ya que se forman parejas de mediadores con profesionales de distintas disciplinas que se eligen según la naturaleza de los casos y que permite analizar el conflicto

desde todos los perfiles profesionales.

Los acuerdos particulares continúan teniendo buenos resultados debido a la escucha activa que se realiza desde el primer momento en que las personas comparecen a la Dirección, además se lo acompaña brindando herramientas y fortaleciendo al peticionante para que pueda abordar una charla directa con la otra parte en conflicto, siempre que estén dadas las garantías necesarias.

En la Dirección General de Mediación zona norte se desempeña un equipo estable de cinco profesionales de diferentes disciplinas, lo que permite varios abordajes a la hora de definir intervenciones posibles frente a los casos planteados. Además, se cuenta con la colaboración de otros mediadores de la Defensoría que brinda su aporte sin solución de continuidad. Esto ha permitido integrar el trabajo y combinar la gestión de conflictos obteniendo resultados satisfactorios.

Durante el año 2019 se mantuvo el número de mediaciones convocadas (843) como viene sucediendo desde el 2017 en las dos sedes.

El Centro de Mediación colaboró en la organización y participó en el dictado del 1º Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa *Puentes entre filosofías y prácticas restaurativas*, celebrado en la ciudad de Rosario los días 29 y 30 de agosto de 2019, que fuera realizado en conjunto entre esta Defensoría y la Defensoría General de Lomas de Zamora, en asociación con el Instituto de Mediación y la Universidad Sonora de México, la Facultad de Derecho de la Universidad de

Rosario y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina.

El propósito del congreso fue generar un espacio propicio para el debate, la reflexión, el intercambio y la producción de conocimiento en el campo de la justicia restaurativa que contribuyera, mediante la promoción de saberes, investigaciones, prácticas y metodologías restaurativas, a la reducción de la violencia y a la incorporación del diálogo y la participación como herramientas centrales para el abordaje de la conflictividad en las sociedades latinoamericanas.

1.5.1 Gestión de mediación año 2019

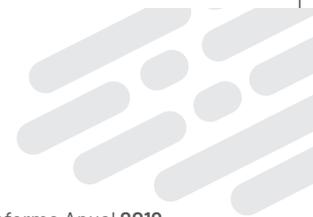
En el año mencionado ingresaron en la sede Santa Fe 377 expedientes, incluidas las facilitaciones, derivaciones de otros organismos y mediaciones penales. El porcentaje de acuerdos arribados fue superior a la media a nivel nacional, obteniendo más del 86 por ciento de acuerdos en los casos mediados. Por cada expediente se realizan diversas gestiones que implican redacción de invitaciones, invitaciones a través de llamados telefónicos, vía Whatsapp o mail, reuniones de mediación propiamente dicha, facilitaciones, seguimientos telefónicos y presenciales y acuerdos arribados de manera particular a partir de la contención y orientación brindada por esta área.

En la sede Rosario ingresaron 466 expedientes, los cuales sumados a Santa Fe dan un total de casos que asciende a 843. Se advierte en el período informado un incremento, respecto del anterior, de las solicitudes de mediación en relación a la temática de defensa del consumidor, lo

que totaliza un 37,5 por ciento de las solicitudes ingresadas en el año informado. Sobre todo en lo relativo a planes de ahorro de automóviles (90%), respondiendo a una clara inquietud del defensor del Pueblo en esta materia. La impronta mayoritaria en la sede Rosario continúa siendo la temática comercial.

En la sede Santa Fe la mayoría de los casos ingresados responden a temas de familia: derecho de comunicación, cuidados personales, adultos mayores y

Tema	Cantidad de mediaciones	Porcentaje
Comercial	324	38,5%
Vecinos	160	19%
Familia	181	21,5%
Vivienda	22	2,5%
Institucional	16	2%
Contrato de servicio de terceros	7	1%
Bienes	3	0,5%
Deudas	3	0,5%
Obras	2	0,5%
Salud	2	0,5%
Daños	1	0,5%
Inadmisibles	1	0,5%
Violencia laboral	1	0,5%
Otras temáticas	23	2%
Mediaciones penales	97	10%
Total	843	100%



alimentos, entre otros. Además, se trabaja mucho con casos de índole comunitaria como son los problemas de convivencia entre vecinos, ruidos molestos, medianeras, humedades, vivienda y propiedad horizontal.

El Centro de Mediación continúa teniendo importante legitimación social, ya que en la actualidad los procesos colaborativos de facilitación multipartes son muy queridos.

Siguiendo los lineamientos de la Dirección Nacional de Mediación y desde la perspectiva de género se puede reflejar que el mayor número de mediaciones son solicitadas por mujeres, ascendiendo la cifra al 62 por ciento. En promedio se toman alrededor de 4 mediaciones por día. Los meses que trascendieron en cantidad de mediaciones tomadas fueron mayo y septiembre.

Por cada una de las 843 mediaciones realizadas se realizaron alrededor de 8 gestiones. Tratándose de mediaciones penales, la cantidad de gestiones que se realizan con cada caso es superior, teniendo en cuenta que se multiplican las intervenciones dado que se inician con reuniones preliminares y luego de cierto tiempo se puede reunir a las partes involucradas en espacios comunes. Para las mediaciones penales (que fueron 97) se calculan 12 intervenciones por cada expediente.

1.5.1.1 Zona norte

Es importante destacar la preeminencia en la zona norte de la localidad de Santa Fe en lo que se refiere a la toma y concreción de los espacios de diálogo pacífico. Ello se debe a que en la mencionada ciudad confluyen un sinnúmero de

personas que habitan allí o en zonas aledañas y concurren en búsqueda de una alternativa pacífica y gratuita frente a un conflicto. En el año informado ingresaron y se trabajaron 244 casos.

El equipo de mediación de la Defensoría del Pueblo concurre cada 15 días a la localidad de Coronda a realizar las mediaciones, una vez que la delegada zonal recibe los pedidos de las mismas.

En concordancia con el espíritu de llegar a las personas más vulnerables de la ciudad, parte del equipo de la Dirección de Mediación concurre cada 15 días al Centro Integrador Comunitario (CIC) a realizar mediaciones e intervenciones en general, las cuales son tomadas por personal del lugar. Respecto del resto de los lugares, aledaños a la ciudad de Santa Fe, las mismas son tomadas y realizadas en la sede de la capital provincial.

En la delegación San Javier se realizaron más de 30 mediaciones, además se facilitaron muchos conflictos interpersonales. También hubo casi 50 conflictos facilitados en las delegaciones de Reconquista y Vera. Por su parte, la Delegación Rafaela reportó 3 casos trabajados en resolución de conflictos.

Estos números suman un total de 377 casos ingresados en la zona norte durante el año en análisis.

1.5.1.1.1 Mediaciones penales

Las mediaciones se dan en el marco del convenio celebrado con el Ministerio Público de la Acusación de acuerdo con la resolución 317/17 de la Defensoría del Pueblo. En el 2018 se comenzó a trabajar con las mediaciones penales, dando

inicio a una etapa y ampliación del servicio tradicional de mediación, habiendo recibido 97 en el año 2019.

El equipo realiza a diario las mismas y en la actualidad se incorporaron mediadoras del Registro de Mediadores Comunitarios, según la resolución 173/17, que tienen capacitación en mediación penal.

Las temáticas que han sido abordadas refieren a actos turbatorios (27 casos), impedimento de contacto (25), amenazas (12), daño (10), lesiones (8), incumplimiento de deberes de asistencia familiar (3), hurto (3), omisión de custodia de animales (3), incumplimiento de mandato judicial (2), usurpación (1), robo (1) y conducción peligrosa (1).

De las 97 mediaciones penales que ingresaron durante el año que comprende este informe 90 han finalizado, con los siguientes resultados: acuerdos y otros entendimientos 26 (29 por ciento), ausencia del convocado 16 (17%), desistimiento del proceso de mediación y proceso penal 6 (7%), desistimiento del proceso de mediación 3 (4%), desistimiento del proceso penal 10 (11%), ausencia de ambos 23 (25%) y baja dada por MPA y/o inadmisibles 6 (7%).

Continúan en curso 7 mediaciones, siendo la duración promedio del proceso entre 2 y 3 meses.

Del total de mediaciones realizadas se registró 86 por ciento de acuerdos.

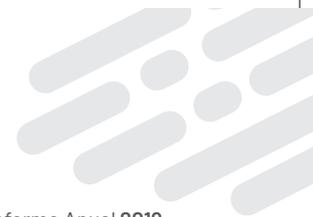
Las mediaciones penales tienen fases particulares:

- Fase de admisión: tiene por objeto identificar qué casos son apropia-

dos para la mediación víctima victimario. La víctima tiene que estar dispuesta a participar y enfrentar la situación estableciendo un vínculo con el autor del hecho y el victimario tiene que ser una persona susceptible de constituirse como mediado. Debe existir cierto marco de seguridad para la víctima. Esta fase la desarrolla el MPA como primera determinación de cuáles casos serían mediables y luego la realiza la Dirección de Mediación, mediante la evaluación de ciertas particularidades como medidas de distancia vigentes, denuncias por violencia de género y manifestaciones de alguna de las partes de sentirse amenazada o vulnerada, entre otras.

- Fase de preparación de la mediación: el trabajo preparatorio puede ser arduo y llevar varias sesiones de pre-mediación a fin de que cada uno piense, explore sus sentimientos y sepa qué va a querer decir cuando esté frente al otro. Se tiende a lograr que los participantes entiendan el sentido de hacerse cargo y a tomar responsabilidades. Se materializa en reuniones preliminares con cada parte cuantas veces sean necesarias.

- Fase de mediación: es el momento del encuentro cara a cara. Este se lleva a cabo en un espacio neutral donde se sientan cómodos los intervinientes y luego de haber logrado la confianza y legitimación suficiente la mediación se lleva a cabo en reuniones conjuntas. La idea reconciliatoria parte de que debe darse un peso igual a los intereses y necesidades



de las víctimas, de los victimarios y de la comunidad, y que debe restaurarse el daño causado y, de ser posible, reconstruir las relaciones. En esta fase se concluye con acuerdo o no. En el primer caso, el contenido del compromiso puede ser variado, así puede consistir en pago en dinero a la víctima, reparación de los daños materiales, pedido de disculpas, retractaciones en redes sociales o por cualquier otro medio, trabajo efectuado por el infractor en su favor o trabajo para una institución de caridad, por ejemplo. Debe atenderse para ello a la situación de la víctima y del victimario, su situación social y personal. En definitiva el acuerdo se instrumenta teniendo en cuenta los intereses y requerimientos de la víctima y las posibilidades restaurativa del infractor, pues se trata de arribar a soluciones realistas y sustentables en el tiempo.

- Fase de seguimiento: cuando las partes arriban a un acuerdo que se materializa en la misma mediación, es decir, cuyo cumplimiento no queda supeditado en el tiempo, el expediente se archiva en la Dirección General de Mediación y se eleva un informe con las actuaciones y ejemplar de acuerdo al Ministerio Público de la Acusación. Si el cumplimiento del acuerdo se extiende en el tiempo, ya sea por tratarse de obligaciones de tracto sucesivas o de cumplimiento diferido, se realiza un seguimiento posterior que tiene por objeto el control de cumplimiento y reforzar la responsabilidad de quien debe dar cuenta de lo hecho. De esta forma se humaniza más aún

el proceso, permite la renegociación si existen problemas posteriores y se da oportunidad de reconciliación. Si el infractor no cumple con lo establecido en el acuerdo se deja constancia de lo sucedido en el informe que se deriva al MPA.

1.5.1.1.2 Mediaciones Centro Integral Comunitario Santa Fe (zona norte)

Se trata de mediaciones desarrolladas por esta Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos en el Centro Integral Comunitario (CIC) ubicado en la zona norte de la ciudad de Santa Fe, en calle Facundo Zuviría al 8100, donde desde el año 2017 el equipo de mediación de la Defensoría del Pueblo concurre cada 15 días para realizar mediaciones y facilitaciones.

El CIC es un organismo donde confluyen los 3 estamentos públicos: el gobierno provincial con el espacio del centro de salud, el municipal donde se encuentra el jardín municipal, entre otros servicios que se brindan allí, y el nacional donde se encuentra la oficina del Centro de Atención Judicial, brindando de esta manera un servicio integral a los ciudadanos que concurren a dicho espacio.

La importancia de esta iniciativa radica en poder cumplir con uno de los objetivos fundamentales a los que aspira la Defensoría, que es lograr la descentralización territorial de los servicios que brinda la institución, y tener un contacto inmediato con la comunidad, siendo el CIC el nexo y canal de comunicación entre la gente y la Defensoría.

Se desarrollaron 21 mediaciones. Y las temáticas que constituyen su ob-

jeto fueron cuestiones familiares en 19 oportunidades (90,5%) y cuestiones de vecinos y vivienda en 2 (9,5%).

Del total 20 mediaciones han sido concluidas y 1 continúa en curso. Las causales de finalización han sido 9 acuerdos (43%), 3 manifestaciones de acuerdos particulares obtenidos luego de la primer reunión (14%), 4 ausencias de ambas partes (19%), 3 desistimientos (14%) y en 1 caso la materia no era mediable (5%).

1.5.1.2 Zona sur

En el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo (Sede Rosario) se advirtió el período informado un incremento, respecto al anterior, de las solicitudes de mediación en relación a la temática de defensa del consumidor, tópico que totalizó un 37,5 por ciento del total de las solicitudes ingresadas en el año 2019. Sobre todo en lo relativo a planes de ahorro de automóviles (90%), respondiendo a una clara inquietud del defensor del Pueblo en esta materia.

Asimismo, en el rubro comercial (28,5%) se destacan las cuestiones de contratos locativos, siendo los temas principales las rescisiones contractuales por falta de pago y reacomodamiento de las cláusulas de los mismos. Dentro de las mediaciones comunitarias (21,5%) resaltan los temas de ruidos molestos y uso de medianeras.

Por otra parte, se destacan los temas de familia (12%), sobre todo lo referente a cuotas alimentarias y régimen de contacto parental.

Debe subrayarse la gran cantidad

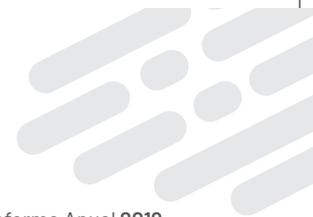
de acuerdos que se han logrado dentro de los procedimientos de mediación: un 82 por ciento sobre el total de mediaciones celebradas, lo que ubica a este Centro por encima de la media de lo que es considerado mundialmente como un organismo de mediación eficiente.

En cuanto a las mediaciones efectivamente realizadas el porcentaje asciende al 53 por ciento de la totalidad de las solicitudes de mediación ingresadas en el período informado. Este porcentaje es un claro indicador de la aceptación del público a la mediación y un reconocimiento a la institución, teniendo en cuenta la voluntariedad del procedimiento.

Una especial referencia merece la descentralización del servicio de mediación, promoviendo la realización de mediaciones en distintas delegaciones, a pedido de las mismas y en otras localidades de la zona, a partir de la implementación de la Defensoría Móvil, lo que acerca la institución a los ciudadanos de la provincia. Así, durante el año 2019 se realizaron mediaciones en la zona sur de Rosario, Villa Gobernador Gálvez, San Lorenzo, Acebal, Firmat, Las Parejas, Villa Constitución y Roldán.

Respecto de las facilitaciones, durante el año 2019 se realizaron dos vinculadas a derecho del consumidor, ambas con resolución satisfactoria de acuerdo.

La facilitación se utilizó también en temas especiales como el abordaje de la problemática de los enfermos electrodependientes, como se había hecho ya en 2018, y para conflictos complejos respecto de loteos y tema de viviendas, habiéndose iniciado un nuevo caso en 2019.



Ambos procesos se encuentran actualmente en trámite.

1.5.1.2.1 Actividad descentralizada en barrios de la ciudad

Barrio Ludueña: el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo continuó participando durante el año 2019 en el Barrio Ludueña Sur de las reuniones mensuales de vecinos con referentes de distintas instituciones territoriales del municipio y la provincia, facilitando el desarrollo de las reuniones y sistematización de las reuniones. La idea del espacio de encuentro es promover la participación, la comunicación y la cooperación colectiva. Las temáticas abordadas se vincularon a medio ambiente, seguridad vial, salud y convivencia.

Asimismo, se continuó participando de la mesa intersectorial del Barrio Ludueña. Durante el período 2019 se abordó particularmente la temática vinculada al eje de medio ambiente. Se promovió también la circulación de información y articulación entre las instituciones de las diversas esferas de gobierno y organizaciones no gubernamentales con actuación territorial en el barrio, a fin de conformar una red de trabajo, apoyando iniciativas que versaron, entre otros, sobre violencia, gestión de conflictos y empoderamiento de mujeres.

1.5.1.2.2 Acompañamiento a la acción estatal en la zona sur de la ciudad de Rosario

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe acompaña la acción articulada del gobierno provincial, el Ministerio Público de la Acusación y la Municipalidad de Rosario en la zona de calles Grandoli y Gutiérrez, a partir de la

atención de los vecinos que requieren orientación sobre la conformación de consorcios, el proceso de escrituración de los departamentos y el asesoramiento ante la problemática de violencia que ha sufrido esta barriada del sur de la ciudad de Rosario.

Desde el mes de abril de 2019 se trabaja en el sector comprendido por las calles Lola Mora, Hipócrates, Sánchez de Thompson y Grandoli, además de las intervenciones en el barrio municipal del sector comprendido entre las calles Esteban de Luca, Grandoli, Alice y Lamadrid.

Las zonas intervenidas eran particularmente complejas desde el punto de vista de la violencia urbana, por lo que se asesora a los vecinos sobre la resolución pacífica de los conflictos y la posibilidad de mediar ante diferencias entre los vecinos, circunstancias problemáticas pasadas y las distintas acciones iniciadas.

A partir de la escucha activa de los vecinos, se los orienta en la forma más conveniente de proceder para la defensa de sus derechos y el ejercicio de sus obligaciones, articulando su actuación con las distintas agencias estatales, entidades civiles y, principalmente, el acercamiento de los vecinos, favoreciendo el diálogo y facilitando las propuestas que realicen ante los organismos públicos.

1.5.1.2.3 Otras actividades realizadas durante el período 2019

1. Registro de Mediadores Comunitarios:

A través de la resolución 242/19 se reabrió el Registro de Mediadores Comunitarios en la provincia de Santa Fe, donde los mediadores continúan mostrando

su interés en seguir contribuyendo en la cultura de paz y armonía social. En el año 2019 la cantidad de mediadores comunitarios que continúan inscriptos son 24.

En el período informado se incorporaron a la actividad mediadores inscriptos en el Registro de Mediadores Comunitarios creado en el año 2017. Se realizaron mediaciones con algunos de ellos, junto con mediadores del Centro de la Defensoría. Sobre ellas se realizó en forma conjunta un retrabajo, a los fines del aprendizaje, reflexión y enriquecimiento mutuo de los mediadores y del procedimiento.

En el transcurso de 2019 (en la zona norte), y con la finalidad de contribuir a la formación continua de los voluntarios, se ofreció a los mismos protagonizar y programar los encuentros de capacitación y taller. Se armaron equipos de 3 o 4 participantes con diferentes particularidades, algunos de ellos con funciones en la docencia, otros con pocas experiencias, por lo que pudieron intercambiar vivencias.

El primer taller *La pregunta como herramienta en la etapa exploratoria del proceso* fue desarrollado en dos partes debido a la amplitud de la temática y el interés demostrado por los participantes. El primer encuentro se desarrolló el 10 de junio y el segundo el 24 de julio. En ambas oportunidades participaron más de 50 personas.

El 16 de septiembre y 11 de noviembre otro grupo de mediadoras comunitarias desarrollaron la temática *Desarrollo de inteligencia*

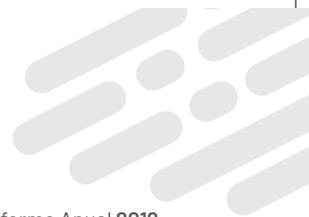
interpersonal. Hubo actividades teóricas y vivenciales respecto del descubrimiento de las emociones. En ambos encuentros participaron cerca de 90 personas.

A partir de este esfuerzo colaborativo, donde los temas a desarrollar fueron consensuados con las mediadoras comunitarias, abordados por ellas mismas y supervisados por el equipo de mediación de la Defensoría del Pueblo, las participantes manifestaron sentirse cada día más involucradas con las actividades que se proponen desde el área. Esta actividad se hizo extensiva a los inscriptos en el Registro de Practicantes en Mediación Comunitaria.

Otro aspecto relevante es la cantidad de personas que terminaron capacitadas: 150 mediadoras comunitarias aproximadamente.

En lo que respecta a Rosario y zonas aledañas, 26 mediadores mantienen la matrícula y se incorporaron 6 nuevos aspirantes a partir de la creación del nuevo Registro de Practicantes. Los mediadores oportunamente registrados en Rosario fueron convocados para mediar en conjunto con los mediadores del Centro de Mediación de la zona sur, generando un espacio de retrabajo de las mediaciones realizadas a fin de promover la reflexión y el aprendizaje. También se los convocó para la realización de los talleres que se dictaron desde el Centro.

Como aporte a la formación, se los invitó tanto a los mediadores comunitarios como a los practicantes inscriptos a participar del Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa y de la activi-



dad sobre educación para la convivencia dentro de las Primeras Jornadas de Enlace para Mediadores.

2. Registro de Practicantes en Mediaciones Comunitarias

Durante el año informado se trabajó con los practicantes mediadores comunitarios inscriptos en el registro. Se realizaron reuniones para proyectar las actividades a desarrollar en virtud de las necesidades relevadas. En la ciudad de Santa Fe se inscribieron 17 practicantes mediadores y 6 pertenecen a Rosario. En la delegación Reconquista recibieron 12 pedidos de inscripción para el mencionado Registro.

La creación de dicho Registro se fundamenta en la necesidad de brindar continuidad a la formación de los practicantes mediadores capacitados por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y por otras instituciones formadoras.

3. Defensoría Móvil (zona norte)

En numerosas visitas a diferentes destinos del norte santafesino se acompañó al personal de Oficina Móvil para asistir a diversas actividades y continuar con la difusión de los métodos adecuados de resolución de conflictos con un taller llamado *Herramientas de mediación aplicable a diferentes ámbitos*. El mismo fue desarrollado en la localidad de Gessler el 21 de febrero, en San Fabián el 7 de marzo, en Santa Rosa de Calchines el 20 de marzo y el 2 de diciembre en la localidad de Rincón.

Es de destacar la articulación lograda con los municipios, comunas e instituciones locales a fin de contar con el

espacio necesario para la realización de las actividades. Se capacitaron 100 personas aproximadamente.

4. Propuesta académica en justicia restaurativa

Durante los días 14 y 28 de marzo y 12 y 16 de abril en la ciudad de Rosario se realizó una Jornada de Capacitación sobre Justicia Restaurativa, de la cual participó todo el equipo de la Dirección General de Mediación. El dictado estuvo a cargo de funcionarios y magistrados del distrito judicial de Lomas de Zamora. La perspectiva del enfoque fue interdisciplinaria.

El objeto de esta actividad fue proponer formas de solucionar los conflictos que sean autocompositivas y que comprometan y satisfagan a las partes y a la sociedad toda. De este modo, la justicia restaurativa está teniendo un importante impacto en las normativas nacional e internacional y está comenzando a tener una presencia creciente en la cultura penal y en las prácticas jurisprudenciales.

Formar a los operadores públicos en el enfoque restaurativo es de vital importancia y un gran desafío para generar nuevas miradas y prácticas sobre la resolución de los conflictos en pos de la pacificación social.

5. Jornada de enlace para mediadores

En articulación con todas las entidades formadoras y promotoras de la mediación, en la ciudad de Rosario, se organizaron las primeras jornadas de enlace para mediadores *Intervenciones que transforman*. La actividad se desarrolló los días 20 y 21 de septiembre de 2019 en la Facultad de Ingeniería de la Universidad

Nacional de Rosario en oportunidad de celebrarse el día del mediador y de la paz.

Los ejes temáticos de las jornadas versaron sobre la formación del mediador, su transformación intra e interpersonal, la calidad de la mediación, el abordaje interdisciplinario, los recursos comunicacionales no verbales, el trabajo con las emociones, nuevas tendencias, mediaciones on line, educación para la paz y convivencia.

Taller de herramientas para detectar y prevenir situaciones de conflictos (zona norte)

El Centro de Mediación de la delegación Reconquista desarrolló un taller en el Centro de Atención Familiar N°9 – contando con la participación de todo el personal del centro. Este constó de 4 módulos y estuvo dirigido al personal de dicha institución y la comunidad de padres y madres que tienen sus hijo/as allí. Participaron de estos encuentros 15 personas aproximadamente.

6. Talleres vinculados al área

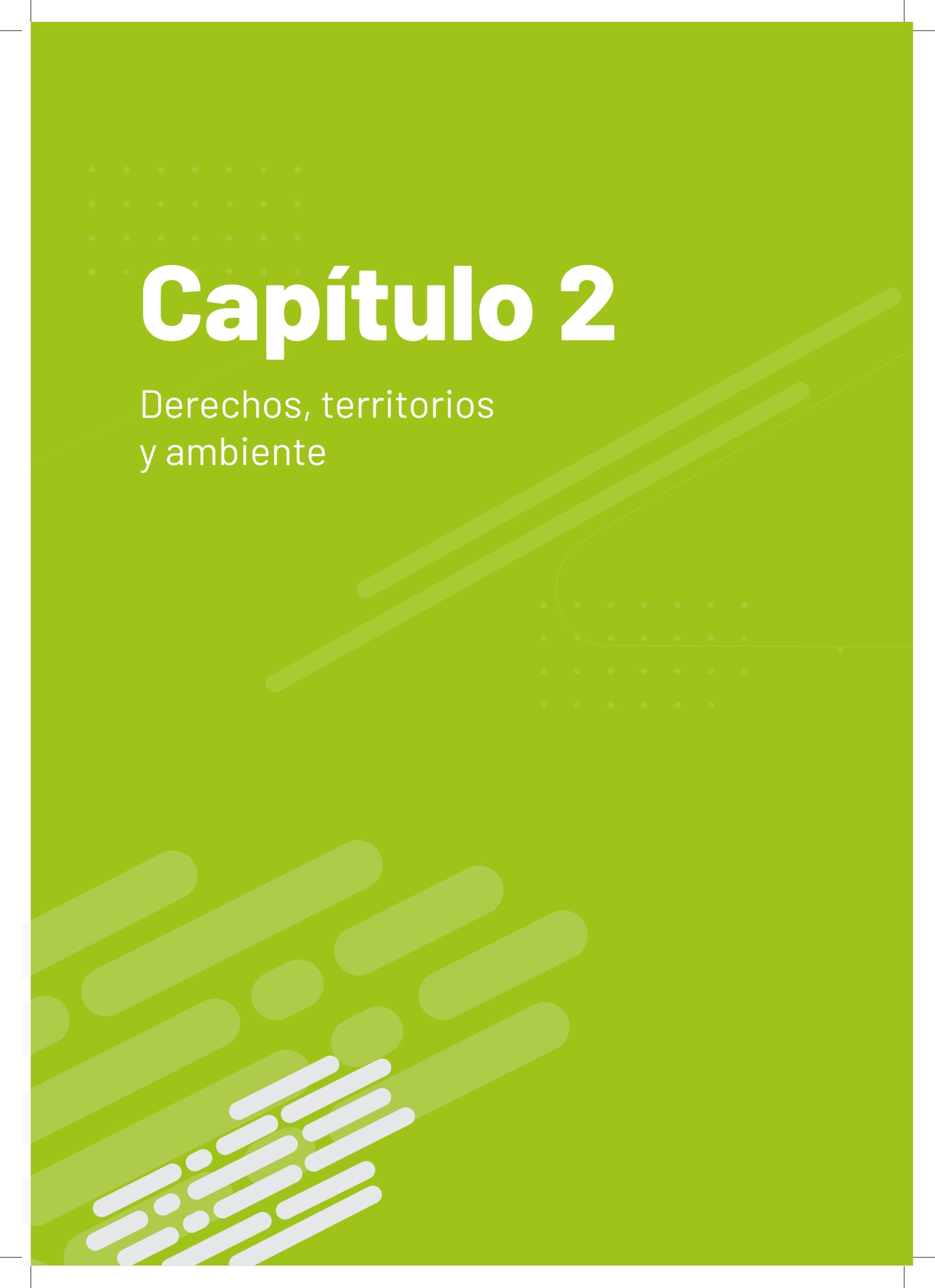
En la zona centro-sur se dictaron talleres participativos sobre comunicación asertiva y gestión de conflictos en las localidades de Pavón, Totoras, Carcarañá, Correa y Maciel. Estuvieron dirigidos a personal del Estado y organizaciones sociales y se capacitaron aproximadamente 125 personas.

Por otro lado, y a solicitud de uno de los grupos del programa Nueva Oportunidad, se organizó un taller para dar a conocer la actividad del Centro de Mediación, los desafíos de la actividad y la forma de afrontarlos.

Con el mismo fin también se desarrollaron visitas al Centro de Mediación de grupos de estudiantes universitarios que cursan la materia de mediación y resolución de conflictos en distintas entidades educativas de la ciudad.

1.5.2 Conclusión

A modo de conclusión, cabe resaltar que en el Centro de Mediación de la ciudad de Santa Fe han sido mediadas alrededor de 1.686 personas, habiendo sido instruidas con capacitaciones, talleres y jornadas otras 300 aproximadamente. Asimismo, en el Centro de Mediación de la ciudad de Rosario fueron 932 las personas mediadas, habiendo sido capacitadas 125 más. Esto totaliza 3.043 personas que fueron asistidas por ambos Centros de Mediación.



Capítulo 2

Derechos, territorios
y ambiente

2.1 Derechos, territorios y ambiente

2.1.1 Asuntos jurídicos e iniciativas legislativas

2.1.1.1 Se continuó con el trabajo de análisis y asistencia jurídica en materia de tarifas de servicios públicos domiciliarios. En el año 2019 solo tuvieron lugar dos audiencias públicas para poner en consideración las actualizaciones tarifarias para el tramo de distribución y transporte de gas natural por redes a cargo en la provincia de las licenciatarias Litoral Gas SA y Transportadora de Gas del Norte SA.

A. AUDIENCIA PÚBLICA 98. Ciudad de Buenos Aires. Principales puntos expuestos por el defensor del Pueblo:

Se requirió a la Secretaría de Energía de la Nación que brinde información a los usuarios respecto de los siguientes temas:

1- La subasta para la compra de gas de las distribuidoras, donde el precio promedio fue de 4,62 dólares por millón de BTU, lo que implicó un incremento del 15 por ciento en dólares aproximadamente, lo que sería indicativo de que el mecanismo pone en duda uno de los objetivos señalados que es el de resguardar los intereses de los usuarios y conlleva un riesgo de cartelización del precio. Por lo expuesto e independientemente de la subasta, se pidió que el Estado no se aparte definitivamente en la fijación de los precios del gas.

2- Por qué el precio que pagaban las distribuidoras era superior al precio

del gas que se exportaba a Chile.

3- Importación de gas para los meses de mayores consumo, términos de la renegociación del acuerdo con Bolivia, precio de importación y cuánto GNL se preveía importar y a qué precio.

4- Con relación al programa estímulo a la producción creado por la resolución 46/2017 del entonces Ministerio de Energía y que tiene vigencia hasta el 31/12/2021, donde se establece un valor mínimo para remunerar la producción de gas natural proveniente de reservorios no convencionales.

5- En cuanto a la tarifa social se pidió: a- ampliar el acceso del beneficio, b- aumentar los bloques gratuitos y bonificados, c- que se les reconozca el beneficio retroactivamente a los usuarios que efectuaron trámite para su incorporación y a los cuales se les había mal denegado el beneficio.

6- Sabida la importancia social de los clubes de barrios y las dificultades que atraviesan para el pago de los servicios, se instó a que se cumpliera el programa de ayuda y se pagara en fecha el subsidio a la tarifa de gas a los que se encontraban debidamente inscriptos o bien que se procediera a efectuar el descuento directamente de la factura.

7- Se solicitó conocer los motivos por los que no se concluye y habilita el Gasoducto del Noreste (GNEA).



8.- En cuanto a la propuesta de tarifas presentada por Litoral Gas se esgrimió que era la audiencia número 15 en la que participaba la Defensoría del Pueblo luego del fallo Cepis y en todas se planteó que se observen sus postulados, principalmente, las exigencias de razonabilidad, proporcionalidad y gradualidad de las tarifas y, sin embargo, a 2 años y medio de ese precedente se había publicado una noticia en un medio de alcance nacional donde se daba cuenta de que habían aumentado en un 45 por ciento los préstamos personales para pagar tarifas, por ello se preguntó: “¿Puede haber proporcionalidad si los usuarios deben endeudarse para pagar una tarifa de servicio público esencial?”.

De los cuadros tarifarios publicados por Litoral Gas SA se observó que en mayo de 2015 para un usuario RI el cargo fijo era de \$14,02 y el m³ a \$0.42, mientras que en ese momento el cuadro (sin el aumento que se estaba considerando) establecía un cargo fijo \$169,18 y el m³ a \$7,64. De lo expuesto surgió otra pregunta: “¿Puede haber proporcionalidad si el aumento fue del 1200 por ciento para cargo fijo y de 1800 por ciento para el m³?”

9.- Respecto de la propuesta de actualización realizada por la distribuidora se pidió al Enargas que no hiciera lugar a la misma, ya que contemplaba solo el índice de precios mayoristas, y se requirió que se tenga en cuenta también el índice de variación salarial y de reajustes previsionales.

B. AUDIENCIA PÚBLICA 99. Ciudad de Rosario, 28 de febrero de 2019.

En esa oportunidad la Defenso-

ría del Pueblo participó en calidad de oyente con relación fundamentalmente a la actualización tarifaria solicitada por TGN. En primera instancia se ratificó lo expuesto en todas las audiencias anteriores:

1- Los aumentos autorizados desde el 2008 fueron en altos porcentajes, muchos de ellos previos a la RTI y sin contar con aprobación del acta acuerdo integral de renegociación de la licencia.

2- Los incrementos no tenían correlatos en obras de expansión del sistema. Respecto de este punto, en un informe del Enargas relativo a la ruta de transporte aplicable a terminales de regasificación de GNL, se señala que: el gasoducto Centro Oeste (operado por TGN) se encuentra despachado completo en cuanto a su capacidad de transporte, tanto en verano como en invierno.

Se planteó disconformidad por la demora en publicar la información relativa a la audiencia, ya que durante los primeros 7 días de la apertura de la inscripción la información era inexistente.

Se rechazó la propuesta tarifaria de TGN para el periodo abril-octubre de 2019 en virtud de que el cálculo se hizo contemplando solo la variación del Índice de Precios Internos Mayoristas (Ipim). En octubre el Enargas modificó la fórmula de ajuste considerando también índice de variación salarial y reajustes previsionales, como había solicitado la Defensoría. Con la realidad económica del año pasado, en un contexto inflacionario anual del orden del 50 por ciento y del 76 por ciento en precios mayoristas, soslayar otros indicadores en la fijación de tarifas, tal

como lo proponía la concesionaria, sería absolutamente inconstitucional y violatorio de los principios de tarifas justas y razonables.

En los informes de la concesionaria TGN y de distribuidoras presentados a los fines de las audiencias consta que interpusieron recursos administrativos ante el Enargas porque las actualizaciones aprobadas para el período octubre/abril no se hizo exclusivamente según variación del Ipim, argumentando que no se había acreditado que previo al dictado del acto administrativo el Enargas haya analizado y concluido razonablemente que la fórmula polinómica empleada mantiene la sustentabilidad económica-financiera de la empresa, alegando que ese acto adolecería de nulidad.

Se expuso que, si bien se entendía la preocupación por parte de la empresa de mantener la ecuación económica-financiera, la misma preocupación debe existir del ente contralor por mantener tarifas justas y razonables que no sean obstáculo para la asequibilidad y accesibilidad del servicio.

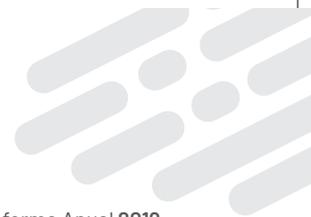
En ese punto se solicitó al Enargas que rechace administrativamente los planteos y que, en caso contrario, en ninguna circunstancia se trasladen al usuario retroactivamente conceptos no incluidos en las tarifas por servicio ya prestados.

Se recordó que en todo el análisis de las tarifas no se puede perder de vista que se estaba en presencia de un monopolio natural, donde según lo informado por la propia empresa transportista TGN es la responsable del transporte del 40

por ciento del gas inyectado en gasoductos argentinos, lo que representa el 18 por ciento de la matriz energética del país. En este sentido, la Constitución Nacional en el artículo 42 reza: "Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios".

C. Se continuó con la participación en la Comisión Técnica de Análisis de Costos y Tarifas de la Empresa Provincial de la Energía (EPE) en el marco del decreto 1.084/2018. La misma tenía como objetivos: a) análisis de la estructura de costos de la EPE; b) proposición de medidas para lograr la reducción de los mismos, mayor eficiencia y calidad de servicio a los usuarios; c) análisis de la estructura tarifaria de la EPE; d) proposición de modificaciones tarifarias que permitan una mejor distribución de los costos internos de distribución (VAD) en el universo de usuarios con sustento en criterios de equidad.

La comisión estaba integrada por representantes de las facultades de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Litoral y Nacional de Rosario (un representante cada una), de entidades empresarias con representación provincial de la industria, sector agropecuario y el comercio (un representante por sector), la Empresa Provincial de la Energía (dos representantes de nivel gerencial de áreas técnicas y económicas), entidades gremiales de Luz y Fuerza (un



representante por la zona centro-norte y otro por el centro-sur), la Defensoría del Pueblo (un representante) y la Secretaría de Estado de Energía (un representante).

D. Desde la Subdirección se elaboró un informe sobre Costos de los incrementos de la energía eléctrica en el mercado mayorista aplicados por Cammesa para el año 2019 a partir de información requerida por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe a la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (Cammesa) y a la Empresa Provincial de Energía de Santa Fe respecto de los precios vigentes y futuros en el mercado eléctrico mayorista (MEM).

Aspectos relevantes del Informe:

Según información proporcionada oportunamente por la EPE, la adquisición de la energía mediante Cammesa en el MEM en el año 2017 representó un 49 por ciento del total del gasto anual de la empresa, mientras que en 2013 ese porcentaje era solo del 30 por ciento, lo que significó un incremento del 63 por ciento en el último quinquenio.

Cammesa informó que los valores para el mes de enero de 2019 eran los determinados por resolución 75/2018 que dispuso para grandes usuarios (mayores o iguales a 300 kilovatios) un precio promedio de \$ 2.174 el megavatio y para la demanda general un precio promedio de \$ 1.400 el megavatio Mwh.

El informe agrega que, a través de la resolución de la Secretaría de Gobierno de Energía 366/2018, se aprobaron nuevos precios para la demanda de energía

eléctrica declarada por los agentes distribuidores y/o prestadores del servicio público de distribución del mercado eléctrico mayorista que entraban en vigencia a partir del 1º de febrero de 2019, a partir del 1º de mayo de 2019 y a partir del 1º de agosto de 2019.

De la referida resolución adjuntada por Cammesa en el informe presentado surgía que el 1º de febrero de 2019 los grandes usuarios debían pagar un precio promedio de \$ 2.631 el megavatio (un aumento del 21%) y para los demás usuarios un precio promedio de \$ 1.764 el megavatio (un aumento del 26%). A partir de mayo para los grandes usuarios regirían los valores de febrero y para los demás usuarios un precio promedio de \$ 1.852 el megavatio (un aumento del 5%), y el 1º de agosto de 2019 para los grandes usuarios seguirían los mismos valores de febrero y para los demás usuarios un precio promedio de \$ 1.945 el megavatio (un aumento de más del 5%).

Además, el precio de referencia de la potencia pasaba de \$ 10.000 por megavatio-mes de agosto de 2018 a \$ 80.000 por megavatio-mes en febrero de 2019 (aumento del 700%), a \$ 100.000 por megavatio-mes en mayo de 2019 y a \$ 120.000 por megavatio-mes a partir de agosto de 2019. Y para el Fondo Nacional de la Energía Eléctrica (FNEE), a partir del 1º de febrero de 2019 el valor del gravamen destinado pasaría a ser de 80 pesos por megavatio (un aumento del 416%).

Por último, se informó que a partir del 1º de enero de 2019 Cammesa dejaba de aplicar los precios correspondientes a tarifa social y plan estímulo en función de lo dispuesto en el artículo 4 de la resolu-



Se realizaron presentaciones ante Vialidad Nacional y el concesionario por el estado de transitabilidad de la autopista Rosario-Córdoba, especialmente en el tramo entre Carcaraña y Roldán.

ción 366/2018 de la Secretaría de Gobierno de Energía.

En la respuesta de la Empresa Provincial de Energía se informa la variación de precios en el MEM desde enero de 2016 hasta agosto de 2019 y se observa que los usuarios residenciales de menor consumo (menor o igual a 1.000 megavatios por bimestre) en agosto de 2019 pagaron un 5.980 por ciento más en concepto de energía mayorista que lo pagado en enero de 2016 (\$38,30 contra \$2.326 el megavatio-hora). Para el resto de los residenciales de mayores consumos el aumento medio fue del 2.291 por ciento. Para los usuarios generales no residenciales (comercios, industrias e instituciones) el aumento medio en el mismo lapso de tiempo fue del 2.561 por ciento y, finalmente, los grandes usuarios en agosto de 2019 terminarían pagando por la energía adquirida en el mercado mayorista un 1.724 por ciento más que en enero de 2016.

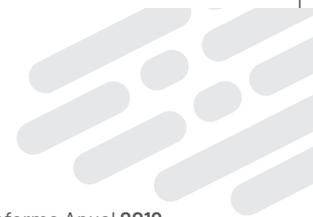
Según informó la EPE, el aumento dispuesto por la Secretaría de Gobierno de Energía de la Nación mediante la resolución 366/2018, por precio mayorista, implicaba para los usuarios de la empresa provincial un incremento en pequeñas demandas del 18,6 por ciento (ajuste medio bimestral con impuestos) y para

grandes demandas del 23,4 por ciento (ajuste medio bimestral con impuestos). Profundizando el análisis respecto de las pequeñas demandas, el aumento para los usuarios residenciales era del 19,3 por ciento, para los comerciales del 16,8, para el sector industrial del 19,6 y para las instituciones del 18,9 por ciento (todos son bimestral con impuestos).

Este último aumento implicaba para la EPE tener que recaudar un 47 por ciento más de lo que tenía previsto para ese rubro, a los fines de pagar la compra de energía mayorista a Cammesa para el año 2019.

2.1.1.2 Estado de la ruta nacional 9 entre las localidades de Carcaraña y Roldán

Desde la Subdirección se asistió al defensor del Pueblo en las distintas presentaciones efectuadas ante Vialidad Nacional y el concesionario por el estado de transitabilidad de la autopista Rosario-Córdoba, especialmente en el tramo comprendido entre las localidades de Carcaraña y Roldán, y por el cobro de peaje en ese tramo. En las misivas se expuso sobre la existencia de un manifiesto deterioro de la calzada y/o falta de demarcación reglamentaria, afectando la seguridad vial y potenciando el riesgo de siniestros en virtud de tratarse de una ruta estratégica con una gran circulación



diaria de vehículos pesados y livianos. Se remarcó que los usuarios que circulaban por el tramo referido debían pagar peaje a la altura del kilómetro 340 y se encontraban con la realidad de que a los pocos kilómetros la traza se presentaba en condiciones que dificultaban la transitableidad y aumentaban los riesgos de accidentes. Por todo lo expuesto, se solicitó que se tomen las medidas necesarias a los fines de una inmediata reparación del tramo señalado. Ante la decisión de la concesionaria de eximir del pago del peaje a los usuarios que así lo petitionaban, la Defensoría envió nota pidiendo que ese trato particular correspondía ser extendido a todos los usuarios y no solo a aquellos que lo manifestaran expresamente, ya que la adopción de una medida de carácter general, informada en forma veraz y adecuada a todos los usuarios, era la única capaz de evitar tratos desiguales.

Se recibió entonces una respuesta del concesionario Corredor Panamericano II SA, que informó que “el tramo Carcarañá-Roldán de la autopista Rosario-Córdoba se encuentra dentro de las obras en ejecución por cuenta del ente contratante, es decir, la Dirección Nacional de Vialidad. Dichas obras corresponden al contrato de obra pública suscripto entre esta última y la empresa CINCOVIAL SA, por lo que la reparación del mencionado tramo no corresponde a esta contratista”. Las obras comenzaron a ejecutarse y al cierre del año sujeto a informe aún se estaban llevando adelante por Vialidad Nacional.

2.1.1.3 Créditos hipotecarios bajo la modalidad UVA. Resumen de las actuaciones

Las actuaciones vinculadas con la problemática que afrontan los toma-

dores de préstamos hipotecarios actualizados a través de la Unidad de Valor Adquisitivo (UVA) incluyeron una reunión con los tomadores de esos créditos y la confección de notas que fueron enviadas al Banco Nación y el Banco Central de la República Argentina (BCRA). También se mantuvo un encuentro con la Secretaría de Vivienda de la Nación. A partir de escuchar los planteos de los afectados por los hipotecarios UVA y de las reuniones mantenidas con las autoridades competentes se confeccionó una propuesta que fue presentada en el marco de Adpra. A continuación se presenta una reseña de esta:

Morigeración al máximo posible de la tasa de interés que percibe la entidad financiera otorgante del crédito por sobre el incremento que tiene la UVA por inflación.

Permitir reducciones de accesorios a cuotas, por ejemplo no obstaculizando la posibilidad de contratar seguros a menor valor en caso de los obligatorios o la eliminación de otros productos bancarios no necesarios y que fueran originariamente contratados.

Evitar intimaciones a los deudores, conminando a prorrogar plazos o renunciar a esa posibilidad establecida legalmente.

Permitir a cada tomador de crédito en forma voluntaria e individual que reduzca la cantidad de UVA que abona mensualmente, producto de comparar la relación de ingresos actuales con la históricamente vigente al momento de tomar el cré-

dito, hasta encontrar el equilibrio inicial. Es decir, considerar los ingresos acreditados históricos del deudor para considerar cuántas UVA abonaba porcentualmente con su ingreso, compararlos con los ingresos actuales y determinar cuál sería la cuota actual que no implique modificar ese porcentaje inicial. La diferencia de UVA diferirla hasta recobrar ese equilibrio inicial.

El Banco Nación respondió a la propuesta informando la implementación de la posibilidad de extender el plazo por un 25 por ciento del tiempo cuando la cuota se incrementara por encima del 10 por ciento del Coeficiente de Variación de Salarios (CVS). Por su parte, el BCRA informó que no existían impedimentos legales y/o reglamentarios para que los bancos adopten medidas paliativas a los ahorristas.

Los defensores del Pueblo del país se reunieron con autoridades de la Secretaría de Vivienda de la Nación a partir de los planteos de los afectados por los créditos hipotecarios UVA.

Entonces, se decidió enviar a las asociaciones que agrupan a los bancos del país una copia de la respuesta del BCRA y las propuestas de la Defensoría. A ello, la Asociación de Bancos Argentino (ABA) contestó que había enviado las

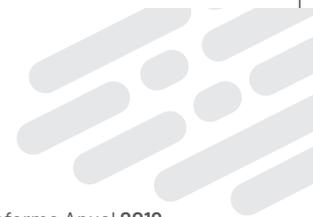
propuestas para su consideración a las entidades que la componen.

Posteriormente a ello, se remitió una nota a las entidades para conocer si habían considerado algunas de las propuestas realizadas.

Luego la Defensoría del Pueblo de la provincia participó de la reunión con el presidente del Banco Nación donde adelantó medidas tendientes a paliar la situación de los tomadores de créditos de menos de 140 mil UVA. Concretamente informó que se iba a aplicar un mecanismo de absorción de un porcentaje de la cuota mediante aportes públicos y/o de entidades bancarias. Asimismo, en cuanto a la libre elección de la compañía de seguro, consideraron que se podría aceptar la opción sobre una lista de compañías preseleccionadas y también se comprometieron a poner en funcionamiento el sistema para que los tomadores del crédito puedan acceder a la información completa de los mismos a través de sus homebanking.

A raíz de un pedido de informes, el BCRA informó a la Defensoría del Pueblo cuántos créditos hipotecarios denominados en UVA fueron otorgados por las entidades financieras, detallando que en septiembre de 2019 existía un total de 102.681 financiaciones hipotecarias en UVA, de las cuales el 73 por ciento correspondía a bancos públicos, el 16 a bancos privados nacionales y el 11 por ciento a bancos privados extranjeros.

