

# Informe Anual 2020



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
Provincia de Santa Fe



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

# Índice

<b>Prólogo</b>	<b>11</b>
<b>Introducción</b>	<b>17</b>
<b>Capítulo 01. Relaciones con los ciudadanos</b>	<b>21</b>
<b>1.1 Atención a la ciudadanía</b>	<b>21</b>
1.1.1 Seguridad Social	23
1.1.1.1 Ansés	23
1.1.1.1.1 Becas Progresar	23
1.1.1.1.2 Asignación Universal por Embarazo	24
1.1.1.1.3 Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	24
1.1.1.2 Gestiones relacionadas con tarjetas alimentarias	29
1.1.2 Servicios públicos	29
1.1.2.1 Servicios de internet, cable, telefonía fija y móvil	30
1.1.2.1.1 La prestación del servicio de internet en pandemia: las gestiones realizadas	31
1.1.2.1.2 La sanción del decreto de no corte de los servicios esenciales	32
1.1.2.1.3 Incremento del servicio de internet pese al congelamiento de tarifas	32
1.1.2.1.4 Inconvenientes con la baja del servicio	33
1.1.2.1.5 La ampliación de los beneficiarios del decreto	33
1.1.2.2 Litoral Gas	34
1.1.2.2.1 Cuadro tarifario y otras precisiones	34
1.1.2.2.2 Aplicación de la tarifa social	35
1.1.2.2.3 Vandalización de medidores de gas	36
1.1.2.3 Empresa Provincial de la Energía	38
1.1.2.3.1 Electrodependientes	38
1.1.2.3.2 Problemática de los comercios que se mantuvieron cerrados durante el Aspo	38
1.1.2.3.3 Reclamos de vecinos de Villa California	39
1.1.2.3.4 Reclamo de vecinos de Alto Verde	39
1.1.2.4 Aguas Santafesinas SA	40
1.1.2.4.1 Reclamo de vecinos de Santo Tomé por problemas cloacales	40
1.1.2.4.2 Pedido de incremento de tarifas y la intervención de la Defensoría al respecto	40
1.1.3 Registro Civil y Renaper	41
1.1.4 Situación del personal de salud en el marco de la pandemia	42
1.1.5 Servicios de transporte local e interurbano, movilidad urbana e infraestructura.	42
1.1.5.1 Movilidad. Mesa de diálogo: Proyecto "Ciudad 30"	43
1.1.5.2 Infraestructura. Ruta nacional 11	44
1.1.6 Educación en pandemia	44
1.1.6.1 Problemas para la inscripción en un establecimiento	47
1.1.7 Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología	47
1.1.7.1 La faltante de materiales y su afectación a los trabajadores de pequeñas obras	48

1.1.8 Gestiones ante el Banco de Santa Fe por atraso en pago de haberes provinciales	49
1.1.9 Municipios y comunas	49
1.1.9.1 Municipalidad de la ciudad de Santa Fe	49
1.1.9.2 Comerciantes de la estación terminal de ómnibus de Santa Fe	49
1.1.9.3 Municipalidad de la ciudad de Esperanza	50
1.1.10 Defensa del consumidor	50
1.1.10.1 Denuncias contra comercios y supermercados	51
1.1.10.2 Gestiones ante la Secretaría de Turismo	52
1.1.10.2.1 Servicios turísticos	53
1.1.10.3 Aerolíneas Argentinas. Cancelaciones y cambios de vuelo	53
1.1.10.4 Entidades financieras	55
1.1.10.4.1 Banco Central de la República Argentina	56
1.1.10.4.2 Nuevo Banco de Santa Fe	59
1.1.10.4.3 Préstamos a tasa cero	60
1.1.10.4.4 La cuestión de los tenedores de créditos hipotecarios y UVA	61
1.1.10.4.5 Incumplimiento de garantías en relaciones de consumo	63
1.1.10.4.6 Regulación del botón de baja de los servicios	64
1.1.10.4.7 La problemática de los autoahorristas	65
1.1.10.4.8 Contratos de locación en el marco del aislamiento obligatorio	66
1.1.10.4.9 Webinar: presentación de la Guía para el Inquilino de la provincia de Santa Fe	68
<b>1.2 Atención a la Víctima</b>	<b>69</b>
1.2.1 El sistema Burgos	70
1.2.2 Violencia de género	71
1.2.2.1 Ley Micaela	72
1.2.3 Actividades con motivo del mes del Día Internacional de la Mujer	72
1.2.4 Intervención en un caso de trata y explotación sexual	73
1.2.5 Violencia obstétrica	74
1.2.6 Denuncias penales	74
1.2.7 Violencia institucional cometida por las fuerzas de seguridad	75
1.2.8 Personas adultas mayores	75
1.2.9 Matrimonio Igualitario	77
1.2.10 Violencia laboral	78
1.2.11 Área social	79
1.2.12 Programa Potenciar Trabajo. Ley Brisa	79
1.2.13 Migrantes	80
1.2.14 Otras intervenciones	81
1.2.15 Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima de Delito	82
1.2.16 Actividades de capacitación y/o formación	82
1.2.17 Centro de prácticas, formación e intercambio	82
1.2.18 Proyecto Mujeres Sordas Sin Violencias	83
1.2.19 Grupo virtual de mujeres en el CAV de la ciudad de Santa Fe	83
1.2.20 Consejería de género y derechos para adolescentes y jóvenes. Sede ciudad de Santa Fe	84