También se recibió información del Banco Nación detallando la cantidad de créditos hipotecarios denominados en UVA que fueron otorgados por esa en-



tividad en la provincia de Santa Fe y discriminado por sucursal y modalidad (UVA y UVA/Procrear).

2.1.1.4 Problemática de los planes de autoahorro

Si bien este tema fue abordado por otras direcciones de la Defensoría, en este apartado se informará lo actuado por la Subdirección de Asuntos Jurídicos.

a. En marzo de 2019 se participó en una reunión con el gerente de Legales de la empresa General Motors (GM) y con la responsable de planes de ahorro de la automotriz para plantearles la preocupación que existe entre los titulares de planes de ahorro por el aumento monto de las cuotas. En esa oportunidad se requirió que se realicen las acciones necesarias para morigerar el valor de las cuotas de los planes de autoahorro, se trasladó a los funcionarios de la firma la inquietud manifestada por los consumidores respecto de las acciones de las empresas tendientes a pedir el cobro de cuotas adeudadas no solo a sus titulares, sino a eventuales garantías con que puedan haber contado, y se acordó gestionar una reunión entre todas las terminales automotrices, representantes de las defensorías del Pueblo y la Inspección General de Justicia, con el objetivo de lograr acuerdos generales que impliquen la disminución concreta de las cuotas que los ahorristas se encontraban abonando.

b. En el mes de junio, junto con representantes de otras direcciones de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, se mantuvo una reunión en la ciudad de Buenos Aires con referentes

de las automotrices para continuar trabajando en el objetivo de dar respuesta a los consumidores de planes de autoahorro que no pueden pagar las cuotas debido a los aumentos vinculados a la situación económica del país.

En esta ocasión se hizo hincapié sobre tres puntos en particular: evitar las ejecuciones de los vehículos y el paso a instancia legal de la deuda y la intimación a las garantías, libertad en la contratación del seguro cuando resulte más barato por afuera del plan y aplicar un diferimiento de parte de la cuota para lograr un equilibrio.

Los representantes de la Defensoría del Pueblo insistieron en la necesidad de encontrar propuestas que den respuesta en forma colectiva y no en forma individual y señalaron que continuarían trabajando en este sentido. También remarcaron que las cuotas deben ser acordes a la capacidad de pago hasta tanto haya una recuperación de la situación económica, dado que ello también aporta a la confiabilidad del sistema, al hacerlo previsible. Y, por último, observaron que la mitad del valor de las cuotas corresponde a gastos administrativos.

Finalmente, se cuestionó el incumplimiento del deber de información al momento de la venta de las unidades y, posteriormente, cuando ocurre su adjudicación.

c. En julio la Defensoría del Pueblo gestionó con Fiat, como lo había hecho anteriormente con General Motors, un contacto para que todas las defensorías del Pueblo canalicen los reclamos de los

titulares de planes de autoahorro emitidos por esa automotriz.

d. En agosto se envió una nota a la Cámara Argentina de Planes de Ahorro (Capa) donde se reiteró la preocupación persistente por la falta de respuestas a los titulares de planes de autos cero kilómetro y se requirió que se opte por la implementación inmediata de medidas tendientes a evitar el eventual traslado del nuevo valor del dólar en los planes de autoahorros vigentes. Asimismo, le requirió que informe si se encontraban analizando variables que permitieran amortiguar una eventual suba de las cuotas y, en caso afirmativo, que indicara en qué consistirían las mismas.

Se recibió como respuesta a esta misiva una nota donde se informaba la reciente resolución emitida por la Inspección General de Justicia que permitía el diferimiento de un porcentaje de la cuota a pagar por los suscriptores y la suspensión del cobro de intereses. Se agregó que esa resolución era el resultado del trabajo en conjunto con la Inspección General de Justicia y añadió que sería una herramienta útil para los suscriptores que se encontraran con dificultades para pagar el valor de las cuotas que reciben mensualmente.

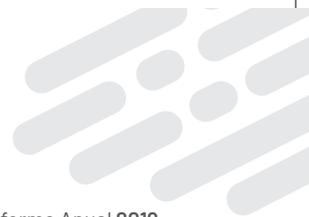
e. En noviembre se enviaron nuevas notas a la Inspección de Personas Jurídicas de la Nación y a Capa en las que se señalaba que, transcurrido el tiempo, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe observó que la emisión de la resolución general 2/2019 de la Inspección General de Justicia consistente en el diferimiento del pago de un porcentaje no inferior al veinte por ciento (20 por ciento) de las cuo-

tapartes a emitir por las entidades administradoras resultaba insuficiente a la luz de la devaluación de la moneda argentina y su directa repercusión en el valor de los automotores.

En esa oportunidad se remarcó la existencia de presentaciones judiciales en distintas provincias con fallos favorables a las medidas peticionadas retrotrayéndose las cuotas de los planes a valores del año 2018, realidad que indica que presentaciones de ese tipo serán cada vez más frecuentes.

Finalmente, se expuso que la Defensoría del Pueblo entendía que la situación económica que se encontraba atravesando el país requería de medidas concretas e inmediatas, que dilatar una respuesta que tendiera a la brindar una solución asequible a los ahorristas y la preservación del sistema no hacía más que complicar la realidad y multiplicar presentaciones judiciales con resultados disímiles en todo el territorio nacional, además de mayores costos económicos para que los ahorristas hagan valer sus derechos.

Posteriormente, se recibió una respuesta de Capa, que reiteró la vigencia de la resolución 2/2019 de la Inspección General de Justicia, e informó que no había habido gran cantidad de suscriptores que hubieran accedido al diferimiento dispuesto por la normativa y que las administradoras de planes de ahorro se encontraban respondiendo las inquietudes de sus clientes en procura de brindar soluciones para los casos concretos que hubieran manifestado dificultad para afrontar el pago, mediante soluciones acordes a la capacidad de pago de los



clientes, en la medida de lo posible y sin perjudicar al resto de los suscriptores.

Finalmente, Capa expresó: “En relación a las presentaciones judiciales efectuadas en distintas provincias, las medidas cautelares que retrotraen el valor de las cuotas presentan no solo una realidad compleja para el financiamiento del grupo respecto de la compra de los bienes que se adjudican, sino también en los casos en los que se revocan dichas medidas -casos Viedma y Cipolletti- y se debe recuperar el porcentaje no cobrado como consecuencia de la decisión del juez a quo, causando una carga adicional a la alícuota para aquellos suscriptores que incluso no deseaban reducir el importe de sus cuotas, quedando inmersos en la medida únicamente por una cuestión territorial”.

2.1.1.5 Abordaje de la problemática de los titulares de planes de ahorro de Pilay

La Subdirección participó de reunión con titulares de contratos con la empresa Pilay para la adquisición de inmuebles, quienes requerían asesoramiento respecto de un proceso colectivo vigente en los tribunales de Rosario. Se procedió a brindar asesoramiento relativo a las competencias de la institución y cuestiones procesales objetivas referidas a la consulta efectuada. Asimismo, se abrió el expediente 6.054/2019 y se adjuntó documentación acompañada por los presentantes.

En el marco de ese expediente, el 15 de agosto de 2019 personal de distintas áreas de la Defensoría mantuvo reunión en la sede Rosario de la institución con los representantes legales de la empresa. El encuentro fue convocado

a los fines de trasladar el planteo de los ciudadanos ante el organismo y recibir la información pertinente de la firma.

Desde la Defensoría del Pueblo se preguntó por los conflictos judiciales existentes y los representantes legales de Pilay SA informaron que existían alrededor de 190 demandas presentadas, y que en aproximadamente 90 de ellas se había llegado a un acuerdo. Asimismo, comentaron sobre la acción colectiva planteada por la asociación de consumidores Red Argentina de Consumidores, en la que se había llegado en diciembre de 2018 a un acuerdo homologado por sentencia judicial previa vista fiscal, que se notificó a todos los titulares de contratos. Añadieron que, según la información con la que contaban, quedaba excluido del alcance de la misma alrededor del 3 por ciento de los suscriptores.

Los representantes de la empresa afirmaron que el acuerdo homologado era más ventajoso que la situación preexistente en virtud de que las cuotas se ajustarían por el índice de la Cámara Argentina de la Construcción (CAC) y que solo se podría incrementar por encima previo informe realizado por profesionales independientes expertos y con intervención de la UNR.

Ante la consulta de la Defensoría del Pueblo respecto de qué iba a pasar con los excluidos, dijeron que en principio se les iba a cobrar como a todos porque es lo más beneficioso y aclararon que el juicio colectivo no tuvo otro fin que el de establecer una cláusula que regule expresamente el tema de los ajustes, no alcanzando las pretensiones individuales de indemnización por los cobros anterior-

res a la misma. Reconocieron, asimismo, que nada impedía las presentaciones judiciales de aquellos que se excluyeron como titulares de derechos subjetivos.

Por otra parte, reconocieron un déficit en la comunicación de la empresa y señalaron que no había presentaciones individuales ante la misma. En virtud de que eran apoderados de la empresa desde que se empezaron a entablar demandas judiciales, dijeron no tener información respecto de los acuerdos administrativos en el marco de la Oficina del Consumidor Municipal, afirmaron precisamente que fueron contratados para llegar a una solución respecto de la aplicación de la cláusula de ajuste y se mostraron conformes en ese aspecto con el acuerdo alcanzado.

En relación con las otras cuestiones obrantes en la presentación del 6 de agosto de 2019 que fueron agregadas al expediente, no contaban con la información y por ese motivo se acordó coordinar nueva reunión con la presencia de autoridades de la empresa Pilay, en la que se podría solicitar la información necesaria. Al cierre de este informe las autoridades de la empresa aceptaron reunirse con la Defensoría y el encuentro se encontraba en proceso de coordinación.

2.1.2 Relatoría y análisis normativo

Durante 2019 se protocolizaron un total de 289 resoluciones y 339 disposiciones, según el siguiente detalle: 29 resoluciones de recomendación, 3 de la zona norte y 26 de la zona sur. Además, se protocolizaron 237 resoluciones referidas a trámites administrativos internos, tales como autorización de partidas para gastos e inversiones del organismo, mo-

dificaciones y ampliaciones presupuestarias, contratos de alquiler de inmuebles, licitaciones privadas y trámites que refieren al personal de la institución y se suscribieron 23 resoluciones que ratifican convenios cooperación y/o colaboración institucional, adhesiones y declaraciones de interés.

Resoluciones de Recomendación

Expediente N° 01004- 0165658/19. Resolución N°115. IAPOS. Discapacidad: ampliación del sistema de atención al público.

Expediente N° 01004 - 0163728/19. Resolución N° 164. IAPOS. Discapacidad: cobertura integral geriátrica.

Expediente N° 01004 - 0155158/18. Resolución N° 215. MINISTERIO DE EDUCACION. Validez de título otorgado por instituto privado.

Expediente N° 2 - 008747/17. Resolución N°177. IAPOS. Discapacidad. Medicamentos

Expediente N° 2 - 003612/19. Resolución N° 178. MINISTERIO DE EDUCACION. Validez de título otorgado por instituto privado

Expediente N° 2 - 011148/18. Resolución N° 179. MINISTERIO DE EDUCACION. Validez de título otorgado por instituto privado

Expediente N° 2 - 013466/17. Resolución N° 180. MINISTERIO DE EDUCACION. Escalafonamiento

Expediente N° 2 - 011649/18. Resolución N° 181. EPE. Daños ocasionados



por desperfectos en el servicio eléctrico domiciliario.

Expediente N° 2 - 013421/16. Resolución N° 182. EPE. Falta de cableado y suministro eléctrico en barrio Cerámica.

Expediente N° 2 - 0 18400945/18. Resolución N°183. EPE. Ampliación y reparación del cableado de distribución del servicio en la vía pública.

Expediente N° 2 - 005381/17. Resolución N° 184. DIRECCION PROVINCIAL DE VIVIENDA. Cumplimiento cupo Discapacidad.

Expediente N° 2 - 010775/18. Resolución N° 185. DIRECCION PROVINCIAL DE VIVIENDA. Cumplimiento cupo Discapacidad.

Expediente N° 2 - 012212/14. Resolución N° 186. SECRETARIA DE ESTADO DE HABITAT. Regularización Habilitacional.

Expediente N° 2 - 011874/15. Resolución N° 187. MEDIO AMBIENTE. Control de contaminación ambiental en taller metalúrgico en Villa Constitución

Expediente N° 2 - 003102/18. Resolución N° 188. MEDIO AMBIENTE. Control de contaminación ambiental en depósito de fertilizantes en zona franca

Expediente N° 2 - 000698/19. Resolución N° 189. MEDIO AMBIENTE. Control de contaminación ambiental debido a desechos químicos vertidos por empresa de productos limpieza en Alvear

Expediente N° SLO - 342/17. Resolución N° 190. MEDIO AMBIENTE. Con-

trol de contaminación ambiental en una fábrica de Carrizales.

Expediente N° 2 - 013130/17. Resolución N° 191. SECRETARIA MEDIO AMBIENTE MUNICIPALIDAD DE ROSARIO. Instalación de antena de telefonía celular.

Expediente N° 2 - 011917/17. Resolución N° 192. MEDIO AMBIENTE. Arbolado público. Municipalidad de Funes.

Expediente N° 2 - 004701/19. Resolución N° 193. MINISTERIO DE INNOVACION Y CULTURA. Escalafonamiento.

Expediente N° 2 - 001649/18. Resolución N° 194. ESCRITURACION PLAN ARRAIGO.

Expediente N° 2 - 001649/18. Resolución N° 195. MUNICIPALIDAD DE ROSARIO. Obra en construcción paralizada en estado de abandono.

Expediente N° 2 - 009053/18. Resolución N° 228. MINISTERIO DE EDUCACION. OSPLAD.

Expediente N° 2 - 009229/15. Resolución N° 234. EPE. Cortes reiterados y fluctuación de tensión en el servicio domiciliario.

Expediente N° 2 - 008706/18. Resolución N° 235. EPE. Facturación

Expediente N° 2 -003302/19. Resolución N° 236. EPE. Daños ocasionados por desperfectos en el servicio eléctrico domiciliario.

Expediente N° 2 - 008031/19. Re-

solución N° 237. EPE. Reparación línea de conexión al servicio domiciliario

Expediente N° 2- 001318/19. Resolución N° 238. EPE. Fluctuaciones de tensión en el servicio domiciliario.

Expediente N° 2 - 015066/18. Resolución N° 239. EPE. Reparación económica por cortes y desperfectos constantes en el suministro.

Resoluciones que aprobaron convenios:

Expediente 01004-0161033/19. Resolución 013-19 - Convenio con Musizap - Aieef.

Expediente 01004-010039/13. Resolución 051-19 - Acuerdo complementario en materia ambiental con el Ministerio Público de la Acusación.

Expediente 01004-0163217/19. Resolución 055-19 - Convenio de colaboración con la Municipalidad de Frontera.

Expediente 01004-0163456/19. Resolución 068-19 - Convenio de colaboración con el Instituto de la Mujer.

Expediente 01004-0164304/19. Resolución 069/19 - Ratificación del convenio con la Red Latinoamericana de acogimiento familiar suscripto por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (DNNA).

Expediente 01004-0164679/19. Resolución 072-19 - Convenio con la Universidad Nacional del Litoral.

Expediente 01004-0164680/19. Resolución 074-19 - Ratificación de la De-

claración de Santa Fe suscripta por la DNNA.

Expediente 01004-0139960/17. Resolución 076-19 - Convenio con la Facultad de Psicología Universidad Católica de Santa Fe.

Expediente 01004-0166363/19. Resolución 091-19 - Convenio de cooperación la Mutual UNL-ATE.

Expediente 01004-0166747/19. Resolución 099-19 - Convenio con la Facultad de Psicología de la Uces Rafaela.

Expediente 01004-0167036/19. Resolución 101-19 - Convenio marco con el Enress.

Expediente 01004-0170090/19. Resolución 166-19 - Convenio de colaboración con el Servicio Público de Rosario.

Expediente 01004-0171806/19. Resolución 206-19 - Convenio marco con la Universidad Abierta Interamericana.

Expediente 01004-0171806/19. Resolución 207-19 - Convenio para prácticas profesionales con la Universidad Abierta Interamericana.

Expediente 01004-0171807/19. Resolución 208-19 - Convenio con el Ministerio de Cultura.

Expediente 01004-0171808/19. Resolución 209-19 - Convenio con la Federación Mutualista.

Expediente 01004-0171931/19. Resolución 210-19 - Convenio con el Colegio Inmaculada Concepción..



Durante el 2019, las unidades móviles de la Defensoría del Pueblo continuaron recorriendo los 19 departamentos de la provincia.

Expediente 01004-02173539/19. Resolución 248-19 - Convenio de colaboración con el Ministerio de Obras Públicas de la provincia de Santa Fe.

Expediente 01004-0174818/19. Res 273-19 - Convenio de colaboración con la cooperativa Empatío.

Resoluciones sobre declaraciones y adhesiones

Expediente 2-002692/19. Resolución 054-19 - Adhesión al Paro Internacional de Mujeres 8M.

Expediente 2-004718/19. Resolución 075-19 - Declaración de interés labor asociación de padres del Instituto Dante Alighieri.

Expediente 01004-0169857/19. Resolución 163-19 - Declaración de interés de la jornada de Investigación Científica.

Expediente 01004-0174132/19. Resolución 260-19. Declaración de interés de evento inclusivo en Recreo

2.1.3 Nuevos servicios y competencias

2.1.3.1 Programa Oficina Móvil

Durante el 2019 se continuó con la planificación y organización de equipos y esquemas de trabajo del programa *La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe junto a los vecinos*, mediante la ejecución del proyecto Oficina Móvil,

manteniendo los objetivos planteados durante el año 2018.

Se continuó la metodología de dividir a la provincia en norte y sur, para organizar las visitas se asignó una de las oficinas a la ciudad de Rosario y sur de la provincia y la otra a la ciudad de Santa Fe y centro-norte de la provincia. En este caso, dada la extensión territorial, solo en las localidades de los departamentos inmediatos a La Capital fue posible realizar una segunda ronda durante el año.

Como se informó el año anterior, se consideró necesaria la adquisición de una oficina móvil para afectarla exclusivamente a los departamentos del norte (9 de Julio, Vera y General Obligado), la cual se pondrá en marcha durante el año 2020 luego de gestionar las autorizaciones administrativas correspondientes.

En el año 2019 se recorrieron los 19 departamentos de la provincia, realizando atenciones territoriales como mínimo en cinco comunas o municipios de cada uno de ellos, donde no hay una delegación del organismo, aspirando a brindar la misma calidad de atención que en las sedes.

Se duplicaron las comunas y municipios visitados en relación con el año 2018, ascendiendo a 97 en total.



La Oficina Móvil de la Defensoría del Pueblo se hizo presente durante la emergencia hídrica del mes de enero en el norte provincial.

Se priorizaron localidades que cuentan con poco nivel de institucionalidad, es decir que no cuentan en territorio con presencia de los organismos estatales de nivel nacional o provincial, ni juzgados, lo que hace que la Oficina Móvil resulte aún más necesaria para poder intervenir en la gestión de sus reclamos y ejercicio de sus derechos.

Asimismo, se realizaron atenciones en barrios de Santa Fe y Rosario y se acompañaron a las restantes direcciones del organismo en el desarrollo de sus actividades territoriales.

2.1.3.1.1 Inundaciones

Durante enero y en el marco de la emergencia hídrica suscitada en el norte provincial producto de las intensas lluvias, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se hizo presente en las zonas afectadas. En tal sentido se optó por afectar a la Oficina Móvil, recorriendo durante 4 semanas más de 4 mil kilómetros, fundamentalmente en los departamentos del norte provincial bajo la consigna de poner la institución a disposición de los ciudadanos y de las autoridades de las comunas y municipios afectados por las intensas lluvias.

Así, personal del organismo se reunió con los responsables del operativo de protección civil y también, debe destacarse, con todas y cada una de las autoridades locales de los distritos atravesados por la emergencia.

Localidades y ciudades en que se hizo presente la institución

- Departamento 9 de Julio: Tostado, San Bernardo, Santa Margarita, Villa Minetti y Gregoria Pérez de Denis (El Nochero).

- Departamento Vera: Vera, Garabato, Intiyaco y Golondrina.

- Departamento General Obligado: Reconquista, Florencia, Campo Hardy, Berna y Villa Guillermina.

- Departamento San Javier: San Javier, Colonia Teresa, Alejandra, Romang y La Brava.

- Departamento La Capital: Recreo, Monte Vera y Santa Fe (barrio Vuelta del Paraguayo).

Tras las visitas, el defensor del



Pueblo dirigió oficios a los ministerios de la Producción nacional y provincial para solicitarles informes en relación a las acciones de esas dependencias vinculadas con las inundaciones que afectaban a varias localidades de los departamentos 9 de Julio y Vera de la provincia de Santa Fe e instándolos a considerar la posibilidad de otorgar subsidios o créditos a tasas bajas a los productores afectados.

2.1.3.1.2 Actividades desarrolladas

Las acciones desarrolladas por las oficinas pueden agruparse conforme a su contenido como visitas de atención, actividades de difusión o acompañamiento y actividades paralelas a las visitas.

1- Visitas de atención: consisten en la recepción de reclamos y asesoramientos jurídicos en las distintas localidades de la provincia, utilizando la Oficina Móvil.

Como hallazgo puede señalarse que ciudadanos de las localidades visitadas, que por distintas circunstancias no concurren el día de la atención, se comunicaron posteriormente por medio del número de WhatsApp que se difunde en los folletos y a través de los medios de comunicación local. Asimismo, se ha conformado una red de los actores sociales de cada comunidad que permite una mayor calidad y celeridad en la gestión de los casos.

La cantidad de casos atendidos fue 2.059, de los cuales 1.968 fueron presentaciones personales en la unidad móvil de atención y 91 fueron presentaciones telefónicas y/o de WhatsApp al

teléfono celular y al correo electrónico de la Oficina Móvil.

	Atenciones presenciales	Atenciones por WhatsApp y correo
Santa Fe	1.095	35
Rosario	873	56
TOTAL	1.968	91

Se realizaron un total de 172 salidas para atención, visitando más de 97 comunas y municipios de la provincia. En la ciudad de Santa Fe se realizaron 27 salidas a los barrios y en Rosario, 5.

	Cantidad de salidas	Comunas o municipio	Barrios
Santa Fe	89	60	27
Rosario	83	37	5
TOTAL	172	97	32

2- Actividades de difusión y promoción de derechos: el objetivo principal de este tipo de actividad es la difusión de los servicios que presta el organismo y la promoción de derechos. Generalmente, las actividades se han desarrollado en forma conjunta con otros actores públicos y privados, o bien acompañando actividades propias de la institución. A modo de ejemplo se citan las siguientes actividades:

La carpa de salud es organizada por la ONG Proyecto Enlace de Monte Vera que integra la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) y está destinada a la promoción y preven-

ción en salud. Durante el año 2019 se realizó en el mes de abril en el Centro de Atención Primaria de la Salud (Caps) del Barrio Mocoví de la ciudad de Recreo y en el mes de setiembre en barrio Cabal de la ciudad de Santa Fe. Se participó con la Oficina Móvil en las dos oportunidades, promocionando las competencias del organismo y atendiendo las consultas que se presentaron en forma espontánea.

Feria Nacional del Mutualismo: el 4 y 5 de octubre de 2019 se realizó en la Plaza 25 de Mayo de la ciudad de Santa Fe la primera Feria Nacional del Mutualismo, congregando a los diversos actores de las instituciones mutuales para un trabajo en conjunto que permita intercambiar experiencias, fortalecer la actividad mutualista y consolidar su presencia en la geografía provincial. La organización estuvo a cargo de la Federación de Entidades Mutualistas de Santa Fe (Femsafe) y la Federación Santafesina de Entidades Mutualistas "Brigadier López" (Fesaem), con quienes la Defensoría ha firmado un convenio de la colaboración y cooperación. En ese marco, se participó con la Oficina Móvil promoviendo el organismo ante las mutuales participantes y público en general.

Al igual que en años anteriores la institución fue convocada por el Centro de Día Burburinho. Y encabezó la caminata por la inclusión.

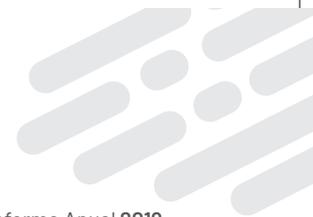
Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer en

todas sus formas: las oficinas móviles participaron de las acciones realizadas en el marco de este día, repartiendo folletería sobre el tema y brindando información de interés. Estuvo presente en la ciudad de Reconquista (Plaza 25 de Mayo), Vera (Plaza Independencia), en la ciudad de Santa Fe (Plazoleta Fragata Sarmiento) y en la Plaza del Soldado Argentino (San Jerónimo y Mendoza) y en la ciudad de Rosario junto con el Instituto Municipal de la Mujer de la ciudad de Rosario (Plaza Pringles).

3- Actividades paralelas a las visitas: se continuó con el fortalecimiento de las delegaciones de la Defensoría, requiriendo su participación en las visitas realizadas a las localidades cercanas. En dichas oportunidades, se realizan reuniones con las autoridades locales, referentes sociales y ONG y se transmiten las funciones y competencias del organismo para comenzar o continuar, depende cada caso, con el trabajo articulado a nivel regional.

Las delegaciones que han participado son San Javier, San Justo, Galvez, Vera y Tostado. De acuerdo con la demanda de cada localidad se han dictado talleres o capacitaciones. Asimismo, se continuó trabajando con los equipos de género y niñez de cada localidad, haciendo entrega de las publicaciones del organismo.

Ya en el informe del año anterior se señalaba que las comunas en su mayoría no tenían equipos conformados en forma permanente y compartían los profesionales. Esta situación de precariedad y falta de continuidad se vio agravada



ante el cambio de autoridades comunales y municipales, por lo que vincular a la Defensoría como espacio de referencia continuará siendo un objetivo de las visitas del año 2020.

Como ejemplo se citan las siguientes actividades realizadas:

Campaña Animate: se trata de un dispositivo para la prevención del abuso sexual infantil y la promoción de hábitos saludables. Junto a la Oficina Móvil, la campaña Animate pudo realizarse en el interior de la provincia, principalmente en los departamentos San Javier y San Justo, donde el abuso sexual es una problemática habitual. Así, el 25 de septiembre profesionales del CAV estuvieron en las escuelas primarias de San Martín Norte y de La Brava. Luego, el 26 de septiembre, en la escuela de Colonia La Criolla. Ya en el mes de noviembre se replicó en la escuela de Colonia Teresa y en las primarias de la ciudad de San Javier.

Charla sobre bullying: personal de la Defensoría impartió un taller sobre bullying para alumnos y alumnas de la escuela secundaria de Cacique Ariacaiquín y de la Escuela Particular Incorporada San Francisco de la ciudad de San Javier.

Talleres: junto al encargado de la delegación de Sunchales se realizaron talleres en la escuela secundaria de Tacural Setac N° 3022. Invitados por la dirección de la institución, se transmitió a los alumnos de 4° y 5° año la historia y funcionamiento de

la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Feria del Libro de Villa Ocampo: la Directora del Centro de Asistencia a la Víctima fue convocada para presentar el libro *Por qué volvías cada verano* de Belén López Peiró y disertar sobre abuso sexual infantil en el marco de la 2ª Feria del Libro del Jaaukanigás. Este evento cultural y educativo se desarrolló del 17 de mayo al 2 de junio en las instalaciones del Complejo Educativo General Manuel Obligado de Villa Ocampo, resultando un epicentro de la actividad cultural y educativa del norte santafesino, por lo que se articuló con la Oficina Móvil para estar presente en el mismo y visitar además las localidades de Florencia y Las Toscas. En la misma oportunidad, personal del CAV presentó en dichas localidades su última publicación *Abriendo Sentidos*. Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres.

2.1.3.2 Autoridad de aplicación de la ley 13.731 de prohibición de cobro de plus médico.

La ley 13.371, sancionada en el año 2017, prohibió el cobro de plus médico en toda la provincia de Santa Fe. Fue reglamentada el 4 de noviembre de 2019 por el decreto 3.343. Para su puesta en funcionamiento el artículo 90 estableció que "la implementación de la presente reglamentación por la autoridad de aplicación se realizará de manera progresiva, y en la medida de la afectación de los recursos que resulten necesarios a tal efecto. A dichos fines, podrá disponerse la afectación de personal perteneciente a jurisdicciones del Poder Ejecutivo, como asimismo de las partidas presupuestarias necesarias para la creación de las es-

estructuras administrativas indispensables para el ejercicio del contralor por parte de la autoridad de aplicación”.

Como se informara en el período anterior, se advierte que es una problemática compleja donde existen varios actores involucrados (obras sociales nacionales, lapos, prestadores médicos, pero principalmente personas que necesitan de las prácticas profesionales), por lo que se prevé convocarlos para su implementación, a fin de tutelar todos los intereses en juego.

2.1.3.3 Ámbito de funcionamiento del Órgano de Revisión de Salud Mental de la provincia de Santa Fe

La ley 13.733 creó el Órgano de Revisión y Promoción de la Salud Mental en el ámbito de la Defensoría del Pueblo. Dicha normativa fue reglamentada por el decreto 1.369/19 del 9 de junio de 2019.

Conforme el artículo 23 de la ley citada, a los fines de la constitución del Órgano de Revisión se debía proceder a cubrir en primer término el cargo correspondiente a la Secretaría Ejecutiva, desde donde se deberán realizar las convocatorias y procedimientos respectivos para la integración del órgano. Asimismo, dicho instrumento legal en su artículo 12 prevé que la designación del cargo de titular de la Secretaría Ejecutiva será realizada mediante concurso abierto y público de oposición y antecedentes, estableciendo pautas objetivas en relación con el perfil y la conformación del jurado.

La Dirección de Asuntos jurídicos e Iniciativas Legislativas, por intermedio de las Subdirecciones de Asuntos jurídicos e Iniciativas Legislativas y de Nuevos

Servicios y Competencias, junto a la Dirección de Asistencia Técnica en Salud, Discapacidad y Medio Ambiente, fueron designados por el defensor del Pueblo para llevar adelante el procedimiento administrativo del llamado a concurso del cargo de secretario Ejecutivo del Órgano de Revisión de Salud Mental, conforme la resolución 162/19.

En ese marco, se trabajó en la confección del Reglamento de Concurso que fue aprobado por la resolución 219/19, designándose los integrantes del jurado de acuerdo a la propuesta previamente realizada por cada institución, debiendo procederse a una nueva designación dado la caducidad de los mandatos producidos en el año 2019.

Como actividad de promoción, el 31 de octubre se desarrolló la *Primera Jornada Regional Salud Mental y Derechos Humanos* en el Auditorio del Cemafe (Mendoza 2419) de Santa Fe, organizadas por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Asociación Civil Abra, bajo la consigna *Experiencias y desafíos en la implementación de los órganos locales de revisión y promoción de derechos de los usuarios de los servicios de salud mental*.

2.2 Salud, discapacidad y ambiente

En cuanto a la labor desplegada en relación a las temáticas salud y discapacidad que incumben a la Dirección de Asistencia Técnica en Salud, Discapacidad y Ambiente, se puede caracterizar al período que se informa como uno de los



años de mayor recepción de reclamos recibidos. Estos estuvieron motivados por dificultades de los habitantes de la provincia, en tanto pacientes, para acceder de manera oportuna a los servicios de salud, tanto del sector público, privado, como de obras sociales, así como reclamos por incumplimientos de los demás derechos amparados por la legislación vigente para las personas con discapacidad.

Al respecto, se advirtieron obstáculos o desinteligencias entre los distintos servicios de salud del sector público provincial para la obtención de turnos, para atención de especialidades médicas y para la realización de estudios médicos.

Dichos obstáculos se han visto traducidos en la poca y en algunos casos falta total de coordinación entre sectores de un mismo efector o entre distintos efectores, no obstante las manifestaciones que en reiteradas oportunidades se efectuaron desde la cartera de salud provincial respecto de la existencia de trabajo en red. Estas circunstancias afectaron la atención de la salud de los ciudadanos que así lo requerían.

Siguen siendo una problemática recurrente las demoras para la realización de intervenciones quirúrgicas como para la provisión de prótesis por parte de los distintos efectores provinciales.

Desde la Dirección se trabajó ante la cartera de salud provincial y nacional por la falta de disponibilidad y aplicación de dosis de vacunas que forman parte del calendario nacional de vacunación.

En relación a los servicios brindados por lapsos -a obra social de los em-

pleados públicos provinciales-, ha sido notable el aumento de reclamos recibidos en relación a períodos anteriores. Durante 2019 la principal demanda de los afiliados fue por inconvenientes para acceder a los medicamentos para el abordaje de sus patologías, principalmente oncológicas y de tratamientos especiales. Asimismo, se observó que no se efectúan las coberturas establecidas por ley de medicamentos para patologías crónicas y se constataron quitas de beneficios ya otorgados sin fundamentación.

El 80 por ciento del total de reclamos de lapsos recibidos en la zona norte en 2019 fue por medicamentos.

Los demás reclamos contra lapsos implicaron derechos de las personas con discapacidad: demoras en pagos de subsidios, demoras y/o negativas en otorgamiento de audífonos para ambos oídos para afiliados discapacitados, demoras en provisión de prótesis y sillas de ruedas, mala atención a los afiliados en delegaciones de lapsos del interior de la provincia e incumplimientos en la integralidad de prestaciones para las personas con discapacidad, entre otras.

Otros temas importantes trabajados desde el área discapacidad durante el año 2019 tuvieron que ver con problemas suscitados con las pensiones no contributivas nacionales por invalidez, prestaciones demoradas del Programa Incluir Salud, todo lo cual se desarrollará más adelante.

En materia ambiental hubo un incremento de presentaciones en relación al año anterior. Sin embargo, en cuanto a la cantidad, los casos ingresados al área

no representan en apariencia un número significativo. Sin embargo, las problemáticas generalmente involucran a muchos ciudadanos. Así, por ejemplo, planteos sobre antenas de telefonía celular, con loteos o urbanizaciones, fumigaciones, contaminación industrial, basurales y daños a recursos naturales, son temas que afectan a un colectivo de ciudadanos, de allí su importancia y necesidad de intervención, siempre atendiendo al carácter transversal que la temática tiene.

Zona norte	
Total de casos atendidos:	1.345
Salud:	970
Medio ambiente:	49
Discapacidad:	326

Zona sur	
Total de casos atendidos:	1.619
Salud:	885
Medio ambiente:	184
Discapacidad:	550

2.2.1 Salud

2.2.1.1 Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (Iapos)

Desde la Dirección se trabajó durante todo el año en gestiones enmarcadas en la ley 10.396 ante el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social. En la sede norte se atendieron las siguientes temáticas: subsidios dependencia/semi-dependencia (101 casos), medicamentos (182), prótesis (16), atención domiciliaria (14), afiliaciones (12) y geriátrico/hogar (3), entre otros.

Como se mencionara en la introducción, diversas temáticas merecieron la instrucción de expedientes administrativos, envío de oficios y pedidos de informes. Entre ellas cabe destacar:

2.2.1.1.1 Demoras en autorización y provisión de medicamentos. Convenio de provisión entre el Colegio de Farmacéuticos y Iapos.

Durante todo el año se observó un aumento importante en la cantidad de casos relativos a la demora en la autorización de medicamentos. Asimismo, los afiliados manifestaron que existen innumerables dilaciones y obstáculos burocráticos relativos a la provisión de medicamentos que otrora se otorgaban sin complicaciones.

Cabe destacar que desde esta Defensoría ya se había advertido la existencia de esta problemática en el informe anual del año 2018. Esta cuestión fue coincidente con la contratación por parte de Iapos de una nueva auditoría médica. Esta nueva contratación no se vio reflejada en el año 2019 en un servicio más eficiente para los afiliados, sino que por el contrario se han evidenciado excesivas demoras en la evaluación de tratamientos (oncológicos, HIV, diabetes, parkinson y factor VIII, entre otros) por parte de esta auditoría. Las demoras, en algunos casos, son de hasta dos meses para dictaminar la autorización o denegación de tratamientos y estas últimas muchas veces no tienen fundamentos que las justifiquen. En estos casos los afiliados tienen que recurrir a la Justicia para acceder a los tratamientos indicados para sus patologías.

Desde la Defensoría del Pueblo se realizaron en cada uno de los casos recibidos innumerables gestiones con el prestador contratado, el Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Santa Fe (prestador por convenio de provisión de medicamentos existente con Iapos des-



de fines del año 2018), a los efectos de obtener las explicaciones debidas respecto de la observación o rechazo de prescripciones médicas, con la finalidad de destrabar los trámites que presentaban las solicitudes de los afiliados. En todos los casos, la respuesta que el Colegio brindaba a los afiliados siempre era la misma ("su trámite se encuentra en auditoría"), mientras un importante lapso sin resolución.

Corresponde destacar que en diversas situaciones, ante la falta de respuesta por parte de parte del Colegio, se debió recurrir ante la propia auditoría farmacéutica de lapsos para, a través de su intermediación, transmitir con precisión a los afiliados cuáles eran los motivos de las observaciones practicadas y puedan así conjuntamente con sus médicos tratantes recurrir y/o refutar las mismas y, finalmente, acceder a sus respectivos tratamientos. Debe destacarse que, en muchas situaciones, la intervención de la Defensoría hubiese sido innecesaria si existiesen canales óptimos de comunicación entre el instituto y sus afiliados.

En este punto corresponde, una vez más, resaltar la predisposición y celeridad de la auditoría farmacéutica propia del instituto para con la Defensoría del Pueblo ante cada una de las innumerables consultas realizadas.

2.2.1.1.2 Quita de beneficios de excepción. Cobertura de medicamentos

Este tema se encuentra al momento de elaboración del presente informe en trámite con la obra social, a la cual se le requirió a través de diversos oficios que informe sobre la normativa que fundamenta la suspensión intempestiva de

la cobertura total brindada a los afiliados a través del denominado Plan 26 (beneficio de excepción) de drogas para distintas patologías. En cada uno de los casos planteados se solicitó además la reconsideración.

Por último, se observaron ciertas deficiencias en la cobertura de medicamentos relativos a patologías que deberían tener cobertura integral conforme a la legislación vigente, siendo el caso más paradigmático el de drogas para la diabetes.

2.2.1.1.3 Provisión de suplementos nutricionales

También en el año informado, se recibieron reclamos respecto de la provisión del suplemento nutricional para afiliados con trastornos alimentarios. La obra social provincial tiene convenio con la empresa NutriHome, que se dedica al soporte alimentario domiciliario, cubriendo además todos los aspectos de la práctica a través de equipos de profesionales especializados (médicos, enfermeros, nutricionistas, farmacéuticos y psicólogos). En los casos trabajados, se arribó a la conclusión de que había falencias en la comunicación entre la mencionada empresa, lapsos y el afiliado. Se logró mejorar dicho canal de contacto, con soluciones positivas. Por ejemplo, se trabajó en lograr autorización de módulo de disfagia para procesos agudos de personas con discapacidad que benefician una rehabilitación de la deglución.

2.2.1.1.4 Demoras en reintegros

Hace años se viene advirtiendo lo engorroso y burocrático que es el procedimiento de lapsos para el reintegro de prácticas médicas y tratamientos cuya cobertura se brinda por esa vía. En 2019,

varios fueron los casos trabajados en ese sentido.

En un caso particular se instó a lapos a reintegrar el total de lo abonado por una afiliada domiciliada en Avellaneda por la realización en la capital provincial de un estudio PET con resultados positivos. La misma, ante la falta de diagnóstico de su dolencia y de respuestas de la obra social, se vio obligada a afrontar a través de la ayuda de sus familiares el costo de la práctica referida.

2.2.1.1.5 Información de prestadores

Se evidenció la falta de actualización de la nómina de prestadores de la obra social, por lo que se trabajó ante reclamos de afiliados de la ciudades de Rafaela y Santo Tomé, los plantearon la falta de atención de médicos de distintas especialidades bajo la cobertura de lapos. El instituto informó la lista de prestadores disponibles en cada caso y recordó a los presentantes el sistema de denuncias disponible por cobro de plus médico.

2.2.1.1.6 Mala atención personal en delegaciones del interior de lapos.

También se recibió una presentación respecto de la mala atención de empleados administrativos del instituto en dependencias del interior de la provincia (Rafaela), situación que se puso en conocimiento de la dirección del organismo, que respondió que tomaría las medidas pertinentes a los efectos de subsanar la situación.

2.2.1.1.7 Demoras en entrega de insumos, prótesis, endoprótesis y en autorización de tratamientos de rehabilitación

También se intervino ante el sector de prestaciones y compras de

insumos médicos por la demora en la provisión de insumos necesarios para intervenciones quirúrgicas, gestionándose la rápida entrega de endoprótesis (stent y stent liberadores de drogas, entre otros) y prótesis, las cuales estaban pendientes de entrega pese a haberse solicitados con carácter urgente para afiliados que se encontraban en la mayoría de los casos internados. La falta de pago por parte de lapos a los prestadores y la variación de los presupuestos -algunos de ellos a valor dólar- eran los argumentos esgrimidos en la mayoría de los casos para las demoras referidas.

Se intervino además ante la falta de autorización de tratamientos de rehabilitación (sesiones kinesiológicas), obteniéndose en todos los casos respuesta satisfactoria.

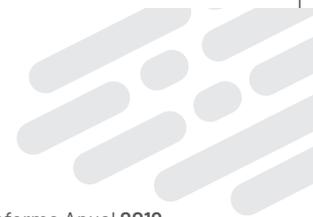
2.2.1.1.8 Afiliaciones

Durante todo el año se trabajó en la resolución de consultas de afiliados respecto de cuestiones afiliatorias y de conformidad al estatuto de lapos. En situaciones particulares fue necesario efectuar gestiones por bajas irregulares de afiliados. Se destaca que, una vez que fueron informados de la situación, en el sector correspondiente del organismo provincial dieron rápida solución a la problemática.

Rosario

En la Sede Sur se recibieron diversos reclamos por incumplimiento de prestaciones contempladas por la ley 24.901, en especial cobertura de la prestación Hogar, y por falta medicación.

A finales de 2019 aumentaron los reclamos en relación al corte de la pro-



visión de medicación (de tratamientos prolongados) y el ofrecimiento de otras drogas de menor costo de afiliados de IA-POS. También se recibieron reclamos por demora en el pago de reintegros, falta de entrega de prótesis, órtesis, insumos para diabéticos, demora en las fechas para realización de cirugías y por el requerimiento de ampliar la cantidad de sesiones de diversas rehabilitaciones.

Se realizaron gestiones para los casos concretos con los sectores: auditoría médica, compras, afiliaciones y dirección de lapos, entre otros. Los reclamos en general fueron 76, por falta de cobertura 39, por medicamentos 47, por prestaciones de discapacidad 23, por prótesis 8, por prácticas no reconocidas 10 y por mala praxis 1 presentación.

2.2.1.2 Ministerio de Salud. Sistema de salud público provincial

2.2.1.2.1 Calendario de vacunación. Falta de

Se solicitó a la Dirección Provincial de Promoción y Prevención de la Salud información en relación a la disponibilidad y aplicación de la vacuna contra el meningococo, porque ya en el año 2018 se le había consultado sobre la disponibilidad de las dosis de la mencionada vacuna así como las correspondientes a los niños de 11 años, informándose oportunamente que había demoras en las entregas de Nación y que se postergaba la aplicación para dicho año de la dosis de los 11 años, decisión adoptada en el marco del Consejo Federal de Salud (Cofesa).

En respuesta, desde la cartera de salud provincial se informó y acompañó documentación de todas las gestiones

efectuadas a nivel nacional al iniciar los primeros meses de 2019 por no contar con las dosis suficientes. Posteriormente, se recibieron el resto de vacunas para prevenir otras patologías (antigripales, rotavirus, varicela y VPH).

Sin perjuicio de las gestiones ante la provincia, con motivo del reclamo de dos ciudadanas se solicitó intervención ante la Defensoría del Pueblo de la Nación atento a su competencia con los organismos nacionales.

2.2.1.2.2 Efectores de salud

En la zona norte se recibieron 16 reclamos relacionados con Samcos, 15 con el Hospital J. M. Cullen, 14 con el Hospital J. B. Iturraspe, 13 con el Cemafe, 16 con el Hospital Orlando Alassia, 3 vinculados con centros asistenciales y 4 con otros.

Mientras que en la zona sur 30 fueron los reclamos en general, 8 referidos al Hospital Centenario, 10 al Hospital Provincial 10, 8 por geriátricos, 1 por el Hospital Cullen 1 y 1 por el Hospital Eva Perón.

2.2.1.2.2.1 Hospital de Niños Dr. Orlando Alassia

Se intervino ante dicho efector por las temáticas que a continuación se mencionan:

-Se solicitó información en relación al mecanismo arbitrado desde ese nosocomio para el otorgamiento de turnos para la atención de especialidades médicas, evidenciándose la falta de coordinación entre los centros de salud y Samcos por lo que en algunos casos los ciudadanos

manifestaron que se habían visto obligados a tener que concurrir en horas de la madrugada. Además, los turnos que se otorgaban resultaban insuficientes en relación a la demanda existente.

Se trabajó de manera conjunta con los efectores y el área de turnos del Hospital, lográndose luego de varias gestiones otorgar soluciones concretas a las familias que los requerían.

-Demoras en la realización de cirugías programadas según el caso y la acreditación de su urgencia, se solicitó a la Dirección del nosocomio la intervención para dar solución a los reclamos, en todos los casos lográndose explicaciones satisfactorias y, de justificarse, la realización de la práctica quirúrgica.

-Demoras en provisión de implantes

Se efectuaron con éxito gestiones por demoras en la provisión de implantes de columna de alto costo para dos menores discapacitadas. Presentaciones ingresadas en el mes de septiembre y gestionadas ante la Subdirección del Hospital, desde la cual, tras el requerimiento de la Defensoría se procedió inmediatamente al llamado a licitación para adquisición de los mismos. En uno de los casos, se trataba de una niña de 9 años con diagnóstico de parálisis cerebral y escoliosis grave en plan de tratamiento quirúrgico solicitado con urgencia y a la espera de provisión del implante desde el año 2017. La chica fue intervenida con éxito a principios del mes de diciembre. En igual sentido se trabajó y logró la provisión de un implan-

te para fijación de columna dorsolumbar para una adolescente de 16 años discapacitada. La cirugía se realizó el 29 de noviembre de 2019.

-También se atendieron situaciones particulares (internaciones domiciliarias, demoras en la realización de estudios médicos y entrega de medicamentos) con los sectores correspondientes de la administración hospitalaria, destacándose la predisposición y rapidez en la respuesta de los empleados de cada sector.

2.2.1.2.2.2 Hospital JM Cullen

Corresponde destacar la rápida solución de los casos relativos a demoras en el otorgamiento de turnos para prácticas quirúrgicas, en los cuales se obtuvo una respuesta casi inmediata tanto a gestiones telefónicas como al envío de oficios por parte de la Dirección del Hospital.

Siempre que se requirió intervención a los efectos del otorgamiento de turnos para cirugías se consiguieron las explicaciones relativas al fundamento de las demoras y, posteriormente, se garantizó el acceso a las prácticas por parte de los pacientes.

Asimismo, la Defensoría intervino ante la necesidad manifestada por un ciudadano de ser derivado por formulario DAM (derivación de atención médica) para la realización a la mayor brevedad de estudio computado. Se realizó gestión con servicio social del nosocomio a fin de que informe trámite a seguir por el paciente. Como resultado se coordinó exitosamente el turno para la realización de estudio en clínica privada.



Otro de los temas trabajados refiere a solicitudes por parte de pacientes de sus historias clínicas. En todos los casos se brindó el asesoramiento pertinente, indicando que, conforme la normativa vigente, es el paciente quien debe solicitarla y a quien debe el hospital suministrarla. Se confeccionaron a los interesados las notas a tales fines.

En relación a este tema, y sin perjuicio de lo más arriba señalado, se realizó una gestión ante la Dirección de Gestión y Procesos del Ministerio de Salud a los fines de que informe sobre la implementación de la historia clínica electrónica compartida, cuyo funcionamiento en el ámbito de los efectores públicos de la ciudad de Santa Fe comenzó en el mes de mayo de 2019. En la respuesta recibida se indicó que es un proceso gradual y de estrictos niveles de seguridad al que actualmente solo tienen acceso los médicos, no los pacientes.

2.2.1.2.2.3 Hospital Iturraspe

Se realizaron gestiones ante el Consejo de Administración del Hospital Iturraspe por demoras en la entrega de medicación para pacientes. También se intervino ante la Dirección de esa institución en virtud de demoras en la entrega de turnos para cirugías programadas, como también en dilaciones para el envío de muestras de biopsia para su análisis en otros nosocomios. En todas las temáticas se obtuvieron respuestas oportunas y favorables.

2.2.1.2.2.4 Samcos

Dos fueron las cuestiones más trabajadas durante el año.

1- Quejas por mala atención en los

distintos efectores. En cada caso se solicitó al ciudadano que especifique personal y situación denunciada, tras lo cual se corrió traslado mediante el envío de oficio. Se obtuvo en todos los casos el respectivo descargo y/o información sobre el inicio de procedimientos administrativos correspondientes.

2- Respecto de la ciudad de Santa Fe particularmente se recibieron quejas relacionadas al sistema de otorgamiento de turnos (denominado turnera), fundamentalmente por las demoras y complicaciones que se generaban para acceder a la atención de especialistas del segundo nivel, por ejemplo en el Cemafe y en el Hospital Iturraspe. En ese sentido, se trabajó caso por caso a los efectos de que los ciudadanos accedieran a los turnos que requerían, en algunos casos con urgencia.

Zona sur

En la zona sur fueron similares los planteos recibidos en relación a la falta y demora en la entrega de turnos para las diversas especialidades médicas y, en especial, a las dilaciones en la entrega de medicación, particularmente la de baja incidencia poblacional y alto costo, y de diversas prótesis, insumos para la continuidad de los tratamientos, falta de entrega de historias clínicas.

Implementación del procedimiento para otorgar el Certificado Médico Oficial Digital en efectores públicos provinciales

Se intervino ante la cartera de salud provincial a los efectos de obtener respuesta respecto de las demoras en

la implementación para el otorgamiento por parte de efectores públicos del Certificado Médico Oficial Digital (CMOD), requerido por los artículos 25 y 26 del decreto 432/97 y la resolución nacional 44/2019 a los efectos de conservar el derecho al cobro de pensiones no contributivas por invalidez.

Al respecto se logró contar con respuesta en los primeros momentos de vigencia de este requisito, ya que existía incertidumbre respecto de qué efectores iban a otorgar los mismos y de qué manera.

Cabe destacar que en todos los casos los ciudadanos accedieron a la emisión del CMOD.

- Se realizaron gestiones ante la Subdirección de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Salud por la demora en la reglamentación de la ley provincial 13.679 de enfermedad fibromialgia, reglamentación que fue finalmente dictada durante el mes de octubre de 2019 a través del decreto 3.086/19.

- Se intervino ante el Servicio de Emergencias y Traslados 107, dependiente de la cartera de salud, en casos relativos a quejas por presunta mala atención o demoras en el servicio. En todos los casos se obtuvieron respuestas a los oficios enviados, resolviéndose de manera positiva las inquietudes presentadas por los ciudadanos.

2.2.1.3 Ámbito nacional

2.2.1.3.1 Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP-Pami)

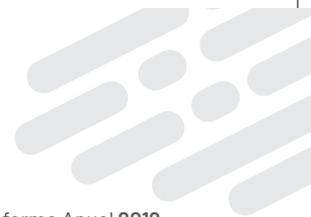
El año 2019 evidenció una disminución en la recepción de reclamos efectuados ante esta Defensoría por beneficiarios de esta obra social, en comparación con el año anterior. No obstante ello, se continuó con la atención constante de afiliados al Pami, efectuándose gestiones oficiosas ante ese organismo con respuestas a los diversos planteos. Se observa que el mayor caudal de casos corresponde a:

Medicamentos: demoras en la provisión y/o falta de autorización, casos que fueron originados muchas veces en virtud de errores administrativos e incorrecta presentación de recetas por parte de afiliados, por ejemplo.

En las situaciones que requirieron intervención del área legal de dicho instituto se enviaron notas formales, obteniendo respuesta favorable en su mayoría, por lo cual los afiliados lograron acceder finalmente a la medicación.

Entrega de insumos para cirugías: se trabajaron estos casos con el área correspondiente y se lograron respuestas con respecto a la demora en los procesos de licitación -muchas veces fundadas en los vaivenes macroeconómicos- y posterior entrega de los insumos necesarios.

Se trabajó en casos relativos a la quita de los denominados subsidios sociales, consistentes en la cobertura al 100 por ciento de medicamentos ambulatorios para afiliados que reúnen ciertos requisitos que implican situaciones de vulnera-



bilidad socioeconómica. En virtud de que el Pami mayormente fundamentó las quitas en que el afiliado contaba con más de un inmueble a su nombre, desde la Dirección, una vez acreditada la imposibilidad económica, se solicitaron al Registro de la Propiedad Inmueble los informes relativos a la subsistencia de dominio, a los fines de que los afiliados munidos de los mismos se presentaran ante la obra social y solicitaran la reconsideración del beneficio. Cabe destacar que se han detectado solo pocos casos en los cuales fue errónea la observación efectuada por el Pami.

Se debió intervenir de manera urgente solicitando al Pami la continuación de cobertura para dos hermanos discapacitados domiciliados en Villa Ocampo cuyo desamparo se produjo ante el fallecimiento de su padre, titular de la obra social y ante lo cual se les había notificado que quedaban sin cobertura. Ello aunque se había verificado que estaba en trámite la solicitud de pensión derivada. Dicha medida perjudicó a los mismos ya que una de las personas, con diagnóstico de esquizofrenia, se encontraba internada en hogar peligrando aquella cobertura y el otro hermano vio interrumpido el tratamiento con drogas que el abordaje de su patología requería.

En materia de audífonos -al igual que en años anteriores- se siguieron recibiendo reclamos de afiliados con expedientes en trámite abiertos hace meses y, en algunos casos años, solicitando la provisión

de estos. La instrucción de modo oficioso se efectúa ante el programa audífonos en Pami sede central, instando a la agilización en la prueba y posterior entrega de dichos elementos a los afiliados.

Se recibió el reclamo de un grupo de afiliados domiciliados en la localidad de San Martín de las Escobas, quienes expresaban las dificultades ante la falta de médicos especialistas que atendieran por su obra social en su lugar de residencia. Esta situación los obligaba a tener que trasladarse por sus propios medios a localidades cercanas para su atención, afrontando los altos costos que ello conlleva. Si bien se trata de una problemática de difícil resolución, se puso en conocimiento del INSSJP. Al momento de redactar este informe la presentación se encuentra en trámite.

En la sede norte se recibieron 38 reclamos por medicamentos, 13 por prótesis, 3 por afiliaciones 3, 5 relacionadas con geriátricos, 3 con atención domiciliaria 3 y 55 por otras coberturas.

En la zona sur, las quejas contra Pami refirieron a la cobertura de medicación y demora en la entrega de diversas prótesis y órtesis y falta de entrega de prótesis importadas. Estas dilaciones se generaron por los cambios en los convenios de Pami con los prestadores de ortopedia en general, sumado esto al cambio de autoridades, lo que implicó diferir las intervenciones quirúrgicas.

Asimismo, se atendieron presentaciones por demoras en la entrega de

prestaciones oftalmológicas, anteojos especiales y en la realización de intervenciones quirúrgicas oftalmológicas. También se recibieron reclamos por falta de entrega de audífonos, falta de provisión de medicación especial, implementando en varias ocasiones las vías de excepción. En especial, se recepcionaron numerosos reclamos por la quita de medicación por razones sociales.

También se trabajó por falta de lugares disponibles en relación a solicitudes de internación en instituciones geriátricas y psiquiátricas. Por último, se presentaron consultas por reintegros de prestaciones y afiliaciones (especialmente de personas que iniciaron su jubilación y desconocen la posibilidad de tramitar su afiliación provisoria), desafilaciones y negativa a dar cumplimiento a la cobertura consagrada por la Ley Nacional de Discapacidad. Las presentaciones recibidas sobre Pami versaron en 72 casos sobre reclamos en general, 34 sobre medicación, 31 por prótesis, 17 por falta de cobertura y 2 por afiliación.

2.2.1.3.2 Obras sociales nacionales y empresas de medicina prepaga

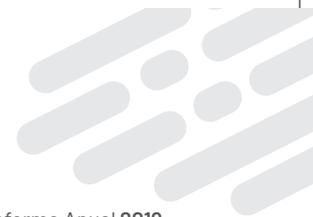
Se continuaron las gestiones oficiosas de todo tipo de averiguación y/o intervención formal ante diversos agentes de seguros de salud incluidos en el espectro de la ley 23.660 (Osprera, Ospim, Ospesga, Osecac, Ospit, Ospil, Obra Social Seguros, Ospacp, Jerárquicos Salud, Ospac, Osdop, Ospat, Ospersams, Ospessga, Ospida, Ospecon, Obra Social de la Industria Frigorífica, Osuthgra y Opsip). Las temáticas más recurrentes fueron demoras en la autorización de tratamientos para enfermedades crónicas y especiales, demoras en la provisión de

medicamentos, en entrega de prótesis y prolongadas tardanzas en el otorgamiento de turnos para el alta administrativa a afiliados monotributistas. También se intervino ante la falta de cobertura de estudios genéticos, tratamientos de fertilización asistida, medicación, falta de cobertura del plan materno infantil e incumplimiento de la ley 26.396 nacional la prevención y control de trastornos alimentarios. Asimismo, se recepcionaron presentaciones por falta de cobertura integral de leche medicamentosa prevista por la ley 27.305 y la falta de cobertura en períodos de percepción del fondo de desempleo, entre otros.

Los reclamos en general sobre estas obras sociales en 2019 fueron 305 en la zona norte y 473 en la zona sur.

De igual forma, se efectuaron las gestiones necesarias para dar respuesta a los reclamos instados por asociados a empresas de medicina prepaga reguladas por la ley 26.682 (Mutual Jerárquicos Salud, Sancor Salud, Amur, Federada Salud, FideiSalud; SMSalud; ACA salud; Prevención Salud y Medife, entre otras). En los casos en los que se decidió la intervención formal mediante el envío de nota se recibió respuesta favorable, concluyendo así las actuaciones. Cabe destacar que en otros casos, el trabajo del área en esta temática consiste en otorgar asesoramiento legal integral y, de ser necesario, hacer nexos coordinando la atención con la Superintendencia de Servicios de Salud, organismo de contralor propio de obras sociales nacionales y prepagas.

Como ejemplo de actuación de la Defensoría ante empresas de medicina prepaga se puede señalar el trabajo



realizado a los fines de lograr cobertura de traslados para una ciudadana de 30 años domiciliada en una localidad del interior provincial con una patología oncológica que requería de tratamiento consistente en sesiones de radioterapia y quimioterapia en la ciudad de Santa Fe durante 6 semanas. Tras las gestiones, se recibió una respuesta positiva a la solicitud efectuada desde esta Defensoría, garantizándole así el traslado necesario en un remise propuesto por la misma asociada por todo el tiempo que duró el tratamiento.

2.2.1.3.3 Ministerio de Desarrollo Social de la Nación - Oficina de ayudas especiales para la salud.

-Muchas fueron las presentaciones recibidas ante las demoras en la entrega de medicamentos solicitados por ciudadanos pacientes de efectores públicos con CUS (Cobertura Universal de Salud). Se realizaron gestiones de buenos oficios ante el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación a los fines de averiguar el estado de los trámites y se solicitó la agilización en la entrega de la medicación ante la necesidad de los pacientes. En esta problemática se solicitó en algunos casos la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación por encontrarse dentro de la órbita de su competencia.

Ante un caso concreto, se gestionó ante el banco de drogas de la nación y también ante la Red de Medicamentos de la provincia de Santa Fe con el objeto de coordinar el retiro de la medicación indicada de la ciudad de Buenos Aires y su

entrega en el efector referente en la ciudad de Santa Fe, con resultado exitoso.

2.2.1.3.4 Secretaría de Salud de la Nación - Subsecretaría de Prevención y Control de Enfermedades Comunicables e Inmunoprevenibles

Faltante de vacunas del calendario

Se comunicó a la Secretaría de Salud el faltante de vacunas y se le solicitó que informe al respecto para dar tranquilidad a la población. Principalmente faltaban dosis de vacunas contra el meningococo (Menveo) y había inconvenientes ocasionados por las demoras en el envío de las demás vacunas que conforman el calendario nacional de vacunación. Tras ello se recibió una extensa respuesta que estaba llevando a cabo la cartera de salud para lograr el cumplimiento del objetivo propio de la Dirección de Control de Enfermedades Inmunoprevenibles, como también el procedimiento detallado para la adquisición de las vacunas que componen el calendario nacional de vacunación y para su posterior distribución a las jurisdicciones conforme la previa información brindada por estas en cuanto al número de dosis a adquirir, considerando las poblaciones, objetivos y cantidades de dosis correspondientes a cada esquema de vacunación. En la misma se refirió que en ningún momento se discontinuó con el proceso de compra y adquisición de dosis desde la Nación, por lo que no existió un desabastecimiento de dosis, ni se habían dejado de distribuir vacunas a las distintas jurisdicciones del territorio nacional. Hizo saber, además, que en la provincia de Santa Fe la distribución de dosis planificadas y requeridas al momento de redacción de la respuesta era del 70 por ciento.

En relación a la vacuna antime-ningocócica ACWY se brindó una amplia explicación, puesto que desde su implementación se verificaron diversas situaciones que motivaron una irregular disponibilidad del recurso, presentando en la actualidad un déficit de producción mundial por lo que se informó de todas las gestiones efectuadas para su solución y el procedimiento detallado para concluir que su adquisición se encontraba garantizada y que no hubo suspensión del calendario nacional de vacunación.

Asimismo, se informó que la enfermedad invasiva por meningococo en la Argentina es de baja incidencia y se presenta en forma endémica, con brotes epidémicos esporádicos, los cuales no se presentan en el país desde la década de 1990, habiendo entre 80 y 300 casos anuales. Por último, se aclaró que durante el período en análisis -año 2019- no había existido riesgo epidemiológico alguno.

2.2.2 Discapacidad

El área discapacidad de las sedes Rosario y Santa Fe continúa, como se dijo en anteriores informes, realizando la doble tarea de atención de las consultas recibidas diariamente en las sedes o provenientes del interior a través de las delegaciones u Oficina Móvil, y de difusión y defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

Con ambos fines se van acrecentando los vínculos con los actores sociales involucrados, con los diversos sectores sociales, instituciones públicas y privadas a fin de trabajar desde la cultura de la diversidad, para generar prácticas de inclusión.

Se destaca el trabajo en conjunto con diferentes organismos del Estado municipal, provincial y nacional, otras defensorías provinciales y municipales, además de la Defensoría Del Pueblo de la Nación y las defensorías aglomeradas en Adpra en gestiones ante la Agencia Nacional de Discapacidad, Ansés, Ministerio de Salud de la Nación y Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación.

Se mantuvo la comunicación con la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad y distintas áreas del Ministerio de Salud de la provincia y con hospitales provinciales.

También con el sector privado: escuelas especiales, centros de día, centros educativos terapéuticos, hogares, transportistas, centros de rehabilitación, servicios de apoyo a la inclusión escolar y residencias.

Se coordina trabajo con otras áreas de la Defensoría, como lo son el Centro de Asistencia a la Víctima (CAV), la Dirección de Atención a la Ciudadanía, la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes y el Centro de Mediación, para el mejor abordaje de casos que lo requieren.

Desde el área se participó en el acto de reconocimiento que efectuó el defensor del Pueblo a los deportistas santafesinos que participaron de los Sextos Juegos Parapanamericanos de Lima, Perú, en el Museo del Deporte en la ciudad de Rosario. En el marco de esta actividad el defensor del Pueblo destacó el deber del Estado de seguir promocionando y apoyando las actividades deportivas, especialmente aquellas que desarrollan las personas con discapacidad.



La Defensoría del Pueblo y el Estado provincial realizaron un reconocimiento a los deportistas santafesinos que participaron de los VI Juegos Parapanamericanos, en Lima, Perú.

En el transcurso de 2019 en la zona sur se recibieron 550 nuevas consultas, además de continuar con los casos iniciados en años anteriores.

Del análisis de los nuevos casos recibidos se observó el aumento en relación a las pensiones no contributivas, pensiones derivadas, jubilación por invalidez y asignaciones familiares o universales por hijo con discapacidad que ascendieron a 127. Los demás temas motivo de reclamos se mantuvieron en la proporción habitual, así 208 se refirieron a reclamos en general, generalmente personas con discapacidad que se han presentado fundamentalmente para conocer sus derechos o por labores relativas a su accesibilidad.

En período en análisis los reclamos contra obras sociales y empresas de medicina prepaga ascendieron a 172. Las quejas por transporte fueron 28, en especial sobre la cobertura de franquicia de transporte municipal para personas que viven en localidades vecinas a Rosario. Las vinculadas con educación fueron 7 y las relativas a exenciones impositivas sumaron 8.

En un alto porcentaje los casos fueron resueltos por medio de gestiones informales. En otros casos, que versan sobre cuestiones significativas en el reclamo de los ciudadanos, necesitaron formalidad de respuesta por parte de distintos organismos del Estado.

En la zona norte se recibieron 326 nuevas consultas. Las relacionadas con pensiones no contributivas sumaron 175, con educación 2, con transporte 12; con Certificado Único de Discapacidad 52, con CMOD 29 y con otras prestaciones de salud y rehabilitación 54.

A continuación se resaltan algunos temas que se trabajaron especialmente o que motivaron intervenciones especiales.

2.2.2.1 Prestaciones de salud y rehabilitación

2.2.2.1.1 lapos

Ante la queja de numerosos ciudadanos afiliados de lapos, el área promovió de oficio actuaciones en relación al horario de la atención al público del área discapacidad de la obra social, la cual se limitó a los días martes y jueves.

Asimismo, en las mismas actuaciones se plasmó el reclamo de otros afiliados que expresaban críticas a la medida de lapsos de dar inicio a los trámites de subsidio para dependientes y semidependientes solamente en el meses de marzo, julio y noviembre.

Habiéndose requerido a la obra social no se consideraron satisfactorias las explicaciones de la dirección de esta, razón por la cual el área promovió el dictado de la resolución 115, del 11 de julio de 2019, que recomendó que la atención al público se extienda a los cinco días hábiles de la semana.

Respecto de los subsidios, se recomendó que se evalúe modificar la disposición 22/18, que estableció solo tres meses para el inicio de trámites, y extenderlo a todo el año.

Cabe destacar que lapsos no dio respuesta a la resolución citada, motivo por el cual en el transcurso de 2020 se comunicará la misma a las actuales autoridades a efectos de que evalúen nuevamente la recomendación.

Demoras en la acreditación de pagos del subsidio para dependientes y semidependientes (cuidador domiciliario).

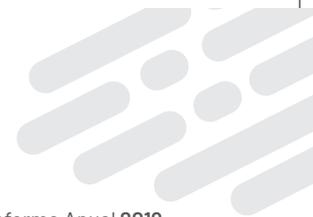
Se efectuaron gestiones para agilizar dichas acreditaciones, algunas con demoras de hasta 6 meses. Todas las gestiones concluyeron con resultados positivos.

En los casos de reclamos por demoras en los pagos de estos subsidios otorgados a afiliados que poseen certi-

ficado de discapacidad, desde la Dirección se solicitó a la obra social que evalúe brindar la cobertura total. A lo solicitado, lapsos respondió: "Es el grupo familiar el responsable de velar por los cuidados necesarios para el afiliado, no pretendiendo este programa reemplazar esta función bajo ningún concepto. Por lo que la cobertura ofrecida resulta en todos los casos una prestación complementaria, cuya autorización posee carácter especial y requiere una adecuada evaluación de cada caso". Además, citó la disposición 22/18 de lapsos que reglamenta el circuito administrativo para la solicitud de este beneficio (deados). Además, se hizo hincapié en los ingresos que perciben los afiliados.

Esta Defensoría del Pueblo, además de las argumentaciones ya plasmadas en relación a esta temática en el informe anual del año 2018 y que ameritara en ese período el dictado de diversas resoluciones de recomendación a lapsos, considera que es erróneo establecer como criterio o parámetro los ingresos de los afiliados como condición para acceder a la integralidad de una prestación que se encuentra amparada por la ley de discapacidad y, atento a que el monto actual dispuesto por el Instituto no logra satisfacer íntegramente la necesidad de dicha prestación, se debieron en tal sentido emitir nuevas resoluciones de recomendación. También se siguió instando a la obra social provincial a la modificación del encuadre jurídico otorgado, dado que la misma la sigue considerando como subsidios, en contradicción a lo dispuesto por la norma anteriormente referida.

- Demoras en la provisión de sillas de ruedas



Fueron diversos los planteos recibidos por demoras de meses y hasta en algunos casos de 1 a 2 años en la entrega de sillas de ruedas. Estas tardanzas se daban en algunos casos durante el proceso de adjudicación a ortopedias prestadoras y, en otros, por disidencias entre las características solicitadas por los médicos fisiatras de los afiliados y la auditoría de la obra social, por lo que a través de gestiones de este organismo se lograron destrabar dichos trámites.

- Demoras en autorizaciones y renovaciones de internaciones domiciliarias

Se gestionó la agilización de cobertura de internaciones domiciliarias para pacientes en estadios avanzados de enfermedad terminal externados de clínicas y sanatorios de la ciudad de Rosario. Lo mismo sucedió con afiliados con comorbilidades postrados en cama que hacen imposible su traslado a estos. Al respecto, se visualizaron demoras en la coordinación entre la auditoría médica de la obra social y los distintos prestadores contratados al efecto, atento a que en un primer momento desde la obra social se desconocía extensión y alcances de cobertura de estos, lo que implicó en varios casos a los familiares deambular entre una empresa y otra para determinar la cobertura.

- Cobertura geriátrica para afiliados que cuentan con CUD

Se presentaron distintos familiares de afiliados poseedores del certificado de discapacidad ley 22.431 en cuyas orientaciones prestacionales se les consignaba la prestación denominada

Hogar, expresamente prevista en la resolución 428/99 del Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación, que aprueba el Nomenclador de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad. Estos no habían obtenido la cobertura integral prevista en la ley 24.901, a la cual se encuentra adherida la provincia de Santa Fe y, por lo tanto, de obligatorio cumplimiento para lapsos, situación por la que solicitaron la intervención de este organismo. Atento a que la Defensoría se había expedido con anterioridad respecto de la problemática denunciada a través de la resolución 312/14, se reiteraron los términos de la misma a través de resolución N°164/19. Se reiteró que "la ley 24.901 instituye un sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad, contemplando acciones de prevención, asistencia, promoción y protección, con el objeto de brindarles una cobertura integral a sus necesidades y requerimientos (artículo 1). En lo que aquí concierne, dispone que tendrán a su cargo, con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la ley, que necesiten los afiliados con discapacidad (artículo 2). Entre estas prestaciones se encuentran las que tienen la finalidad de cubrir requerimientos básicos esenciales de la persona con discapacidad (artículo 18). Además, la norma citada contempla la prestación de servicios específicos, enumerados al solo efecto enunciativo en el capítulo V, que integrarán las prestaciones básicas que deben brindarse a las personas con discapacidad, en concordancia con criterios de patología (tipo y grado), edad y situación socio-familiar, pudiendo ser ampliados y modificados por la reglamentación (artículo 19). También establece prestacio-

nes complementarias (capítulo VII) de: cobertura económica (artículos 33 y 34), apoyo para facilitar o permitir la adquisición de elementos y/o instrumentos para acceder a la rehabilitación, educación, capacitación o inserción social, inherente a las necesidades de las personas con discapacidad (artículo 35), atención psiquiátrica y tratamientos psicofarmacológicos (artículo 37), cobertura total por los medicamentos indicados en el artículo 38, estudios de diagnóstico y de control que no estén contemplados dentro de los servicios que brinden los entes obligados por esta ley (artículo 39, inciso b). La amplitud de las prestaciones previstas en la ley 24.901 resulta ajustada a su finalidad, que es la de lograr la integración social de las personas con discapacidad (cfr. arg. artículos 11, 15, 23 y 33) (“J.O.c/ Swiss Medical S.A.s/ Incidente de apelación”, dictado por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, el 9 de agosto de 2013). Que en virtud de lo argumentado precedentemente, se consideró que resulta de plena aplicación para los casos planteados, razón por la cual cobra virtualidad ante las omisiones observadas por parte del instituto provincial de obra social, por lo que en mérito a lo expuesto arriba y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, se recomendó a lapsos que en mérito de las atribuciones que le asisten, ordene la cobertura integral de geriatría para aquellos afiliados que cuenten con certificado de discapacidad y verificada la imposibilidad de continencia familiar.

A pesar de las numerosas gestiones efectuadas, no se obtuvo rápida respuesta del organismo al pedido de agilización de entrega de sillas de rue-

das, órtesis y demás insumos para afiliados discapacitados domiciliados en el interior de la provincia, lo que motivó impulsar desde el área la elaboración de resolución de recomendación.

2.2.2.1.2 Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad

Se advirtieron demoras en la actuación de la Subsecretaría -y a instancias de este organismo- para dar respuesta a solicitudes para asistencia de personas con discapacidad que no contaban con cobertura social en centros de día oficiales.

2.2.2.1.3 Programa Federal Incluir Salud

Durante el año se trabajó en la atención y trámite de casos relacionados a demoras en acreditación de pagos, entrega de insumos y cobertura prestacional por parte del Programa Federal Incluir Salud. En todos los casos se obtuvo respuesta oportuna de parte de la delegación local del Ministerio de Salud

Sobre fines del año 2019 se presentaron varios reclamos por demora en el pago a transportistas y a centros de día. Respecto del primer planteo, se derivó el reclamo al Ministerio de Salud de la provincia por ser este el que asumió la responsabilidad del pago. Mientras que, respecto del segundo, se efectuó una presentación ante el nuevo titular de la Agencia Nacional de Discapacidad, esperándose a la fecha de redacción del presente informe respuesta de ambos.

2.2.2.1.4 Certificado Único de Discapacidad (CUD)

- Demora en otorgamiento de turnos

Se recibieron quejas por demoras de varios meses en el otorgamiento de



turnos para obtener o renovar el Certificado Único de Discapacidad, situación que se agravaba especialmente teniendo en cuenta que a los ciudadanos la exigencia de dicho documento se les imponía por parte de la obra social o prepaga como requisito ineludible para acceder al espectro prestacional que establece la ley 24.901 de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad. En ese sentido, se requirieron explicaciones a la Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad, que fundamentó las dilaciones en la falta de personal integrante de las juntas evaluadoras, agregando que se trabajaría caso por caso según la urgencia a los efectos de resolver los mismos. Así, se derivó a su conocimiento cada uno de los casos, lográndose dar contención y respuesta favorable en todos los planteos recepcionados.

Situación similar sucedió en el Nodo Reconquista. Se recibieron presentaciones de ciudadanos que relataban los inconvenientes para obtener turno. Se ofició al directivo del nosocomio donde funcionaba la junta evaluadora de personas con discapacidad, verificándose posteriormente la regularización del funcionamiento de dicho órgano interdisciplinario.

2.2.2.1.5 Temas previsionales Pensiones no contributivas por invalidez - Agencia Nacional de Discapacidad

- Demoras en trámites de pensiones por invalidez

Durante el año 2019 se iniciaron 105 expedientes en la zona norte de ciu-

dadanos de distintos lugares de la provincia en procura de agilizar trámites para el otorgamiento de beneficios de pensiones no contributivas por invalidez por parte de la Agencia Nacional de Discapacidad. Como años anteriores, se efectuaron averiguaciones directas ante el Centro de Atención Local (CAL) y luego, una vez verificada la mora, se efectuaron las presentaciones correspondientes ante el defensor del Pueblo de la Nación. Por tal motivo, se implementó con la delegada en Rosario de dicho organismo, un mecanismo más ágil de derivación para el abordaje de estas problemáticas, en virtud de su competencia en dicha materia. En todos los casos, esta Dirección se aseguró de que el nexo entre los ciudadanos y esa Defensoría, sea directo a los fines de que los mismos puedan hacer el seguimiento de su caso.

Certificado Médico Oficial

El 31 de enero de 2019 la Agencia Nacional de Discapacidad emitió la resolución 39/2019, que instituyó el nuevo formulario del certificado digital para iniciar trámites de pensiones por incapacidad. Por la resolución 44/2020, del 8 de febrero de 2019, se estableció el circuito administrativo de renovación de los certificados médicos oficiales de pensiones por invalidez, extendiendo la obligatoriedad del mencionado certificado para los beneficios ya otorgados. También se estableció un plazo de 60 días corridos para que los beneficiarios procedan a cumplirlo.

Estas medidas suscitaron inmediata reacción de las provincias y de las organizaciones no gubernamentales de discapacidad, en virtud de los inconvenientes que acarrearían para los ciudada-



En el marco de una reunión en Buenos Aires con integrantes de Adpra, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe planteó a la Agencia Nacional de Discapacidad cuestiones vinculadas con el Certificado Médico Oficial Digital.

nos obtener la confección del certificado en forma digital por los profesionales médicos de los efectores de salud, el cual además debía ser remitido vía web, previa conformidad del director médico del hospital. Asimismo, el plazo establecido para cumplimentarlo se tornaba de imposible cumplimiento debido a que en la mayoría de los casos implicaba al ciudadano el pedido de turno para su atención y la realización previa de estudios médicos, entre otros trámites, para que luego el profesional pudiera evaluar la subsistencia de la incapacidad y plasmarla en el certificado.

Por tal motivo, la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina solicitó una reunión al director de la Agencia Nacional de Discapacidad, la cual se realizó en el mes de febrero de 2019, con la participación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe. En el marco de aquella se solicitó al funcionario la no suspensión del pago de las pensiones por invalidez, así como el inicio de las mismas mientras se tramitara el Certificado Médico Oficial Digital, atendiendo a las dificultades para su implementación. Se expusieron las penurias que atravesaban muchos beneficiarios que fueron intimados a través de carta

documento a presentar dicho documento en un plazo perentorio

Asimismo, en la misma oportunidad se entregó al funcionario un listado de aproximadamente 400 expedientes de pensiones demoradas de ciudadanos de toda la provincia.

Durante todo el año 2019 la Defensoría estuvo a disposición de todos los ciudadanos que concurrieron por haber sido intimado a presentar el CMOD, y tenían dificultades para acceder al turno para su confección, tal como se describió en la actuación del área de salud. Como se dijo, se articuló la atención con distintos efectores de salud. Paralelamente, se les confeccionaron notas de descargo solicitando suspensión de plazos (solo se daban 60 días para hacerlo) para ser presentadas a la Agencia Nacional de Discapacidad, articulándose el envío de las mismas a través del CAL de dicho organismo, a efectos de evitar a los ciudadanos el costo del envío. Este procedió a enviarlas a la sede de la Agencia en Buenos Aires. De esta forma se evitó la suspensión de pago del beneficio.

En este sentido, se resalta que no se recibieron nuevas quejas por suspen-

sión o bajas en la percepción de pensiones no contributivas por invalidez

Al momento de redacción del presente informe, la resolución 44/2020 fue derogada por otra bajo el número 8/2020. Dispuso que "hasta tanto el Certificado Médico Oficial Digital no resulte accesible digitalmente en todas las provincias de la República Argentina se garantizará el inicio del trámite correspondiente a través de las Unidades de Atención Integral (Udai) de la Administración Nacional de Seguridad Social (Anses), aun cuando, en esa instancia inicial, no se acompañe el respectivo CMOD".

2.2.2.1.6 Transporte con franquicia de discapacidad

Se recibieron en el año 2019 planteos de ciudadanos sobre dificultades para acceder a pasajes gratuitos para discapacitados con empresas de transporte terrestre de colectivos. También hubo presentaciones de ciudadanos con credencial de Incucaí que tenían problemas para acceder al transporte gratuito para personas trasplantadas. Estos fueron resueltos a través de la reserva de los pasajes vía web por parte de personal del área o inclusive mediante comunicación directa con las empresas.

Debido a la presentación de un ciudadano oriundo del norte de la provincia que manifestaba que cada vez que solicitaba la franquicia gratuita la empresa se la negaba aduciendo que el cupo se encontraba completo, se ofició a la Dirección de Transporte de Pasajeros. Posteriormente, esta informó el inicio de expediente y que se había corrido vista a la empresa implicada a los fines de que realizara el descargo que estimara co-

rresponder. Al momento de la redacción del presente informe este expediente se encuentra en gestión.

También se puso en conocimiento de una empresa el presunto maltrato que un ciudadano manifestó recibir de parte de un personal de boletería de una localidad del interior. Al tomar contacto con una asesora legal de la empresa, esta informó que tomarían medidas para evitar que se repitieran estas situaciones. Posteriormente, el ciudadano confirmó que se había modificado favorablemente la situación.

2.2.2.1.7 Participación en la implementación del Órgano de Revisión en Salud Mental

El defensor del Pueblo, a través de resolución 162, delegó a la Dirección de Asistencia Técnica de Salud y Ambiente, en conjunto con la Subdirección de Nuevas Competencias, funciones para el desarrollo del concurso para cubrir el cargo de titular de la Secretaría Ejecutiva del Órgano de Revisión y Promoción de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud Mental.

Como ya se expresó anteriormente, el Órgano fue creado en el ámbito de la Defensoría del Pueblo por la ley provincial 13.733 y, según su artículo 23, a los fines de su constitución se debe proceder a cubrir en primer término el cargo correspondiente a la Secretaría Ejecutiva, la cual deberá realizar las convocatorias y procedimientos respectivos para la integración del mismo.

Por tal motivo, al momento de la confección de este trabajo se están desarrollando diversas acciones, necesari-

rias para que se concrete a la mayor brevedad el correspondiente concurso.

2.2.2.1.8 Otras actividades del área

A modo de reseña se enuncian diversas actividades lleva a cabo por integrantes del área a lo largo del año 2019.

26 de abril de 2019: asistencia a la jornada *Pensiones no contributivas por invalidez: ¿Un derecho en riesgo?*, organizada por la Comisión de Discapacidad y Salud Mental del Colegio de Profesionales de Trabajo Social de la Segunda Circunscripción de Santa Fe, la Escuela de Trabajo Social de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la UNR, el Área de Accesibilidad y la Secretaría de Extensión y Vinculación de esa Facultad.

Se realizó una reunión en la sede de la Defensoría del Pueblo entre integrantes del área de salud y discapacidad de la zona sur, representantes de la Defensoría del Pueblo de la Nación y representantes de la Superintendencia de Servicios de Salud.

6, 7 y 8 de junio de 2019 : asistencia a la *II Cumbre Global de Discapacidad, Argentina 2019*, organizada por el gobierno de la República Argentina, International Disability Alliance y la Red Latinoamericana de Personas con Discapacidad y sus Familias (Riadis).

19 de junio de 2019: disertación en la conferencia sobre *Cuidado y promoción de los Derechos de las Personas Mayores*, organizada por la Secretaría de Derechos Humanos de la Universidad Nacional de Rosario y el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría

del Pueblo de la provincia de Santa Fe

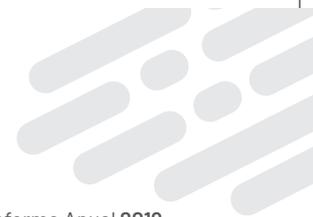
9 y 10 de agosto de 2019: exposición en el *III Encuentro Federal de la Red Argentina de Acompañamiento Terapéutico: Construcción de nuevos espacios. Redes de trasmisión en lo Comunitario*, organizado por la Asociación de Acompañantes Terapéuticos de la provincia de Santa Fe (AATSF) y la Red Argentina de Asociaciones y Agrupaciones de Acompañantes Terapéuticos.

6 de septiembre de 2019: participación en la *Décima Reunión del Consejo Asesor de Pacientes de la provincia de Santa Fe*, organizada por el Centro Único de Donación, Ablación e Implante de Órganos (Cudaio) de la provincia de Santa Fe.

12, 13 y 14 de septiembre de 2019: asistencia a *3º Encuentro de la Red Latinoamericana y del Caribe de Derechos Humanos*, organizado por la Asociación Brasileña de Salud Mental (Abrasme), Laps/Ensp/Fiocruz, Apex/Udelar, ATE Argentina, Idep Salud, Instituto de la Salud Juan Lazarte, Centro de Salud Comunitaria M. Goldenberg, Universidad Nacional de Lanús (Unla), Universidad Nacional de Rosario y Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe.

4 de octubre de 2019: disertación en *Jornada Provincial de Electrodependientes por Razones de Salud*, organizada por la Empresa Provincial de la Energía, la Fundación Emperador y con la colaboración de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

1º de noviembre de 2019: exposición en el seminario *Subjetividad y Discapacidad. Atravesamientos sociopolíticos*



y clínicos, organizado por la Cátedra de Discapacidad de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario.

2.3 Medio ambiente y desarrollo sustentable

Como se enuncia en el prólogo de la publicación realizada en 2017² sobre políticas sociales y derechos humanos, en el marco de los objetivos de la Agenda 2030 y con lineamientos fundamentales la Defensoría del Pueblo pretende “no dejar a nadie atrás”, poner fin a la pobreza, garantizar la igualdad de derechos y oportunidades, la diversidad socioeconómica y cultural, la integración en el espacio urbano, la educación, la seguridad alimentaria y, por supuesto, la sostenibilidad ambiental.

Es función esencial de las defensorías del Pueblo velar por los derechos de las personas, priorizando la protección de los más vulnerables, con lineamientos de protección de la naturaleza como proveedora principal de los bienes.

El cambio climático mundial y todos los impactos en los ecosistemas hace necesario considerar grandes modificaciones. Solo pensando en la innovación, la cooperación humana y tecnológica, la asociación de diferentes sectores y la creatividad se podrán encarar los desafíos que vienen. Es necesario adecuarse a los lineamientos mundiales en esta temática. Es hora de entender que todos los temas están atravesados por

el entorno, que las personas los conforman como partícipes y que sus acciones tienen consecuencias. Es hora de tomar protagonismo para encontrar soluciones. El rol del organismo es fundamental para acercar, tender puentes, construir redes, generar conciencia y solucionar aquellas situaciones que por desconocimiento, desidia, inacción o falta de responsabilidad afectan a otros.

Con la convicción de la importancia que la Defensoría tiene en la comunidad y con el compromiso de seguir siendo un eslabón entre los ciudadanos y el estado, el presente informe de gestión es una semblanza de la situación en el área en 2019.

2.3.1 Algunos casos representativos tratados en la sede sur

2.3.1.1 Urbanizaciones y loteos. Impacto ambiental

La Defensoría del Pueblo intervino durante 2019 en casos que implicaron estudios de impacto ambiental sin presentar o que no cumplimentaban los requerimientos de la Secretaría de Ambiente, planificaciones incompletas o sin contemplar los lineamientos del Comité de Ordenamiento Territorial, problemas de escurrimientos o alteraciones al terreno sin las autorizaciones o evaluaciones correspondientes.

Al momento de la redacción de este informe sigue abierta la investigación del Barrio Tierra de Sueños de la localidad de Arroyo Seco. Similar situación se sucedió en la localidad de Ibarlucea, por movimiento de tierras y profundización de canales. Se constató que la comuna realiza tareas sin autorización de acuerdo a la nueva ley de Aguas, situación que generó

² Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel local - Evaluación del estado de avance en Rosario en 2017. Defensoría del Pueblo y Universidad Nacional de Rosario. Santa Fe, 2018.

un dictamen por parte de la Secretaría de Recursos Hídricos. Al momento de la redacción de este informe se está a la espera de novedades para realizar la recomendación pertinente.

2.3.1.2 Antenas de telefonía celular

Durante el año en análisis han sido numerosas las consultas por antenas de telefonía celular. Al respecto se generó contacto con el responsable del Programa Antenas, área de trabajo interdisciplinario que funciona en relación con la Dirección de Habilitaciones de la Municipalidad de Rosario. Esta situación ha generado beneficios por la celeridad en la respuesta y por la atención que reciben las personas que requieren información al municipio.

En este espectro de acción se destaca el expediente Ros 18/14296. Tras la presentación de una agrupación ambientalista se realizó una recomendación al gobierno local de la ciudad de Granadero Baigorria para que considere la ordenanza que está vigente en esta materia, ya que en el texto de la misma se consideran algunos puntos con criterios muy diferentes a la legislación vigente.

2.3.1.3 Ruidos molestos

Son numerosos los planteos por ruidos molestos y mayormente refieren a actividades no habilitadas o no inspeccionadas por parte de la autoridad de aplicación (sea local o provincial), la instalación de actividades que generan altos impactos en zonas inadecuadas: talleres metalúrgicos en pleno casco urbano, lavaderos clandestinos en locales no gestionados o malas prácticas en el manejo de actividades comerciales son algunos de los ejemplos.

2.3.1.4 Otros reclamos planteados

- Reclamos por fumigaciones en cercanía de viviendas y/o escuelas rurales.

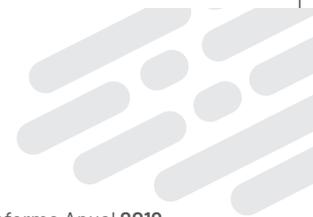
- Reclamos por calidad de agua. Por ejemplo, se realizaron pedidos de informes a Enress sobre la calidad del agua en Arroyo Seco.

- Se iniciaron también algunos expedientes de oficio respondiendo a información de público conocimiento, tales como derrame de aceite en el Río Paraná; falta de recolección de residuos y deficiente higiene urbana en la localidad de Funes; ruidos molestos en laboratorio LEM.

Como se señala hace tiempo, uno de los problemas más comunes en relación a la categorización ambiental en la provincia es el otorgamiento del Uso Conforme del suelo, trámite que se realiza en las comunas y municipalidades y que, según la experiencia de gestión en la Defensoría, se otorga de modo arbitrario. Las consultas del área tienen que ver con este problema, que supuestamente debería saldarse con el trabajo realizado por el Comité Interministerial de Ordenamiento Territorial (Ciot).

Para este tipo de problemáticas existen varios ejemplos, como el caso de la planta de silos que funciona en la localidad de Álvarez sin cumplir debidamente con la reglamentación ambiental vigente, en pleno casco urbano y sin ningún control local (expediente Ros 19/85). Esta situación fue advertida a la Secretaría.

Este tipo de irregularidades se repiten en la zona sur por falta de inspec-



ciones locales o de conocimiento de las normativas ambientales por parte de las autoridades comunales o municipales.

- Derivación a la delegación de la Defensoría de la Nación por la apertura del canal "El Cañito" en el madrejón El embudo de la isla La Invernada (expediente Ros 19/14.830).

Se consultó la situación con la Dirección de Hidráulica de la provincia de Entre Ríos y, atendiendo la falta de jurisdicción y luego de conocer otros detalles por parte del gobierno local, se resolvió dar intervención a la Nación por considerar que las obras no contaron con todos los estudios pertinentes.

2.3.2 Sede norte

En la sede norte los temas de estricta competencia ocuparon el 39 por ciento del total atendido, en tanto los de índole local (municipios y comunas) el 25 por ciento. En este periodo, se incrementaron los casos de esfera particular que involucran cuestiones ambientales, los cuales sumaron un 27 por ciento.

A continuación se describen los casos más representativos instruidos.

2.3.2.1 Contaminación acústica. Contaminación de ríos

Con motivo de la denuncia de una ciudadana, vecina de una comuna del interior, motivada en los constantes ruidos molestos que generaba un frigorífico de la zona, lindero a su domicilio, a lo que sumaba el presunto volcamiento de desechos al río, se iniciaron diversas acciones. Se concretó una gestión oficiosa ante la comuna y ante el Ministerio de Medio Ambiente de la provincia, en-

marcada en lo dispuesto por la ley 10.396. Desde la Dirección General de Desarrollo Sustentable de ese Ministerio se informó posteriormente el envío de notificación al propietario de ese frigorífico, intimándolo a declarar la actividad de frigorífico de pescado, con el aval de un asesor ambiental inscripto, haciéndole saber que de lo contrario se iniciaría el procedimiento sancionatorio estipulado en la ley 13.060 y la resolución 1.866/10.

2.3.2.2 Basurales

La problemática de los basurales es una constante aún en la provincia que no ha podido ser subsanada pese a la vigencia de la ley provincial 13.055 de basura cero. Como en años anteriores, se recibieron presentaciones por basurales que se forman espontáneamente por la desidia de algunos vecinos y otros que pertenecen directamente a municipios o comunas.

Dentro de la primera problemática, se presentaron reclamos de vecinos de un barrio de la ciudad de Santa Fe que motivó gestiones ante el municipio por un basural que, según alegaban, afectaba su derecho a la salud y goce de un medioambiente sano. El municipio a través del área pertinente respondió favorablemente adoptando medidas como inspecciones, limpieza y campañas de educación en el barrio a efectos de evitar una nueva formación.

También se recibió la denuncia de un vecino de San Agustín que expresaba que en la zona urbana había una cava donde se arrojaban residuos, lo que motivó una intervención ante la comuna. Al momento de confeccionar este trabajo, se encuentran en trámite las actuaciones.

Asimismo, se recibió la queja de un vecino de la ciudad de Santo Tomé, que denunciaba la existencia de un basural a cielo abierto en el Barrio Los Hornos, agregando que se produciría quema de residuos. Atento a que esta Defensoría ya había intervenido en años anteriores, se volvió a solicitar informe al municipio y su intervención para subsanar la situación de descarga de residuos en el mismo. Posteriormente, se recibió un informe de la intendencia, aunque al momento de redactar el informe prosiguen las actuaciones por no modificarse la situación, según informó posteriormente el vecino.

Se recibió una denuncia de un vecino de la ciudad de San José del Rincón por un basural sito en la zona denominada Ubajay y también por quema de residuos. En ese caso, la Municipalidad informó sobre el protocolo vigente con los bomberos para el caso de quemas ilegales. Respecto de planes para erradicar la práctica de disposición de residuos en terrenos a cielo abierto, desde el municipio informaron que junto con las localidades de Arroyo Leyes y Santa Rosa de Calchines se había formado un consorcio para la gestión integral de residuos sólidos urbanos, que entre otros proyectos ejecutará una planta de transferencia de residuos, con el fin de recuperar el material valioso y enviar el sobrante a disposición final al relleno sanitario sito en la ciudad de Santa Fe, detallando avances de las gestiones para concretar dicha obra, que permitirá la erradicación definitiva del basural mencionado.

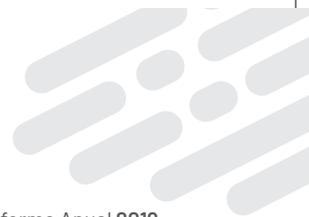
2.3.2.3 Contaminación ambiental de empresas

Carrizales

Una vecina de la comuna de Carrizales presentó un planteo por la presencia de una empresa procesadora de líquidos industriales ubicada en la intersección del arroyo Carrizales y la RP10, a la vera de ambos, principalmente por la presencia de numerosas cavas que se habrían realizado. La firma había obtenido la aprobación del estudio de impacto ambiental presentado, a través de resolución 250 del 27 de junio de 2018. En la presentación, la presentante señaló que temía por daños ambientales, por lo que solicitó la intervención de la Defensoría.

Desde este organismo se solicitó al Ministerio de Ambiente que informe si la empresa cumplimentó con lo dispuesto por el artículo 3 de la resolución arriba citada y que informe si la planta ya se encontraba en pleno funcionamiento. En ese caso, si se realizaba algún tipo de control periódico. Asimismo, se requirió que se informe si obraban denuncias de vecinos en relación al funcionamiento de la empresa y, en caso afirmativo, qué curso que se les había dado.

El Ministerio remitió entonces un informe de la delegación zona sur del Departamento de Control Ambiental que expresaba que al momento de la respuesta la empresa no había informado inicio de actividades, por lo que se encontraban en espera de cumplimentar dichos requisitos para poder dar inicio. De acuerdo a lo auditado por el Ministerio el 21 de enero de 2019, la planta no se encontraba en funcionamiento. Y, finalmente, informó que no registraban denuncias de vecinos por el funcionamiento de la empresa.



Se comunicó lo gestionado a la recurrente, a quien se le solicitó que en caso de nuevos problemas se pusiera se los comunicara a este organismo.

Ciudad de Santa Fe

Se recibió el planteo de una vecina de la ciudad de Santa Fe que denunciaba presuntas irregularidades ambientales (contaminación ambiental, quema de elementos y generación de desechos tóxicos) cometidas por 4 empresas de distintos rubros ubicadas en calle J R Méndez al 6000. La queja fue acompañada por la firma de unos 80 vecinos de la zona.

En virtud de esa presentación, se iniciaron gestiones de carácter oficioso ante la Subsecretaría de Control del municipio, solicitando se informe si las empresas contaban con las habilitaciones y permisos de rigor para funcionar, si desde el municipio se habían efectuado inspecciones en el lugar en virtud de los reclamos de los vecinos y demás consideraciones pertinentes. La nota fue respondida acompañándose informes de inspectores municipales al sector y empresas de referencia, adjuntando también datos de inscripción de las mismas y estudios ambientales presentados.