1.2.21 Conversatorio virtual Violencias de género, aislamiento y acceso a la Justicia	84
1.2.22 Algunas apreciaciones de las y los profesionales del CAV	84
1.3.1 Gestiones de mediaciones - facilitaciones año 2020	89
1.3.2 Mediaciones por temas	89
1.3.3 Mediaciones - facilitaciones de la zona centro-norte	91
1.3.4 Mediaciones - facilitaciones por localidad en sede de zona centro-norte	91
1.3.5 Mediaciones penales en la zona centro-norte	92
1.3.5.1 Mediaciones desarrolladas en el marco del convenio celebrado con el MPA	92
1.3.6 Mediaciones en zona sur durante el año 2020	92
1.3.6.1 Mediaciones virtuales	92
1.3.6.2 Presentaciones y difusión de las actividades	93
1.3.6.3 Congresos y jornadas: participación, organización y colaboraciones	93
1.3.7 Actividades realizadas en la zona centro-norte	93

<b>Capítulo 2. Derechos, Territorios y Ambiente</b>	<b>101</b>
<b>2.1 Asuntos jurídicos e iniciativas legislativas</b>	<b>101</b>
2.1.1 Islas del delta del Paraná. Incendios	101
2.1.2 Procesos en trámite ante la Suprema Corte	103
2.1.3 Tarifas de Aguas Santafesinas SA	103
2.1.4 Iniciativa legislativa	106
<b>2.2 Relatoría y análisis normativo</b>	<b>108</b>
2.2.1 Resoluciones de recomendación	108
2.2.1.1 Santa Fe	108
2.2.1.2 Rosario	108
2.2.2 Resoluciones aprobando convenios	110
2.2.3 Resoluciones de declaración y adhesión	110
2.2.4 Resoluciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes	110
<b>2.3 Nuevos servicios y competencias</b>	<b>111</b>
2.3.1 Programa Oficina Móvil	111
2.3.2 Ámbito de funcionamiento del Órgano de Revisión de Salud Mental de la provincia de Santa Fe	112
<b>2.4 Salud, discapacidad y ambiente</b>	<b>113</b>
2.4.1 Salud	113
2.4.1.1 Medicamentos	115
2.4.1.1.1 Pami. Modalidad de recetas para estupefacientes y psicotrópicos	116
2.4.1.1.2 Iapos. Recetas electrónicas	116
2.4.1.1.3 Reuniones institucionales con Iapos para resolver reclamos de los afiliados	117
2.4.1.2 Iapos. Demoras en entrega de prótesis e insumos médicos y denegación de análisis bioquímicos	118
2.4.1.3 Iapos. Demoras en pagos de subsidio de cuidador domiciliario	119
2.4.1.4 Vacunación antigripal	119
2.4.1.5 Modalidad excepcional de atención de obras sociales y prepagas	119
2.4.1.6 Atención hospitalaria. Centros de salud	120