La respuesta fue notificada a la presentante, con el compromiso de hacer seguimiento de cada caso.

Comuna de San Agustín

Un vecino de San Agustín denunció que una empresa de la localidad estaba generando contaminación por aire y tierra, con derrame de plástico en las cunetas, sin ningún tratamiento, agregando que emanaban olores que dificultaban la respiración. Se envió entonces una nota

en gestión oficiosa solicitando al presidente comunal que informe si la empresa de marras cuenta con las autorizaciones y estudios medioambientales requeridos para funcionar, así como la actuación de la comuna ante denuncias, si las hubiere. Al momento de redactar el presente informe, el caso continúa en trámite a la espera de respuesta.

2.3.2.4 Agroquímicos

Suardi

Se recibió la queja de una vecina representante del grupo Vecinos autoconvocados de la localidad de Suardi, en la que denunciaba problemáticas medioambientales generadas por 3 empresas cerealeras instaladas en la zona urbana de esa ciudad. Denunciaba la constante presencia de polvillo, presuntas fumigaciones con agroquímicos, contaminación sonora y una serie de incumplimientos de la normativa relacionada (resolución 177/03 y ley 11.273). Se suma a ese expediente la denuncia de otra ciudadana, de profesión periodista, que manifiesta que habrían aumentado los casos de cáncer en esa localidad.

Cabe destacar que esta problemática ya ha merecido la atención de esta Defensoría, que intervino en el año 2016 ante el Ministerio de Medio Ambiente de la provincia y la Subdirección General de Agricultura y Sanidad Vegetal del Ministerio de la Producción de la provincia. Nuevamente, entonces, se intervino enviando un oficio al Ministerio de Medio Ambiente, requiriendo se informe si se habían recibido denuncias formales por este caso, si se habían efectuado inspecciones y el resultado de las mismas y si las empresas en cuestión contaban con los permisos, habilitaciones e informes

ambientales de rigor. Simultáneamente se envió una nota oficiosa al municipio de Suardi, por ser autoridad local competente en la materia.

El Ministerio de Medio Ambiente de la provincia respondió al oficio indicando que no había recibido ninguna denuncia formal por escrito respecto de estas problemáticas. Agregó que había intimado a las empresas a la presentación de informe ambiental de cumplimiento de acuerdo al anexo VI Decreto 101/03 y la resolución 177/03. Sugirió a la comuna que regule, conforme las prerrogativas de ley 2.439, el tránsito y guarda de pulverizadores terrestres de aplicación de biocidas. Por otro lado, informó el resultado de inspecciones realizadas, de las que no surgieron constancias de las denuncias esgrimidas por vecinos. Así, concluyó informando que las actividades se enmarcan en la normativa vigente a la actividad cerealera (resolución 177/03). Esta respuesta fue informada a la representante.

Emilia

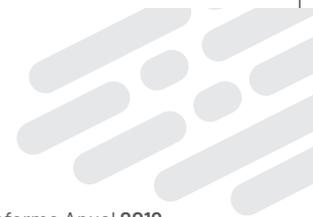
Un vecino de la localidad de Emilia se presentó en la institución para manifestar que el silo instalado allí generaba con su actividad constantes problemas medioambientales, especialmente presencia de polvillo y fumigaciones con agroquímicos sin cumplir con la normativa vigente. Se envió entonces un oficio al Ministerio de Medio Ambiente de la provincia, organismo ante el cual ya se había intervenido en el año 2016 por idéntica problemática. Se requirió informen respecto de si la empresa había presentado el informe ambiental de cumplimiento correspondiente, si se habían efectuado nuevas inspecciones

y su resultado. Además, se le requirió que acompañara una copia del estudio de impacto ambiental requerido por la normativa vigente y todo lo que considerara relevante a los efectos del caso. La actuación continúa, al momento de la confección de este trabajo, en trámite a la espera de respuesta.

San Genaro

Un ciudadano de San Genaro que vive a cien metros de uno de los predios donde la Municipalidad acumularía basura realizó una presentación en la Defensoría por este tema. Relató además que había otros basurales a cielo abierto: uno en zona urbana, por bulevar España, entre las calles 19 de Setiembre y Belgrano, en la zona este (ex San Genaro Norte), y otro en zona oeste, pegado al Cementerio La Paz. En todos se producirían quemadas, llegando el humo a los barrios residenciales. Asimismo, el recurrente expuso que se habían instalado nuevos depósitos de basura en la ciudad: uno sobre la vías del ferrocarril, sobre un camino suburbano, y otro pegado a un establecimiento donde se hace turismo rural, llamado Don Domingo. Este último está ubicado a un kilómetro de la ciudad, y allí se hacían grandes quemadas diarias, avivando el fuego con cubiertas, lo que se podía observar desde la ruta provincial 65. Por todo lo expuesto, se solicitó la intervención de este organismo ante la autoridad competente.

En consecuencia, esta Defensoría requirió al Ministerio de Medio Ambiente que se adopten las medidas necesarias para que se verifiquen estas denuncias a la mayor brevedad e informen los resultados correspondientes. Posteriormente, la Dirección de Gestión Ambiental infor-



mó que había realizado un operativo de inspecciones, en el cual se constataron cuatro basurales de los cinco denunciados. Se labraron las actas respectivas y se dio inicio a los expedientes administrativos correspondientes, todos identificados debidamente.

2.3.2 Informe a la Cámara de Diputados de la provincia

A solicitud de la Comisión de Asuntos Constitucionales y Legislación General de la Cámara de Diputados de la provincia de Santa Fe, el área de ambiente remitió un informe sobre la aplicación de productos fertilizantes y fitosanitarios en el territorio provincial. Se envió un exhaustivo resumen de los reclamos, denuncias recibidas y resoluciones emitidas en los últimos doce años por la Defensoría del Pueblo de la provincia, incluyendo los informes realizados por el organismo y los recibidos de organismos estatales competentes en la materia.

2.3.3 Acuerdo complementario con Ministerio Público de la Acusación

El 13 de febrero de 2019 se suscribió con el MPA un acuerdo complementario al convenio marco suscripto en diciembre de 2013. Por este acuerdo se estableció el diseño, ejecución y coordinación de acciones en temas relacionados con el cumplimiento de normativas ambientales y con estricta observancia de las competencia legales de cada entidad.

2.3.4 Participación en jornadas y otras actividades

- Personal del área de la zona sur participó del encuentro de defensores del Pueblo en Río Cuarto, donde se trabajó la temática ambiental como eje transversal.

- Participación de personal del área de ambas zonas en la III Cumbre Climática de las Américas, realizada en la ciudad de Rosario, la que contó con la participación de destacados expertos en la materia.

- Participación en la zona sur, a pedido del subdirector del Centro de Mediación, de trabajos en territorio, compartiendo conocimientos ambientales en centros de Convivencia Barrial de diferentes zonas de Rosario y alrededores.

- Trabajo conjunto en la zona sur con la Dirección de Estrategia y Gestión y con la Dirección de Prensa para la confección de comunicaciones vinculadas con la educación ambiental, de incendios en la amazonia, documentos para presentaciones del defensor en ponencias internacionales, entre otras.

2.4 Defensoría en el territorio

El presente informe pretende detallar la actividad desarrollada por las oficinas de atención y mesa de entradas de las localidades del interior provincial bajo la órbita administrativa y funcional de la Dirección General de Descentralización Territorial durante el corriente año.

En el año 2019 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe contó con el funcionamiento pleno de 33 oficinas de atención y mesa de entradas en distintas localidades del interior y una subdelegación en la zona sur de la ciudad de Rosario. Como viene sucediendo en los últimos años de gestión, la tarea

de acercar la institución al vecino del interior provincial, evacuando sus consultas y tratando de resolver institucionalmente los problemas que allí se originen, sean en forma particular o institucional, se ve reflejada en la demanda creciente por parte de la ciudadanía en la búsqueda de respuestas al conflicto. Fenómeno que se puede visibilizar en los porcentajes crecientes de asistencia a la ciudadanía.

Por otra parte, y atento a la demanda visibilizada por la actual gestión, se encuentra en análisis la apertura de nuevas delegaciones en el interior provincial atento a la política de descentralización e integración regional que viene llevando a cabo el defensor del Pueblo.

Se ha contado con la colaboración de otras áreas del organismo, que aportaron personal calificado para intervenir en conflictos de cierta complejidad, tales como mediaciones de familia o casos de alta conflictividad con la participación de profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima.

Otro aporte que es vital destacar ha sido la participación de las oficinas móviles en aquellas localidades en las que la institución no cuenta con oficinas de atención. Por ello, en sintonía con el cronograma de visitas desarrollado por el área de coordinación de Defensoría Móvil, se han establecido visitas programadas en conjunto con personal de delegaciones, atento al conocimiento del tejido social local y los distintos grados de conflictividad con el que cuentan las mismas, en cuanto a la demanda de la queja.

Durante el año 2019 un total de 16.055 ciudadanos han recibido ases-

ramiento por parte del personal de las 33 oficinas, desplegando un abanico diverso en cuanto a la problemática tratada del ciudadano. Así, se abrieron un total de 12.752 expedientes.

Oficinas de atención y mesa de entradas

Oficinas ZONA SUR	Oficinas ZONA NORTE
Cañada de Gómez	Arroyo Leyes
Carcarañá	Ceres
Funes	Coronda
Fray Luis Beltrán	Esperanza
Granadero Baigorria	Gálvez
Las Parejas	Helvecia
Las Rosas/Armstrong	Laguna paiva
Roldán	Rafaela (CAV)
Rosario zona sur	Reconquista (CAV)
Rufino	San Javier
San José de la Esquina	San Jorge
San Lorenzo	San José Del Rincón
Totoras	San Justo
Venado Tuerto (CAV)	Santo Tomé
Villa Constitución	Sunchales
Villa Gobernador Gálvez	Tostado
	Vera

La concurrencia de la ciudadanía en la búsqueda de una respuesta al conflicto se expresa en un aumento significativo de visitas a las oficinas con las que cuenta la Defensoría en su interior. Se destaca así, un incremento del 26.6 por ciento en atención a la ciudadanía por parte de las oficinas del sur provincial (de 8.275 a 10.476 personas que presentaron quejas) y un 16.8 por ciento (5.739 a 6.705 personas que presentaron quejas) por



parte de las oficinas pertenecientes a la sede Santa Fe.

Las distintas realidades que conviven a lo largo y ancho de la provincia se expresan en la diversidad de temas que motivan la concurrencia de los vecinos a la Defensoría del Pueblo. Se destacan los inconvenientes tales como las cuestiones tarifarias de servicios de electricidad (EPE y cooperativas eléctricas), Gas, como también aquellos generados por inconvenientes en servicios de telefonía fija y Móvil (cambio de planes, facturación e inconvenientes con servicios). También las multas de tránsito en el interior de la provincia, como en provincias vecinas, los reclamos atendidos por la ley 24.240 de defensa de usuarios y consumidores con comercios y obras sociales particulares, como también con el Programa de Asistencia Médica Integral (Pami) y el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (Iapos), fueron algunas de las temáticas abordadas durante 2019.

También se realizaron gestiones de asistencia a personas en situación de vulnerabilidad con el trabajo del equipo y profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima y Testigos del Delito (CAV) de las Localidades de Rafaela, Reconquista, Vera, Venado Tuerto, Villa Gobernador Gálvez y la oficina de la zona sur de Rosario, y el trabajo conjunto con los profesionales de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, en todas las oficinas.

2.4.1 Infraestructura y refuncionalización

Es importante destacar que el programa de desarrollo funcional implementado durante 2019 para la modernización en los sistemas gestión se ha visto reflejado en aquellas delegaciones que priori-

tariamente necesitaban una adecuación a los criterios de gestión indicados por el defensor del Pueblo. En tal sentido fueron refuncionalizadas las oficinas de Villa Constitución, San Lorenzo, Funes, Fray Luis Beltrán, Las Parejas (en el nuevo centro de denuncias del Ministerio Público de la Acusación), proveyendo de nuevos equipos informáticos y mobiliario en la necesidad de contar con herramientas que contribuyan a la atención ciudadana. Este programa fue anunciado en 2018 y, en la necesidad de maximizar los esfuerzos presupuestarios, pretende cumplimentar sus objetivos durante todo 2020 en la totalidad de las delegaciones.

Expedientes abiertos en oficinas de zona sur

DELEGACIÓN	Total de expedientes abiertos en 2019
Cañada De Gómez	1.119
Carcarañá	78
Chabás	7- cese de actividades
Funés	164
Fray Luis Beltrán	88
Granadero Baigorria	555
Las Parejas	95
Las Rosas	5
Roldan	104
Rosario Zona Sur	986
Rufino	62
San José De La Esquina	51
San Lorenzo	916
Totoras	200
Venado Tuerto	440
Villa Constitución	790
Villa Gobernador Gálvez	1.513
Total de Expedientes	7.173

Expedientes abiertos en oficinas de la zona norte

DELEGACIÓN	Total de expedientes abiertos en 2019
Arroyo Leyes	10
Coronda	389
Esperanza	10
Gálvez	368
Helvecia	231
Laguna Paiva	127
Rafaela	1.215
Reconquista	482
San Genaro	6
San Javier	1.374
San Jorge	219
San José del Rincón	118
San Justo	533
Santo Tomé	83
Sunchales	325
Tostado	89
Total De Expedientes	5.579

2.4.2 Temas de gestión e instrucción en oficinas del interior

2.4.2.1 Derechos ciudadanos

Los casos por los que los ciudadanos se acercaron a la Defensoría del Pueblo, en la búsqueda de un asesoramiento simple o por la posibilidad de que la institución intervenga a través de su competencia, estuvieron vinculados en el 81,35 por ciento al universo derechos ciudadanos. Dentro de ellos, el 67,48 por ciento pertenece las consultas derivadas de inconvenientes de tipo energético, tanto el servicio que presta la empresa pro-

veedor de energía bajo la órbita estatal (EPE) como cooperativas eléctricas. En el caso del servicio de provisión de agua potable y bajo las mismas características y modalidades, el porcentaje fue del 16,69. En cuanto al servicio de provisión de gas los planteos representaron el 4,93 por ciento

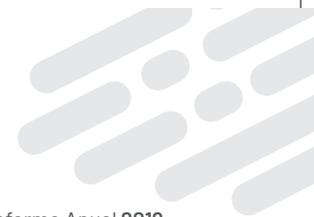
2.4.2.2 Multas de tránsito

Se han recibido en todas las oficinas del interior reclamos por multas de tránsito realizadas en diferentes localidades del país y del interior provincial. En todos los casos se realizaron las averiguaciones pertinentes conforme a la reglamentación, ley nacional de tránsito y habilitaciones para proceder a su asesoramiento o gestión.

2.4.2.3 Violencia familiar

La crisis socioeconómica del país, la desigualdad social, el desempleo, la falta de oportunidades y las frustraciones que ello genera, complejizan la convivencia en el tejido social santafesino. Sin lugar a dudas, los conglomerados poblacionales más importantes son los que cuentan con los mayores índices de conflictividad. A modo de ejemplo, la delegación Rosario zona sur, a través de su participación con la Red Sur, conformada por instituciones de la zona, ha logrado tender lazos con los centros de salud, centros de convivencia barrial y escuelas, entre otras instituciones, las cuales derivan las situaciones conflictivas y violentas para su atención por parte de la Defensoría del Pueblo.

El trabajo interinstitucional en la consulta, sea de carácter psicológico, jurídico o de otras problemáticas, contribuye a desplegar herramientas como



el diálogo, la facilitación o la mediación, procurando instalar entre los consultantes la cultura de la paz, el diálogo, la escucha activa, resolver los conflictos entre las personas según los intereses en juego y no en función de quien detente el mejor derecho o el mejor poderío económico en la relación.

Tanto desde el acuerdo o no logrado en una mediación, como también desde el asesoramiento, la habilitación y la escucha desplegada en una entrevista del CAV se efectúa un acompañamiento del caso.

2.4.2.4 Otros temas

Uno de los temas recurrentes por los que los ciudadanos se han acercado a las diferentes oficinas de atención han sido las consultas por cuotas en planes para adquisición de automóviles, las cuales no pueden afrontadas por los afectados. En tal sentido, la Defensoría del Pueblo ha puesto a disposición de los damnificados la herramienta de la mediación comunitaria como vía de diálogo, en la procuración de una solución al conflicto sobreviniente. Como consecuencia de ello se han derivado una cantidad destacada de mediaciones a los respectivos centros de mediación con los que cuenta la Defensoría del Pueblo.



Capítulo 3

Comunicación
y cultura



TROLLS BOTS & CUENTAS FALSAS



En el marco de la campaña electoral, la defensoría realizó dos campañas de difusión: sobre noticias falsas, y sobre trolls, bots y cuentas falsas.

3.1 Comunicación y relaciones institucionales

Está prevista para 2020 la 12ª Conferencia Mundial y Asamblea General del International Ombudsman Institute (IIO) en la ciudad de Dublín. El dato revisite una superlativa transcendencia, como se precisa en algunos otros pasajes de este informe, por cuanto significará el ascenso de la institución de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe al espacio representativo más importante a nivel mundial nunca antes alcanzado en sus 29 años de existencia. Es, a la vez, el más relevante logro en materia de las relaciones institucionales a nivel internacional obtenido por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Del mismo modo, en el plano nacional, es de destacar la renovación unánime de la confianza por tercer bienio consecutivo de parte de los 60 defensores del Pueblo que existen en la actualidad en el país -nacional, provinciales y municipales- reunidos en la asociación que los nuclea (Adpra) para que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe asuma su representación en la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). Y ello también en diferentes estamentos de la FIO.

La totalidad de las actividades rutinarias de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales se mantuvo a lo largo de 2019. Un somero repaso de las mismas se incorpora más abajo.

Vale pues, inicialmente, señalar los eventos de mayor importancia que signaron el período que se informa. Tal es el caso de los ya mencionados en los primeros párrafos y los que ahora se acotan a renglón seguido.

Uno de los hitos del año 2019 lo configuró un insumo que surgiera enteramente de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales: la Feria de Organizaciones Sociales, que en 2019 cumplió su primera década de existencia reuniendo a más de un centenar de organizaciones de sociedad civil en una tarea sin pausa articulada desde la Defensoría del Pueblo.

La activa participación de la Defensoría del Pueblo de la provincia Santa Fe en calidad de veedora electoral tanto en procesos de otros países como en los comicios nacionales y provinciales realizados en nuestro país en 2019 fue coordi-

nada por la Dirección de Comunicación y Relaciones Instituciones.

Se puede también exhibir este año otro insumo propio de la Dirección de Comunicación cuyo éxito ha cubierto todas las expectativas: una campaña de concientización sobre la manipulación vía redes sociales a través de noticias falsas o fake news consistente en una producción audiovisual. Una tarea íntegramente conducida por la Subdirección de Comunicación y Relación Institucionales.

Se trató de dos videos. Una de esas piezas con eje en las fake news cuya repercusión estuvo dada a diciembre de 2019 en 78.000 reproducciones, habiendo sido 1.500 veces compartido y obtenido casi 2.000 Me Gusta por parte de los usuarios de las redes.

El restante, que abordara la temática conexas de trolls, bots y cuentas falsas, alcanzó a la fecha del corte de este trabajo las 71.000 reproducciones, fue 1.800 veces compartido y sumó más 1.500 expresiones de adhesión (likes).

3.1.1 Presidencia Regional para el Caribe y Latinoamérica del IIO

No es la primera vez que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe accede al buró de conducción del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI, conforme su sigla en inglés). A ese órgano de conducción accedió ya en 2011, lo que significó entonces un avance de una sostenida participación en el organismo que se iniciara casi desde mismo nacimiento de esta Defensoría.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe ha sido miembro pleno y activo del IOI

desde mediados de la década de los '90 en el siglo XX. Esto da un marco aún más consolidado de reconocimiento a la institución, con la elección de su actual titular como presidente para la Región del Caribe y América Latina.

El Caribe y América Latina pueden hasta ahora elegir tres directores y uno de ellos es ungido presidente. Siempre por el voto de sus pares de la misma región. De modo que hay un reconocimiento a la trayectoria de la labor y la entidad institucional de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, pero también un distinguido personal a su actual titular.

Los miembros del IOI habilitados para votar en la región eligieron entre nombres que representan los valores destacables del ombudsman. Los tres directores elegidos fueron Raúl Lamberto de Santa Fe, Keursly Concincion y Sandy Hermiston, ombudsman de Curaçao y de las Islas Caimán, respectivamente.

Pero, y he aquí el dato destacable, Lamberto fue entre los tres el elegido por unanimidad para conducir el triunvirato en calidad de presidente Regional para el Caribe y Latinoamérica del IIO, espacio internacional que a la par que nuclea a ombudsman de los más variados países de los cinco continentes, es un órgano consultor de directa vinculación con la oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).

3.1.2 Décimo aniversario de la Feria de Organizaciones Sociales

La Feria de Organizaciones Sociales cumplió durante 2019 su décimo aniversario. Desde 2009, sin solución de



Por décimo año consecutivo, se realizó la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) en el Centro de Convenciones Estación Belgrano de Santa Fe.

continuidad durante la última década, la FOS realizó una vez cada año su gran muestra.

Las confluencia de procesos sucesivos que generaron un inédito calendario electoral que monopolizó prácticamente la vida pública de la sociedad y, de algún modo incidió en casi todas las actividades comunitarias, llevó a que la reunión se postergara para 2020, con esperanza de poder darle a esa muestra -en que más de un centenar de institucionales exhiben al conjunto del pueblo santafesino su trabajo en pos del bien común, la solidaridad y el auxilio al prójimo- el carácter extraordinario que se pretende.

Esto hace a FOS una feria enteramente distinta a la de los mercados, las artesanías, los comercios o cualquier otro tipo de las que se conocen. Y la hace única en el país. En primer lugar, porque no se exhiben mercancías y casi se podría decir que tampoco productos, sino que se muestran acciones, actividades, esfuerzos compartidos, avances, estudios, progresos en los más variados rubros en las que organizaciones de sociedad civil dedican empeño. En la inmensa mayoría de los casos sin otra retribución que la mera satisfacción de la ayuda al otro.

La solidaridad signa el *animus societatis* de la FOS y las materias de las que se ocupa van desde un inmenso aban-

co de cuestiones vinculadas a la salud -incluyendo pacientes y familiares-, medio ambiente, urbanidad, hábitos saludables, asistencia y atención de grupos vulnerables, minorías, tercera edad y muchos rubros más del quehacer humano.

La decisión del defensor fue -aun cuando hubiere decidido no realizar la edición anual- que se dedicara todo el año a recordar el aniversario. Y no solo la Defensoría del Pueblo dedicó cada una de sus acciones del año dentro y fuera de la provincia e incluso en los foros internacionales también, sino que la década cumplida fue pródiga en homenajes múltiples de instituciones como la Cámara de Diputados, el Concejo Municipal de Santa Fe, el Instituto Latinoamericano del Ombudsman, la FIO y Adpra o el Consejo de Organizaciones Sociales de la Defensoría del Pueblo de Caba.

Esas numerosas actividades de salud, recreativas y académicas incluyeron además interacción con otras áreas de la Defensoría del Pueblo como la Oficina Móvil, que permitió la presentación ante públicos distintos y visibilizar la aproximación de la décima edición.

En esta línea se elaboró la *Campaña de concientización sobre el uso responsable de pirotecnias*, junto a la Red Pirotecnia Cero, Familias Especiales Unidas; Autismo Santa Fe, Asociación.



La 4ª maratón de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe contó con la participación de 500 corredores.

Madres Kabronas, TGD Padres Santa Fe, Asociación Déjame Entrar, Centro de Día Burburinho y Dignidad Animal.

La FOS no solo participó activamente en la organización de la Cuarta Maratón de la Defensoría del Pueblo, sino que el motivo de esta en diciembre de 2019 estuvo dedicado a la celebración del aniversario. El logo de la FOS lo lucieron los 500 maratonistas que participaron tanto en el estampado en sus camisetas como en sus medallas finisher.

Referentes de instituciones de la FOS acompañaron la presentación del libro *Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe*, un trabajo conjunto de la Defensoría del Pueblo con la Universidad Nacional de Rosario, que se realizó en ATE el 3 de diciembre de 2019.

Se puso en práctica un proyecto de visibilización y sensibilización en escuelas e instituciones sobre *Qué es la FOS: solidaridad y trabajo en red*, destinado a hacer conocer a estudiantes de diferentes escuelas la institución de la Defensoría del Pueblo y su espacio de interrelación con la sociedad.

En aras de afianzar la comunicación, articular y profundizar conocimientos se llevó a cabo un conversatorio sobre *Buenas prácticas: trabajo en red en organizaciones de la sociedad*

civil, junto al Foro Santafesino. Fue otra actividad conmemorativa del décimo aniversario de la FOS. Fueron seis experiencias contadas por sus protagonistas; organizaciones que trabajan en red, cuyas buenas prácticas son ejemplo. Una red internacional, otra nacional, una barrial y otras regionales. Convocadas por la FOS y Defensoría del Pueblo a instancia del Foro Santafesino que pergeñó la idea. Quedaron muchas instituciones fuera de la jornada que tuvo lugar el 13 de noviembre de 2019, lo que preanuncia -además de la buena asistencia de público y lo interesante del intercambio- que habrá otros conversatorios más. En este primero expusieron Cruz Roja, Rizoma, Red Nueva Vida, Acdi, FOS y Foro Santafesino.

La FOS tuvo su representación en la presentación del libro *Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe*, el 14 de noviembre en la UNR, Rosario.

Los días 28 y 29 de octubre, Aepso, la FOS y el defensor del Pueblo acompañaron el lanzamiento de su campaña nacional para la detección gratuita de psoriasis en la Estación Belgrano de la ciudad de Santa Fe y la charla para pacientes y profesionales en el Cemafe.

El sábado 12 de octubre se realizó un almuerzo de camaradería con inte-

grantes de la FOS, en la sede de Unipadis. En la ocasión se recibió de la Cámara de Diputados de la provincia de Santa Fe la declaratoria de interés provincial de la FOS/10.

En visitas a instituciones, representantes de FOS presenciaron los actos de finalización actividades del año de la Red Nueva Vida Barrio en Barrio Chalet y Espacio Surgir.

La FOS participó activamente en la organización de la Cuarta Maratón de la Defensoría del Pueblo y su logo, con motivo de la celebración del aniversario, estuvo presente en las camisetas de los 500 maratonistas que participaron como en sus medallas finisher.

Se realizó una nueva plantación de árboles frutales, en el Parque Federal de la ciudad de Santa Fe. Casi una veintena de organizaciones sociales junto al defensor del Pueblo participaron del acto, destacándose la presencia de la Cruz Roja Argentina filial Santa Fe, que asumió el compromiso de tornarla en una rutina anual. Las demás organizaciones que en total plantaron casi unos cuarenta árboles fueron: Centro de Día Nuestra Señora del Hogar, Proyecto3, Movimiento Mensajeros de la Paz Pacis Nuntii, Aepso, Casa de la Pax Cultura, Ejército de Salvación, Unipadis, Compartir para Sanar, Asociación Luz del Cielo, Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días, Santa Fe Voley Solidario, Cámara de Em-

prendedores y Microemprendedores, Casa del Nogal, Upcn-Secretaría de Igualdad y Club de Leones.

Las plantaciones fueron impulsadas y planificadas por la Asociación Parque Federal -integrante de la FOS- encargada de la preservación y cuidado del espacio público y contaron con la planificación, asesoramiento y apoyo logístico de la Municipalidad santafesina.

Como en cada agosto de cada año, la Defensoría del Pueblo y la FOS volvieron a realizar, en este caso, la décima Caminata por la Inclusión y Accesibilidad, organizada por el Centro de Día Burburinho.

El 12 de mayo, en conmemoración del Día de Mundial de la Fibromialgia, con el auspicio de la Defensoría del Pueblo y la FOS, se acompañó a la Asociación Santafesina de Enfermos de Fibromialgia (Asef) en una actividad de promoción, donde se brindó folletería explicativa y asesoramiento, alertando sobre los síntomas y formas de detección.

La Defensoría del Pueblo junto a la FOS participaron con un stand informativo y con presencia de profesionales de la Oficina Móvil en la Expo Salud del Hospital JM Cullen, el viernes 9 de agosto, donde se congregaron más de 20 organizaciones sociales vinculadas directamente a la salud. La actividad posibilitó el encuentro e interacción de las instituciones con el hospital y sus pacientes.

El 8 de agosto de 2019, bajo el auspicio de la FOS y con el apoyo de la Defensoría del Pueblo, se desplegó una exitosa intervención pública de Aepso en la

peatonal de Santa Fe, con una campaña de difusión y concientización sobre psoriasis. Se entregó material informativo a la ciudadanía para difundir aspectos de esta patología.

3.1.3 La Defensoría del Pueblo como veedora electoral

Ya es extensa la experiencia de las defensorías del Pueblo de Argentina en materia de observaciones electorales. Y, entre las que participan de la tarea, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se cuenta entre las impulsoras y protagonistas de la función que consiste en auxiliar a las instituciones electorales u organismos internacionales en otros países, en la propia Argentina o en los comicios provinciales y municipales del país.

A las participaciones que la Defensoría de la provincia tuviera integrando distintas misiones en elecciones presidenciales de varios países en 2018, se sumó una intensa actividad en ese rubro en 2019 a partir de un convenio firmado por el Observatorio Electoral de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina y la Justicia Electoral Nacional.

A través del mismo, las autoridades electorales del país reemplazaron buena parte de las delegaciones internacionales habitualmente invitadas en calidad de observadores a los procesos electorales de Argentina por las Defensorías del Pueblo del país que ya cuentan con equipos capacitados para la tarea.

Ello significó un doble voto de confianza. El de las autoridades electorales nacionales y el de los organismos internacionales. Ambos depositaron en

el Observatorio de Adpra el seguimiento de los procesos y preservación del cumplimiento de los postulados esenciales de los mismos que garantizaran el afianzamiento de la democracia electiva.

A la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales le fue encomendada, por el defensor del Pueblo, la tarea de coordinación de los operativos que se desplegaron en el vasto territorio de la provincia y del que además participaron funcionarios no solo de casi todas las áreas de la propia institución, sino de otras defensorías del país.

3.1.4 Dirección de Comunicación del Instituto Latinoamericano del Ombudsman

Los sucesivos defensores del Pueblo de la provincia de Santa Fe han ocupado cargos en su comisión directiva desde su reactivación, ya en los años 2000, con una asamblea que se realizó en la ciudad de Mendoza y cuya organización corrió por cuenta de esta área de Comunicación y Relaciones Institucionales.

En la actualidad, el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe es el director de Relaciones Internacionales del ILO. El director general de Comunicación y Relaciones Institucionales de Santa Fe es el director de Comunicación del ILO.

Desde aquella asamblea de Mendoza, todas incluida la de junio último en la ciudad de El Salvador, fueron organizadas en todos sus aspectos comunicacionales, de difusión y relaciones, por la Dirección respectiva desde Santa Fe. Sus espacios oficiales en internet y sus redes sociales son administradas y actualizadas desde la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Fue toda una prue-



ba para el área de Comunicación y Relaciones Institucionales conciliar la idea, rol y función que la ley (en este caso la 10.396) da al defensor del Pueblo con la idea que el poder político se formó respecto del ombudsman.

3.1.5 Piezas comunicacionales

La Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría tuvo a su cargo durante el presente año la elaboración de piezas comunicacionales relacionadas con las elecciones municipales, provinciales y nacionales.

A partir de la decisión del defensor de realizar una contribución al proceso electoral, la Dirección se abocó a la elaboración de una campaña contra las denominadas fake news o noticias falsas y contra los trolls, bots y cuentas falsas, que proliferan en las redes sociales.

Se ideó y ejecutó una campaña para que se viralizó a través de las redes sociales y, simultáneamente, fue emitida por los medios electrónicos de comunicación tradicionales.

Por otro lado, los canales por aire y por cable de la provincia de Santa Fe fueron muy receptivos al pedido para que se difundían de manera periódica y gratuita ambos spots, como una contribución al esclarecimiento de la ciudadanía ante la proliferación de fake news, cuentas falsas, trolls y bots en un año eminentemente electoral. Del mismo modo, pero con una periodicidad menor, lo hicieron las radios en AM y FM de toda la provincia de Santa Fe.

La realización de la campaña respectiva demandó la elaboración de

un guión, de la elección de quiénes iban a interpretarlo, las tomas, la fotografía, la iluminación, la edición y la dirección, como también su posproducción, lo que incluye la inserción de animaciones y subtítulos.

Se buscó un mensaje contundente que permitiera su comprensión directa y lineal por parte de toda clase de público y quedara exenta de cualquier suspicacia que pusiera en riesgo la campaña entera por sospechas de direccionamientos, sesgo o parcialidad de cualquier índole. La interpretación estuvo a cargo de actores profesionales. La decisión, en ese sentido, se tomó como reafirmación de la neutralidad del mensaje. El rodaje estuvo realizado por profesionales del medio bajo la supervisión de la Subdirección de Comunicación y Relaciones Institucionales.

La Subdirección de Comunicación y Relaciones Institucionales realizó una tarea de investigación, en la que le cupo un rol crucial a su experto en redes sociales, tanto como de intercambio con otras defensorías del país que habían asumido el compromiso de trabajar la temática (fue sorprendente la escasez de material sobre la cuestión) a partir de una decisión del Observatorio Electoral de Adpra que, para entonces, y por instancia del defensor ya había ganado rango internacional como se explica a continuación.

3.1.6 Federación Iberoamericana del Ombudsman

En noviembre de 2019, en la Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) realizada en la ciudad de Río de Janeiro, el defensor del Pueblo culminó sus dos años de mandato como vicepresidente de ese organismo.

No obstante, y dado que fuera reelecto para seguir representando en el seno de la FIO a los defensores del Pueblo provinciales y municipales de Argentina, por todos sus pares, reunidos en Adpra -como se mencionara más arriba- pasó a integrar durante bienio 2020-2021 el Consejo Directivo de la Federación.

Pero fue el año anterior, en la Asamblea que se realizara en noviembre de 2018 en Andorra, cuando el defensor santafesino presentó la experiencia del Observatorio Electoral de Adpra en la FIO, a sabiendas de que en otros países algunas defensorías también realizaban experiencias similares o compatibles.

Su propuesta fue aceptada y la FIO no solo acordó la conformación orgánica de un espacio capacitado, sino que logró el reconocimiento para la tarea de los organismos multilaterales que habitualmente participan como observadores, veedores o acompañantes en los países de la región durante sus diferentes comicios.

Es en el marco de las actividades de la Red de Comunicadores de la FIO (ComFIO) en la que los spots de la campaña de concientización sobre el uso pernicioso de las redes sociales mediante noticias falsas y variados artilugios para direccionar manipulando a la opinión pública llegó al mundo entero a partir de la publicación en sus medios y redes.

Es necesario destacar que en 2019, una vez más como viene ocurriendo desde 2013, la Coordinación para el Cono Sur de la Red ComFIO -que abarca a Brasil, Uruguay, Paraguay, Argentina y Chile- fue nuevamente confiada al director de Relaciones Instituciones de la Defensoría

del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Esto suma un rubro de intensa actividad periodística, de difusión y comunicación internacional a la Dirección que, al estar de la mencionada reelección, se ha logrado ir cumpliendo de un modo satisfactorio.

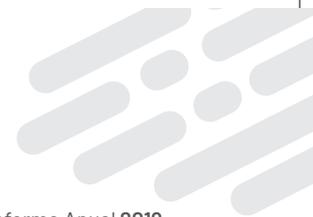
Vale mencionar que en la FIO, tal como se detallara en el espacio correspondiente de este informe, la Coordinación General de la Red de Niñez fue nuevamente confiada a la defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

3.1.7 Respaldo de extensión a las oficinas móviles

Durante los meses de enero y febrero del 2019 desde la Coordinación de Extensión de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales se coordinó el operativo especial que el dispositivo de atención móvil de la Defensoría del Pueblo destinó casi con exclusividad a la asistencia de las localidades del norte provincial que fueron afectadas por las intensas lluvias y anegamientos de las vastas zonas rurales y barrios enteros en pueblos y ciudades.

El operativo especial duró dos meses y en su transcurso se visitaron la totalidad de las ciudades y pueblos que componen los departamentos General Obligado, San Javier, 9 de Julio, San Justo y Garay, brindando asistencia y realizando gestiones tendientes a morigerar el impacto que generaba el exceso hídrico en esa zona de la provincia.

Puntualmente, desde la Coordinación de Extensión se establecieron con-



tactos con las autoridades locales, con las que se acordó asistir en lo que fuera posible conforme a las instrucciones y directivas emanadas del defensor del Pueblo.

La asistencia urgida por la emergencia no fue impedimento para que las oficinas móviles de la Defensoría, que recorrieron el norte durante todo ese tiempo, detectaran demandas de variadas índoles y las canalizaran conforme a su práctica habitual y la razón misma de su existencia: llegar a los más recónditos sitios donde la Defensoría no posee delegaciones y escuche, recoja y gestione ante los responsables directos esos requerimientos de la población.

Se emitieron resoluciones a organismos tanto nacionales como provinciales según fuera la competencia en la materia planteada, logrando en la mayoría de los casos la detección de los interlocutores necesarios con los que hasta ese momento los ciudadanos y/o funcionarios que acercaron sus problemas no habían podido contactar.

Posteriormente, y en función de tener esta institución contacto con el resto de sus pares del país, se resolvió pedir a Adpra que sus miembros motorizaran una solidaria asistencia a los damnificados durante la emergencia.

En los meses posteriores al fenómeno climático se continuó llevando a las zonas afectadas las ayudas que provenían de las defensorías de los más variados puntos del país y se incluyó a la ciudad de Recreo y al barrio Vuelta del Paraguayo, de la ciudad de Santa Fe, que había sido azotado por un temporal en el mes de febrero.

La tarea de la Coordinación de Extensión en el operativo armado para la citada emergencia consistió, además de organizar la logística en la Oficina Móvil, en la comunicación en territorio y la realización efectiva de reuniones con los protagonistas.

A propósito de protagonistas, debe detallarse que las gestiones se realizaron con autoridades locales, con funcionarios provinciales y nacionales, y con vecinos afectados. Todo ello siempre en coordinación con el comité de emergencia que a tales efectos se había constituido en Villa Minetti, Villa Ocampo y Los Amores.

Una vez superada la emergencia, la Coordinación de Extensión de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales prosiguió con sus funciones en lo relativo a la organización de la logística de la atención de la Oficina Móvil de la Defensoría del Pueblo.

Es de su entera competencia todo lo atinente a la gestión previa con municipios, comunas, instituciones y medios locales para organizar la atención descentralizada en los distintos puntos de la provincia. Es tarea de esta Coordinación: contacto previo, definición del lugar, diseño y producción de material de difusión, atención a medios en territorio y eventualmente, cuando las distancias obligaban a permanecer en esas localidades, la logística necesaria.

3.1.8 Tareas rutinarias

Como hace décadas, la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales elabora un reporte diario de noticias en la que se consignan las repercusiones

de la institución en los medios provinciales, nacionales e internacionales.

Asimismo, se registran las actividades relevantes de las defensorías del mundo, de las organizaciones que las reúnen y/o representan, tanto como de aquellos temas que pudieren ser considerados de interés para la competencia específica de una oficina ombudsman. Este es enviado a todos y cada de los integrantes de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

La organización de cada uno de los eventos, incluyendo locuciones, diseño de piezas gráficas de difusión o de otras características como diplomas, reconocimiento y demás también están a cargo de esta Dirección. Muchas de ellos incluso son impresos en la misma Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales. Además, claro, de las gacetas de difusión y otros dispositivos para redes y ámbitos propios o medios ajenos.

3.2 Preservación del patrimonio cultural

Esta es una síntesis del trabajo realizado por el equipo de la Dirección General de los Derechos Patrimoniales y Urbanísticos durante el año 2019.

Es un objetivo muy preciso y que demanda una atención permanente interdisciplinaria. En este marco, el relevamiento y actualización de contenidos para el museo virtual Artefé (www.artefe.org.ar) fue y seguirá siendo, desde su creación (2006), una de las principales labores de la Dirección, y que se co-

rresponde básicamente con incorporar digitalmente obras de arte de los reservorios museológicos provinciales y municipales, gracias al financiamiento del Banco Santa Fe y a la administración de la Defensoría del Pueblo. Luego de una etapa de renovación del sitio, priorizando la adaptación a las nuevas tecnologías y reforzando la participación del usuario, a lo largo de 2019 se fueron estableciendo vínculos de interés y participación con artistas e instituciones afines, incorporando nuevos contenidos y modalidades de recorridos que incentiven la navegación desde cualquier dispositivo.

Al 31 de diciembre de 2019 el sitio cuenta con más de mil cuatrocientos usuarios, entre artistas y museos, y más de ocho mil imágenes de obras relevadas y digitalizadas técnicamente. Es así que artistas, instituciones culturales y navegantes interesados en el contenido pueden gestionar y recorrer de modo ágil, moderno e interactivo la multifacética colección del meta museo, accediendo a las obras y a sus autores, conjugando obras que son de pertenencia pública, con artistas nacidos o residentes en la provincia que por su propia voluntad suman sus colecciones adquiriendo una inusitada trascendencia.

Artefé se puede catalogar como una verdadera enciclopedia de arte a manera de delivery cultural, que permite navegar utilizando criterios específicos en las búsquedas, por ejemplo filtrando por disciplina, ciudad y artista. En este sentido, se asesoraron en la gestión virtual actores culturales correspondientes a las localidades de Rafaela, Reconquista, Rosario y Santa Fe, por mencionar algunas de las más relevantes. Se finalizaron las



La Defensoría del Pueblo de Santa Fe, a través de su programa cultural Artefé, presentó "Solar de los Tiempos", el recorrido histórico virtual de la Plaza de Mayo de la ciudad de Santa Fe.

fichas digitales de los espacios urbanos Paseo de las Esculturas y Paseo Pichincha (Rosario). También se comenzó un trabajo de investigación y relevamiento de las obras de los museos provinciales "Rosa Galisteo de Rodríguez" (Santa Fe) y "Dr Julio Marc" (Rosario) que se encuentran alojadas en el sitio Artefé, para así completar y mejorar, en los casos particulares necesarios, el patrimonio de cada uno de estos museos.

A raíz de la firma de un convenio con el Ministerio de Innovación y Cultura de la provincia se continúa trabajando, al momento de la confección de este trabajo, en la diagramación de un protocolo de actividad cooperativa para relevar y actualizar el patrimonio perteneciente a instituciones de la provincia dentro de la plataforma web.

La promoción y relevamiento de actividades que realizan distintos actores culturales van de la mano con los compromisos que asume la Dirección con el propósito de generar contenidos acerca de lo que acontece en la escena santafesina, para luego publicarlo en la plataforma Artefé. Tal es el caso de la cobertura de eventos vinculados con la

preservación, gestión y difusión del arte, como también de actividades en museos y galerías de la ciudad de Rosario y Santa Fe. Por mencionar algunos, se puede destacar el recorrido guiado por el Cementerio de Disidentes de Rosario que alberga restos de personalidades destacadas que vivieron en la ciudad, la Segunda Quincena del Arte Rosario 2019, la muestra *Huellas de África* en Santa Fe en el Museo Histórico Provincial "Brig. Estanislao López", el recorrido guiado por *Museo Tomado* del Museo Provincial "Rosa Galisteo de Rodríguez", entre otros.

Además, se mantuvo actualizada 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, con el propósito de conocer el funcionamiento y los proyectos que se llevan a cabo en los museos locales, en el mes de septiembre se visitó el área de conservación y restauración del Museo Histórico Provincial "Dr Julio Marc". Se realizó una entrevista audiovisual donde el director de dicha institu-



La aplicación Relatos Urbanos permite descubrir el pasado urbano de lugares tradicionales de Rosario a través del escaneo de códigos QR.

ción, quien relató las tareas que lleva a cabo el equipo de trabajo y se realizó un breve recorrido por la historia de la pintora argentina María Obligado, protagonista de la muestra que alojaba el museo en ese momento.

Continuando con las actividades llevadas a cabo por esta Dirección, se presentaron a la comunidad programas de interés sociocultural, aspirando al rescate visual y la divulgación del patrimonio urbanístico de las ciudades de Santa Fe, Rosario y alrededores. Uno de ellos, llamado Solar de los Tiempos, es un paseo histórico virtual que focaliza su desarrollo en el espacio fundacional de la ciudad de Santa Fe y permite comparar este centro histórico con una reconstrucción del siglo XIX. Este producto, que se destaca por la modalidad de interacción con vistas panorámicas y recorridos en 360°, se basó en un trabajo de investigación y recolección de material fotográfico y testimonios, con colaboración de múltiples instituciones. El otro programa relevante fue Relatos Urbanos, una aplicación que permite descubrir el pasado urbano de lugares tradicionales del centro rosarino. A través del escaneo de códigos QR, el desa-

rollo digital permite acceder a relatos y fotografías que remiten al conocido Paseo del Siglo, Plaza Pringles y de la Peatonal Córdoba.

La aplicación tuvo su presentación en la explanada de la Biblioteca Argentina de Rosario y luego se siguió exponiendo frente a alumnos de distintos establecimientos educativos de la zona lindante con su desarrollo, en los niveles medio y superior, como por ejemplo en la Escuela de Educación Secundaria Orientada N° 411 "Leónidas Gambartes", Escuela de Enseñanza Media N° 3096 "Nicolás de Tolentino", Escuela Ex Superior de Comercio N° 2 "General Urquiza".

Durante el mes de abril, a instancias de la Alianza Francesa de Rosario, y dando continuidad a la propuesta socio urbanística Yo te Descubro, llevada a cabo por la Defensoría del Pueblo, el Gabinete Joven de la Provincia y el Colegio de Arquitectos de Rosario en 2018, con el fin de revalorizar el estilo art déco rosarino, se reinauguró esta colección fotográfica itinerante, compuesta por 30 imágenes que profundizan la iconografía más identitaria de la ciudad, preservándola visualmente.



Dichas iniciativas surgieron frente a la necesidad de preservar el patrimonio local y también acercar al ciudadano la historia de la ciudad capital, a través de propuestas históricas, interactivas y de memoria. Además, durante el ejercicio 2019, a través de un trabajo puntual sobre los acervos del Museo Municipal de Bellas Artes "Juan B Castagnino" + Macro de Rosario, se sumaron 70 nuevas obras junto con la modificación y ampliación de datos de 73 obras, más el incremento de datos en el perfil de 10 artistas y la incorporación de 18 artistas nuevos.

El compromiso de esta Dirección con la cultura ciudadana y su proyección como derecho a ejercer por todos y todas la enfrenta a nuevos y crecientes desafíos que los tiempos y las circunstancias de la provincia y del país indiquen como prioridades para coadyuvar a una sociedad más justa, pacífica, inclusiva y feliz.



Capítulo 4

Estrategia
y gestión





4.1 Administración y gestión presupuestaria

4.1.1 Dirección General de Administración Central

Concursos internos

En el año 2019 continuaron los Concursos internos de cargos vacantes, otorgándole la posibilidad al personal de planta permanente de participar y así avanzar en la carrera administrativa. Doce fueron los llamados a concurso.

Durante ese mismo año cinco nuevos agentes ingresaron a la planta de personal temporario en las categorías iniciales.

Inmuebles

Se renovó el contrato de alquiler por el edificio de calle Eva Perón 2726 de la ciudad de Santa Fe donde funciona la Defensoría del Pueblo desde el año 2010. Luego de arduas negociaciones del defensor del Pueblo con los nuevos propietarios, se logró reducir considerablemente el primer valor pretendido por ellos.

Nuevo edificio para sede Santa Fe

En el año 2018 se realizó la demolición de la estructura interna del inmueble de 656,5 metros cuadrados ubicado en calle Mendoza entre 25 de Mayo y 27 de Febrero, para ser la nueva sede de la Defensoría del Pueblo en la capital provincial. Durante el año 2019 la Dirección Provincial de Arquitectura e Ingeniería (Dipai), dependiente del Ministerio de

Obras Públicas, trabajó en la elaboración del anteproyecto que fuera presentado defensor y continúa en avance.

Movilidad

Mediante la licitación privada 1/2019 se adquirió un vehículo Toyota Corolla a la firma Amiun SA para uso oficial de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe en la suma de 1.430.000 de pesos.

4.1.2 Dirección General de Administración Rosario

Proyecto de Modernización Tecnológica

En el mes de agosto de 2019 se llamó a licitación pública para la adquisición de un sistema informático de gestión de reclamos y digitalización de expedientes para ser implementado en las sedes y delegaciones de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y el soporte técnico correspondiente. El proyecto fue adjudicado a la firma Consultar Plus.

Nuevo edificio anexo sede Rosario

En el mes de agosto de 2019 también se llamó a licitación pública para "refacciones generales y ampliación del edificio anexo Defensoría del Pueblo Rosario". Esta licitación tuvo como objetivo, con estas obras, unir el inmueble adquirido en el año 2018 por esta Defensoría, en calle Paraguay 756, con el actual edificio de calle Pasaje Alvarez 1516 y con ello dar respuesta a la necesidad de incorporar

más puestos de atención a la población. La empresa Bordo Construcciones resultó la adjudicataria, y en el mes de noviembre de 2019 comenzaron con los trabajos.

Ejecución de gastos / Clasificación por objeto					
Ejercicio 2019					
Institución: Defensoría del Pueblo					
Concepto	Presupuesto vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado
TOTAL GENERAL			96,92%		87,19%
Gastos en Personal			99,48%		89,88%
1.1 Personal Permanente			99,93%		90,32%
1.2 Personal Temporario	29.226.374,00	27.428.488,79	93,85%	24.471.201,32	83,73%
1.4 Asignaciones Familiares	1.094.000,00	465.459,94	42,55%	433.053,63	39,58%
1.5 Asistencia Social al Personal	11.800.574,00	11.796.018,43	99,96%	10.675.323,77	90,46%
1.6 Benef. y Compens.	252.116,99	252.116,99	100,00%	252.116,99	100,00%
1.7 Personal E.V.	826.033,90	826.033,90	100,00%	826.033,90	100,00%
Bienes de Consumo	6.645.000,00	5.943.494,20	89,44%	5.767.454,52	86,79%
Servicios No Personales	50.026.500,00	40.051.491,35	80,06%	38.453.395,05	76,87%
Bienes de Uso	11.952.000,00	6.777.420,22	56,71%	1.231.633,00	10,30%

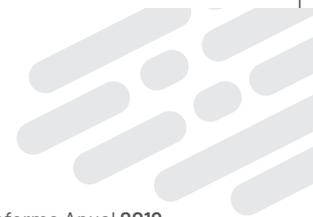
4.2 Informática

4.2.1 Dirección General de Administración Rosario

El área se encarga de montar, mantener y administrar toda la infraestructura tecnológica lógica y física necesaria para el trabajo de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo. Dentro de es-

tas responsabilidades quedan incluidas las siguientes actividades.

- Trámites de renovación anual de presencia en internet de todas las direcciones web tanto de la Defensoría del Pueblo como de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes y otras frente al NIC.



- Implementación de certificados SSL en la web institucional para cumplir con los estándares de seguridad actuales.

- Implementación de diversas reformas sobre la web institucional a pedido.

- Administración, control del servidor de hosting y de correo, así como de las cuentas institucionales de correo de la Defensoría del Pueblo.

- Administración, control y soporte de la red interna, protocolos de acceso y de compartición.

- Administración de los servidores físicos de sede Rosario y Santa Fe y de todos sus recursos a nivel lógico asociados.

- Administración, control y soporte del sistema de seguimiento de expedientes de la mesa de entrada de la Defensoría.

- Administración, control y soporte del sistema de seguimiento de expedientes del Centro de Asistencia a la Víctima.

- Modificación y ampliación de funcionalidades del sistema de seguimiento de expedientes del CAV.

- Confección de estadísticas parciales frente a pedidos especiales.

- Soporte técnico a todos los dispositivos de red y estaciones de trabajo de la Defensoría del Pueblo y delegaciones.

- En este período se realizó la instalación física de nuevas delegaciones de la institución bajo una nueva dinámica de

trabajo. Este nuevo esquema involucró la renovación y estandarización de los equipos utilizados en las nuevas sedes y las ya existentes, así como cambios en la infraestructura de las mismas de acuerdo a las nuevas tecnologías.

- Asesoramiento referente a temas tecnológico, diseño de sistemas y optimización de procesos de trabajo.

- Renovación e incremento del plantel de equipos informáticos para las distintas áreas de la institución, acompañado de la actualización del software de base a Linux Ubuntu 18.04 para un mejor funcionamiento. Esta tarea permitió, a su vez, reciclar equipos y reforzar algunas áreas de la institución.

- Instalación de un segundo puesto de digitalización e impresión central para distintas áreas en la sede de Rosario acorde al proyecto de actualización presentado oportunamente. Asimismo, se proyectó la misma política para la sede de Santa Fe.

- Análisis y presentación de propuesta para integrar una intranet MPLS a nivel provincial y elaboración de un plan de acción para llegar a cabo dicha tarea.

- Análisis técnico para la adquisición del nuevo equipamiento informático.

- Presentación de un proyecto de red wifi en la sede Santa Fe. Dicho proyecto contó con la diagramación de una nueva topología de red para la sede y con una descripción de los equipos necesarios con sus respectivos costos estimados para realizar, implementar y mantener la misma en la sede en la que

actualmente se desarrolla la actividad.

- Se supervisaron los 2 mantenimientos anuales correspondientes a la UPS general de la Defensoría sede Rosario.

- Se asesoró a personal de Dipai para la elaboración del proyecto de infraestructura tecnológica de la futura sede Rosario de calle Paraguay.

4.3 Estrategia y gestión

La actuación de la Dirección General de Estrategia y Gestión se articula mediante ejes de trabajo que permiten una organización estratégica de las tareas a realizar, con el objetivo de que el organismo pueda avanzar más allá de la coyuntura. Dichos ejes tienen el propósito de abordar la complejidad de la realidad social provincial de manera tal de permitirle a la Defensoría del Pueblo comprender y dar respuesta a las demandas sociales.

4.3.1 Ejes de trabajo

Desde 2018 se focalizó la atención sobre el rol de las defensorías del Pueblo en el cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030, propuesta por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Es por ese motivo que, por segundo año, los ejes de trabajo del área se encuentran vinculados a los objetivos de la Agenda 2030, de manera tal de que la labor del área también esté orientada a una visión global del futuro.

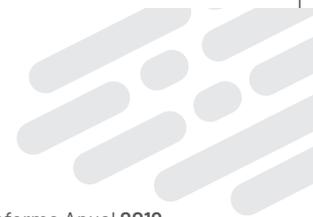
4.3.1.1 Primer eje de trabajo: optimización de las condiciones de atención y respuesta a la ciudadanía.

Vinculado a los siguientes objetivos de la Agenda 2030: (4) educación inclusiva y equitativa de calidad, (5) igualdad de género, (10) reducción de la desigualdad, (11) ciudades y asentamientos inclusivos y (16) sociedades pacíficas e inclusivas.

4.3.1.1.1 Modernización de los procesos de atención a la ciudadanía

Mediante la Resolución 89/2019, se dispuso la implementación del Proyecto de Modernización Tecnológica y de Procesos de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, el cual ratifica el propósito estratégico de modernizar el servicio de atención a la ciudadanía y habilitar nuevos canales de contacto entre la ciudadanía y la Defensoría. Para ello se propusieron acciones tales como: redefinir el flujo de atención en las dependencias de atención a la ciudadanía, rediseñar los sistemas de gestión e informático de manera de permitir el acceso y la gestión sobre un trámite en cada punto del proceso, estandarizar los mecanismos de atención a la ciudadanía en las sedes y en las delegaciones, elaborar un procedimiento de gestión estadística en tiempo real para cada ámbito de la organización, estandarizar los mecanismos de atención a la ciudadanía en las sedes y en las delegaciones llevando el nuevo sistema de atención, contar con un ficha del ciudadano/a y su relación con la Defensoría del Pueblo.

Durante el año se avanzó -en las sedes de Santa Fe y de Rosario- con reuniones organizativas y con entrevistas a usuarios y usuarias clave del actual sistema que aportaron su conocimiento técnico y práctico a los fines de elaborar de manera conjunta y participativa el nue-



vo sistema de atención a la ciudadanía, menos signado por prácticas de tipo artesanal y con la perspectiva de alcanzar estándares altamente profesionalizados, teniendo en cuenta los avances tecnológicos actuales. Asimismo, a partir de un convenio celebrado con el Polo Tecnológico Rosario y tras un proceso licitatorio, se contrató a la empresa Consultar Plus, que estará a cargo del diseño del nuevo sistema de atención a la ciudadanía. Los protocolos de atención se encuentran en etapa de diseño y elaboración, y sobre ellos se está trabajando conjuntamente con la Dirección General de Asistencia Técnica en Salud y Ambiente.

4.3.1.1.2 Observación de la aplicación de 0% de IVA sobre productos de la canasta de alimentos.

La Dirección diseñó y coordinó la observación de la aplicación de la quita del IVA a productos de la canasta básica, medida dispuesta por el Poder Ejecutivo Nacional como paliativo ante la crisis económica mediante el decreto 567/2019. Las observaciones se realizaron en distintos locales correspondientes a cadenas de hipermercados, supermercados y pequeños supermercados de barrio, en las ciudades de Rosario, Santa Fe, Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto. Asimismo, el área estuvo a cargo de la implementación de la observación en la ciudad de Rosario.

El relevamiento nuevamente hizo foco en la existencia en góndola de los productos de la canasta básica alcanzados por la medida, el precio máximo observado con 0% de IVA, el precio mínimo observado con 0% de IVA, la cantidad de marcas disponibles y en la existencia de información respecto del precio anterior

con 21% de IVA y del precio con 0% de IVA.

Producto de esta observación se concluyó que, respecto de la existencia en góndola, solo se registró la falta de algunos productos en pequeños supermercados. En hiper y supermercados se registró existencia en góndola de todos los productos, y se observó variedad de marcas y de precios. Se destacó la existencia de diferencias significativas entre precios mínimos y máximos, con variaciones notorias entre primeras marcas y otras. En términos generales, la alícuota del 0% del IVA se vio reflejada tanto en los sistemas como en la facturación de los diferentes comercios. Sin embargo, la información disponible a simple vista para consumidores y usuarios era variable. En hipermercados y supermercados pudieron advertirse la existencia de carteles que informaban al cliente que los productos en góndola de la canasta básica alimentaria se encontraban alcanzados por el 0% de IVA para el consumidor final, además de contar con detallada cartelera informando los precios de cada producto. En el resto de los locales no se registró cartelera con indicación expresa.

Respecto de los precios máximos y mínimos con 0% de IVA, pudo observarse que en general en los supermercados pequeños los precios eran más elevados que en las cadenas de supermercados e hipermercados. En cuanto a la cantidad de marcas disponibles, se observó que de acuerdo al producto en cuestión las cantidades de marcas ofertadas variaban. Por ejemplo, los rubros yerba, arroz y pastas secas contaban con una oferta de marcas significativamente mayor que otros rubros como son el aceite mezcla o aceite de maíz.



La Defensoría, en un trabajo colaborativo con la Universidad Nacional de Rosario, presentó el trabajo "Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe" que se realizó en el transcurso de un año.

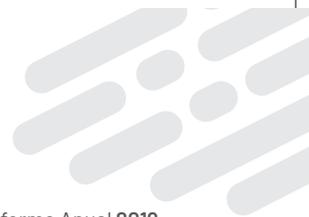
Con relación a la información respecto del precio anterior con 21% de IVA y del precio con la aplicación del 0% de IVA, vale señalar que en ningún caso esa información se encontraba especificada. El consumidor no tuvo manera de verificar el impacto del beneficio ni el impacto de los aumentos que comenzaron a registrarse tras la sensible devaluación del peso. En los casos de los hipermercados, la discriminación entre el precio con y sin IVA es habitual, dado que esa información se encuentra disponible para compradores mayoristas y minoristas. En los otros casos, el consumidor no pudo verificar en el lugar si al precio original ya se le había practicado la quita del impuesto o no. Tampoco pudo verificarse cuál era el porcentaje real del beneficio que llegaba hasta su bolsillo. Además, en varios locales se observó que faltaban precios exhibidos de algunos productos, presumiblemente debido a la modificación de precios como consecuencia de la devaluación.

En definitiva, los aumentos registrados en los distintos productos condujeron a que los precios de la canasta bási-

ca alimentaria no mostraran un beneficio absoluto respecto de la quita del 21% del IVA.

4.3.1.1.3 Campaña para detectar y combatir las noticias falsas o fake news

A solicitud de la Coordinación General de Comunicación y Cultura, la Dirección participó activamente en la elaboración del guión de la campaña, orientada a detectar y combatir las noticias falsas, mentiras que se quieren difundir como noticias verdaderas, pero son falsas, incorrectas o inventadas para perjudicar o manipular la opinión pública. La campaña consistió en un video explicativo dirigido a medios de comunicación tradicionales y a redes sociales, con un conjunto de tips para detectar y combatir las noticias falsas, cuya circulación suele proliferar especialmente en los tiempos de campañas electorales con la intencionalidad de influenciar en el ánimo o la determinación de los votantes. Posteriormente, se sumó nuevo material de difusión, para alertar sobre usuarios identificados comúnmente como trolls, bots y cuentas falsas.



4.3.1.1.4 Presentación del libro *Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe*

Desde la Dirección General de Estrategia y Gestión se trabajó conjuntamente con la Coordinación de Estudios Interdisciplinarios y Monitoreo en la organización, las invitaciones y la logística de esta actividad que se realizó el 14 de noviembre en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario y en la ciudad de Santa Fe el 3 de diciembre en el auditorio de la Asociación Trabajadores del Estado (ATE). El tema convocante fue el intercambio de opiniones expertas acerca de los objetivos, condiciones y eventuales resultados de los avances en torno a derechos humanos en los diferentes niveles del Estado de la provincia de Santa Fe y de la región, cuyo análisis pormenorizado se plasmó en el libro *Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe - Evaluación del estado de avance*. La obra es producto de la asociación estratégica entre la Defensoría del Pueblo y la UNR y constituye un informe pionero sobre avances de un Estado subnacional -comprende los tres poderes- en la satisfacción de cinco derechos sociales en la provincia: seguridad social, educación, salud, vivienda adecuada y servicios públicos básicos y vida libre de violencia-.

El trabajo fue elaborado a partir de las matrices de indicadores de derechos humanos del Protocolo de San Salvador, de la Convención de Belém do Pará y de la Agenda 2030 de ONU. Se trata de un trabajo académico, basado en metodología científica y llevado a cabo por el Equipo de Evaluación en Políticas Sociales y Derechos Humanos, bajo la Coordi-

nación General Hugo Quiroga y la Coordinación Académica Silvia Levín.

4.3.1.1.5 Coordinación y operacionalización de la agenda local, nacional e internacional del defensor del Pueblo con la Secretaría Privada

La Dirección participa en el diseño, planificación, coordinación y operacionalización de los traslados, estadías y vínculos institucionales del defensor del Pueblo en las diversas actividades que requieren su presencia tanto en el ámbito local (plenarios de la asociación de Adpra y audiencias públicas nacionales) como del ámbito internacional: participación del defensor del Pueblo en las actividades previstas de ILO, FIO e IIO. Las actividades contemplan evaluación de presupuestos de traslado y alojamiento del defensor del Pueblo y/o funcionarios de la organización, reservas, vínculos institucionales con otras defensorías del Pueblo, organismos nacionales o internacionales, embajadas, consulados, gestión de documentación especial y otras actividades.

4.3.1.1.6 Encuentro con autoridades del Banco Central de la República Argentina

Desde el área se coordinó en el mes de junio un encuentro realizado en Rosario entre el área de consumidores y usuarios de la Defensoría del Pueblo, con el gerente Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros y el Jefe de Análisis Técnico Legal del BCRA, con el fin de coordinar tareas entre ambos organismos relacionadas al asesoramiento y el tratamiento de consultas remitidas desde la Defensoría. El objetivo fue revisar algunos procedimientos vinculados al canal de comunicación entre ambas instituciones, con el fin de perfeccionar

el contacto y lograr una mayor celeridad, sencillez y eficacia en el tratamiento de las consultas recibidas. El encuentro fue exitoso y contribuyó a fluidificar la comunicación existente entre ambos organismos en pos de obtener mejores resultados en la tramitación de los reclamos que se reciben en la Defensoría.

4.3.1.1.7 Participación y asistencia al curso Justicia restaurativa como proceso de pacificación: conceptualización, casos prácticos y evaluación final

El encuentro fue realizado en la ciudad de Rosario durante los meses de marzo, abril y mayo de 2019. Además de la participación en el curso, el área colaboró con la organización y logística de las actividades y encuentros del curso de referencia.

4.3.1.2 Segundo eje de trabajo: aproximación estratégica a la comunidad.

Vinculado a los siguientes Objetivos de la Agenda 2030: (3) vida sana y bienestar, (4) educación inclusiva, (10) reducción de la desigualdad, (11) ciudades y asentamientos inclusivos y (16) sociedades pacíficas e inclusivas.

4.3.1.2.1 Oficina Móvil en la zona sur

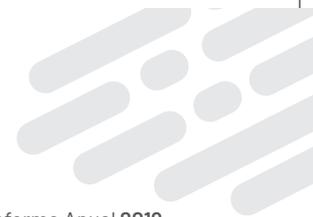
Desde el lanzamiento del proyecto de la Oficina Móvil el 13 de junio de 2018, la Dirección General de Estrategia y Gestión tuvo a cargo la coordinación logística de las visitas en las localidades de la zona sur de la provincia. No obstante ello, el proyecto depende integralmente de la Subdirección General de Servicios y Competencias, y requiere el compromiso y la participación de todas las áreas operativas de la institución.

En su segundo año, la Oficina Mó-

vil logró facilitar a la ciudadanía el acceso a sus derechos al superar la barrera que el traslado a los grandes centros urbanos supone en materia de tiempo y dinero. Cabe destacar una mejora en el acercamiento previo con las autoridades e instituciones de cada localidad, con el propósito de alcanzar una mejor capacidad de respuesta. La Oficina Móvil atiende al público en los sitios previamente acordados en el horario de 9.30 a 13. Durante el período de referencia se visitaron las siguientes localidades del sur provincial: Arroyo Seco, Capitán Bermúdez, Soldini, Figuiera, Fray Luis Beltrán, Pavón, Pérez (barrio Cabín 9), Alcorta, Carcarañá, Theobald, Máximo Paz, Oliveros, Maciel, Monje, Centeno, Bouquet, Correa, Barrancas, Fuentes, Bigand, Totoras, Sanford, Arequito, Peyrano, Villa Eloísa, Villada, Firmat, Chañar Ladeado, Amenabar, Rufino, General Lagos, Melincué, Teodelina, Elortondo, Aarón Castellanos y Hughes.

Por otra parte, la coordinación de la Oficina Móvil articuló la organización de diferentes eventos, fuera del cronograma de visitas previamente pautados, como talleres y charlas informativas junto al área de mediación y al CAV en las localidades de General Lagos, Pueblo Esther, Totoras, Pavón, Figuiera, Maciel, Carcarañá, Correa, Alvear, Fray Luis Beltrán y Firmat.

La Oficina Móvil participó en actividades de difusión a solicitud de la delegación de zona sur de la ciudad de Rosario en la fiesta del Día del Niño realizada en el mes de enero por distintas instituciones nucleadas en la Red Sur, conjuntamente con la Municipalidad de Rosario. También realizó actividades de asesoramiento a la



ciudadanía en el Distrito Sur de la Municipalidad de Rosario. Por último, cabe destacar que desde la Oficina Móvil se acompañó mediante el traslado y la logística la labor realizada en el tercer plenario anual de defensores del Pueblo de la República Argentina celebrado en el mes de agosto en la ciudad de Rosario.

4.3.1.2.2 Recepción y clasificación de donaciones

En la zona norte se trabajó en la clasificación de las donaciones de ropa, abrigo y frazadas recibidas por la Defensoría, para posibilitar la entrega de las mismas en las localidades del norte de la provincia afectadas por inundaciones. Las donaciones fueron repartidas y entregadas a los afectados con la Oficina Móvil.

4.3.1.2.3 Coorganización y logística de actividades en el marco del *Primer Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa*

Como ya ocurriera en 2017 con las *Jornadas Preparatorias con Rumbo al XIV Congreso Mundial de Mediación, Argentina 2018* y con las actividades realizadas en la provincia de Santa Fe en el marco del *XIV Congreso Mundial de Mediación y Cultura de Paz en 2018*, la labor de la Dirección en este Congreso contempló distintas responsabilidades. Desde la articulación institucional con la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario y otros organismos, pasando por la logística, el traslado de disertantes, la convocatoria al público, la moderación de las ponencias y demás labores relacionadas con la organización, a solicitud de la Coordinación General de Relaciones con los Ciudadanos de la Defensoría del Pueblo. Las labores fueron coordinadas

con la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos y con la Dirección General de Prensa.

4.3.1.2.4 Observación electoral

El año 2019 contó con un nutrido calendario electoral, que incluyó elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (Paso) y elecciones generales, tanto provinciales como nacionales. A solicitud del Observatorio Electoral de la Asociación de Adpra, la Dirección General de Estrategia y Gestión coordinó los operativos, correspondientes a la zona sur de la provincia, de las cuatro observaciones electorales realizadas en el año, que incluyeron a las localidades de Rosario, Venado Tuerto y Villa Gobernador Gálvez. Además, correspondió al área la revisión de los informes correspondientes a las elecciones provinciales, tanto Paso como general, como la confección del informe correspondiente a la elección nacional del 27 de octubre.

En el caso de las elecciones provinciales, el principal objetivo de Adpra fue conocer en profundidad el funcionamiento del sistema electoral de boleta única por categorías. Las tareas de observación electoral fueron realizadas por personal de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en representación de Adpra.

El análisis de los datos obtenidos mediante la observación electoral mostró que la elección general se desarrolló con normalidad y sin problemas significativos a pesar del apagón que sufrió el país y la provincia el día de la elección. Si bien esto produjo algunas demoras en el



La Defensoría envió una misiva a los partidos políticos que participaron de las elecciones provinciales para que cumplan con la paridad de género en el armado de las listas.

inicio de la jornada, el excelente desempeño de todos los actores involucrados (autoridades electorales, jefes de local, presidentes de mesa, fiscales partidarios y fuerzas de seguridad) permitió superar este inconveniente sin mayores problemas. También fue destacable la amplia aceptación que tiene en general el uso de la boleta única de papel por categoría y el buen desempeño de las autoridades de mesa tanto en la constitución y apertura de las mismas como en la realización del escrutinio. Además, funcionó sin mayores inconvenientes la transmisión de datos desde los establecimientos de votación utilizando celulares o tablets.

Otro aspecto a destacar fue la confianza de los partidos y/o alianzas en la boleta única de papel, reflejado en que la presencia de los fiscales se registra sobre el final de la jornada para participar del escrutinio, ya que la presencia de sus candidatos se encuentra garantizada por el propio sistema.

Respecto de las elecciones nacionales del 27 de octubre, fue solamente personal de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe el que realizó la observación del acto electoral en 24 locales de votación en toda la provincia. Se relevaron 12 locales de la ciudad de Rosario (4 de la zona sur, 4 de la zona norte, 4 de la zona oeste y 4 de la zona centro), 10

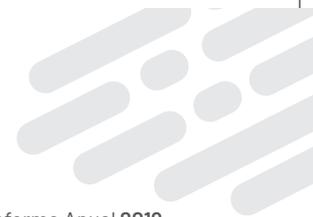
locales en la ciudad de Santa Fe, 2 locales en Venado Tuerto, 3 en Reconquista y uno en San Carlos Norte.

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. Puede señalarse como un aspecto a mejorar la accesibilidad a los lugares de votación y a los baños de los establecimientos, de manera tal de remover todo obstáculo y dificultad para posibilitar el desenvolvimiento autónomo de personas ciegas, con imposibilidades o dificultades motoras y adultos mayores.

Como conclusión general, puede señalarse que la experiencia fue positiva y contribuyó a una mejor comprensión de la implementación de los sistemas electorales provincial y nacional. Asimismo, contribuyó a visibilizar que aún existen algunas dificultades a remover en lo que se refiere a la accesibilidad para personas con discapacidad y a adultos mayores.

4.3.1.2.5 Paridad de género

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe envió en el mes de febrero una misiva a los partidos políticos que participaron de las elecciones provinciales para que "atendan a la normativa internacional y nacional que supone la paridad de género".



La iniciativa surgió como resultado de una convocatoria realizada por la Defensoría del Pueblo en el mes de diciembre de 2018, de la cual participaron diferentes representantes de instituciones, organizaciones sociales, gremiales y políticas que trabajan cotidianamente con visión de género y aspiran a que la equidad de género sea una realidad palpable en todos los ámbitos.

Posteriormente en el mes de marzo, se elaboró un breve informe analizando las listas de precandidaturas presentadas en la Secretaría Electoral, el que fue puesto a disposición de referentes y representantes en una reunión realizada en la sede de la Defensoría.

Del análisis surge que en el caso de las listas presentadas en la categoría de gobernador el 75 por ciento cumplía con la paridad de género de los candidatos. En cuanto a las candidaturas para el Senado provincial, en el caso del departamento La Capital de 16 listas el 25 por ciento eran mujeres y en el departamento Rosario de 23 listas el 39 por ciento eran mujeres. Estos porcentajes variaban en el caso de los senadores suplentes donde las mujeres eran el 68,75 por ciento y los hombres el 43,50 por ciento.

Por último, en el caso de las ciudades de Rosario y Santa Fe donde rigen ordenanzas que prescriben la paridad de género para concejales, estas se veían reflejadas en la composición de las listas, ya que el 51,28 por ciento era de candidatas mujeres, mientras que en la capital provincial era el 48,48 por ciento.

4.3.1.3 Tercer eje de trabajo: fortalecimiento de la institución en su vincula-

ción estratégica con otros organismos que comparten sus intereses.

Vinculado a los siguientes Objetivos de la Agenda 2030: (10) reducción de la desigualdad, (11) ciudades y asentamientos inclusivos y (17) alianza mundial para el desarrollo sostenible.

4.3.1.3.1 Registro de convenios

Una de las tareas habituales del área es la actualización del registro de convenios de cooperación suscriptos con otras instituciones correspondientes a la zona sur de la provincia de manera pormenorizada, ordenada, completa y unificada como en períodos precedentes, sosteniendo el mismo criterio institucional en la manera de relacionarse con otros actores estatales o privados, individuales o colectivos. La metodología de trabajo consiste en ordenar los convenios de cooperación rubricados por la Defensoría del Pueblo que tienen incidencia en la zona sur de la provincia de acuerdo a su número de resolución de protocolización.

El archivo físico de las actividades de aproximación a la comunidad también se mantiene actualizado, con la finalidad de permitir el retrabajo de aquellas estrategias que se presentan como más efectivas al momento de producir actividades orientadas a la comunidad.

Otra de las labores permanentes del área es mantener actualizadas las bases de datos de individuos e instituciones relacionadas con la Defensoría del Pueblo, tarea que facilita la comunicación e interacción en tiempo y forma con cada uno de ellos.

Con relación a la vinculación insti-

tucional con otros organismos dedicados a la protección y a la defensa de derechos humanos y ciudadanos en los planos nacional, regional y global, se destaca el trabajo cooperativo con instituciones afines que permite dotar de mayor incidencia a la Defensoría del Pueblo y extender su presencia como organismo protector de los derechos humanos y ciudadanos.

La Defensoría del Pueblo mantiene vínculos institucionales con distintos organismos públicos y privados tanto en el ámbito local como nacional e internacional. Se destaca especialmente el rol activo de la Defensoría del Pueblo en el ámbito de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina. En el plano internacional, la institución mantiene un reconocido protagonismo en la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensor del Pueblo (ILO).

4.3.1.3.2 Adpra

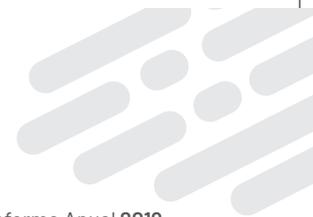
Como en años anteriores, el defensor del Pueblo de Santa Fe desempeña el rol de representante de la organización ante la FIO, designado por sus pares. El defensor participó durante este año en los tres plenarios del organismo, tal como se expresa a continuación.

4.3.1.3.2.1 Primer plenario, Villa Carlos Paz. En el plenario se abordó el tema de los aumentos de las tarifas de servicios públicos. También se trató la importancia de extender la tarifa social para aquellos usuarios que no puedan pagar, la situación de los migrantes que llegan a territorio argentino, la necesidad de contar con una regulación a favor de

los usuarios de telefonía móvil, internet y cable, se habló sobre las pensiones no contributivas por invalidez laboral y las tareas a realizar por el Observatorio Electoral de Adpra.

4.3.1.3.2.2 Segundo plenario, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En esta oportunidad se abordó la solicitud que los defensores hicieron al Poder Ejecutivo Nacional y al Honorable Congreso de la Nación de prorrogar los términos de la moratoria de la ley 26.970 que vencía el 23 de julio. La misma le permitía a las personas que cumplían con la edad jubilatoria, pero que no contaban con los años de aportes para jubilarse, completar los años de aporte con un sistema de planes de pago accesible. Otros temas abordados fueron: informes de observaciones electorales, Reparación Histórica, pensiones no contributivas por invalidez (ley 18.910), descuentos a jubilados, empadronamiento de monotributistas en obras sociales y legitimación procesal de defensores del Pueblo Locales en defensa de derechos colectivos.

4.3.1.3.2.3 Tercer plenario, Rosario. Este encuentro tuvo a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe como anfitriona y la Dirección General de Estrategia y Gestión estuvo al frente de la organización y la logística del plenario. Durante el plenario se abordaron los siguientes temas: la carta compromiso entre la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (CNDH) y Adpra, la observación electoral, las irregularidades en el sistema de radicación de migrantes, la falta de entrega de medicamentos, la situación de los créditos UVA y de los planes de ahorro para adquirir vehículos, la eliminación del IVA



para algunos alimentos de la canasta básica y la Ley de Fibromialgia, entre otros temas.

4.3.1.3.3 Instituto latinoamericano de Ombudsman - Defensorías del Pueblo

El espacio de colaboración entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y el ILO responde al objetivo común de promover la figura del ombudsman en los países de Latinoamérica y el Caribe. La asistencia técnica de la Dirección General de Estrategia y Gestión respecto de la gestión de las cuentas oficiales del ILO en las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram fue especialmente fructífero.

Se trata de un medio de vinculación actual y fluido con Defensorías del Pueblo y oficinas del ombudsman, ouvidorías, procuradorías, personerías, organismos públicos de defensa de los derechos humanos, organizaciones no gubernamentales, funcionarios de dichos organismos y un amplio grupo de individuos involucrados e interesados en la protección y la defensa de los derechos humanos.

Además, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe realizó nuevos aportes para distintas entradas del Diccionario del Defensor del Pueblo, publicación proyectada por el ILO, y que será de consulta para las instituciones de protección y defensa de los derechos humanos.

4.3.1.3.4 Instituto Internacional del Ombudsman (IIO)

Desde 2012 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe es miembro pleno del Instituto Internacional del

Ombudsman. La importancia de integrar este organismo radica en que se trata del máximo organismo global para la cooperación que reúne a más de 198 instituciones del ombudsman de más de 100 países en los cinco continentes y es fuente de consulta en materia de defensa de los derechos humanos por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Desde 2013 la Defensoría ocupa una de las direcciones de la Región Caribe y América Latina del IIO. De esta manera, la Defensoría del Pueblo contaba con un destacado espacio de decisión en el mayor organismo global representativo del Ombudsman.

Durante el mes de noviembre se realizó una votación electrónica para la renovación de autoridades regionales. Con el voto de sus colegas, el defensor sanfesino fue elegido como presidente de la Región Caribe y América Latina del IIO. Se trata de la representación internacional más alta alcanzada por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe hasta la fecha.

Entre el 14 y el 17 de mayo se llevó a cabo la reunión de la Junta Directiva del IIO en Mérida, México. Raúl González Pérez, defensor del Pueblo de México y presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México y su oficina fueron los anfitriones del evento. En esta oportunidad, el director General de Estrategia y Gestión fue enviado en representación de la institución para asistir al encuentro. Los directores de IIO de las seis regiones se reunieron para discutir asuntos actuales, logros pasados y desarrollos y proyectos futuros. La Junta aceptó doce nuevos miembros de África, Asia, el Caribe y América Latina, Europa y América del Norte. De ellos, ocho fueron

admitidos como miembros con derecho a voto. Se acordó por unanimidad que el programa de subsidios regionales del IIO se pondrá nuevamente a disposición de los miembros para el año de membresía 2019/2020. Dado que la Asamblea General y la Conferencia Mundial proyectada para mayo de 2020 en Dublín, Irlanda, los subsidios de este año patrocinarán la participación de los titulares de oficinas con menos recursos financieros en la Asamblea General. También se abordaron las nuevas iniciativas de capacitación para el próximo año de membresía, así como las discusiones sobre una nueva reforma de los estatutos.



Capítulo 5

La Defensoría
en el mundo



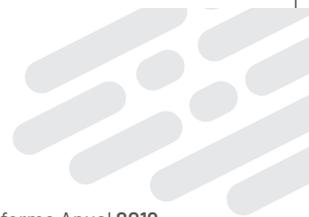
5.1 Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

El defensor del Pueblo participó en la *Tercera Cumbre Iberoamericana sobre Migración y Derechos Humanos*, los días 3 y 4 de septiembre en la ciudad de México. En esa oportunidad fue expositor en la mesa Migración Extracontinental. Su presentación abordó el tema *La OIT y el derecho del trabajo de los migrantes*.

Posteriormente, el defensor tuvo participación en las actividades realizadas en torno al II Encuentro Binacional de organismos de Derechos Humanos Argentina-México, realizado también en la ciudad de México el 5 de septiembre

En esa oportunidad participó en la mesa de trabajo Derechos económicos, sociales, culturales y ambientales. El objetivo general del encuentro fue reunir puntos de vista que permitieran generar propuestas para dar atención a los temas sobre niñez y adolescencia, prevención de la tortura, migración y derechos humanos, sociales, culturales y ambientales (Desca). Entre las propuestas concretas elevadas por el defensor del Pueblo santafesino se encuentran: 1) profundizar el desarrollo de capacidades políticas de coordinación intersectorial y entre el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo y el Poder Judicial; 2) adecuar la organización institucional y presupuestaria del Estado al enfoque de derechos, lo que implica, entre otros aspectos, que la participación de los ac-

tores incida en la toma de decisiones, así como continuar avanzando de forma progresiva en la garantía plena de los derechos y ante todo sin retrocesos en su garantía; 3) fortalecer las acciones dirigidas a corregir desigualdades vinculadas al ciclo de vida de las personas y a las desigualdades de género; 4) generar capacitaciones en relación a la perspectiva de derechos y de género en todos los poderes y niveles del Estado para favorecer la sensibilización, la información y la formación de los agentes del Estado; 5) fortalecer los esfuerzos del Estado para garantizar el acceso igualitario a la justicia; 6) institucionalizar por ley y hacer efectivo un sistema rector en materia de producción, gestión y seguimiento de la información pública con enfoque de derechos, que cumpla una función directiva y organizativa en cada uno de los poderes del Estado, con bases conceptuales y metodológicas acordadas, que centralice, actualice y monitoree la información pública del Estado; 7) instrumentar un sistema de monitoreo y evaluación de las políticas públicas en línea con el enfoque de derechos que produzca información desagregada y principalmente relativa a indicadores de resultados; 8) Incorporar las percepciones de las personas en la evaluación de los derechos a partir de herramientas de recolección de información que permitan alimentar la información cualitativa (señales de progreso) e incorporar la voz de



la ciudadanía en la construcción de información pública.

El defensor del Pueblo de Santa Fe participó en México de la Tercera Cumbre Iberoamericana sobre “Migración y Derechos Humanos”, de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) siendo expositor en la mesa sobre migración Extracontinental y abordando el tema “La OIT y el derecho del trabajo de los migrantes”.

En el mes de noviembre, el defensor del Pueblo asistió al XXIV Congreso de la Fio La violencia de género y la igualdad, y a la Asamblea General Ordinaria del organismo, ambas actividades realizadas en la ciudad de Río de Janeiro. En el Congreso se abordaron los derechos de los niños, el respeto por orientación sexual, identidad de género y características sexuales, los derechos de mujeres y niñas, identidad de género y características sexuales. En el marco de la XXIV Asamblea General de la FIO, el defensor santafesino, en su calidad vicepresidente quinto del organismo, presentó el libro *Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe - Evaluación del estado de avance*”.

5.2 Instituto Latinoamericano de Ombudsman Defensorías del Pueblo (ILO)

En su calidad de director de Relaciones Internacionales del ILO, el defensor santafesino participó en la Xª Asamblea General del ILO, realizada los días 18 y 19 de julio, en la ciudad de San Salvador, capital de la República de El Salvador. La sede del encuentro fue la Universidad Autónoma de El Salvador y la anfitriona fue la defensora Universitaria de esa casa de estudios. El encuentro se desarrolló en dos jornadas: el día jueves 18 con el seminario *Defensorías del Pueblo. Migración, sostenibilidad ambiental y democracia*, y el día 19, con la asamblea propiamente dicha, en la cual se analizó colectivamente un plan estratégico para el ILO frente a los próximos años.

Durante el seminario, el defensor del Pueblo de Santa Fe expuso una síntesis genérica sobre derecho al trabajo, derechos de las personas migrantes y derecho a la sostenibilidad ambiental. Durante la Asamblea se realizó la elección del nuevo Consejo Directivo, que quedó compuesto de la siguiente manera: presidenta: Cristina Ayoub Riche (Brasil), vicepresidente I: Ana Agostino (Uruguay), vicepresidente II: Leoncio Lara Sáenz (México), vicepresidente III: Alba Martijn (Curazao); secretario General: Ismael Rins (Argentina). En la oportunidad, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe renovó su compromiso de coo-



La Defensoría participó de la 108ª Conferencia Internacional del Trabajo, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que finalizó con la aprobación de un convenio sobre violencia y acoso laboral.

peración con el nuevo Consejo Directivo.

El 6 de diciembre, el defensor santafesino participó en Montevideo, Uruguay, del seminario en homenaje al Dr. Héctor Gros Espiell, titulado *El rol de las Defensorías del Pueblo en la nueva agenda de derechos humanos y sus desafíos regionales en el siglo XXI*. El mismo se llevó a cabo en la Facultad de Derecho, Udelar, y fue convocado con motivo del décimo aniversario del fallecimiento del Dr. Héctor Gros Espiell, figura prominente de la ciencia jurídica latinoamericana, magistrado de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, profesor emérito de la Facultad de Derecho, Universidad de la República, cofundador del ILO y años más tarde su presidente.

Se abordó el análisis del rol de las defensorías como organismos no jurisdiccionales de defensa de los derechos humanos y su aporte en los procesos de participación social y consolidación democrática. El defensor expuso sobre *El rol de las Defensorías del Pueblo en la nueva agenda de derechos humanos y sus desafíos regionales en el siglo XXI*

5.3 Participación en otros eventos internacionales

5.3.1 108ª Conferencia Internacional del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

El Defensor del Pueblo de Santa Fe formó parte de la delegación provincial que acompañó a la comitiva argentina en la 108ª Conferencia Internacional del Trabajo desarrollada en Ginebra, Suiza, y que culminó con la aprobación de un convenio histórico sobre violencia y acoso laboral. El texto final consensuado del Convenio sobre Violencia y Acoso Laboral reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una amenaza para la igualdad de oportunidades, y son inaceptables e incompatibles con el trabajo decente. El mismo declara además que la violencia y el acoso por razón de género afectan de manera desproporcionada a las mujeres y a las niñas, y que es preciso adoptar un enfoque inclusivo e integrado que tenga



El 1º Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa se llevó a cabo en la ciudad de Rosario y contó con la participación de más de 250 personas de diferentes países.

las consideraciones de género y aborde las causas subyacentes y los factores de riesgo, entre ellos, los estereotipos de género.

Por otra parte, el defensor se reunió con el Jefe del Servicio de Aplicación de Normas, del Departamento de Normas Internacionales del Trabajo, Horacio Guido, a quien le compartió el libro "La violencia en los lugares de trabajo - Aportes desde la provincia de Santa Fe, Argentina" que consiste en un material que recopila los artículos referidos al abordaje de la problemática de la violencia laboral desde diferentes instituciones de la provincia de Santa Fe.

5.3.2 Foro Defender a los defensores: 71 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Carlos Alfonso Negret Mosquera, defensor del Pueblo de Colombia y presidente de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (Ganhri por su sigla en inglés), invitó especialmente al defensor del Pueblo santafesino a participar en el Foro Defender a los defensores: 71 años de la

Declaración Universal de los Derechos Humanos. El objetivo del encuentro fue generar un espacio de reflexión y análisis en torno al rol que cumplen los defensores de derechos humanos en la sociedad y cómo se debe dar un esfuerzo interinstitucional por reconocerlos y garantizarles las condiciones adecuadas para el ejercicio de su labor. El encuentro se realizó el martes 10 de diciembre en Cartagena, Colombia.

5.4 Primer Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe, junto con la Defensoría General de Lomas de Zamora, la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), la Universidad Nacional de Rosario (UNR), la Universidad de Sonora, México, y el Instituto de Mediación de México, organizaron el 1º Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa "Puentes entre filosofías y prácticas restaurativas".



En el marco de su visita a la provincia de Santa Fe, Leymah Gbowee, premio nobel de la paz, estuvo en Rosario junto con el defensor del Pueblo, la defensora de Niñas, Niños y Adolescentes, y la presidenta de la Corte Suprema de Justicia de la provincia.

El evento se realizó los días 29 y 30 de agosto de 2019, en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), contando con la participación de destacados especialistas y referentes de las prácticas restaurativas a nivel nacional e internacional y más de 250 asistentes.

El objetivo del mismo fue generar un espacio de reflexión, producción de conocimiento y promoción de experiencias que promuevan la prevención, gestión, transformación de situaciones conflictivas y la construcción de sociedades más solidarias, tolerantes, participativas e inclusivas.

A lo largo de dos días se desarrollaron paneles, se presentaron ponencias y tuvieron lugar conferencias y disertaciones entre las que podemos mencionar “Ámbitos operativos de la justicia restaurativa y edificación de la paz social”, a cargo de Jorge Pesqueira Leal, presidente del Instituto de Mediación de México. La Justicia Restaurativa desde la perspectiva de los Derechos Humanos, a cargo de Carlos Alfonso Negret Mosquera, Defensor del Pueblo de Colombia. “La socialización política de las juventudes y sus posibilidades de desarrollo humano

desde una perspectiva del agenciamiento y la subjetividad política”, a cargo de Sara Victoria Alvarado, directora del Centro de Estudios Avanzados de Niñez y Juventud de la Universidad de Manizales - CINDE - CLACSO (Colombia).

5.5 Encuentro con la premio nobel de la paz Leymah Gbowee

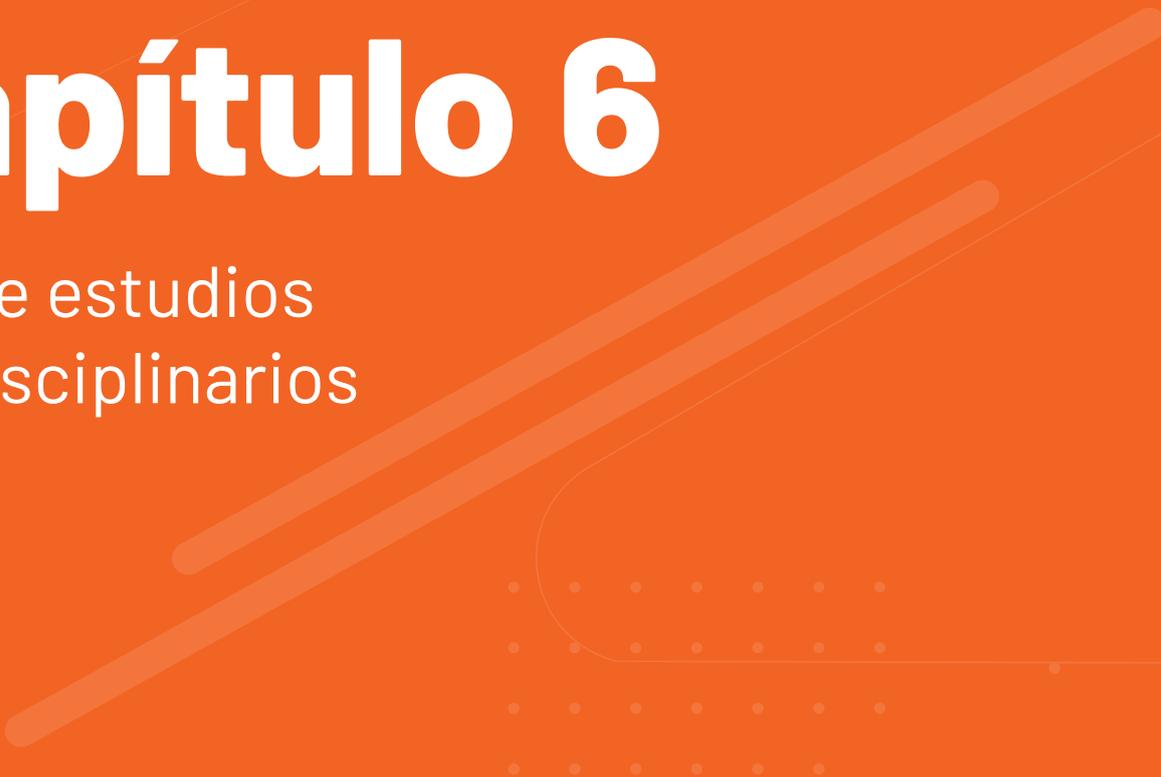
El defensor del Pueblo junto al ministro de Justicia y Derechos Humanos, Ricardo Silberstein, la presidente la Corte Suprema de la Provincia, María Angélica Gastaldi, y la defensora de Niños, Niñas y Adolescentes, recibieron en Rosario a la premio nobel de la paz Leyma Gbowee.

Leyma es una activista liberiana que lideró el movimiento de paz que puso fin a la segunda guerra civil liberiana en el año 2003. Sobre su lucha, la premio nobel contó: “Llevo 25 años trabajando para lograr la justicia para las mujeres. Personalmente soy una sobreviviente de la guerra, una sobreviviente de la violencia doméstica y he trabajado todos estos años utilizando la plataforma de la paz y la seguridad”.



Capítulo 6

Área de estudios
interdisciplinarios



Durante el año 2019 la Defensoría del Pueblo de Santa Fe ha mantenido su compromiso con la Agenda 2030 de múltiples maneras. Una de ellas ha sido la continuidad de las actividades de control de las políticas públicas desplegadas en el territorio santafesino. Se trata de la primera -y hasta el momento de la redacción de este informe única- experiencia en su tipo en Latinoamérica. Con la colaboración de las prestigiosas universidades nacionales públicas presentes en la provincia se ha seguido avanzando en el desarrollo de un proyecto institucional conjunto que combina la investigación académica con el examen y la evaluación de la gestión concreta de las políticas públicas.

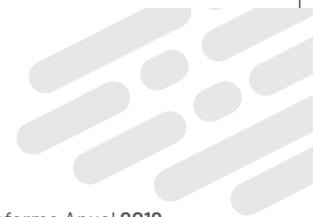
6.1 Universidad Nacional de Rosario

A partir del convenio celebrado en 2017 con la Universidad Nacional de Rosario se han completado dos informes específicamente dedicados a evaluar el grado de avance de las políticas sociales a escala provincial de acuerdo con la metodología de las Ciencias Sociales. El primer informe fue presentado en abril de 2018 con la publicación del libro Políticas sociales y derechos humanos a nivel local, investigación realizada por especialistas de la Universidad Nacional de Rosario, en donde se analizaron las políticas sociales desarrolladas por los tres niveles del estado (nacional, provincial y municipal) y su impacto en los derechos en el ámbito territorial de la región metropolitana de

Rosario. Los resultados de ese primer informe, que abordó de modo directo los problemas que atraviesan la realidad cotidiana de la ciudadanía, evidenciaron la continuidad de una trayectoria de trabajo institucional que justificó una evaluación positiva de las intervenciones.

El segundo informe fue publicado en octubre de 2019 y lleva por título Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe - Evaluación del estado de avance en 2018. Fue dirigido por el mismo equipo de especialistas de la Universidad Nacional de Rosario y en él se toma como objeto de análisis y de evaluación al estado de avance de los Derechos en cuanto a sus progresos y desafíos en el territorio de la provincia de Santa Fe; es decir que se pasa de un estudio de situación centrado en un territorio urbano -la ciudad de Rosario- al análisis de todo un territorio subnacional, como es la provincia de Santa Fe. Se han ampliado, asimismo, los temas de evaluación del trabajo con la incorporación de dos materias de competencia y abordaje provincial: salud y educación.