2.4.1.7 Hospital General Polivalente “Mira y López”	120
2.4.1.8 Nota de Adpra al ministro de Salud de la Nación	120
2.4.1.9 Patologías preexistentes: preocupación del Colegio de Médicos	121
2.4.1.10 Parto humanizado: ley 25.929	123
2.4.1.11 Acompañamiento de pacientes terminales con Covid	125
2.4.1.12 Funcionamiento del 0800 del Ministerio de Salud	125
2.4.1.13 Ibuprofeno inhalado	127
2.4.1.14 Cobertura de test Covid por obras sociales	128
2.4.1.15 Electrodependientes	128
2.4.1.16 Conversatorio: “Lineamientos y recomendaciones para garantizar la educación como servicio público esencial”	129
2.4.2 Discapacidad	132
2.4.2.1 Fortalecimiento institucional	132
2.4.2.2 Otras actividades e intervenciones	133
<b>2.5 Medio Ambiente</b>	134
2.5.1 Casos representativos en zona norte	138
2.5.2 Casos representativos en la zona sur	142
2.5.3 Jornadas y actividades	143
<b>2.6 Defensoría en el territorio</b>	144
2.6.1. Expedientes abiertos en delegaciones	145
2.6.2 Casos trabajados	145
2.6.2.1 IFE	145
2.6.2.2 Monitoreo en la Canasta Básica de Alimentos	145
2.6.2.3 App Cuidar. Certificados de circulación	145
<b>Capítulo 3. Relaciones Institucionales, Comunicación y Cultura</b>	147
<b>3.1 Relaciones institucionales</b>	147
3.1.1 Abordaje de los problemas en pandemia	147
3.1.2 Coordinación de Extensión	151
3.1.3 Feria de Organizaciones Sociales	152
<b>3.2 Comunicación institucional</b>	156
3.2.1 Piezas comunicacionales	158
3.2.2 Dirección de Comunicación del Instituto Latinoamericano del Omdusman	161
3.2.3 Otras tareas del área	161
<b>3.3 Preservación del Patrimonio Cultural</b>	162
<b>Capítulo 4. Estrategia y Gestión</b>	165
<b>4.1 Dirección General de Administración Central</b>	165
4.1.1 Concursos internos	165
4.1.2 Nuevo edificio en calle Paraguay de Rosario	168
4.1.3 Licitación y aspectos administrativos	169
<b>4.2 Informática</b>	170
<b>4.3 Estrategia y Gestión</b>	171
4.3.1 Primer eje de trabajo: optimización de las condiciones de atención y respuesta a la ciudadanía	171
4.3.1.1 Modernización de los procesos de atención a la ciudadanía. Nuevo Sistema de Atención a la Ciudadanía	172

4.3.1.2 Coordinación de la agenda del defensor del Pueblo con la Secretaría Privada	172
4.3.1.3 Modificación de modalidades de comunicación interna producto de la pandemia	172
4.3.1.4 Inauguración del nuevo edificio de la Defensoría del Pueblo en Rosario.	172
4.3.1.5 Colaboración en la elaboración del protocolo para el retorno a las labores presenciales de la institución.	172
4.3.2 Segundo eje de trabajo: aproximación estratégica a la comunidad	172
4.3.2.1 Oficina Móvil. Zona sur.	172
4.3.2.2 Ciclo de webinarios conmemorativos 30º Aniversario de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe	173
4.3.2.2.1 Guía de Respuestas Inclusivas en un contexto local, según lineamientos de la Guía Práctica de la OEA.	173
4.3.2.2.2 Rol de las instituciones de derechos frente a los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (Desca)	175
4.3.2.2.3 Progresividad en los Derechos Humanos	176
4.3.2.2.4 Defensorías del Pueblo. Defensa de Derechos y Participación Democrática	178
4.3.2.2.5 Defensoría del Pueblo en Argentina y Santa Fe: de contralor a Órgano de Derechos	180
4.3.2.3 Colaboración en la organización del Segundo Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa Construyendo una cultura de diálogo, paz y derechos humanos	182
4.3.2.4 Presentación del documento Desafíos del Covid 19 para los sistemas de salud	183
4.3.2.5 Conferencia magistral La pandemia: mirada global, medidas sanitarias y sociales	183
4.3.3 Tercer eje de trabajo: fortalecimiento de la institución en su vinculación estratégica con otros organismos que comparten sus intereses.	184
4.3.3.1 Observación elecciones Bolivia 2020	185
4.3.3.2 Cooperación Internacional	185