La información obtenida en esta instancia provino de los tres poderes del estado provincial (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), lo cual también ha extendido el espectro de fuentes utilizadas. Y respecto de la metodología de análisis desplegada en el informe, se ha dado continuidad al instrumental de enfoques y de categorías que surgen de los protocolos de San Salvador (Desca) y de Belém do Pará (violencia). Asimismo, y con el objeto de



promover y de facilitar la difusión de esta experiencia académico-institucional en el país y en la región, el equipo de investigadores de la UNR ha preparado una guía metodológica que se encuentra publicada en forma digital en la página de la Defensoría y que está también en trámite de edición en formato papel.

Por su parte, el vínculo de colaboración recíproca con la Universidad Nacional del Litoral se ha centrado hasta el presente en el proyecto de investigación destinado a analizar y evaluar el grado de avance y de coordinación de las políticas públicas nacionales, provinciales y municipales ligadas al desarrollo de la economía social y solidaria en el conglomerado urbano de la ciudad de Santa Fe y sus alrededores, cuyo informe final se encuentra en trámite de publicación. La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se ha servido en este caso del esfuerzo de un grupo de especialistas en esa rama novedosa y progresista de la economía, que articula la investigación teórica y empírica con programas concretos de asistencia técnica, y cuyo objetivo apunta a facilitar la generación de emprendimientos dirigidos a crear puestos de trabajo y de ingresos sostenibles en sectores sociales que han sido desplazados del trabajo formal o remunerado.



Defensores Adjuntos



Lic. Gabriel Savino, defensor del Pueblo Adjunto, zona sur.

Defensores Adjuntos

El 19 de diciembre de 2019 Gabriel Savino y Jorge Henn juraron como defensor del Pueblo Adjunto para la zona sur y para la zona norte de la provincia, respectivamente. Fue luego de que la Asamblea Legislativa prestara, el 28 de noviembre, acuerdo para sus nombramientos, que habían sido propuestos por el Ejecutivo provincial.

Gabriel Savino es licenciado en Ciencia Política, con orientación en Análisis Político por la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Rosario, (UNR), diplomado en Gestión de Políticas Públicas por la Universidad Católica de Córdoba (Ucca - Icdca) y profesor Universitario de Enseñanza Media y Superior

por Facultad de Desarrollo e Investigación Educativa. Universidad Abierta Interamericana (UAI). Es mediador y también tiene un posgrado en Control y Gestión de Políticas Públicas Municipales de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso), conjuntamente con la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de Rosario (UNR) y el Instituto de Estudios Municipales de Rosario (IEM).

Tiene una extensa trayectoria dentro de la carrera administrativa de la Defensoría del Pueblo, y hasta su nombramiento ocupaba la Dirección General de Descentralización Territorial de la institución. Además es docente de Cátedra Políticas Públicas I y II de la Facultad de



Dr. Jorge Henn, defensor del Pueblo Adjunto, zona centro-norte.

Derecho y Ciencias Sociales de la (UAI) y de la Cátedra de Abordaje y Resolución de Conflictos en el Instituto de Seguridad Pública (Isep) de la provincia de Santa Fe.

Por su parte, Jorge Henn es abogado por la Universidad Nacional del Litoral y Magister en Asesoramiento Jurídico para Empresas en la Universidad Austral de la ciudad de Rosario. Tiene una extensísima carrera política, durante la cual por ejemplo fue presidente del Concejo Municipal de la capital provincial. En 2011 asumió como vicegobernador de la provincia con mandato hasta el año 2015, cuando se convirtió en diputado provincial, lugar que ostentó hasta el 10 de diciembre de 2019.

El nombramiento de los defensores adjuntos le permitió a la Defensoría del Pueblo completar la grilla de autori-

dades, en un importante avance institucional para el organismo. La ley provincial 10.396, que creó la Defensoría del Pueblo, establece que la institución tendrá dos adjuntos, uno en Rosario y otro en Santa Fe, en quienes el defensor del Pueblo podrá delegar sus funciones y quienes podrán sustituirlo en supuestos de imposibilidad temporal o definitiva y en los casos de recusación o excusación.



Publicaciones



Abriendo sentidos. Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres



La publicación tiene por finalidad aportar y difundir una caja de herramientas con técnicas específicas, por ejes temáticos, para promover derechos, sensibilizar y prevenir

Se trata de una publicación producto del trabajo con mujeres que pudieron transitar y salir de la situación de violencia, pero que a la vez pretende que pueda ser utilizada como material en cualquier espacio en donde se deban o puedan resignificar este tipo de situaciones. Porque es ahí, en esas áreas, donde buscamos reconocer en cada una de las mujeres el ejercicio de una ciudadanía plena, es decir, el de los derechos, especialmente, los Derechos Humanos.

La violencia laboral en los lugares de trabajo. Aportes desde la provincia de Santa Fe



El libro pretende ser un aporte a una problemática vigente en todo el mundo, con el objetivo de poder mejorar nuestros abordajes y potenciar nuestra labor en la construcción de espacios de trabajo decentes, saludables y libres de violencia.

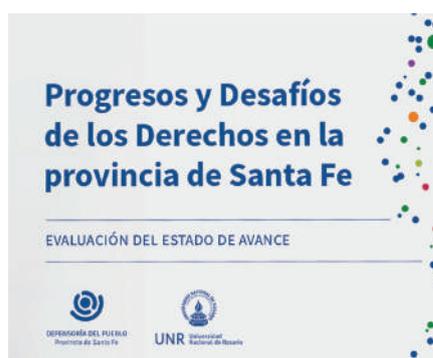
La publicación recopila artículos referidos al abordaje de la problemática de la violencia laboral desde diferentes instituciones de la provincia.

El libro, cuenta con los aportes de Silvia Levín, investigadora de la Universidad Nacional de Rosario, del equipo de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral y de Pedro Furtado, delegado en Argentina de la OIT. Forman parte del mismo, artículos escritos por representantes del Ministerio de Trabajo de la provincia de Santa Fe, de la Justicia laboral, de la red sindical y del Colegio de Abogados de Rosario.

La publicación cuenta con una versión en inglés que fue presentada por el defensor del Pueblo en la Asamblea Anual de la Organización Internacional del Trabajo, en Ginebra, Suiza.



Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe - Evaluación del estado de avance



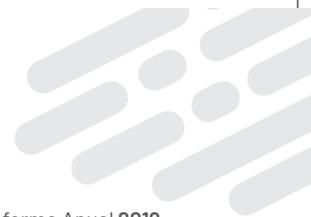
El trabajo fue llevado a cabo por el Equipo de Evaluación en Políticas Sociales y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y la Universidad Nacional de Rosario. Esta evaluación comprende el período 2018 hasta junio de 2019 inclusive, contando como antecedente con la publicación en 2018 del libro *Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel local. Evaluación del estado de avance en Rosario en 2017*.

El objeto de estudio de esta segunda etapa de evaluación son los derechos económicos, sociales y culturales. El objetivo general refiere al estado de avance de los derechos a la salud, a la educación, a la seguridad social, a una vivienda adecuada y servicios públicos básicos, y a una vida libre de violencia en la provincia de Santa Fe. Asimismo, el alcance de la evaluación se expande desde la ciudad de Rosario (primera etapa de evaluación) a la provincia de Santa Fe (segunda etapa de evaluación). La propuesta recupera el interés inicial de la Defensoría de centrar la atención en poblaciones específicas vulneradas: personas con discapacidad, adultos mayores, población en condición de pobreza y atravesadas por las desigualdades de género.

En el año 2019, el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe, presentó la versión en inglés del trabajo de investigación *Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel local, una evaluación del estado de avance en Rosario en 2017*.



Conclusión



De lo desarrollado a lo largo de este informe surge que, durante un año con particularidades especiales como fue 2019, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ha logrado fortalecer su presencia y, fiel a su impronta, estar cerca de los ciudadanos que lo necesitaron, a través de la promoción y la protección de sus derechos.

A principios de año, la emergencia hídrica golpeó el norte de la provincia de Santa Fe y las oficinas móviles de la institución se hicieron presente en cada una de las localidades afectadas para prestar asistencia a sus pobladores y colaborar de diversas maneras, poniéndose a disposición de las autoridades locales.

En 2019 la compleja situación económica y social fue un factor ineludible que afectó de diversas maneras a toda la sociedad. En ese contexto, la institución continuó participando de todas las audiencias públicas y otras instancias para defender los derechos de los usuarios de los servicios públicos esenciales ante los incrementos de las facturas, que afectaron a todos, pero principalmente a los sectores más vulnerables y a las pequeñas y medianas empresas.

También la Defensoría del Pueblo recibió y gestionó ante los organismos nacionales competentes tras recibir presentaciones por los importantes aumentos de las cuotas de créditos hipotecarios y prendarios actualizados por la Unidad de Valor Adquisitiva (UVA), ante la posibilidad cierta de que muchos perdieran su vivienda o vehículo.

Ello, sin descuidar la atención de atención, asesoramiento y contención que se brinda diariamente a cientos de personas por diferentes temas, todos ellos desarrollados en el informe. Y destacando también la labor del Centro de Asistencia a la Víctima vinculada con la atención de las personas víctimas de los múltiples tipos de violencias desde una perspectiva interdisciplinaria y del Centro de Mediación, como aporte institucional en procura de una cultura de la paz.

También se destacó, como actividad de promoción, el Primer Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa, actividad inédita en la región y en el país. Y otras actividades llevadas adelante por las oficinas móviles y el CAV, por ejemplo en conmemoración por el Día Internacional de la Mujer.

Aunque el trabajo corresponde a lo realizado durante 2019, al culminarlo no se puede soslayar la situación que reina en el país y en el mundo al momento de realizar este informe, en marzo-abril de 2020. La pandemia de Covid 19 ha obligado al Estado nacional a adoptar medidas inéditas, que han impactado en la vida institucional de la Defensoría, que por primera vez ha cerrado sus puertas. Ello, sin embargo, no le ha impedido continuar cerca de la ciudadanía, en esta instancia a través de la recepción de planteos, quejas y solicitudes a través de medios digitales, respetando el aislamiento social necesario para evitar la propagación del virus.

La institución, y todos sus trabajadores, han demostrado nuevamente

estar a la altura del desafío de flexibilizar su estructura y en pocos días adaptarse a la necesidad de reformular todo su sistema de atención. Los resultados hasta el momento son satisfactorios, dado los numerosos planteos recibidos a través de teléfonos, WhatsApp y correo electrónico. Y también por la capacidad de gestionarlos, a través de los medios que se consideran más adecuados en cada caso, ante las autoridades correspondientes, cuando la atención no se agota en un asesoramiento.

Sin dudas, este año traerá nuevos e impensados desafíos. Pero allí estará la Defensoría del Pueblo para continuar trabajando en la defensa de los derechos fundamentales de cada uno de los santafesinos, a través de la protección y de la promoción de los mismos. Procurando también aportar a todo el Estado santafesino herramientas para la toma de decisiones públicas que impacten de manera positiva en la provincia.

Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe

Informe Anual 2019



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



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe



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



Introducción

2019 fue un año transitado por las elecciones nacionales, provinciales y locales. Esos tiempos y espacios de la democracia que interpelan al Estado, pero fundamentalmente a los organismos públicos de derechos humanos, a trabajar por y para que las políticas sociales y la población prioritaria a quienes se destinan estén siempre en agenda.

Las infancias y adolescencias son un tema fundamental. Lo son siempre, pero aún más en contextos de crisis económica. A lo largo de este año Unicef ha dado a conocer los datos de la pobreza en Argentina, que afecta principalmente a la niñez. Pobreza es tener los derechos vulnerados, y la mitad de las niñas, niños y adolescentes son pobres.

Es decir, queda mucho por hacer. Se debe hacer mucho. Porque la deuda es con ellas y ellos.

En su rol de *ombudsperson*, las cinco defensorías provinciales de Niñas, Niños y Adolescentes han ido profundizando sus articulaciones y estrategias conjuntas para incidir en políticas nacionales y temas transversales a todo el país. Entre ellos, los posicionamientos para favorecer a la equidad y justicia social en las y los niños, jóvenes, y sus familias. Para no permitir que se baje la edad de punibilidad. Para que se haga efectiva la Defensoría Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes.

Ha sido un año de aniversarios clave en la historia de los derechos de la

niñez y la adolescencia, al cumplirse 30 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Así como los diez años de la Ley de Niñez en la provincia de Santa Fe. Y estas fechas también contribuyeron a generar encuentros para la reflexión, los balances y hacer visible lo logrado y lo que aún no se ha podido transformar.

En el marco de estas actividades, haber contado con la presencia del presidente del Comité de los Derechos del Niño, Luis Pedernera, fue significativo. Porque tal vez solo sea la fortaleza de la construcción de los vínculos el camino para que, desde las múltiples dimensiones, el interés superior del niño sea la forma de crear cultura y de vivir en sociedad.

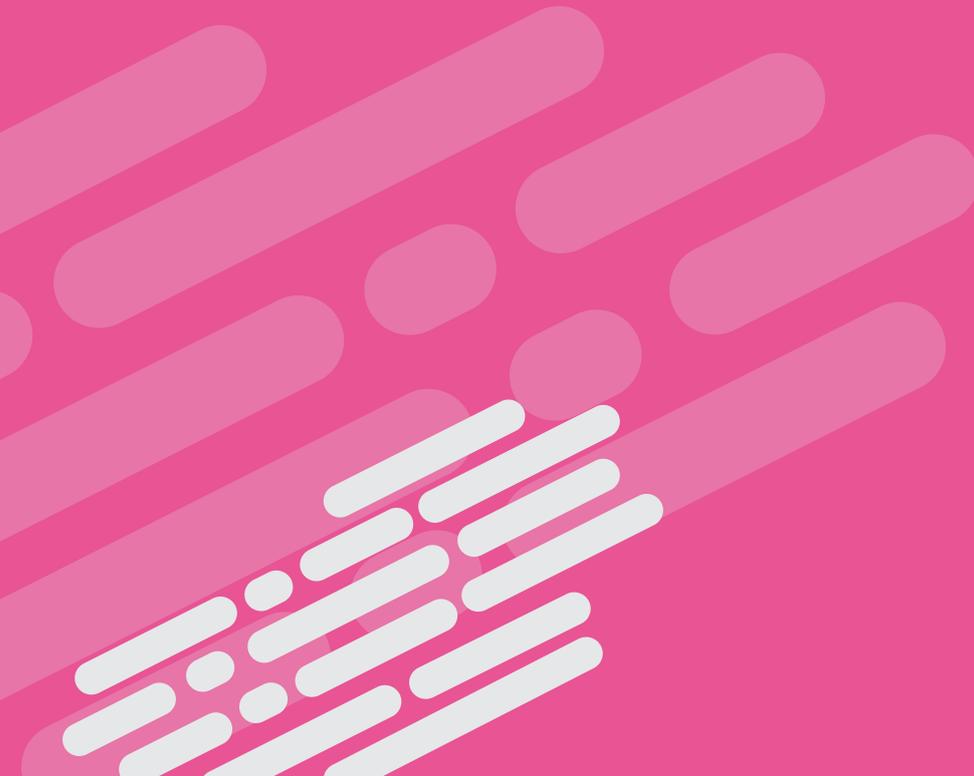
Analia Colombo

Defensora Provincial de Niñas,
Niños y Adolescentes



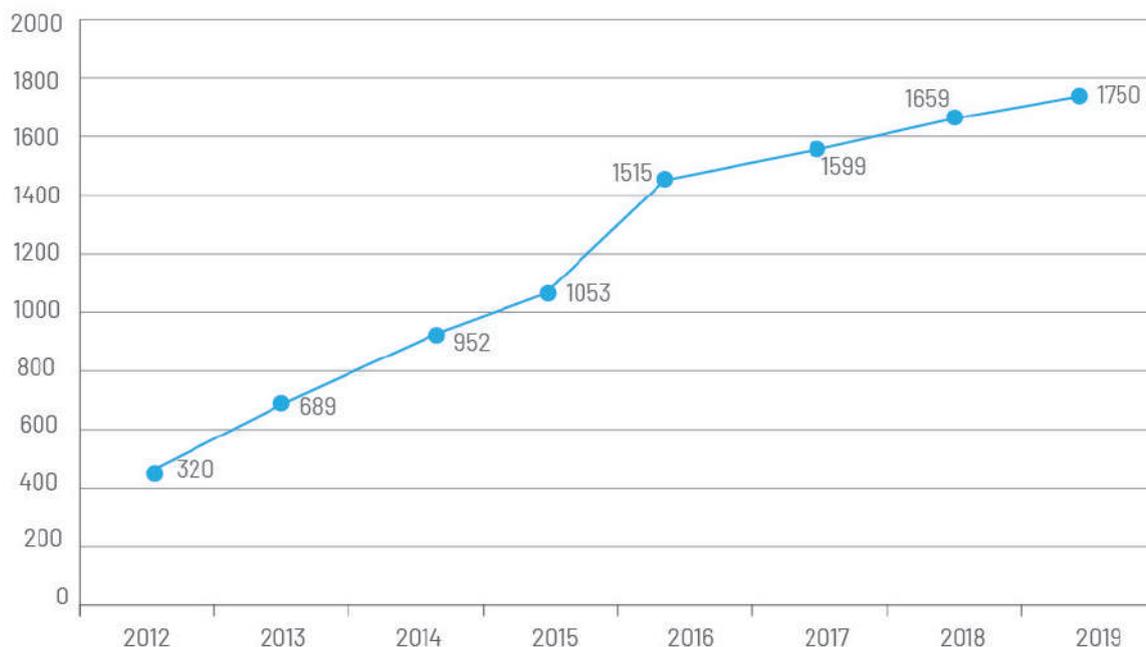
Capítulo 1

Área de
Atención Integral



Casos atendidos por la Defensoría en el período 2012-2019

Gráfico 1.
Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.
Período 1992-2019



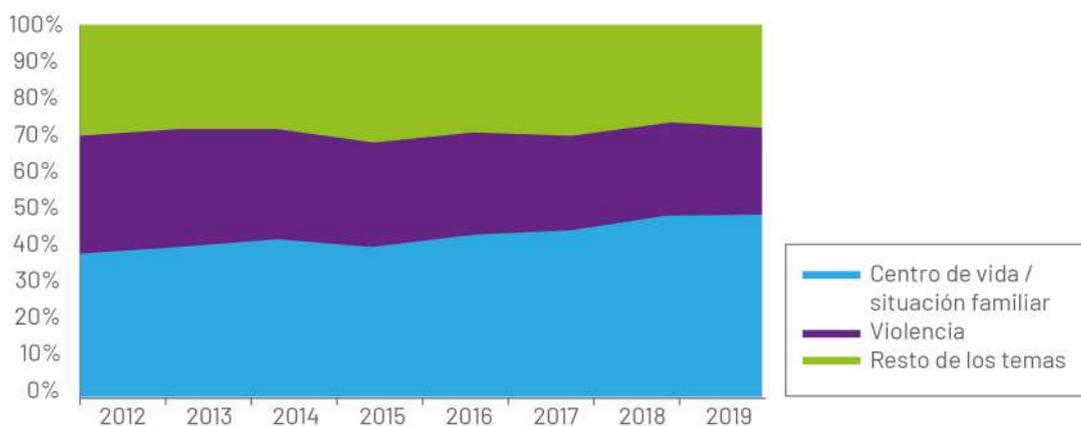
Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe

Entre 2012 y 2019 el número de casos recibidos por la Defensoría creció un 446,9 por ciento -lo que representa un 32,7 por ciento de incremento interanual-, pasando de atender 320 casos en el año 2012 a atender 1.750 en 2019.

La Defensoría clasifica las situaciones recibidas según el o los temas so-

bre los que está asociada la vulneración, y atendiendo a la complejidad se establecen hasta tres menciones de las mismas. Por lo tanto, al analizar las menciones de los temas se cuenta con un número mayor al total de los casos atendidos.

Gráfico 2.
Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes según tema (en porcentaje de menciones). 2012-2019



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

Los principales temas de vulneración de derechos que recibió la institución están relacionados con el centro de vida/situación familiar y violencia, alcanzando el 75 por ciento de las menciones. En relación con el tema centro de vida/situación familiar, su participación en el total de menciones aumentó, pasando de un 36 por ciento a un 53 y el tema vio-

lencia descendió levemente su participación pasando de un 35 a un 22 por ciento entre 2012 y 2019.

A continuación, se presenta la participación que cada uno de los temas ha tenido en el total de casos recibidos durante el año 2019.

Gráfico 2.
Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes según tema (en porcentaje de menciones).



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

Como se visualiza del gráfico anterior, en 2019 los tres temas con mayor participación referidos a la vulneración de derechos detectada han sido: centro de vida/situación familiar (52,5%), violencia (22,4%) y políticas sociales (13,4%), alcanzando al 88,3 por ciento de las menciones. El porcentaje restante está com-

prendido por los temas salud, sistema de niñez, identidad, acceso a la Justicia, explotación y trata.

A continuación se desagregan los dos temas de mayor vulneración según subtemas.

Tabla 1. Situaciones relativas al tema centro de vida/situación familiar según subtema. 2019

Sub Tema	Nº de Situaciones (Santa fe)	Nº de Situaciones (Rosario)	TOTAL
Medida de protección (excepcional)	122	150	272
Comunicación	161	41	202
Cuota alimentaria	156	35	191
Cuidado personal	78	69	147
Impedimento de contacto	52	71	123
Guarda	36	30	66
Reconocimiento	23	10	33
Extravío	2	14	16
Adopción	7	9	16
Situación de calle	4	9	13
Abandono	2	5	7
Revinculación	1	4	5
Alojamiento en centros residenciales	3	2	5
Restitución internacional	0	1	1
S/d	37	28	65
Total	684	478	1.162

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

Tabla 2. Situaciones relativas al tema violencia según subtema. 2019

Sub Tema	Nº de Situaciones (Santa fe)	Nº de Situaciones (Rosario)	TOTAL
Abuso sexual	53	72	125
Maltrato físico	38	63	101
Falta de cuidados parentales	27	56	83
Maltrato psicológico o emocional	30	27	57
Hostigamientos/amenazas	25	22	47
Violencia de genero	15	19	34
Entre pares	6	8	14
Acoso sexual	3	3	6
Discriminación	0	0	1
S/d	23	6	29
Total	220	277	497

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

1.1 Delegación Rosario y zona sur

El área de Atención Integral de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes tienen como propósito fundamental trabajar en la protección y defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe. Esta tarea se realiza a través de cada caso o situación que es abordada por el equipo interdisciplinario de profesionales que la integra, procurando garantizar el acceso a la Justicia (entendido en sentido amplio) del colectivo de niñas, niños y adolescentes.

La función asignada se centra en el control de las intervenciones de los organismos estatales y privados que forman parte del Sistema de Protección Integral diseñado por la ley 12.967 y que en su actuación puedan generar vulneraciones o amenazas a los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes de la provincia.

Esta Área de Atención Integral, como parte integrante de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, actúa

a pedido de cualquier ciudadano que se presenta personalmente en las oficinas (mayores de edad o niñas, niños y adolescentes e instituciones) sin requerimiento de patrocinio letrado o también por comunicaciones telefónicas, correos electrónicos, redes sociales. También actúa de oficio en los casos que así lo requieran. Se procura una escucha activa y empática, tratando de recabar la mayor información de la situación para brindar un asesoramiento o, en caso de corresponder, iniciar el procedimiento de queja.

Desde la delegación Rosario del Área de Atención Integral se atendieron 975 situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes durante el año 2019. La variable más importante por la que pueden ser analizadas estas situaciones es el tema que invocan. En este sentido, según los temas involucrados, dos son los más mencionados: 1) centro de vida y situación familiar con 478 situaciones, lo que representa el 49 por ciento del total y 2) violencia con 277 situaciones, que constituyen el 28 por ciento del total.

A lo largo del año 2019 se han advertido los siguientes núcleos críticos en la labor del Área de Atención Integral delegación Rosario, sobre algunos de los cuales ya se había dado cuenta en informes anteriores:

Servicio local de la ciudad de Rosario. En informes anteriores se ha señalado la necesidad de la conformación del Servicio Local de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes tal como lo establece el artículo 30 de la ley 12.967, a los fines de que se pueda realizar un abordaje

integral de cada situación particular de vulneración de derechos. Se requería la puesta en marcha del servicio local en Rosario porque su ausencia se evidenciaba sobre todo en los barrios con más problemáticas sociales y contexto de vulnerabilidad.

Se ha avanzado con la creación por medio del decreto municipal 224, del 9 de febrero de 2018, del servicio local dentro de la órbita de la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Rosario. Sin embargo, los equipos técnicos que lo componen actúan desde el centro de la ciudad en comunicación con otros dispositivos que se encuentran en el territorio, básicamente los centros de salud. En este sentido, se considera que el servicio carece de la intermediación necesaria para su función.

Es importante que el servicio local de Rosario se desarrolle aún más y sus equipos puedan actuar desde las bases territoriales que conforman la ciudad.

Red de salud mental. La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes viene informando año tras año la relevancia de que se continúe respetando e implementado la Ley Nacional de Salud Mental (26.657). Se reitera en ese sentido que es necesario fortalecer la red en base a la atención primaria de la salud como estrategia a partir de prácticas clínico-políticas que lean los problemas subjetivos, sociales, jurídicos y culturales de manera integral, evitar la internación de niñas, niños y adolescentes en efectores de salud monovalentes como también de medicalizarlos. Durante el año 2019, como respuesta a esta problemática en algunas situaciones particulares se intentó el ar-

mado de un dispositivo específico interministerial (Dirección Provincial de Salud Mental y Ministerio de Desarrollo Social) que consistía en brindar una casa como alojamiento para ese/a adolescente con acompañantes personalizados las 24 horas. Si bien se pensó este dispositivo como excepcional para un primer caso, luego se fue replicando en otras situaciones similares. Cabe mencionar que en el armado de este tipo de dispositivo niños de corta edad conviven exclusivamente con adultos (acompañantes personalizados), privándolos de la convivencia con otros niños.

Si bien existe voluntad y predisposición para abordar estas situaciones en coordinación entre diversos ministerios, lo que resulta un primer paso importante, no existen por el momento en la provincia suficientes lugares que puedan alojar a niñas, niños y adolescentes con problemáticas complejas de salud mental acorde a lo dispuesto por la ley 26.657.

Medidas de Protección Excepcional de derechos. Se ha manifestado en reiteradas oportunidades que para que el Sistema de Protección Integral funcione correctamente es indispensable que sea sostenido desde la base por políticas públicas integrales y universales, de modo tal que las Medidas de Protección Excepcionales efectivamente sean el último recurso con el que cuenta el Estado ante el agotamiento de las Medidas de Protección Integral. Previo a la toma de una Medida de Protección Excepcional, el Sistema de Protección Integral exige políticas públicas universales destinadas a la infancia y la adolescencia y, en caso de ser necesario, Medidas de Protección Integrales.

La delegación Rosario del Área de Atención Integral viene recibiendo cada año un aumento considerable de cédulas relacionadas al control de legalidad de las Medidas de Protección Excepcional. Según los registros de esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, en la delegación Rosario, por ejemplo, se recibieron 7 durante 2012, 31 durante 2013, 18 durante 2014, 23 durante 2015, 42 durante 2016, 32 durante 2017, 119 durante 2018 y 132 en el transcurso del año 2019. La mayoría de estas cédulas judiciales notifican intimaciones dirigidas a la Dirección Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia para que cumpla con las formalidades exigidas por la ley 12.967 al momento de solicitar el control de legalidad de la Medida de Protección Excepcional. También informan situaciones de Medidas de Protección Excepcional con plazo máximo vencido. Tanto de estas cédulas como también de la vista de expedientes judiciales que los profesionales del Área de Atención llevan a cabo, se observan incumplimientos de la autoridad de aplicación de la ley 12.967, lo que motiva nuevos requerimientos judiciales y pedidos de intervención a esta Defensoría.

En relación a las cédulas judiciales que fueron remitidas por el Juzgado de Familia del Distrito Judicial 12 (San Lorenzo) durante el año 2019, es necesario aclarar que los profesionales intervinientes del Área de Atención Integral han intentado en varias oportunidades tomar contacto con los equipos interdisciplinarios de la delegación San Lorenzo de la Dirección Provincial de Niñez para conocer en concreto esas situaciones y poder trabajarlas, cuestión que fue de gran dificultad.

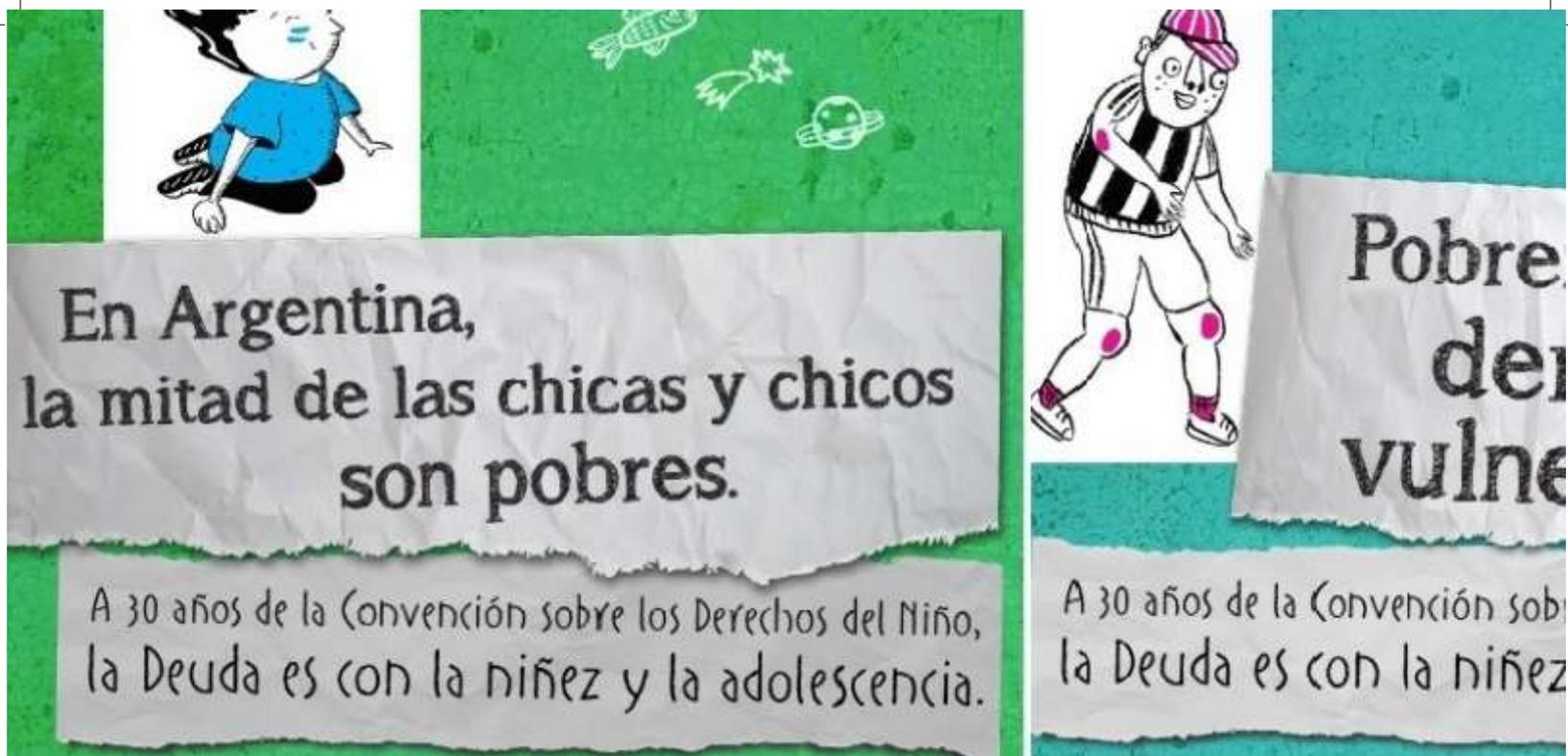
En el marco de las Medidas de Protección Excepcional mención especial merece el tema relacionado con el abordaje de las revinculaciones por parte de los equipos técnicos de la Dirección Provincial de Niñez. Se observa dificultad por parte de los equipos técnicos de la autoridad de aplicación para trasladarse a centros residenciales ubicados en el interior de la provincia. Ello trae como consecuencia un trabajo en la revinculación del niño con su familia de origen poco efectivo, lo que provoca a su vez que, vencidos los plazos legales, la única posibilidad que encuentran estos equipos para resolver de manera definitiva la Medida de Protección Excepcional sea proponer declarar el estado de adoptabilidad de los mismos. También se observa que los equipos técnicos de la Dirección Provincial de Niñez no cuentan con el tiempo necesario ni la cantidad de personal suficiente para poder regularizar las Medidas Excepcionales de Urgencia (artículo 58 bis de la ley 12.967) en los plazos legales establecidos. Esto tiene relación directa con las intimaciones realizadas por el Poder Judicial y que se visibilizan en la cantidad de notificaciones recibidas durante el año.

En los casos de Medidas de Protección Excepcional de adolescentes, las que se resuelven de manera definitiva con la propuesta de declararlos en estado de adoptabilidad, se ha comenzado a dar cumplimiento por lo dispuesto por la ley 27.364 de egreso asistido. Durante el año 2019 se ha trabajado en varias situaciones de adolescentes que se encuentran en esta condición. Los mismos permanecen dentro de centros residenciales y/o bajo el Programa de Autonomía Progresiva de la Dirección Provincial de

Niñez, Adolescencia y Familia. En estos procesos los adolescentes arriban a la mayoría de edad desde un aspecto formal y cronológico, pero no necesariamente implica que tengan madurez y autonomía como para ser considerados adultos. La Dirección Provincial de Niñez cuenta con un programa apoyado en la ley de egreso, donde se establece que el resguardo de los adolescentes que devienen jóvenes sigue estando a cargo del Estado hasta los 21 años, siempre y cuando no hayan egresado del Sistema de Protección Integral antes de los 18 años. El egreso del Sistema de Protección Integral debe conllevar el trabajo previo en la construcción de instituciones/comunidades/familias de referencia para ese joven, incluyéndolo también del marco legal de la ley 27.364.

Abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes. Durante el año 2019 el Área de Atención Integral de la delegación Rosario ha tomado conocimiento de más casos de abuso sexual infantil (ASI) que en relación a años anteriores. Se considera que la educación sexual integral (ESI) tiene un rol visibilizador que fomenta la verbalización por parte de niñas, niños y adolescentes de situaciones de abuso intrafamiliar. En este sentido sigue siendo fundamental la implementación de la ESI en el ámbito educativo, en tanto fortalece la capacidad de hablar sobre el tema y compromete a todos los adultos y organismos a garantizar la restitución de derechos en caso de estar vulnerados. Es una problemática compleja que ha devenido en diferentes interrogantes para los distintos profesionales que intervienen al interior del Sistema de Protección.

En relación a la escucha de niñas/os víctimas de ASI, esta Defensoría como

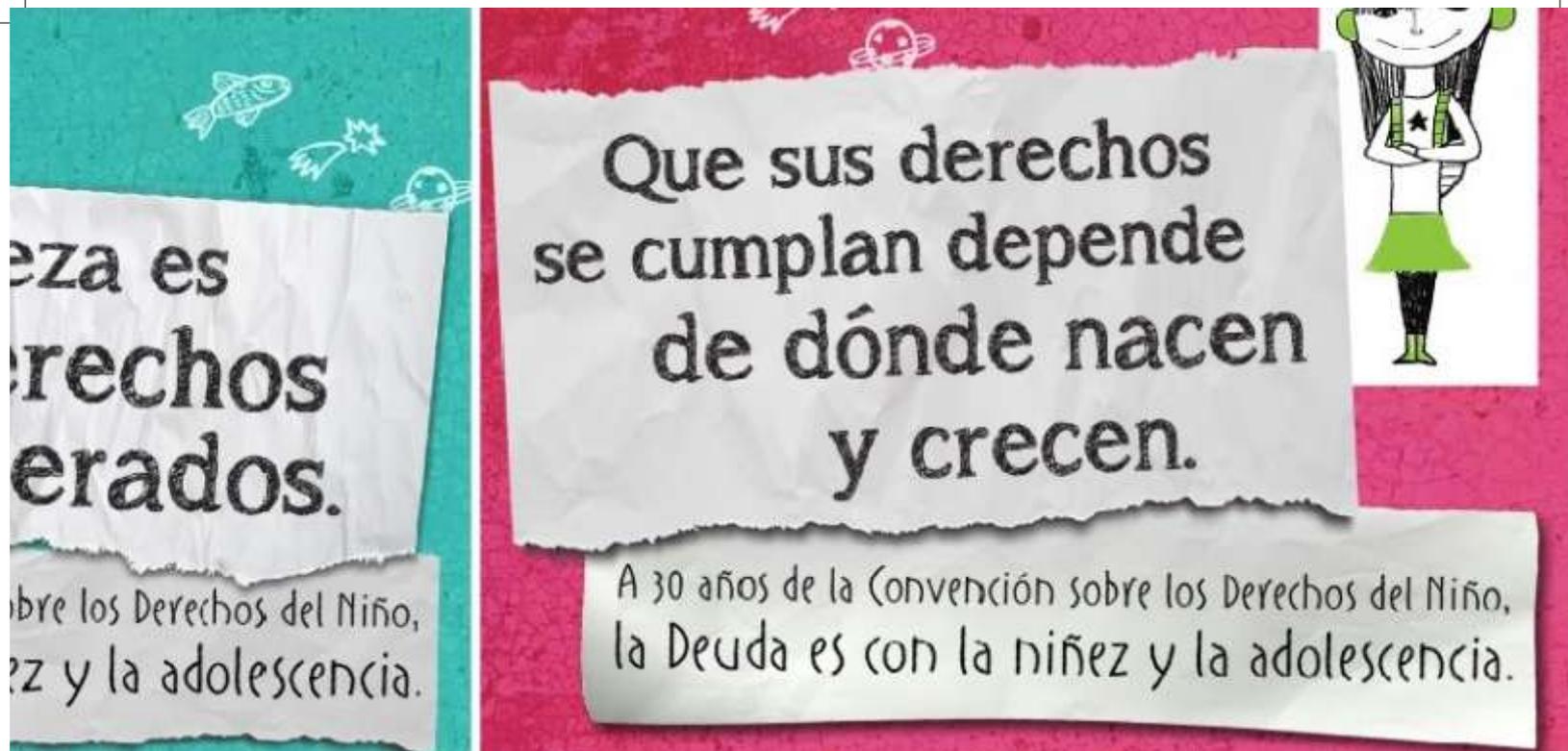


Durante 2019 se realizó un análisis de perspectiva sistémica sobre la política de acogimiento familiar con la colaboración de la Relaf.

receptora de denuncias y relatos, viene trabajando de manera ordenada y articulada con las demás instituciones procurando, por un lado, no revictimizar a la niña, niño y/o adolescentes y, por el otro, lograr que una vez anoticiado el hecho pueda ser sostenido por el niño, niña y/o adolescente y su familia. En otras palabras, es de asegurar que el derecho a ser escuchado se ejerza garantizando su plena protección, con personal capacitado para ello y con salas de entrevistas que representen un entorno seguro y no intimidatorio, hostil, insensible o inadecuado. Asimismo, se debe procurar que las niñas y niños no sean interrogados en más ocasiones que las necesarias para evitar, como se mencionó anteriormente, la revictimización o un impacto traumático para el niño.

Problemática habitacional relacionada a desalojos. La delegación Rosario del Área de Atención Integral recibió 33 situaciones de desalojo forzoso durante el año 2019. Los desalojos forzosos con frecuencia están vinculados a la falta de una tenencia jurídicamente segura de la vivienda que se habita, lo que constituye un elemento esencial del derecho a una vivienda adecuada consagrado en la Constitución Nacional y

los tratados de derechos humanos que forman parte de ella. Los desalojos forzosos comparten muchas consecuencias similares a las derivadas de los desplazamientos arbitrarios que se producen en todo el mundo y generan poblaciones enteras refugiadas. Como resultado de los desalojos forzosos las personas, además, de quedarse sin hogar y en la miseria, también ven dificultado el acceso a otros derechos humanos como la salud o el trabajo. Esto se profundiza cuando quienes son pasibles de un desalojo no cuentan con un acceso real a recursos jurídicos o asistencia letrada gratuita que le permitan hacer frente en tiempo y forma a las acciones judiciales que se les inician y que seguramente concluirán en el desalojo de la familia de la vivienda que habita. Los desalojos forzosos intensifican la desigualdad, los conflictos sociales y la segregación, afectan a los sectores de la sociedad más pobres, más vulnerables social y económicamente y a los marginados, especialmente a las mujeres, a los niños, a las minorías y a los pueblos indígenas. Es necesario que los organismos del Estado nacional, provincial y municipal optimicen los recursos para poder dar mayor respuesta a los casos que se les presentan tal como esta Defensoría lo expresa en su Propuesta N° 3. No obs-



tante, en algunas situaciones donde se encuentra en riesgo cierto la vivienda de un grupo familiar con niños/as se ha articulado de buenos oficios con el Servicio Público de la Vivienda de la Municipalidad de Rosario y se ha solicitado la intervención de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo.

Alojamientos críticos de niñas, niños y adolescentes. Preocupa la situación de aquellos/as niños/as que se encuentran alojados en efectores de salud bajo una Medida de Protección Excepcional sin criterios clínicos de internación y solo por cuestión social o por falta de plazas en los centros residenciales. Estos no son lugares adecuados para el alojamiento de niñas, niños y adolescentes en el marco de una Medida de Protección Excepcional y no cumplen con el paradigma de la protección integral. Se debe poner atención de manera especial a las situaciones de niñas, niños y adolescentes que ingresan a efectores de salud, en donde se toma una Medida de Protección Excepcional, y una vez resuelta la problemática de salud, permanecen internados con un criterio social. Es motivo también de preocupación la contingencia de no contar con centros residenciales que puedan alojar a niñas, niños y adolescentes con características particulares. Esta situación vulnera el derecho a la escolaridad, al juego, al ocio, a vivir en un

ambiente seguro y cuidado, entre otros. La falta de plazas en centros residenciales del Sistema de Protección Integral ha sido conversada y reclamada ante la Dirección Provincial de Niñez.

Trabajo territorial. En el marco de un convenio firmado con Aldeas Infantiles, el Área de Atención Integral de la delegación Rosario ha llevado a cabo durante el año 2019 un trabajo territorial en dos barrios de la ciudad de Rosario. La finalidad es facilitarle a la ciudadanía la llegada a esta institución, para que tenga conocimiento sobre sus derechos, pueda asesorarse y/o indagar acerca de sus situaciones particulares y otras cuestiones a las que tal vez de otro modo no podría acceder. Desde el territorio se puede analizar con mayor profundidad la trayectoria de vida, el contexto y otras particularidades de la persona. También es una forma de facilitar el acceso a la Justicia de los sectores más vulnerables

a) Barrio La Cerámica: este dispositivo de atención funciona desde el año 2018 en la esquina de las calles Ongamira y Calfucura de la ciudad de Rosario, al interior del Jardín Maternal Entramar todos los jueves. Tuvo desde el comienzo buena recepción por parte de los vecinos del barrio, que se acercan al espacio tras ver la folletería afuera del jardín y por derivación de profesionales del Centro de Salud

19, con quienes se realiza un trabajo en red continuo.

Se han abordado diferentes situaciones con profesionales de la Escuela N° 824, de calle Salvat 1150 y de la Defensoría General Zonal 1, ubicada en calle Superí 2482.

Algunas situaciones que han llegado a este espacio ya estaban siendo abordadas por el Área de Atención Integral, tras haberse acercado algunos de los involucrados en la situación a la institución en algún momento o por derivación de algún centro de salud de la zona. Es de destacar que haber adquirido un espacio al interior del territorio ha permitido a los equipos técnicos del Área de Atención Integral un mejor seguimiento de dichas situaciones, ya que las personas involucradas pueden acercarse con mayor facilidad y asesorarse con más frecuencia.

b) Barrio Avellaneda Oeste: el mismo se llevó a cabo durante todo el año 2019 todos los días martes de 11 a 13 horas en el salón que la Vecinal Avellaneda Oeste facilitó para ello y que está ubicado en calle Rueda 4212 de Rosario. Si bien existió muy buena predisposición de parte de la vecinal y de la organización Aldeas Infantiles para que el espacio se sostuviese, existió mucha dificultad para tejer redes con otras instituciones del barrio. En el primer mes de trabajo se tomó contacto con las diferentes instituciones y se les informó sobre la presencia de este dispositivo los días martes, pero fue escasas la derivación o consultas que se han tenido de las mismas. Asimismo, es importante aclarar que a muchos de los vecinos se les dificulta referenciarse para la atención de su salud en el centro de salud del barrio,

y suelen optar por otros ubicados fuera del radio. En cuanto a las consultas recibidas, la mayoría fueron sobre asesoramiento jurídico en régimen de debida comunicación parental, cuota alimentaria y dificultad en el cobro de la Asignación Universal por Hijo.

Actuación del Registro Único de Aspirantes a Guarda Adoptiva. Se ha tomado conocimiento de situaciones que interpelan el rol del Ruaga como organismo que selecciona y propone a los juzgados de Familia los aspirantes a obtener guardas con fines de adopción. En estas situaciones, las más preocupantes son aquellas en las que las familias que se proponen para un proyecto adoptivo fracasan en el proceso de alojar y convivir con los niños, niñas y adolescentes que ingresan a ese grupo familiar. Las causas de dichos fracasos son múltiples y permiten pensar a los procesos adoptivos como una red compleja que involucra lo afectivo, lo económico, el deseo de adoptar y los momentos lógicos tanto de los adoptantes como de los adoptados.

Preocupa el lugar en el que quedan los niños, niñas y adolescentes cuando la familia adoptante decide que no puede continuar con el proyecto adoptivo y los mismos reingresan al Sistema de Protección Integral, siendo alojados en centros residenciales a la espera de otra familia. El fracaso de las adopciones recae en la vida de las niñas, niños y adolescentes sin producir un efecto o marca en los adultos que participaron de dicho proceso. Se deben aportar las mejoras que se crean necesarias para lograr que estos fracasos disminuyan y que, si ocurren, afecten de la menor manera posible a las niñas, niños y adolescentes.

Actuación del Registro Único de Aspirantes a Guarda Adoptiva. Se ha tomado conocimiento de situaciones que interpelan el rol del Ruaga como organismo que selecciona y propone a los juzgados de Familia los aspirantes a obtener guardas con fines de adopción. En estas situaciones, las más preocupantes son aquellas en las que las familias que se proponen para un proyecto adoptivo fracasan en el proceso de alojar y convivir con los niños, niñas y adole

Protección y Promoción de Derechos, haciendo eje en casos concretos por la Subsecretaría de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia (SDNAF), autoridad de aplicación de la ley 12.967, cuando toma y decide sobre Medidas de Protección Excepcional, tutelas y guardas pre-adoptivas, declaración de adoptabilidad o revinculación con la familia de origen, alojamiento en programas de acogimiento familiar o en centros residenciales.

1.2 Delegación Santa Fe y zona norte

I- Situaciones y abordajes principales en el año

Durante 2019 se iniciaron 1.147 situaciones nuevas que fueron abordadas por el equipo de profesionales de atención en la sede Santa Fe, las cuales se suman a las situaciones de niñas, niños y adolescentes que continúan con demanda de atención o seguimiento.

Se identifica como temas más recurrentes en las presentaciones por quejas o asesoramiento a los relacionados con el centro de vida/situación familiar y cuestiones de violencia. También se dio un aumento de situaciones relativas a políticas sociales, en especial la crisis habitacional.

- Centro de vida/situación familiar (total 684):

1- En primer lugar, con referencia al tipo de actuación y a las situaciones sobre las que mayores intervenciones se realizan, se encuentran todas las cuestiones dónde las y los NNA se encuentran alcanzados por acciones del Sistema de

2- Las Medidas de Protección Excepcional que llegaron fueron 122, presentadas en queja mayoritariamente por madres y/o familiares de los NNA de quienes han sido separados y también, en menor medida, por notificaciones por cédula judicial al momento de resolver el control de legalidad. Se observó un aumento en relación a las tomadas en el año 2018 y un sostenimiento en las causales que le dan origen de acuerdo a la vulneración de derechos que se pretende interrumpir y subsanar: en su mayor medida provienen de denuncias y/o investigaciones penales por delitos contra la integridad personal del NNA, maltratos, violencia y abuso sexual. Generalmente son solicitadas por el primer nivel en conjunto con el fiscal del Ministerio Público de la Acusación.

Se plantean permanentes demandas de revisión sobre el funcionamiento del trabajo técnico de los equipos del segundo nivel de intervención, porque el seguimiento de las intervenciones denota múltiples y diferentes criterios para evaluar el riesgo y la vulneración real al momento de decidir la toma de la Medida Excepcional, exigiendo muchas veces al primer nivel la continuidad de Medidas Integrales que ya han fracasado sin darles

nuevas herramientas de protección. Por otro lado, el ahogamiento de programas que pueden brindar contención familiar a los niños que deben ser separados de sus propios centros de vida provocó una superpoblación de centros de alojamiento institucionales y la búsqueda de salida rápida a través de revinculaciones con sus padres o madres sin un seguimiento que pueda garantizar la no reiteración de vulneraciones.

3- Adopciones. En el seguimiento de situaciones donde el control de legalidad judicial termina con la declaración de adoptabilidad del NNA se observa que continúan dilatándose los plazos legales, tanto por incumplimientos de la SDNAF, que es en reiteradas veces intimada a actualizar informes sobre el estado del niño y/o a resolver medidas de forma definitiva que se encuentran con plazos largamente vencidos. Los tiempos de los tribunales de Familia tampoco son los óptimos: se multiplican las vistas al defensor de oficio con plazos extendidos, reiteración de solicitudes de informes que quedan desactualizados, falta de inmediatez en la escucha del NNA, turnos a varios meses para evaluaciones del equipo interdisciplinario de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN).

Una vez iniciada la guarda preadoptiva con las personas que son evaluadas por el Ruaga y fueron seleccionadas por el juez, se han presentado situaciones graves de frustraciones de dichos procesos adoptivos incluso, ya encontrándose en trámite de adopción plena con niños que son “devueltos” por los adultos que libremente decidieron asumir su protección, generando una grave revictimización con consecuencias noci-

vas en el desarrollo y equilibrio subjetivo y social de los NNA. Una de las causales es la falta de resolución de la cuestión de competencias, porque la SDNAF ha dejado de trabajar la situación del NNA desde la resolución judicial de guarda preadoptiva y el Ruaga entiende que la función registral se agota al entregar al juzgado los legajos evaluados.

4- Derechos de NNA en su vida familiar (total 452). Continúa en aumento la atención referida a consultas sobre derechos de niñas, niños y adolescentes en relación a su grupo familiar o a alguno de los adultos que ejercen la responsabilidad parental, abarcando los subtemas de reconocimiento e identidad filiatoria de los NNA, el cuidado personal, la comunicación con el o la progenitora no conviviente o con miembros de la familia amplia (principalmente abuelos), impedimento de contacto, cuota alimentaria, emancipación de adolescentes. La mayoría de estas situaciones se reciben bajo la forma de asesoramiento para alguno de los adultos que cuidan de los NNA en sus centros de vida. El equipo de atención integral, luego de evaluar la situación según la exposición del presentante, se centra en los derechos del NNA para valorar las instancias recorridas y poder reorientarlos: existencia de acuerdos entre las partes, viabilidad de medios alternativos para solucionar el conflicto, apertura de la vía judicial o, si ya existe una instancia judicial, orientar y articular con los servicios de Defensoría Civil de los tribunales para iniciar, continuar o comprender los alcances de la acción. En estos casos prácticamente no se registran intervenciones posteriores a través de instrumentos defensoriales, salvo que se modifique la situación y se convierta

en objeto del Sistema de Protección de Derechos tanto por involucrar la articulación con el primer o el segundo nivel.

- Violencia (total 221)

Se considera violencia cuando las/los NNA son víctima, testigo o protagonista de un hecho de violencia como abuso sexual, maltrato físico, falta de cuidados parentales, violencia de género, hostigamientos, amenazas, maltrato psicológico o emocional, entre pares o discriminación.

Este tema se presentó con mayor asiduidad, implicando un crecimiento de más de un treinta por ciento sobre los casos atendidos en el año 2018.

Las situaciones de abuso sexual donde NNA son víctimas llegan tanto por el primer nivel del Sistema de Protección a través de la escuela, el centro de salud o el servicio local donde se observa un retardo en la realización temprana de la denuncia penal más allá de haber comenzado a realizar intervenciones o dejar cuestiones asentadas. La existencia de un protocolo formal de intervención frente a estos casos, tanto a nivel salud como educación, aún no logra agilizar de forma efectiva la intervención del MPA para su investigación. Se observa que debe seguir construyéndose un camino inequívoco institucional para reaccionar certeramente una vez que la NNA logra manifestar lo sucedido en cualquier instancia.

Cuando existe acompañamiento del adulto que escucha y cree en la palabra y lo vivido por el niño, el reclamo que mayormente se recoge tiene que ver con los tiempos para una escucha única, válida y restauradora por parte del juez de lo su-

cedido y frente a ello el MPA de la Primera Circunscripción indica que se presentan una serie de obstáculos para tomar la voz del niño como sujeto en el proceso y no como mero objeto de prueba. Estos obstáculos se ven mayormente en dos áreas: 1) relativas al acceso a la Justicia -suspensiones intempestivas de las audiencias en cámara Gesell que hacen que los NNA estén esperando por horas, fallas en las notificaciones de la oficina de gestión judicial, planteos de la defensa, resoluciones judiciales, falta de contención a NNA desde la denuncia hasta la entrevista en cámara Gesell, revictimización, entrevistas anteriores en otras o la misma institución, escasa o errónea información brindada a las víctimas y denunciantes, entre otros- y 2) obstáculos de infraestructura o de organización logística del lugar: profesionales capacitados para tomarla, días y horarios disponibles, funcionamiento del equipo técnico para registro de audio e imagen y personal disponible para garantizar dicho funcionamiento, condiciones de lugares destinados a la espera del NNA con su referente adulto y tiempo de espera del NNA hasta la efectiva realización de la prueba.

- Políticas sociales, salud y educación (total 242)

En temas de políticas sociales en 2019 aumentó el ingreso de consultas y solicitudes de ayuda por necesidades económicas básicas sin coberturas y por situaciones de calle de todo el grupo familiar, la cuestión habitacional vinculada a la carencia de ingresos para procurar una vivienda mínima y evitar los desalojos judiciales.

Se presentaron reiteradas cuestiones de salud relativas a la atención en salud mental y en consumos problemá-

ticos de sustancias, deficiencias en coberturas de obras sociales para afecciones crónicas o de discapacidad.

En relación a cuestiones de educación, se presentaron situaciones relativas a la matriculación escolar por falta de cupo o diferencias en la elección de la institución educativa. Asimismo, se dieron una serie de casos que atraviesan salud y educación referidas a NNA con trastornos del espectro autista y cómo son abordados para una educación integradora y no discriminante.

II- Articulación interna con las áreas de Promoción y Monitoreo

- Participación en el equipo de trabajo para el relevamiento y análisis de información del trabajo de diagnósticos y propuestas sobre el acogimiento familiar en la provincia de Santa Fe realizado junto a Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (Relaf).

- Visitas espontáneas a centros de alojamiento de la ciudad de Santa Fe para escuchar a NNA cuyas situaciones fueron trabajadas.

- Visitas a la Unidad IV de detención de mujeres de la ciudad de Santa Fe para el seguimiento de la situación de madres que se encuentran privadas de su libertad y junto a ellas están sus hijos de pocos meses.

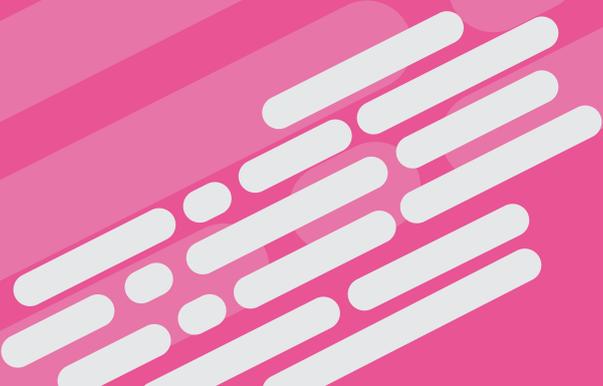
- Con las áreas de la Defensoría del Pueblo (principalmente con el Centro de Asistencia a la Víctima y Testigo de Delitos), recibiendo situaciones o consultas espontáneas desde el programa de Oficina Móvil y articulando con las áreas

de instrucción jurídica y servicios de salud para agilizar solicitudes de documentación con el Registro Civil y/o reclamos a obras sociales y/o Superintendencia de Servicios de Salud en relación a NNA. Especialmente, con los profesionales del CAV se trabaja en articular la atención psicológica para NNA que necesitan un espacio especializado y prolongado en el tiempo de escucha y no pueden obtenerlo de los efectores de salud territoriales, reiterándose en cuestiones de violencia de género, violencia intrafamiliar o por ser víctimas o testigos de delitos donde también hay víctimas adultas, principalmente mujeres (madres, hermanas) y se trata de construir una atención integral del contexto.



Capítulo 2

Monitoreo
de Derechos



2.1 Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales

Ejes de trabajo

Esta línea orienta su trabajo en el desarrollo de información para dar cuenta del funcionamiento del Sistema de Protección Excepcional, en vistas a generar estrategias para incidir sobre las políticas relativas al cuidado de ni-

ñas, niños y adolescentes separados de su centro de vida. A continuación, se detallan los ejes de trabajo abordados durante 2019 y sus respectivas actividades.

Ejes de trabajo	Actividades
Sistema de Protección	Recopilación y análisis de información sobre Medidas de Protección Excepcional y modalidades de acogimiento alternativo relativas al año 2018. .Reconstrucción de la temporalidad de las MPE en su fase administrativa y judicial. .Análisis del trabajo con las familias de niñas, niños y adolescentes de manera previa y posterior a la toma de las MPE. Entrevistas y espacios de trabajo con coordinadores y equipos que implementan las políticas de cuidado de la provincia de Santa Fe y referentes de ONG que forman parte del Sistema de Protección.
Sistema de Protección	Seguimiento y acciones de incidencia sobre instituciones de acogimiento relevadas como críticas. .Visitas a nuevos espacios de acogimiento. .Taller de capacitación a personal y directivos de centros residenciales
Acogimiento familiar	Relevamiento y sistematización de información relativa al Programa de Acogimiento Familiar y redacción del informe para su publicación.

Aspectos relevantes de cada eje de trabajo:

- **Sistema de Protección:** por primera vez, durante 2019 la Defensoría pudo acceder a información estadística elaborada por la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia respecto de la toma de las Medidas de Protección Excepcional, la cantidad de niñas, niños y adolescentes contemplados en las mismas y las modalidades de acogimiento definidas para ellas y ellos. Del análisis de esa información se

pudo extraer una serie de indicadores, de los cuales se presentan aquí los más relevantes acerca del funcionamiento del Sistema de Protección Excepcional.

Incremento de tomas de Medidas de Protección Excepcional. La información relevada ha permitido dar cuenta del incremento sostenido en el tiempo de la cantidad de niñas y niños en situación de vulnerabilidad sobre los que se adoptan MPE, tal como se expresa en la siguiente tabla:

TABLA 1.

MPE tomadas y niñas, niños y adolescentes involucrados por delegación. 2018-2019

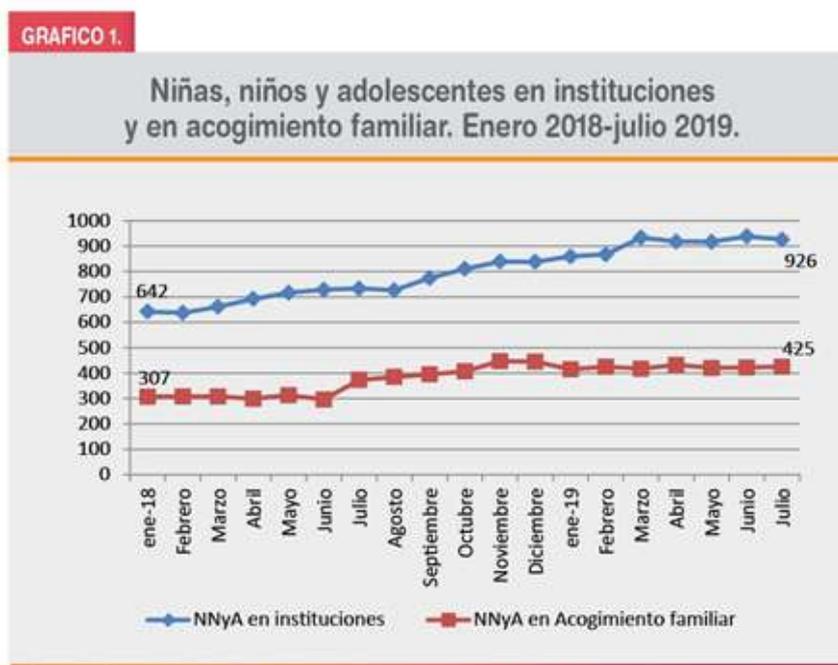
DIRECCIÓN / DELEGACIÓN	2018		2019 (HASTA AGOSTO)		2019 (ESTIMADO)	
	MEDIDAS	NNA	MEDIDAS	NNA	MEDIDAS	NNA
SANTA FE	229	344	203	380	305	570
RAFAELA	30	47	21	33	32	50
VERA	31	39	35	43	53	65
RECONQUISTA	51	84	15	20	23	30
ROSARIO	238	383	149	230	224	345
SAN LORENZO	62	103	43	91	65	137
VENADO TUERTO	40	47	21	25	32	38
VILLA CONSTITUCIÓN	16	24	7	13	11	20
TOTALES	697	1071	494	835	741	1253

FUENTE: Elaboración propia en base a información de la Subsecretaría de Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia

NOTA: En base al comportamiento de la cantidad de MPE y de NNA involucrados hasta Agosto de 2019 se estimó el número de medidas y de niños que se alcanzarían para completar el 2019

El acogimiento residencial como principal estrategia de alojamiento en detrimento del acogimiento familiar. Entre enero de 2018 y julio de 2019 el número de chicas y chicos en acogimiento institucional creció un 44 por ciento, pasando de 642 a 926 NNA. Para este período el número de espacios de alojamiento ins-

los niños alojados en las modalidades de acogimiento permite un acercamiento a la cantidad de niños y niñas con Medidas de Protección Excepcional en situación irregular por encontrarse vencidas¹. Esto da cuenta de que a diciembre de 2018 al menos 212 niñas, niños y adolescentes se encontraban con Medidas de Protec-



FUENTE: Elaboración propia en base a información de la Subsecretaría de Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.

titucional pasó de 61 a 81. En el Programa de Acogimiento Familiar el crecimiento fue del 38 por ciento, pasando de 307 a 425 NNA. En la siguiente tabla se puede observar el incremento de la brecha entre la modalidad de acogimiento familiar y el residencial en el período de referencia.

Un número importante de niñas, niños y adolescentes alojados con MPE en situación irregular. La diferencia entre los niños involucrados en las MPE y

ción Excepcional en situación irregular, mientras que a julio de 2019 habrían sido **670 las niñas y niños que estarían con medidas vencidas**. Con frecuencia, los procedimientos burocráticos administrativos y judiciales se extienden en el tiempo y contribuyen a mayores y profundas indefiniciones de las situaciones de niñas y niños. Esto trasciende el plano formal de extensión de tiempos legales, si se considera que se trata de etapas vitales sustanciales en términos subjeti-

1. La ley estipula que las MPE pueden extenderse por 180 días.

vos, emocionales y sociales de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad.

Desigual implementación a nivel territorial de las políticas de protección dependientes de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia. Los procesos de trabajo y las estrategias de abordaje en las Delegaciones de Niñez de Rafaela, Venado Tuerto, Villa Constitución y San Lorenzo difieren entre sí y, de manera sustancial, con las Direcciones de Niñez de Rosario y Santa Fe. Algunas de ellas no cuentan con equipos específicos para llevar adelante los Programas dependientes de la Subsecretaría, lo que implica que los propios equipos profesionales (ETI) centralicen y administren todas las funciones y etapas del proceso de la MPE que en las Direcciones se encuentran divididas en diferentes equipos. Todos los equipos están atravesados por limitaciones en la cantidad de personal para garantizar adecuadamente los abordajes y acompañamientos correspondientes a la extensión de los territorios de cada Delegación.

• **Acogimiento institucional.** Se realizaron 22 visitas en el año a un total de 17 instituciones de alojamiento, dos de ellas dependientes de la Dirección Provincial de Protección de Niñez, Adolescencia y Familia (DPPDNAF) de Santa Fe y las restantes de la DPPDNAyF de Rosario. Los aspectos más relevantes abordados durante este año en las instituciones estuvieron ligados a:

Incremento de la institucionalización de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales. El universo institucional de cuidados de niñas, niños y

adolescentes sin cuidados parentales en la provincia de Santa Fe se constituye de manera amplia -84 espacios de acogimiento- y diverso -21 de carácter oficial y 63 conveniados con organizaciones de la sociedad civil, religiosas o comunas y municipios locales-. Seis de ellos se encuentran en la provincia de Buenos Aires con modalidad de comunidades terapéuticas. De 2017 a la actualidad los espacios de acogimiento crecieron en un ciento por ciento, acompañados de la creación de instituciones destinadas al acogimiento específico de niñas y niños de entre 0 a 5 años. Esta definición política se distancia de las recomendaciones de organismos de derechos humanos a nivel internacional respecto de la no institucionalización de bebés y niños en la primera infancia.

Detección de situaciones de abuso sexual en centros residenciales. Se relevó información judicial y administrativa en relación a reiteradas denuncias de abuso sexual hacia niños y adolescentes que habrían sido cometidos por parte de personal de centros residenciales oficiales de la ciudad de Rosario y de Santa Fe. Se elaboraron informes y se labraron oficios destinados a la autoridad de aplicación. Se conformaron propuestas para hacer un seguimiento y fortalecimiento de los procesos e estas instituciones.

Relevamiento de espacios de acogimiento con altos niveles de vulnerabilidad. Se relevaron casas habilitadas durante el año 2019 en la ciudad de Rosario por la Dirección Provincial de Niñez, las cuales presentan altos grados de criticidad en relación a: informalidad institucional y administrativa, condiciones de trabajo inadecuadas, infraestructura edilicia con preocupantes niveles de de-

ficiencia y con riesgos para la integridad de sus ocupantes, ubicación geográfica problemática en lo que refiere a protección integral y acceso a derechos de las adolescentes y niños alojados. Estos indicadores se relevaron también, con distintos grados de criticidad, en otras instituciones de carácter estatal y conveniadas que llevan mayor tiempo de funcionamiento en el Sistema de Protección. Se elaboraron informes, algunos de los cuales fueron remitidos a las autoridades de aplicación.

Debilidades en la perspectiva de derechos en las prácticas de cuidado.

Se identificaron instituciones con escasa formación en el enfoque de derechos para las prácticas de cuidado hacia niñas, niños y adolescentes, tal como estipulan las leyes de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia nacional y provincial y los estándares de calidad para las instituciones de acogimiento, elaborados por la propia Subsecretaría de Niñez. Algunas instituciones continúan orientando sus prácticas a partir de paradigmas de intervención ligados al patronato o a la religión. En relación a ello, se implementó un taller en conjunto con el área de Promoción de la Defensoría y personal y directivos de una institución que aloja aproximadamente a 40 niñas, niños y adolescentes con el objetivo de aportar información y promover sensibilización respecto del paradigma de la protección integral, marco normativo nacional y provincial del Sistema de Protección Integral, identificación de las responsabilidades institucionales que conforman el Sistema de Protección, prácticas responsables de cuidados en el marco general de la protección integral de infancias y adolescencias, con especial énfasis en

abordajes con perspectiva de ESI y ASI y el programa de acompañamiento para el egreso de jóvenes sin cuidados parentales (ley de egreso).

- **Acogimiento familiar.** Durante 2019 se realizó un análisis de perspectiva sistémica sobre la política de acogimiento familiar en la provincia de Santa Fe. Dicho trabajo contó con la colaboración y asesoramiento de la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (Relaf), del cual resultó el informe *El acogimiento familiar en la provincia de Santa Fe. Diagnóstico y propuestas. Informe 2019*, que será publicado en el mes de marzo de 2020. El estudio se propone generar información que permita revisar el diseño e implementación del Programa de Acogimiento Familiar (PAF), desde una perspectiva sistémica e integral, a fin de reducir los índices actuales de institucionalización en el marco de Medidas de Protección Excepcional y del funcionamiento del Sistema de Protección Integral.

Como se ha mostrado en la información referida al Sistema de Protección, el acogimiento familiar es una modalidad considerablemente inferior al acogimiento institucional, si bien la normativa internacional y nacional al respecto alude a la institucionalización de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales como última opción de acogimiento. El objetivo del estudio es promover el fortalecimiento del Programa de Acogimiento Familiar bajo la premisa de que si bien las familias de acogida ocupan un lugar clave respecto al cuidado cotidiano de niñas y niños, es el Estado el principal responsable de generar condiciones que posibiliten prácticas reparadoras de derechos.



Durante 2019 se realizó un análisis de perspectiva sistémica sobre la política de acogimiento familiar con la colaboración de la Relaf.

A continuación, se mencionan aquellos aspectos que fueron identificados como claves para el fortalecimiento de la política de acogimiento familiar, en particular en la modalidad de familias solidarias.

- Continuidad, estabilidad y dotación de recursos necesarios para el funcionamiento de los equipos del PAF.
- Convocatorias para contar con familias de manera sistemática.
- Capacitaciones y evaluaciones de parte de los equipos técnicos especializados para las familias interesadas y de acogida.
- Las evaluaciones e ingresos al programa no deben quedar supe-ditadas a las necesidades de acogimiento de NNA en situaciones de emergencia.
- Acompañamiento a las familias de acogimiento a lo largo de todo el proceso, tanto en el marco individual del acogimiento del niño o niña como en espacios colectivos con otras familias solidarias.
- Estrategias de comunicación entre el organismo administrativo responsable de la MPE y la familia de acogimiento, brindando infor-

mación clara y constante del trabajo con la familia de origen y el avance en los procesos de decisión hacia la declaración de la situación de adoptabilidad.

- Desarrollo de espacios de vinculación del NNA tanto con su familia de origen, si el objetivo es la revinculación, como con los pretensos adoptantes si el objetivo es la adopción, dando participación a la familia de acogida para que el niño o niña viva de manera gradual y positiva la transición y despedida del hogar de acogimiento.
- Apoyo al fortalecimiento de los lazos entre las niñas, niños y adolescentes con las familias que los acogieron transitoriamente, como un modo de promover desde la esfera estatal diversas y múltiples formas de vivir en familias y en comunidades.
- Generación de instancias de diálogo y mediación en los casos más conflictivos, apelando a las capacidades de actores como la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes para cerrar procesos que fueron abruptamente interrumpidos en las vidas de NNA, contribuyendo a la restitución de derechos.



Analía Colombo, defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, en el Seminario Internacional de Políticas Públicas y Justicia Restaurativa.

Herramientas defensoriales

Requerimiento a funcionario/a público. En marzo de 2019 se envió al ministro de Desarrollo Social de la provincia y a la subsecretaria de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia un requerimiento con el propósito de solicitarles que abordasen temas de importancia relativos al funcionamiento del Sistema Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe. Se les solicitó que se expidiesen sobre:

- El ordenamiento institucional (revisión de procesos de trabajo, nombramiento de responsables, medidas de protección integral y excepcional y seguimiento, entre otros).
- La articulación con otras áreas del Estado para el abordaje de temas transversales.
- El trabajo territorial: servicios locales.
- Las modalidades de acogimiento alternativo: acogimiento familiar (programas de familia solidaria y familia ampliada) y centros residenciales.
- Programa de fortalecimiento de procesos adoptivos.

2.2 Dispositivos del Sistema de Justicia Penal Juvenil

Esta temática de trabajo, presente en la Defensoría desde los inicios de su actividad en el año 2012, incluye líneas de acción que son competencia de las diferentes áreas de la institución, pero que posibilitan la coordinación de acciones y miradas sobre la compleja situación de las y los adolescentes que infringen la ley penal. Las áreas de Atención Integral, Promoción de Derechos, Comunicación y Monitoreo han ido afianzando articulaciones a partir de problemáticas ya conocidas involucradas en el tema o bien otras emergentes, propias de la realidad social y cultural actual.

Como en los años precedentes, la línea de trabajo que releva información acerca del Sistema de Justicia Penal Juvenil de la provincia se ha enfocado principalmente en las instituciones de régimen cerrado de las ciudades de Rosario y Santa Fe. La evidencia muestra que en el marco de la privación de libertad ambulatoria es donde se agrava la situación de vulnerabilidad de las y los adolescentes en conflicto con la ley y, por ello, interesa especialmente conocer cuál es la condición de acceso a sus derechos mientras cumplen una sanción penal en estos dis-

positivos. Las intervenciones planteadas desde el Área de Monitoreo de la Defensoría de Niñas Niños y Adolescentes han tenido como objetivo conocer la diversidad de situaciones que en el marco del Sistema Penal Juvenil limitan el acceso a derechos, así como impulsar o acompañar acciones orientadas a su garantía o efectivo cumplimiento.

Las actividades desplegadas a través de esta línea han sido visitas de monitoreo y relevamiento de información tanto planificadas como emergentes, la participación en actividades de promoción organizadas tanto por el equipo de Promoción de Derechos de la DNNA o bien de manera conjunta con las instituciones del Sistema Penal Juvenil, acompañando iniciativas surgidas de espacios educativos de dichas instituciones, la articulación de acciones con otros actores institucionales (educativos, de salud y salud mental) para el abordaje de situaciones individuales de adolescentes alojadas y alojados. Desde el Área de Monitoreo también se ha trabajado en casos particulares de vulneración de derechos de niñas, niños o adolescentes en el Sistema Penal Juvenil junto al Área de Atención Integral de la Defensoría.

Las actividades de monitoreo y relevamiento de información llevadas a cabo entre los años 2016 y 2018 fueron sistematizadas en la publicación *Adolescentes con privación de libertad: Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil de la provincia de Santa Fe* (Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe, 2019).

El Sistema de Justicia Penal

Juvenil de Santa Fe en su faz ejecutiva cuenta en la actualidad con 23 dispositivos de atención o intervención con la población adolescente de entre 16 y 18 años de edad en conflicto con la ley penal. Se trata de establecimientos y programas de régimen cerrado, semiabierto o ambulatorio. De ese total, 8 dispositivos -que representan el 35 por ciento- se sitúan en el nodo Rosario (2 de régimen cerrado, 1 semiabierto y 5 ambulatorios), los nodos Rafaela y Santa Fe presentan cifras similares entre sí, con 4 dispositivos cada uno que equivalen al 17,4 por ciento (en Rafaela 1 dispositivo cerrado, 1 semiabierto y dos ambulatorios, en Santa Fe 2 cerrados, 1 semiabierto y 1 ambulatorio). Los nodos Venado Tuerto y Reconquista presentan situaciones singulares en cuanto a la presencia de instituciones del Sistema de Justicia Penal Juvenil. En el primero existen actualmente 5 dispositivos del Sistema de Justicia Penal Juvenil (1 dispositivo cerrado, 1 semiabierto y 3 ambulatorios), es decir el 21,7 por ciento del total. Finalmente, el nodo Reconquista cuenta con solo 2 dispositivos (1 cerrado y 1 ambulatorio), lo que representa el 8,7 por ciento del total con que cuenta el sistema. Como puede visualizarse, son claras las diferentes realidades territoriales existentes en la provincia en cuanto a la presencia de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (DPJPJ) y las intervenciones que, en consecuencia, se plantean desde este campo institucional con la población adolescente.

En lo que refiere a la modalidad o régimen de atención a adolescentes, el mayor número y porcentaje lo representan los dispositivos de carácter ambulatorio. Desde 2018 estos son los 12



Primer Seminario Internacional Justicia Juvenil: Prácticas Restaurativas y Políticas Públicas.

programas de libertad asistida -el 48 por ciento del total-, ya que el único establecimiento socioeducativo de puertas abiertas situado en la ciudad de Rosario (Casa del Adolescente) desde 2017 no es más gestionado por la DPJPJ. En segundo lugar, se sitúan los establecimientos de régimen cerrado, que con un total de 7 instituciones representan el 31 por ciento. Finalmente, los dispositivos semiabiertos existentes en la provincia son 4, lo que equivale al 17 por ciento del total. Es oportuno aclarar que en la provincia

de Santa Fe la modalidad de privación de libertad incluye tanto a los establecimientos de régimen cerrado como semiaabierto.

Población adolescente en el Sistema de Justicia Penal Juvenil

La población de mujeres y hombres adolescentes privados de la libertad en Santa Fe ha presentado cifras de escasa variación en los últimos seis años. A pesar de un leve incremento entre 2015 y

2016, desde ese último año hasta 2018 la tendencia ha sido decreciente, como podrá visualizarse en detalle más adelante.

En 2018 transitaron por el Sistema de Justicia Penal Juvenil santafesino en todos sus dispositivos y modalidades 885 adolescentes, de los cuales 31 fueron mujeres -es decir poco más del 3 por ciento-. Sobre el total de adolescentes en el sistema, 295 (33,3%) fueron registrados cumpliendo medidas de carácter ambulatorio -libertad asistida-, mientras que 590 (66,6%) lo hicieron en establecimientos de privación de libertad: 492 en dispositivos de régimen cerrado y 98 en establecimientos socioeducativos semiabiertos.

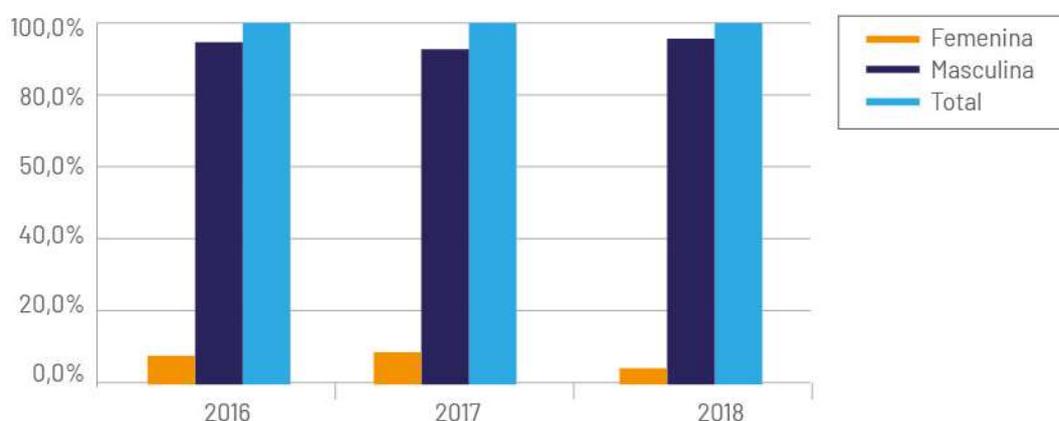
Con base en las estadísticas oficiales generadas por la DPJPJ, desde el Área de Monitoreo se sistematizaron los datos construidos sobre la población adolescente y joven que transitó por el sistema en los últimos tres años moni-

toreados, apuntando a poder visualizar los mismos en una serie temporal. Desagregando la información según género, tal como se registra actualmente, puede visualizarse la gran diferencia porcentual entre la población de adolescentes mujeres y hombres en el período 2016-2018.

Las cifras sobre la población adolescente femenina y masculina en el Sistema de Justicia Penal Juvenil continúan expresando una tendencia ya registrada desde hace años, la que se ha visto acentuada en el último año analizado.

En cuanto al tipo de medidas dictadas por la Justicia como respuesta a la infracción penal, las cifras indican para los tres últimos años considerados un porcentaje mayor de medidas privativas de la libertad, siendo significativo el incremento de estas últimas en 2018, en detrimento de las medidas alternativas o de carácter ambulatorio. La tabla a continuación muestra la evolución de las cau-

Población adolescente en el sistema de JPJ de Santa Fe
Según género, en porcentaje. 2016-2018.



Fuente: Elaboración propia en base a datos provistos por la DPJPJ. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Santa Fe, 2019.

Evolución de las causas de la población adolescente atendida por la Dirección de Justicia Penal Juvenil según modalidad. Provincia de Santa Fe. 2010-2018.

TIPO DE INSTITUCIÓN	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Con privación de libertad	949	810	835	769	859	811	869	696	761
(en porcentaje)	54,90%	64,40%	55,80%	66,00%	68,40%	62,00%	67%	62%	70%
Alternativas a la privación de libertad	781	447	662	396	397	498	435	418	331
(en porcentaje)	45,10%	35,60%	44,20%	34,00%	31,60%	38,00%	33%	38%	30%
TOTAL	1.730	1.257	1.497	1.165	1.256	1.309	1.304	1.114	1.092

Fuente: Elaboración propia en base a datos provistos por la DPJPJ. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Santa Fe, 2019.

sas³ de la población adolescente atendida por el sistema, según el tipo de medidas socioeducativas dictadas por los jueces de menores.

Actividades realizadas

Los dispositivos cerrados del Sistema de Justicia Penal Juvenil en los que se relevó información durante el último año fueron: el Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil de Rosario (ex Irar), el Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil de Santa Fe (ex pabellón juvenil Las Flores), la División de Asuntos Juveniles Femeninos, el Centro de Alojamiento Transitorio Santa Fe (ex DAJ) y el establecimiento socioe-

ducativo semiabierto de Alvear. Durante 2019 se realizaron 46 intervenciones vinculadas a los dispositivos de privación de libertad de adolescentes mujeres y varones del Sistema Penal Juvenil. Entre ellas, 15 consistieron en visitas a los establecimientos, las que incluyeron recorridas de observación y registro y entrevistas individuales y grupales con adolescentes alojados, así como con integrantes de los equipos técnicos y de dirección de los dispositivos. Se emitieron un total de 20 oficios, 3 notas y un escrito judicial a partir de la información relevada en las distintas instancias de comunicación o presenciales. Se realizaron 2 reuniones de trabajo interinstitucionales y se establecieron 5 comunicaciones telefónicas. El gráfico a continuación representa la distribución de dichas intervenciones según tipo.

3. Para este análisis se toma como referencia el número de causas penales y no de casos (Nº adolescentes). Cada caso puede implicar más de una causa penal que implique un ingreso reiterado al sistema.

Intervenciones de la DNNA. Área Monitoreo con instituciones del Sistema de Justicia Penal Juvenil, por tipo.



Fuente: Área Monitoreo. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, 2018.

En las instancias presenciales en los dispositivos cerrados de privación de libertad se definió técnicamente otorgar prioridad a las entrevistas individuales y grupales con adolescentes. Se realizaron, en este sentido, 28 entrevistas con adolescentes en las ciudades de Santa Fe y Rosario, a partir de las cuales fue posible dar cuenta de las principales problemáticas que hoy presenta el sistema en relación al abordaje de la infracción penal juvenil en su faz ejecutiva.

De acuerdo a lo relevado, los temas críticos han sido **condiciones inadecuadas de alojamiento** que no se corresponden con los estándares mínimos de habitabilidad establecidos por toda la normativa de referencia, pudiendo en algunos casos calificarse las mismas de trato inhumano y degradante, **situaciones de violencia institucional, limitaciones para el acceso a la Justicia, la salud integral, la educación y recreación**. Finalmente, merece destacarse por su relevancia **la ausencia de enfoque de género** en el abordaje de la situación de las mujeres adolescentes en el sistema.

La proyección de trabajo en esta línea de acción para el año 2020 apunta a profundizar las acciones de *relevamiento de información para la intervención* en los temas más críticos que afectan a la población adolescente en conflicto con la ley penal, tal como los que se han mencionado y otros que se implican transversalmente con los mismos. Se dará por ello prioridad a las voces de las y los adolescentes en instancias presenciales, a la vez que se continuará el procesamiento de datos estadísticos que la Defensoría realiza desde 2013 sobre la población en el Sistema Penal Juvenil provincial.

Niñas y Niños alojados en unidades penitenciarias de mujeres adultas

Durante 2019 el Área de Monitoreo continuó con el trabajo asumido en 2016 que implica el relevamiento de la situación de niñas y niños alojados en unidades penitenciarias junto a sus madres privadas de libertad. Desde el inicio la Defensoría ha centrado la mirada en las condiciones materiales de alojamiento y garantía de acceso a derechos en una si-

tuación de especial vulnerabilidad como es la que se configura a partir del contexto de encierro de sus referentes adultas inmediatas.

La pertinencia de realizar el seguimiento de procesos en relación a los derechos de las niñas y niños ha demandado nuevamente, a lo largo de 2019, una presencia con periodicidad casi mensual en la Unidad Penitenciaria 5 “Instituto de Recuperación de Mujeres de Rosario”, así como el progresivo incremento de articulaciones interinstitucionales para el abordaje de las dificultades más críticas asociadas al habitar la cárcel. También se incluyó en la tarea de monitoreo el seguimiento de la situación de las mujeres embarazadas, atendiendo a que sus hijas o hijos recién nacidos -salvo situaciones de clara excepcionalidad- ingresarían a vivir junto a ellas bajo las condiciones descritas. Se han establecido por ello coordinaciones con servicios de salud (del primer nivel y en instancias de coordinación/decisión), educativos y de cuidado, administrativos y legales. La incorporación de la Defensoría a mesas de trabajo intersectoriales sobre la situación de niñas y niños en la UP5 ha favorecido las articulaciones necesarias para el abordaje de situaciones particulares (en las que interviene la Defensoría a través del Área de Atención Integral) y la construcción de consensos básicos que, desde una mirada integral y colectiva, posibiliten situar a las y los niños como sujetos de derecho en un marco complejo como lo es una institución de control y sanción. Asimismo, y en coordinación con el Área de Atención Integral de la sede Santa Fe de la DNNA se realizaron visitas a la UP4 de la ciudad capital, donde existe un sector específico de alojamiento para muje-

res con niñas o niños procedentes de la ciudad de Rosario y han sido trasladadas a esa locación por temas de convivencia que impiden su alojamiento en la UP5.

Se realizaron 17 intervenciones relacionadas a la UP5 de Rosario y 5 en la UP 4 de Santa Fe.

En el caso de la UP5, dos tercios de las intervenciones correspondieron a instancias presenciales (visitas de monitoreo o visitas emergentes)⁶ y a la emisión de oficios a partir de las problemáticas detectadas en las mismas. En orden de importancia luego se sitúan las comunicaciones telefónicas, reuniones interinstitucionales y respuesta a oficios.

Intervenciones de la DNNA. Área Monitoreo con la Unidad Penitenciaria 5 de mujeres, por tipo.



Fuente: Área Monitoreo. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, 2018.

La distribución de estas actividades se expresa porcentualmente en el gráfico a continuación.

Los temas críticos relacionados con el alojamiento de niñas y niños en la UP5 y que han dado lugar a las distintas intervenciones desde la DNNA en 2019 han sido:

- Alimentación de niñas y niños.

La población infantil alojada junto a sus madres se ubica en la franja etaria de 0 a 4 años, de acuerdo con lo que establece la ley 24.660 de ejecución penal. Es una evidencia la necesidad de una planificación nutricional adecuada para las y los niños, diagramada y supervisada por los organismos pertinentes. Tanto en las instancias de visita y recorrida por el pabellón de madres de la UP5, registro fotográfico, entrevistas individuales, grupales y comunicaciones telefónicas con mujeres alojadas y equipos profesionales, se ha podido concluir que las niñas y niños alojados no reciben una alimentación adecuada a sus necesidades en calidad ni cantidad. La provisión del llamado refuerzo alimentario que se otorgaba a madres con niños, así como de alimentos crudos ha ido experimentando variaciones en cuanto a cantidad y tipo de productos entregados, los que se han visto reducidos de manera significativa.

Pese a la existencia de un plan nutricional elaborado con la participación y recomendaciones de especialistas (ecónomos y médicos pediatras), la comida recibida por niñas y niños, especialmente

aquellos cuyas edades están comprendidas entre los 2 y 4 años es valorada de manera negativa, tanto por profesionales de la salud como por las adultas referentes. Las intervenciones de la Defensoría en este tema crítico se han enfocado en la solicitud de información al Servicio Penitenciario sobre la documentación respaldatoria de dicho plan nutricional, contenidos y responsables del diseño de menús específicos para niñas y niños, protocolos existentes para la manipulación y distribución de los alimentos correspondientes, así como de los criterios adoptados para la autorización del ingreso de alimentos y suplementos alimentarios no provistos por la unidad, a cargo de los familiares/visitas de las internas y sus hijos.

- Dificultad para garantizar educación y recreación a niñas y niños de 0 a 2-3 años fuera del establecimiento.

Las niñas y niños que aún no tienen edad para ingresar a un CAF no acceden a otro espacio educativo. Queda a cargo de la institución penitenciaria poder realizar las coordinaciones pertinentes y la Defensoría ha realizado, por otra parte, distintas articulaciones con las direcciones pertinentes para trazar líneas conjuntas de trabajo orientadas a la promoción de derechos a la educación y recreación. La institución evidencia diversas dificultades para garantizar la asistencia continua de niñas y niños al espacio educativo como consecuencia de la propia lógica penitenciaria que no prevé recursos permanentes para la adecuada asistencia y acompañamiento en este sentido.

- Deficiencias de infraestructura y servicios. Pese a tratarse de un edificio nuevo, en la UP5 se han podido constatar deficiencias estructurales en algunos

4. Se denominan visitas emergentes a las que el equipo de monitoreo realiza a partir de tomar conocimiento de una situación particular que reviste urgencia y que estaría afectando los derechos de las niñas y niños en una institución monitoreada periódicamente

sectores del pabellón y celdas de alojamiento. Estas deficiencias están muy presentes en la UP4 debido a su antigüedad.

Se ha dado seguimiento, en coordinación con el Área de Atención Integral de ambas sedes (Santa Fe y Rosario) y Asesoría Legal de la Defensoría, a situaciones individuales de niñas y niños residentes junto a sus madres en la unidad o recientemente egresados de la misma junto a ellas, atendiendo a que se pudiera hacer efectiva su inclusión en instituciones escolares, recreativas y sanitarias. También se ha intervenido realizando asesoramiento y gestiones vinculadas a la filiación e identidad de niñas y niños en la unidad penitenciaria. También, en este sentido, se orientaron las instancias de articulación institucional e intercambio de oficios y comunicaciones.

En la Unidad Penitenciaria 4 se alojan, como se ha señalado, mujeres embarazadas con niños de 0 a 4 años que, por temas de convivencia no pueden permanecer detenidas en el pabellón de madres de la UP5. A estos traslados entre unidades penitenciarias están asociados frecuentemente el desarraigo territorial de las y los niños y sus madres, especialmente en relación a sus redes familiares que ven aumentadas las dificultades para poder visitarlos en la ciudad capital.

Las 4 intervenciones realizadas en la UP4 consistieron en 2 visitas, dos comunicaciones telefónicas y un oficio diligenciado al Servicio Penitenciario Provincial, dirección de la unidad. Los problemas detectados en esta situación de alojamiento han estado principalmente relacionados con el trato diferencial que reciben las mujeres internas pro-

cedentes de Rosario en la unidad santafesina, el acceso a derechos de las y los niños, especialmente de salud integral y la vulnerabilidad derivada de la lejanía de mujeres y niños de su lugar de origen, redes sociales y familiares, y escaso o nulo acceso a instancias formativas y de recreación intramuros.

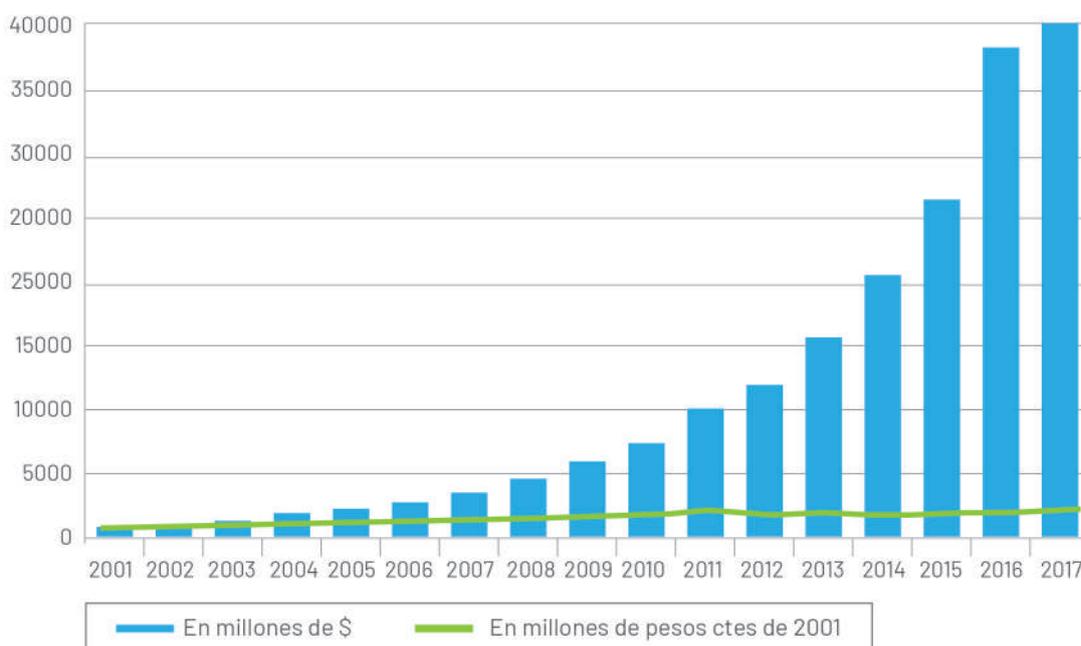
2.3 Inversión social en niñez y adolescencia

Dando continuidad a la línea inversión social en niñez y adolescencia se ha logrado construir la información correspondiente al Gasto Público Social Dirigida a la Niñez (GPSDN) 2017, la que se desarrolla a continuación. A su vez, se solicitó al Ministerio de Economía el presupuesto ejecutado correspondiente al año 2018 con las desagregaciones que exige la metodología sin obtener hasta la fecha de confección de este informe dicha información.

A continuación, se presentan los resultados de las estimaciones de Inversión Social Dirigida a la Niñez (ISDN) de la provincia de Santa Fe para el período 2001-2017. Se muestra su evolución tanto en términos nominales como constantes de 2001.

Para deflactar el GPSDN de la provincia de Santa Fe se utilizó el Índice de Precios al Consumidor de la provincia (IPC) estimado por el Indec para los años 2001-2006. Para el período 2007-2013 se toma el IPC promedio de 9 provincias. Para los años 2014 y 2015 el IPC promedio de Salta, PBA y San Luis. Para los años

Gráfico 1.
Evolución del Gasto Público Social Provincial Dirigido a la Niñez.
Provincia de Santa Fe. Años 2001-2017
 (en millones de pesos y en millones de pesos constantes de 2001).



Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (2001-2009) y a cálculos propios en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de Santa Fe (2009-2017).

Nota: El valor correspondiente al año 2009 para la provincia de Santa Fe surge de un promedio entre el monto calculado por el Ministerio de Economía y el calculado por el observatorio. Si bien la diferencia encontrada en ambas series para este año era pequeña, se buscó con este procedimiento consolidar la serie.

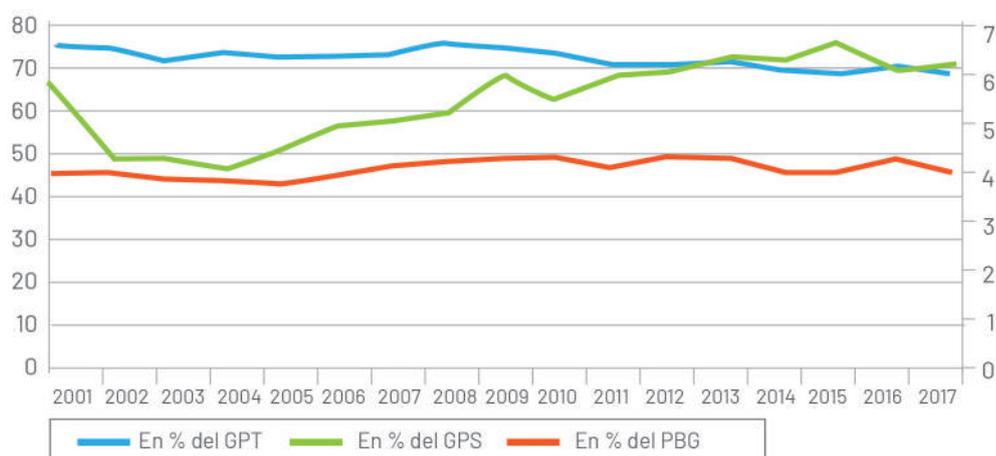
2016 y 2017 se han tomado los valores definidos en los correspondientes mensajes de presupuesto 2018 y 2019 respectivamente.

En 2017 este gasto fue de \$51.317,9 millones. Entre 2001 y 2017 su valor nominal creció un 4792,8 por ciento. Si se calcula el porcentaje de crecimiento interanual surge que, en promedio, las erogaciones destinadas a niñez y adolescencia aumentaron un 27,5 por ciento.