## Capítulo 5. Hacia un nuevo sistema de atención ciudadana 189

### 5.1 Acciones en desarrollo 189

## Capítulo 6. Estudios Interdisciplinarios 193

### 6.1. Impacto del trabajo realizado en derechos humanos (2017-2020) 195

#### 6.1.1. Internacional 195

#### 6.1.2. Nacional 196

### 6.2. Políticas Públicas y Economía Social y Solidaria 197

### 6.3. Guía de Respuestas Inclusivas en un Contexto Local 197

## Capítulo 7. La Defensoría en el mundo 201

### 7.1 Segundo Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa 201

#### 7.1.1 Los paneles 201

#### 7.1.2 Conclusiones del Congreso 204

### 7.2 Instituto Internacional del Ombudsman 206

7.2.1 Memorando de entendimiento entre IIO y la Alianza Global para Ministerios e Infraestructuras para la Paz (Gamip)	207
<b>7.3 Federación Iberoamericana del Ombudsman</b>	208
<b>7.4 Instituto Latinoamericano del Ombudsman</b>	299
<b>Capítulo 8. Publicaciones</b>	<b>213</b>
8.1 La trastienda de la evaluación en derechos humanos: Guía del proceso de trabajo	213
8.2 Desafíos del Covid 19 para los sistemas de salud	213
8.3 The Challenges that Covid 19 Brings to Health Systems	214
8.4 Guía de Respuestas Inclusivas en un Contexto Local	214
8.5 Guide of Inclusive Responses in a Local Context	214
8.6 Políticas Públicas y Economía Social y Solidaria	215
8.7 Public Policies and Social and Solidarity Economy	215
8.8 Guía útil para quienes alquilan viviendas en la provincia de Santa Fe	215
<b>Conclusión</b>	<b>217</b>
<b>Apartado Especial. REFLEXIONES A 30 AÑOS DE LA CREACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SANTA FE</b>	<b>220</b>
Las Defensorías del Pueblo como Instituciones de Derechos Humanos   Raúl Lamberto	221
Declaración conjunta de ex defensores del Pueblo de la provincia de Santa Fe   Norberto Nicotra, María Angélica Gastaldi y Carlos Bermúdez	231
Tres décadas de una novedosa iniciativa sobre la que vale reflexionar   Jorge Sansó de la Madrid	233
Del control administrativo a la defensa de los derechos fundamentales   Carlos Constenla	240
Nota acerca de la temática de Gustavo E. Feldman	248
Propuesta: Efectuar la designación del Defensor del Pueblo y sus Adjuntos como se establecía en el proyecto original presentado ante la Legislatura de Santa Fe   Alejandro Tizón.	252
Nota acerca de la temática de Juan Manuel Villarruel	256
Resolución 75/186 de la Asamblea General de las Naciones Unidas El papel de las instituciones de ómbudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el estado de derecho	261

<b>Informe Anual 2020</b>	269
<b>Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe</b>	
<b>Capítulo 1. Introducción</b>	271
<b>Capítulo 2. Dinámica organizacional para el trabajo remoto</b>	275
1. Período de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio –Aspo	277
2. Período de Apertura Parcial (Dispo)	278
<b>Capítulo 3. Atención Integral y Protección de Derechos</b>	281
1. Derecho a la convivencia familiar y comunitaria	281
2. Derecho a la integridad	285
3. Derecho a la salud	286
4. Derecho a la seguridad social	287
5. Derecho a la vivienda	287
6. Derecho a la identidad	288
7. Derecho a la educación	288
<b>Capítulo 4. Monitoreo de Derechos</b>	301
1. Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales	301
2. Sistema de Justicia Penal Juvenil	308
3. Niñas y niños con sus madres privadas de la libertad.	313
4. Derechos comunicacionales	319
5. Inversión Social	324
6. Estadística	325
<b>Capítulo 5. Promoción de Derechos e incidencia</b>	329
#PropaguemosElCuidado	329
#EnCasaConDerechos	330
#ImaginarioParaEstarEnCasa	330
Publicaciones	330
Materiales de y para la promoción de derechos	334
#LaVozDeLesAdolescentes - VersosVersusVirus	335
#DerechosHumanosyPandemia	338
Formaciones y capacitaciones	341
Actividades y/o reuniones	343
Acciones en red para la incidencia	345
Herramientas para la comunicación	347
Posicionamientos	352
Sistema de Gestión	355
<b>Conclusiones</b>	359