En términos reales, es decir si se descuenta el efecto de la inflación del período tomando los valores a pesos constantes de 2001, el gasto en niñez creció 119,8 por ciento entre 2001 y 2017, lo que equivale a un crecimiento interanual promedio de 5 por ciento.

En el período bajo análisis el Gasto Público Social Provincial Dirigido a la Niñez representó entre el 40 por ciento y el 46 por ciento del Gasto Público Total,

Gráfico 2.
Gasto Público Social Dirigido a la Niñez de la provincia de Santa Fe (en porcentaje).



Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (2001-2009) y a cálculos propios en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de Santa Fe (2009-2017).

con excepción de los años 2004 y 2005, donde la participación estuvo por debajo de ese valor.

En cuanto a la participación que durante el período analizado ha tenido el Gasto Público Social Provincial Dirigido a la Niñez en relación con el Gasto Público Social se evidencia que ha variado entre el 67 por ciento al 75 por ciento, presentando los valores más bajos de la serie en los últimos siete años.

La participación que alcanza el Gasto Público Social Provincial Dirigido a la Niñez, en relación con el Producto Bruto Geográfico (PBG) de la provincia, presenta una tendencia creciente en la última década con excepción del año 2010. Pasó de promediar un 4 por ciento del PBG a un 6 por ciento entre extremos.

El Gasto Público Social Provincial Dirigido a la Niñez por niño fue de \$54.957 en 2017, promediando un crecimiento in-

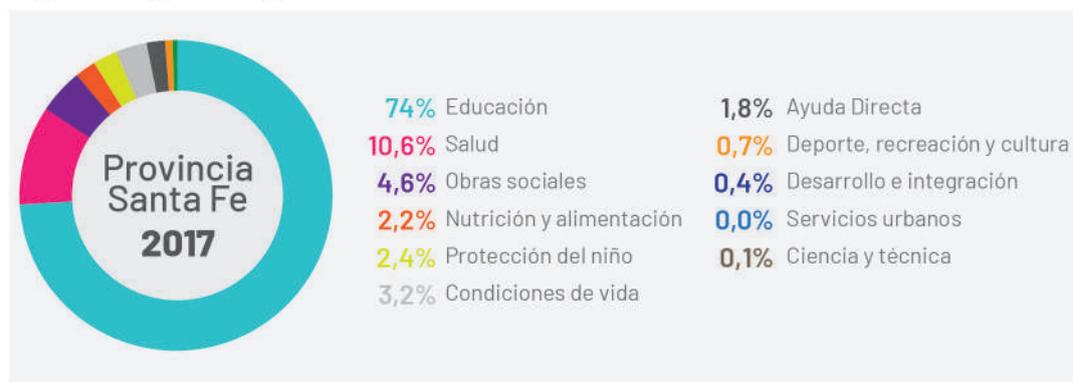
teranual en el período analizado (2001-2017) de 27,8 por ciento. Si se equiparan los valores de la serie a los del año base de 2001, de forma de eliminar el efecto de la inflación, el crecimiento de la inversión por niño fue del 127,5 por ciento (5,3% promedio interanual).

De la totalidad de erogaciones destinadas a niñez y adolescencia aproximadamente el 80 por ciento (78,6%) corresponde a programas diseñados específicamente para esta población.

Sin embargo, en los últimos cinco años el grupo 1 (gasto específico más gasto indirecto) pierde una participación de 5,7 puntos porcentuales por la ampliación relativa de acciones orientadas a comunidades en situaciones de vulnerabilidad, tales como la implementación del Plan Abre, que son parte del gasto ampliado.

La categoría educación concen-

Gráfico 3.
Estructura porcentual del Gasto Público Social Dirigido a la Niñez según categoría del gasto.

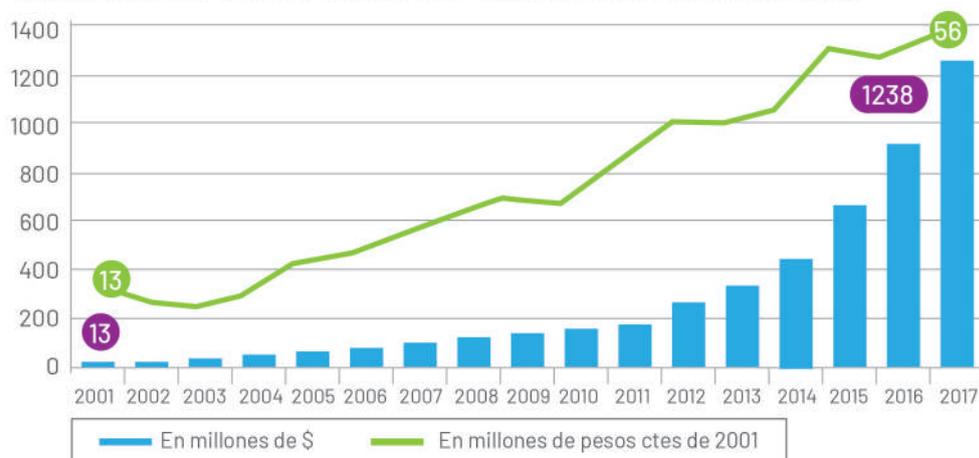


Fuente: Elaboración propia en base a datos del Ministerio de Economía de la provincia de Santa Fe.

tra la mayor proporción del Gasto Público Social Provincial Dirigido a Niñez y Adolescencia, alcanzando en 2017 el 74 por ciento. Le siguen en importancia la categoría salud con el 10,6 por ciento y, en tercer lugar, la categoría obras sociales con el 4.6 por ciento.

Desde 2001 (tanto a valores corrientes como constantes) el Gasto Público Social Provincial Dirigido a la Niñez en la categoría protección del niño refleja una tendencia creciente, presentando un crecimiento promedio interanual en el período estudiado de 33 por ciento en

Gráfico 4.
Evolución del Gasto Público Social Provincial Dirigido a la Niñez, en la categoría protección del niño. Provincia de Santa Fe. Años 2001-2017 (en millones de pesos y en millones de pesos constantes de 2001).



Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (2001-2009) y a cálculos propios en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de Santa Fe (2009-2017).

términos nominales y de 9,5 por ciento en términos reales. Durante el período comprendido entre 2011 y 2017 la mayor participación dentro de la categoría protección del niño corresponde a niños en riesgo, alcanzando un porcentaje superior al 95 por ciento.

Para deflactar el GSPDN de la provincia de Santa Fe se utilizó el Índice de Precios al Consumidor de la provincia (IPC) estimado por el Indec para los años 2001-2006. Para el período 2007-2013 se toma el IPC promedio de 9 provincias. Para los años 2014 y 2015 el IPC promedio de Salta, PBA y San Luis. Para los años 2016 y 2017 se han tomado los valores definidos en los correspondientes mensajes de presupuesto 2018 y 2019 respectivamente.

Si bien se evidencia un crecimiento en términos reales del gasto destinado a la categoría protección, la información relevada por otras líneas de monitoreo desarrolladas por esta Defensoría, permite evidenciar que dicho crecimiento en el gasto público destinado a niñas, niños y adolescentes en situación de mayor vulnerabilidad no se corresponde con políticas institucionales y abordajes que logren restituir y garantizar integralmente sus derechos.

Dentro de la categoría protección se profundizó el análisis en lo invertido en acogimiento institucional y familiar. El mismo se realizó en el marco del informe que se realizó junto con Relaf durante 2019 y que se encuentra en etapa de diseño respecto de la modalidad de acogimiento familiar para niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales. Específicamente se realizó un análisis presupuestario para dar cuenta de los costos asociados a esta

modalidad frente a la modalidad de acogimiento residencial.

Algunos de los datos sobre inversión social en acogimiento institucional y familiar expuestos en el informe

En consonancia con la necesidad de reforzar el acogimiento familiar como modalidad alternativa de cuidados en el Sistema de Protección Excepcional, y en el marco de la línea de monitoreo de inversión social en niñez y adolescencia que esta Defensoría desarrolla, fue imprescindible conocer el esfuerzo presupuestario que el gobierno realiza en este sentido.

La información provista ha permitido conocer:

- El valor de la plaza en acogimiento institucional, promedio por nodo.
- Los importes para familias solidarias, ampliadas, de la comunidad y abierta, según resolución trimestral

La información enviada por la SDNAF en relación al **acogimiento institucional conveniado** para el año 2016 corresponde a 23 instituciones, representando aproximadamente el 70 por ciento del total de las conveniadas. Para 2018 y 2019 se contó con información relativa al ciento por ciento de las instituciones. En los años analizados se evidencian erogaciones dispares por plaza, dependiendo del nodo en que se encuentren las instituciones conveniadas. En 2016, mientras que en promedio las instituciones conveniadas de los nodos Santa Fe y Rosario recibieron por plaza un monto superior a los 8.800 pesos, las instituciones de los nodos de Reconquista y Venado Tuer-

to recibieron menos de 6.000. En 2018 y 2019 se siguieron observando disparidades en los montos promedios por plaza por nodo. Las instituciones más beneficiadas pasaron a ser las de Rosario y las comunidades terapéuticas que se encuentran fuera de la provincia, y las más perjudicadas las que se encuentran en los nodos Venado Tuerto y Rafaela.

En cuanto al **acogimiento familiar**, los importes difieren según la modalidad de acogimiento y según la edad de las niñas y niños, agrupándolos en cuatro grupos: 0 a 3 años, 4 a 6, 7 a 13 y 14 a 18. En este sentido, a septiembre de 2019 el Estado destinó en promedio por niña/o en familias solidarias, de la comunidad y ampliadas la suma de 6.294 pesos y en familias abiertas 9.385 pesos. Los montos promedios definidos para familias abiertas son aproximadamente un 50 por ciento superiores a los definidos para familias solidarias para igual período. Sin embargo, no es una relación fija que se mantiene en cada instancia de actualización. Por otro lado, se presentan disparidades entre los montos definidos para grupos de rangos de edad extremos al interior de las modalidades que integran el acogimiento familiar. Mientras que para familias solidarias las diferencias entre extremos (es decir entre el rango de edad de 0 a 3 años y el grupo de 14 a 18) alcan-

zan el 66 por ciento y se mantiene fija esa relación, para el caso de familias abiertas las diferencias son del 150 por ciento. Esto amerita analizar qué criterios se contemplan para definir los importes.

La información analizada permitió evidenciar:

- Una priorización presupuestaria del Programa de Acogimiento Institucional. En 2019, mientras la plaza promedio en este tipo de acogimiento era de 27.843 pesos, en el caso de acogimiento familiar era de 7.839 pesos.

- Respecto del acogimiento institucional se observan disparidades en el valor de la plaza promedio por nodo.

- En relación al acogimiento familiar se observan disparidades entre modalidades de acogimiento y entre categorías de rango de edad al interior de cada modalidad.

- En el relevamiento no fue posible identificar los criterios de definición de montos para cada una de las modalidades de acogimiento.

Herramienta defensorial: resolución de recomendación.

Durante abril de 2019, se redactó la resolución 73/19 (<http://www.defenso->



rianna.gob.ar/archivos/res-073-19-recomendacion-al-pe-dnna.pdf) sobre inversión social en la niñez. Allí se recomienda:

- Capacitar en enfoque de derechos de niñez y adolescencia, en todos los ministerios, a los funcionarios responsables de la presupuestación e implementación para tender a una presupuestación por resultados.
- Incorporar en el sistema de administración financiera códigos de clasificación que permitan discriminar el presupuesto provincial según grupos de edad, género, área geográfica, situaciones de vulnerabilidad o riesgo.
- Incorporar un anexo transversal al proyecto de presupuesto para el seguimiento de los recursos.
- Adecuar las categorías programáticas con terminología acorde al paradigma de la protección integral.
- Incorporar en las distintas etapas del proceso presupuestario sistemas de seguimiento y análisis de la asignación y ejecución de recursos.
- Publicar las bases de ejecución del presupuesto de la administración provincial con aperturas programáticas para el seguimiento del cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia.

Esta resolución fue enviada al gobernador y a todo su gabinete, así como a los referentes de los distintos ministerios que trabajan conjuntamente con el

observatorio en el acceso de la información para el desarrollo de esta línea.

2.4 Percepción de bienestar subjetivo en niñas, niños y adolescentes

En el año 2019 se publicó el informe con los resultados de la segunda edición de la Encuesta Provincial de Percepción de Bienestar Subjetivo en niñas, niños y adolescentes realizada en 2017. El análisis y procesamiento de la información, así como la estructuración del informe publicación, se desarrolló de forma conjunta con el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe y el Instituto Provincial de Estadística y Censos (Ipec).

En esta segunda experiencia el cuestionario también alcanzó –con sus consideraciones específicas según la edad– a adolescentes de secundaria. De este modo se duplicó la muestra de la primera encuesta, logrando que más de 7.500 niñas, niños y adolescentes de toda la provincia participen.

Las dimensiones acordadas sobre las cuales se elaboró el informe están en correspondencia con las dimensiones sobre las que se creó el proyecto de ley provincial de educación. El informe se estructura en los siguientes ejes:

- ¿Quiénes son las niñas, niños y adolescentes encuestados?
- Convivencia y vínculos. Derecho a construir subjetividades.
- Cuidar y ser cuidados. Calidad de vida.

- Acceso, uso y recreación con las tecnologías de información y comunicación.
- Expectativas e intereses en el tránsito en la escuela.
- Proyecto de vida individual y colectivo.

Se realizó una presentación conjunta de dicha publicación en la Escuela República de México, de calle Warnes 1002 de Rosario, una de las 150 instituciones donde se aplicó esta encuesta.

De la presentación participaron la ministra de Educación de la provincia de Santa Fe, la defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, el titular del Instituto de Estadísticas y Censos de la provincia de Santa Fe y Sebastián Waisgrais en representación de Unicef Argentina.

Además, acompañaron chicas, chicos y adolescentes que participaron del relevamiento.

Datos de la encuesta presentados durante la actividad

Entre los resultados que se destacaron del informe y se presentaron durante la actividad se encuentra la opinión de las chicas y chicos acerca de que les pregunten cómo se sienten y qué les gusta.

- En primaria el 73,4 por ciento y en secundaria el 83,3 por ciento manifestó estar de acuerdo con la consulta.

Acerca de cuánto conocen sus derechos las chicas y chicos:

- En tercer grado 6 de cada 10 y en séptimo grado 8 de cada 10 dicen conocer sus derechos. En cuanto a cómo sus derechos son respetados, esa idea disminuye a medida que ellas y ellos crecen en edad: en tercer grado 6 de cada 10 sienten que sus derechos son respetados y en séptimo 4 de cada 10 sienten que sus derechos son respetados.

Otra de las preguntas de la encuesta



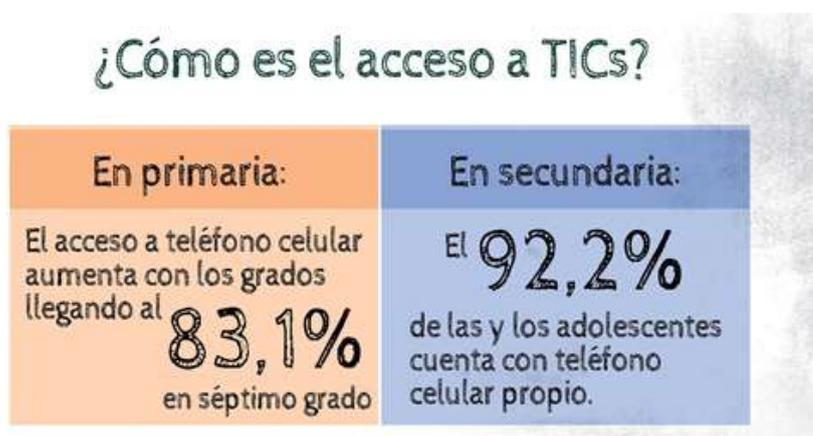


ta giró en torno a si niñas, niños y adolescentes se sintieron alguna vez discriminados. A continuación, se presentan los principales motivos por los que se sintieron discriminados:

Según sus ideas		Según su manera de ser		Según su cuerpo	
Primaria	24,4%	Primaria	24,2%	Primaria	24%
Secundaria	22,9%	Secundaria	26,3%	Secundaria	27,7%

En cuanto al acceso a las nuevas tecnologías, chicas y chicos de primaria señalaron que:

- El acceso a teléfono celular aumenta con los grados llegando al 83,1 por ciento en 7º grado. Mientras que en la secundaria el 92,2 por ciento de las y los adolescentes cuenta con teléfono celular propio.



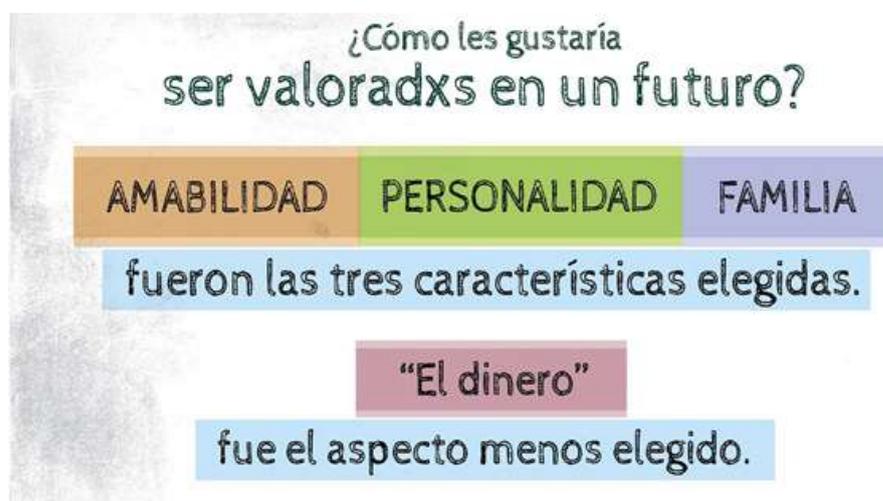
Sobre los temas que se hablan menos en la escuela y que señalaron como de su interés para ser tratados se destacan:

- Alcohol, cigarrillo y drogas (48,5%), problemáticas del barrio (38,8%) y bulimia, anorexia y obesidad (36,4%) en la primaria. Mientras que en la secundaria las problemáticas del barrio (49,6%), bulimia, anorexia y obesidad (43,9%) y educación vial (33,2%) fueron señalados como los menos tratados.



Por último, consultados sobre cómo les gustaría ser valorados en un futuro.

- Chicas y chicos tanto de primaria como de secundaria coincidieron en la amabilidad, personalidad y familia como las tres características elegidas. Mientras que el dinero fue el aspecto menos mencionado



2.5 Información estadística

Durante el período de referencia se ha trabajado en la obtención de datos estadísticos con el fin de actualizar el sistema de información sobre el acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe.

El plan de trabajo elaborado contemplaba poder actualizar información perteneciente a los siguientes organismos del Estado provincial:

- Dirección Provincial de Investigación y Estadísticas Educativas. Ministerio de Educación.
- Dirección Provincial de Programas Socioeducativos. Ministerio de Educación.
- Dirección Provincial de Información para la Gestión. Ministerio de Salud.
- Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad. Ministerio de Salud.
- Dirección Provincial por la Salud de la Niñez, Adolescencia y Sexual y Reproductiva. Ministerio de Salud.
- Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Secretaría de Derechos Humanos. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Dirección Provincial de Registros Ruaga. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Dirección Provincial del Registro Civil. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Secretaría de Juventudes. Observatorio de Políticas de Juventudes. Ministerio de Reforma y Gobierno.
- Agencia Provincial de Prevención del Consumo de Drogas y Tratamiento Integral de las Adicciones (Aprecod). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia. Ministerio de Desarrollo Social.
- Subsecretaría de Políticas de Género. Ministerio de Desarrollo Social
- Subsecretaría de Políticas de Diversidad Sexual. Ministerio de Desarrollo Social.
- Programa Nueva Oportunidad. Ministerio de Desarrollo Social.
- Gabinete Social – Plan Abre.
- Dirección Provincial de Trabajo Decente. Ministerio de Trabajo.

En el período se establecieron las siguientes reuniones y/o pedidos de información:

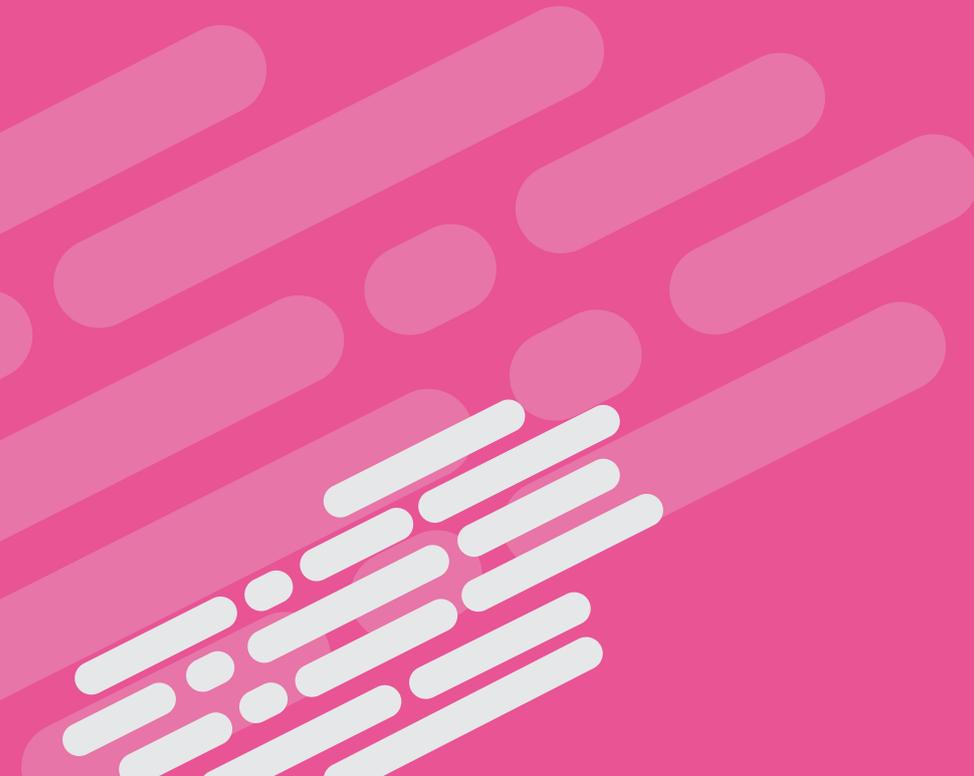
Sub Tema	Nº de Situaciones (Santa fe)	Nº de Situaciones (Rosario)	TOTAL
Medida de protección (excepcional)	122	150	272
Comunicación	161	41	202
Cuota alimentaria	156	35	191
Cuidado personal	78	69	147
Impedimento de contacto	52	71	123
Guarda	36	30	66
Reconocimiento	23	10	33
Extravío	2	14	16
Adopción	7	9	16
Situación de calle	4	9	13
Abandono	2	5	7
Revinculación	1	4	5
Alojamiento en centros residenciales	3	2	5
Restitución internacional	0	1	1
S/d	37	28	65
Total	684	478	1.162

En el marco de la nueva gestión de gobierno del Estado provincial se espera poder avanzar a contactar a nuevos referentes de cara a construir lazos para obtener nueva información estadística.



Capítulo 3

Promoción de
derechos e incidencia



Sitio web.

Se trabajó en el rediseño y desarrollo de la web institucional de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de Santa Fe para mejorar el acceso a los datos del sistema de información.

Objetivos

- Reformar el sitio web actual y orientarlo concretamente al público adulto. Generar un espacio virtual institucional que ofrezca contenido ordenado y sea de navegación fácil.
- Darle un diseño *responsive* y seguro.
- Que permita monitorear el ingreso de visitantes y obtener información específica sobre sus perfiles, también de la actividad que realizan en la web.
- Elaborar un nuevo protocolo para el trabajo en redes sociales, que apunte a fortalecer la identidad digital de la institución, estimule la interacción con el público y atraiga visitantes a los espacios virtuales propios.

Durante todo el año se continuó con la producción de contenidos digitales con enfoque de derechos tanto para el sitio web como para las redes sociales de la Defensoría.

Elaboración de la Guía de organismos públicos y programas para la garantía de

derechos de niñas, niños y adolescentes en la ciudad de Rosario.

Se produjo y presentó una guía que contiene información sobre instituciones, organismos y programas estatales de la ciudad de Rosario destinados a la niñez y la adolescencia.

Se trata de una herramienta para orientar a las personas que necesiten asesoramiento para garantizar los derechos de niñas, niños y adolescentes. Asimismo, se presenta como un recurso de utilidad para quienes atienden diariamente demandas y consultas a personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

Fecha: marzo 2019.

Acompañamiento al micro radial *La voz de lxs chicxs* en el programa *Este es el plan* emitido por Radio Universidad Rosario (103.3) los días sábados a las 14 y producido integralmente por las comunicadoras y periodistas: Anabel Barboza y Vanina Cánepa.

<https://open.spotify.com/show/08P6317PtXQxfzA9u2N2DI>

Se trabajó en colaboración con el programa radial *Este es el plan*, que se propone explorar la mirada de las chicas y los chicos sobre diversas temáticas y poner en valor sus ideas, emociones, pensamientos y prácticas cotidianas que construyen y modifican el territorio en el que habitan. Dejar de hablar en nombre de ellos y empezar a hablar con ellos es el



El 4 de abril las y los defensores de Niñas, Niños y Adolescentes firmaron en Rosario la Declaración de Santa Fe.

sentido del micro que cuenta con el apoyo de la Defensoría.

Fecha: desde marzo/abril a diciembre 2019.

Acompañamiento de la actividad *El otro festival*. *El otro festival* es un evento cultural de artes escénicas y salud mental que se presenta como un espacio de encuentro e intercambio con artistas, profesionales de la salud, usuarias y usuarios de salud mental y público interesado en general.

En el marco de esta actividad, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe se propuso acompañar con diferentes actividades de promoción:

- Contratación de la obra de teatro *Un día como hoy* de la compañía *Perro Bufo* de Chile.
- Logística de alojamiento y traslado del grupo de teatro *Perro Bufo*.
- Realización de tres funciones en diferentes espacios vinculados a la salud de la ciudad de Rosario: *Cemar*, Centro de Salud San Vicente de Paul y Hospital de Niños Víctor J Vilela.
- Registro audiovisual y entrevistas breves a las y los protagonistas

de la obra de teatro.

- Elaboración, diseño e impresión de materiales y folletería sobre el derecho a la salud mental.

Fecha: del 4 al 7 de abril, ciudad de Rosario.

- Las producciones audiovisuales están disponibles en:

- <https://www.youtube.com/watch?v=F6KOFZEf6Lo>

- <https://www.youtube.com/watch?v=Zv17sVwVefM>

2° Encuentro Nacional de Defensoras y Defensores de Niñas, Niños y Adolescentes de Argentina – Cámara de Diputados de Santa Fe.

Las y los defensores de Niñas, Niños y Adolescentes de Argentina se reunieron para exponer sus aportes en relación a la protección integral de la niñez y la adolescencia en contextos de crisis y para realizar la lectura y firma de la Declaración de Santa Fe.

Fecha: 4 de abril de 2019.

Seminario Internacional de Relaf – Ciudad de San Salvador de Bahía, Brasil.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe participó desde el 23 al 25 de abril del Se-

minario Internacional de la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (Relaf). Contó con la participación de Matilde Luna, al frente de la Relaf, de delegaciones gubernamentales de Iberoamérica, organizaciones de la sociedad civil y entidades nacionales e internacionales de protección de derechos humanos de la niñez y adolescencia de 19 países.

Como coordinadores de la Red de Niñez y Adolescencia de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), Raquel Caballero de Guevara (procuradora de Derechos Humanos de El Salvador) y Rodolfo Succar, de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, coordinaron el panel *Resultados y desafíos de los llamados a la acción. Iniciativa regional para la erradicación de la institucionalización de NNA menores de 3 años*.

A lo largo de diferentes mesas plenarios se abordaron experiencias y proyectos de políticas públicas referidos a la prevención de la separación innecesaria de niñas, niños y adolescentes de sus familias de origen.

Asimismo, se reflexionó sobre la necesidad de fortalecer los sistemas de protección de infancias, la situación de los programas de acogimiento institucional y familiar y la importancia de generar acciones de desinstitucionalización de niñas, niños y adolescentes en consonancia con la promoción de modalidades de acogimiento familiar desde perspectivas de abordajes que contemplen la complejidad y la integridad que la situación de niñas, niños y adolescentes separados de sus familias de origen merece.

Elaboración de informe de diagnóstico Estado de situación de la niñez y adolescencia en la provincia de Santa Fe. Presentación interna.

Se trata de un informe elaborado con los aportes de cada área de la Defensoría, donde se presentan los núcleos problemáticos más sobresalientes que se han podido relevar y construir, tanto a partir de las distintas fuentes oficiales de organismos públicos, como también del trabajo realizado por las áreas de Monitoreo, Promoción y Atención de esta Defensoría.

Fecha: agosto 2019.

1º Seminario Internacional de Justicia Juvenil: Prácticas Restaurativas y Políticas Públicas.

Desde el mes de mayo de 2019 comenzó a planificarse el desarrollo del 1º Seminario Internacional de Justicia Juvenil: Prácticas Restaurativas y Políticas Públicas, que se realizó en la ciudad de Rosario los días **3 y 4 de septiembre** en el Auditorio Príncipe de Asturias del Centro Cultural Parque España.

Se trató de una propuesta donde estuvieron presentes diferentes expositores referentes del campo académico, organizaciones sociales, gobierno y gestión pública.

Las acciones que se realizaron en el marco de la actividad fueron:

- Planificar y organizar el programa de la actividad
- Convocar a 19 expositores y 6 moderadores relacionados con la temática



Luis Pedernera, presidente del Comité de los Derechos del Niños, participó del seminario internacional.

- Gestionar y preparar el espacio donde se realizó el seminario (Centro Cultural Parque España)
- Planificar logística de traslado, alojamiento y estadía de expositores e invitados.
- Establecer un primer contacto con las y los expositores y moderadores confirmados,
- Gestionar el contrato de servicio de catering para la actividad
- Convocar y difundir el seminario por las redes sociales
- Inscribir a las y los participantes interesados
- Recopilar las ponencias de las y los expositores
- Pedido de declaración de interés por parte del gobierno de la provincia de Santa Fe
- Gestionar regalo institucional para expositores
- Elaborar breves biografías gráficas de cada expositor para difundir por redes sociales
- Solicitar registros audiovisuales de las y los expositores invitando al público en general a participar a la actividad.
- Diseñar materiales para asistentes (bolsas, carpetas, programas y folletería)

El seminario contó con la participación del presidente del Comité de los Derechos del Niño, Luis Pedernera. Tanto su exposición como las entrevistas a las y los disertantes están disponibles en el canal YouTube de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe.

Presentación y difusión del informe *Adolescentes con Privación de libertad. Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil* (500 copias impresas) donde se sistematiza la información relevada a través de las instancias presenciales en los años 2019, 2018 y 2017 en instituciones

cerradas que conforman el Sistema de Justicia Penal Juvenil.

Presentación en el marco del 1º *Seminario Internacional: Prácticas Restaurativas y Políticas Públicas.*

Fecha: 04 de septiembre

Presentación de los resultados de la Segunda Encuesta Provincial de Bienestar Subjetivo en Niñas, Niños y Adolescentes.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, junto al Instituto Provincial de Estadística y Censos (Ipec) y el Ministerio de Educación de Santa Fe, presentaron los resultados de la Segunda Encuesta Provincial de Bienestar Subjetivo en Niñas, Niños y Adolescentes implementada a fines del año 2017.

Lugar: Escuela 141 República de México, de calle Warnes 1002 de la ciudad de Rosario.

Fecha: jueves 31 de octubre.

Aportes al documento *Infancias y Adolescencias Trans y de genero variable. Orientaciones para su acompañamiento.*

Participación en mesas consultivas para la elaboración de la guía *Infancias y Adolescencias Trans y de genero variable. Orientaciones para su acompañamiento.*

Fecha: octubre 2019

Acciones en el marco de los 30 años de la Convención sobre los Derechos del Niño.

En el marco del 30º aniversario de la sanción de la Convención sobre los Derechos del Niño se desarrollaron las siguientes actividades y materiales para difundir, todos disponibles en el sitio web de la Defensoría:

Logo 30 años: desde enero a diciembre 2019 el logo institucional de la Defensoría, utilizado en los documentos oficiales, publicaciones y folletería, aludió al aniversario de la Convención.

Convención sobre los derechos del niño ilustrada:

versión del libro de la Convención realizado con ilustraciones de 14 artistas de la provincia de Santa Fe. Se trabajó en conjunto con el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe y Unicef Argentina.

Fecha: abril 2019.

Presentación del video clip de promoción de derechos *Para escuchar mejor*

realizado en el marco de los 30 años de la Convención sobre los Derechos del Niño. El video clip fue rodado a fines de 2018 por los equipos de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes con el apoyo del Ministerio de Innovación y Cultura de Santa Fe, la Municipalidad de Rosario, 5RTV, Plataforma Lavardén y la Secretaría de Cultura de la Municipalidad de Rosario. Participaron chicas y chicos de todas las orquestas infantojuveniles de Rosario, la Escuela de Cumbia y los talleres de hip hop. Fecha de presentación en el cine público El Cairo: 2 de mayo 2019.

Spot *La deuda es con la niñez.* Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se acompañó el posicionamiento de Unicef Argentina de cara a las elecciones presidenciales de 2019, para que niñas, niños y adolescentes fueran parte de la agenda de gobierno. En este marco



El video clip de la campaña Para escuchar mejor fue rodado a fines de 2018.

se realizó un spot con niñas y niños de Santa Fe para difundir en las redes sociales.

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=dKA2IO2D1eY>

Fecha: 9 de octubre 2019.

Mural en barrio La Cerámica. Participación en una jornada de derechos con las instituciones del barrio y en articulación con el espacio Entramar y Aldeas Infantiles.

Fecha: noviembre 2019.

Contamos con Derechos es una propuesta de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe para trabajar la Convención sobre los Derechos del Niño a partir de la narración, la literatura infantil y la construcción de historias. Estos materiales se trabajaron en todos los CCB de la ciudad de Rosario y diversas instituciones que los solicitaron para trabajar los derechos y la Convención con chicas y chicos.

Fecha: noviembre 2019.

Historias de Derechos.

Se realizó una serie de ediciones impresas de viñetas con dibujos realizados por niñas y niños de la Escuela Particular N° 1193 Nuestra Señora de Itatí, que ilustran diferentes situaciones para trabajar los derechos.

Fecha: noviembre 2019.

Jornada de Derechos en la escuela Complejo Educativo Alberdi Rosario.

A partir de la convocatoria a participar de una jornada de Educación Sexual Integral que organiza la escuela Complejo Educativo Alberdi, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe llevó adelante junto a adolescentes de la escuela secundaria un taller de promoción de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Fecha: 6 de noviembre.

Espacio lúdico en Hospital Vilela.

Desde el Área de Promoción de la Defensoría se está trabajando junto a la Dirección de Salud Mental de la Municipalidad de Rosario en el diseño de una propuesta para incluir en la práctica hospitalaria un espacio dedicado a la dimensión lúdico-cultural.

Fecha: a partir de noviembre 2019 en adelante.

Hablemos de cosas serias, proyecto llevado adelante por El Molinete Animaciones.

Desde el Área de Promoción se ha comenzado a acompañar el proyecto *Hablemos de cosas serias*, destinado a niñas y niños de la primera infancia. La propuesta visual se desarrollará con la técnica de modelado y animación por *stop motion*.

La idea y realización son de El Molinete y, por su parte, la Defensoría contribuirá con el enfoque de derechos tanto en la elaboración de las entrevistas como en el trabajo con las y los niños y la edición.

Fecha: a partir de diciembre 2019 en adelante.

Materiales institucionales

- Calendarios 2020. Diseño, impresión y envío a las autoridades provinciales. 1.000 unidades.
- Reimpresión de materiales y folletería para las actividades de promoción de derechos e incidencia.
- Colaboración con la edición de la agenda huertera 2020.

Publicación para el Seminario de Justicia Restaurativa. Desde octubre 2019, el Área de Promoción comenzó a trabajar en el desarrollo de una publicación que compile las ponencias presentadas en el 1º Seminario Internacional de Justicia Juvenil: Prácticas Restaurativas y Políticas Públicas.

Para ello se llevaron adelante diversas acciones tales como:

- Desgrabación de todas las ponencias presentadas por los 19 expositores.

- Edición de las desgrabaciones orales para que mantengan un formato acorde a una publicación escrita.

- Acordar con cada expositor para aprobar los artículos editados.

Acogimiento familiar. Desde febrero de 2019 en colaboración con Relaf, la Defensoría ha comenzado a desarrollar un análisis sobre el funcionamiento del Programa de Acogimiento Familiar de la provincia de Santa Fe, el cual se espera sirva de evidencia para fortalecer esta modalidad de acogimiento a través de acciones de incidencia.

Opinión consultiva sobre agrotóxicos. A pedido de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de Santa Fe, se analizaron todos los proyectos de ley que promueven la modificación de la Ley Provincial sobre Fitosanitarios, desarrollando los ejes principales desde el enfoque de derechos humanos.

Informe de migraciones en la ciudad de Rosario. La Municipalidad de Rosario, en articulación con Acnur (Agencia de la ONU para Refugiados), convocó a la Defensoría junto a otras instituciones como la UNR, Secretaría de Derechos Humanos y colectivos de migrantes, para trabajar en una agenda común sobre la población migrante en la ciudad. Se presentó un primer documento a modo de diagnóstico y primer relevamiento sobre el tema, y se acordaron puntos posibles para continuar trabajando.

Participación institucional en la **mesa consultiva convocada por el Área de Género de la Universidad Nacional de Rosario** hacia un abordaje integral de las violencias sexistas en escuelas preuniversitarias. Junto a fiscales del Ministerio Público de la Acusación, abogadas, psicólogos, referentes de género del ámbito universitario, integrantes del Área de la Mujer se intercambió acerca de la elaboración del procedimiento de actuación ante situaciones de violencia y discriminación de género para las escuelas preuniversitarias de la UNR (Universidad Nacional de Rosario).

Promoción de derechos en articulación con el Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil

Jornadas de formación con referentes de espacios socioeducativos del Sistema de Justicia Penal Juvenil. Enfoque de derechos y prácticas socioeducativas en el Sistema de Justicia Penal Juvenil.

La actividad propone llevar a cabo una serie de encuentros de formación e intercambio destinados a las y los referentes de espacios socioeducativos de los dispositivos cerrados y semiabiertos del Sistema de Justicia Penal Juvenil (Rosario).

La propuesta consiste en revisar las prácticas destinadas a las y los adolescentes que se encuentran transitando las instituciones de encierro, fortalecer el enfoque de derechos e identificar el marco normativo vigente y las políticas públicas existentes en el encuadre más general del Sistema de Protección Integral.

Elaboración y diseño de relatoría de las jornadas de trabajo.

Materiales

- Carpetas institucionales
- Programa de la actividad
- Materiales de lecturas
- Certificados

Fecha y lugar: 12, 19 y 26 de junio, 13 a 16. Lugar: Tucumán 1681, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, Rosario.

Jornada en el ex Irar con actrices argentinas: Marina Glezer y Zuleica Esnal.

En el marco de las actividades de promoción de derechos y prácticas culturales en contexto de encierro, el Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil de Rosario (ex Irar) convocó a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes a apoyar y acompañar una propuesta destinada a jóvenes y adolescentes alojados en Irar a cargo de la actriz Marina Glezer.

La actividad consistió en una jornada de taller de teatro donde se abordaron diferentes propuestas con perspectiva de género.

Fecha y lugar: viernes 28 de junio, de 15 a 20 horas en Irar.

Acciones de promoción de derechos en articulación con el Área de Atención Integral

Jornada de formación. Enfoque de derecho y protección integral en las prácticas con niñas, niños y adolescentes.

Asociación Civil El Nido, trabajadoras y trabajadores de la Comuna de Carrizales (Samco, escuelas) y centros

residenciales. La actividad se propuso transmitir el marco normativo del Sistema de Protección Integral y abrir un espacio de discusión y trabajo que desde una perspectiva integral fortalezca las redes de cuidados del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes.

Fecha y lugar: viernes 10 de mayo, 9 horas. Biblioteca Pablo Pizurno de la localidad de Carrizales.

Jornada de promoción de derechos en Centro Comunitario Mujeres de la Plaza.

El taller consistió en generar instancias de reflexión sobre las prácticas con niñas y niños desde el enfoque de derechos de la protección integral. Contribuir al fortalecimiento del conocimiento de las redes de cuidado del sistema de protección identificando a los diferentes actores que conforman el sistema.

Fecha: julio 2019.

Enfoque de derechos y Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes. Taller destinado al personal docente de la escuela Don Bosco.

En esta jornada se trabajó junto a docentes la importancia del rol de la escuela dentro del Sistema de protección. Se reflexionó sobre los modos de intervenir, acompañar y garantizar sus derechos.

Fecha: 28/08/2019.

Lugar: Escuela Don Bosco.

Acciones de promoción de derechos en instituciones de acogimiento con aspectos institucionales relevados como críticos por el monitoreo

Enfoque de derechos y prácticas de cuidado responsables hacia niñas, niños y adolescentes con Medidas de Protección Excepcional. Taller con los equipos de trabajo del Centro Residencial Mi Lugar de Villa Constitución, Santa Fe.

Esta propuesta tuvo por objetivo generar instancias de reflexión sobre los abordajes con niñas, niños y adolescentes y el enfoque de derecho en las instituciones de alojamiento del Sistema de Protección. Se realizaron un total de dos encuentros de aproximadamente tres horas cada uno.

Lugar: sede de Luz de las naciones. Villa Constitución.

Fecha: miércoles 11 de septiembre de 9 a 12 horas y miércoles 2 de octubre de 9 a 12 horas.

Agenda de la defensora

Visita de Unicef.

La defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe recibió, en la sede de la ciudad de Rosario, a la representante de Unicef Argentina, Luisa Brumana.

El motivo de la reunión fue renovar el compromiso en el monitoreo y la promoción de los derechos de niñas, niños y adolescentes que el organismo provincial realiza desde su observatorio. Participaron Sebastián Waisgrais, especialista en Inclusión Social y Monitoreo de Unicef Argentina, Hernán Monath, especialista en Protección de Derechos de Unicef Argentina, Rodolfo Succar y Juliana Sánchez, del equipo asesor de la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes. Además de la reunión, las autoridades de



Las acciones en el marco de los 30 años de la Convención de los Derechos del Niño se presentaron en conjunto con el Ministerio de Educación.

la Defensoría y de Unicef realizaron una recorrida por centros de acogimiento de niñas y niños sin cuidados parentales (Cielo Azul) y por uno de los dispositivos del Tríptico de la Infancia.

Fecha: 22 de febrero de 2019.

Justicia Restaurativa-Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

La defensora participó de la apertura de la propuesta académica de Justicia Restaurativa organizada por la Defensoría de Pueblo.

Fecha: 14 de marzo de 2019.

Presentación del libro *Abriendo sentidos. Caja de herramientas para prevenir las violencias contra las mujeres.*

La defensora estuvo presente en dicha actividad organizada por la Defensoría del Pueblo.

Fecha: 22 de marzo de 2019.

Presentación de la Convención.

Presentación conjunta de la DNNA y el Ministerio de Educación de Santa Fe de la Convención sobre los Derechos del Niño ilustrada, en la Escuela Mariano Moreno ciudad de Santa Fe.

Fecha: 15 de abril de 2019.

Debate sobre el régimen penal juvenil.

Participación en mesas debate sobre régimen penal juvenil (4° jornada), Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Fecha: 25 de abril de 2019.

Defensora Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes.

Participación junto a representantes de Unicef Argentina del acto donde se conoció la decisión de la comisión bicameral del Congreso Nacional, que estuvo compuesta íntegramente por mujeres, de designar a la abogada especialista en Derecho de Familia Marisa Graham como la candidata a convertirse en la primera defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación.

Fecha: 25 de abril de 2019.

Hacia una Justicia Amigable para Niños y Adolescentes en Latinoamérica.

Asistencia a dichas jornadas en la Facultad de Derecho de la UBA.

Fecha: 6 y 7 de abril de 2019.

II Plenario Anual de Adpra 2019 y Encuentro Binacional Defensorías del Pueblo México-Argentina.

Fecha: 12, 13 y 14 de junio de 2019.

Presentación Informe IOI - Período 1/7/2018 al 30/06/2019

Fecha: 8 de agosto de 2019.

Jornada de reflexión *Construyen-*



La Defensoría participó del acto donde se conoció la designación de Marisa Graham como primera defensora NNA de la Nación.

do colectivamente abordajes integrales para el consumo problemático: una mirada desde la Red, organizada por el Gabinete Social Municipal.

Fecha: 22 de agosto de 2019.

III Plenario de Adpra, realizado en la ciudad de Rosario.

Fecha: 28 y 29 de agosto de 2019.

Concejo Municipal de Rosario.

Participación de Juliana Sánchez en reunión en Concejo Municipal de Rosario convocada por la intendenta, manifestando su preocupación ante la cantidad de hechos en los que resultaron niños heridos por balas de armas de fuego en la ciudad de Rosario.

Fecha: 16 de septiembre de 2019.

Programa Nueva Oportunidad.

Participación de la presentación del proyecto de ley del Programa Nueva Oportunidad, en el Salón Blanco.

Fecha: 25 de septiembre de 2019.

Reunión del Consejo Directivo de Adpra. Renovación autoridades.

Fecha: 29 de septiembre de 2019.

Acto de **reconocimiento a deportistas santafesinos** que participaron en VI Juegos Panamericanos, realizado en el Museo del Deporte.

Fecha: 2 de octubre de 2019

Jornada aniversario Una mirada sobre el derecho a vivir en familia, organizada por Aldeas Infantiles SOS Argentina y realizada en anexo C de la Cámara de Diputados de la Nación.

Fecha: 6 de noviembre de 2019.

Programa de TV Tardenautas.

Entrevista a la defensora y a la ministra de Educación.

Fecha: 12 de noviembre de 2019.

Jornada Filiación, Niñez y Género en Clave Interdisciplinaria organizada por Escuela de Graduados de la Facultad de Derecho de la UNR. Participación de la defensora como disertante.

Fecha: 13 de noviembre de 2019.

Jornada de presentación del libro **Progresos y desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe**, organizada por la Defensoría del Pueblo en la Facultad de Derecho de la UNR.

Fecha: 14 de noviembre de 2019.

Presentación del libro **La conquista de la salud pública**, organizada por la Cámara de Senadores de Santa Fe.

Fecha: 19 de noviembre.

Participación institucional en **Conversatorio Interdisciplinario** Tensio-



La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina se reunió en Rosario los días 28 y 29 de agosto.

nes y Sentidos, organizado por el Consejo Municipal de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y el Centro Interdisciplinario de Investigaciones en Derechos de Infancias y Adolescencias de la Facultad de Derecho UNR.

Fecha: 22 de noviembre.

XXIV Congreso FIO La violencia de género y la igualdad y Asamblea General de la FIO 2019 - Río de Janeiro, Brasil.

La defensora participó del panel sobre educación, violencia de género e igualdad.

Fecha: 26 al 29 de noviembre de 2019.

Comunicados y solicitudes

A lo largo del año, se destacan los posicionamientos de la Defensoría en torno a algunos temas de relevancia nacional que involucran a niñas, niños y adolescentes. Entre ellos, el publicado en su sitio web y redes institucionales el 17 de enero, respecto de los intentos del entonces gobierno nacional de bajar la edad de punibilidad. También otro con fecha del 1º de febrero, a partir de la repercusión de la nota editorial del diario La Nación que tuvo como respuesta a la estrategia comunicacional colectiva *Niñas, no madres*. Tema que la Defensoría reforzó al mes siguiente, con una nota de opinión en contra del embarazo forzado de niñas y adolescentes. En este

contexto, se enmarca una nota realizada a la defensora por el diario El Litoral: https://www.ellitoral.com/index.php/id_um/190904-defensores-provinciales-pidieron-que-la-ninez-no-sea-variable-de-ajuste-objeciones-a-la-baja-en-la-edad-de-imputabilidad-politica.html?fbclid=IwAR2n-1feqx07Yq-IY5Lox-jlWAYeHOVfDpz7PsqRxJLN-lyCkD0vtz3w2ER2g

Por otra parte, durante 2019 las defensorías provinciales de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Misiones, Córdoba, La Pampa y Santiago del Estero realizaron varias acciones conjuntas en contra de la baja de edad de punibilidad, a favor del efectivo nombramiento de la defensora nacional, por el cumplimiento del derecho del voto adolescente, en contra del Servicio Cívico Voluntario y para que en tiempos de crisis económica se prioricen las políticas públicas destinadas a las infancias y adolescencias.