# Prólogo

Señoras y señores legisladores:

Tengo el honor de dirigirme a Uds. con el objeto de elevar nuestro Informe Anual correspondiente al año 2020 de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Como es regla, cada una de las áreas de trabajo de nuestra Defensoría del Pueblo ha preparado un detalle de los principales aspectos de su desempeño a lo largo de este inusitado año de trabajo –que pueden leerse a continuación de este prólogo–, en el que la radical reformulación de las modalidades y de los medios de trabajo –consecuencia inevitable del aislamiento obligado por la pandemia– exigió de todos los funcionarios y empleados de nuestro organismo un esfuerzo adicional para cumplir con las demandas incrementadas de la ciudadanía.

La transición de un sistema de atención presencial a uno de índole virtual no significó una disminución de los casos. Al contrario, la incertidumbre frente a una situación desconocida multiplicó las consultas, los horarios de atención y el inicio de trámites por temas y problemáticas que, además de los habituales, excedían la competen-

cia normal de la Defensoría, como fueron los reclamos formulados antes organismos nacionales (Anses, Pami, Banco Central, tarjeta Alimentar o el IFE) y aún por cuestiones que desbordaban el mismo ámbito nacional, como han sido las gestiones internacionales –además de las interprovinciales– por familias santafesinas varadas en otras jurisdicciones.

Este esfuerzo desplegado por nuestra Defensoría –la vocación de servicio de sus directivos, funcionarios y empleados– ha sido reconocido por diversas entidades nacionales e internacionales: podemos citar al respecto el premio otorgado por la Organización de los Estados Americanos (OEA) a nuestra Guía Inclusiva, la elección del defensor del Pueblo de Santa Fe como representante de IOI para América del Sur y el Caribe así como su designación como integrante del Consejo Directivo de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en representación de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) y como miembro del área de Relaciones Exteriores de ILO. Asimismo, la participación en una conferencia internacional organizada por FIO sobre el derecho a la salud fue lue-

go editada con traducción al inglés. Ciertamente, nuestra Defensoría se preocupó prioritariamente en acompañar la problemática de la salud en el marco de la pandemia, con requerimientos y propuestas acordes a las necesidades y los reclamos recibidos de parte de los ciudadanos, mayoritariamente dirigidos a las prestaciones de las obras sociales.

Por su parte, la publicación realizada por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe denominada *Guía de Respuestas Inclusivas en un contexto local, de acuerdo con lineamientos de la OEA*, y publicada en junio de 2020, resultó ganadora en un concurso internacional de Buenas Prácticas sobre los Grupos en Situación de Vulnerabilidad en el contexto del Covid 19 organizado por la Organización de los Estados Americanos. El concurso, que contó con la participación de iniciativas de varios países, fue llevado adelante por el Departamento de Inclusión Social, dependiente de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad de la OEA en el transcurso de citado año 2020, con el objetivo de visibilizar y compartir las buenas prácticas vigentes en las respuestas o en la atención a grupos en situación de vulnerabilidad en el contexto de la pandemia en los estados miembros de la OEA. La publicación de nuestra Defensoría resultó premiada en la categoría Transversal, una de las nueve que formaron parte del concurso junto en temas como adultos mayores;

niños, niñas y adolescentes; Jóvenes; mujeres; personas LGBTI; pueblos indígenas; personas con discapacidad y personas en condición de migrante, refugiado, desplazado o apátrida.

Nuestra Defensoría también participó en 2020 de la Mesa contra el Hambre, promovida por el Ministerio de Desarrollo de la Nación, a través de un documento base formulado en términos de la economía social y solidaria, que fue recepcionado por todos los organismos participantes de la Mesa. La economía social y solidaria –corriente alternativa de conocimiento y de prácticas económico sociales– se perfila como una promisoriosa salida para todos aquellos grupos sociales que han perdido sus empleos o se encuentran en situación de pobreza o vulnerabilidad. Nuestra Defensoría se propone difundir esas prácticas y conocimientos a través de diversos mecanismos de difusión por todo el territorio de nuestra provincia.

Por otro lado –ya a nivel interno de nuestra institución– debe destacarse la adquisición y la restauración funcional –íntegramente realizados con fondos propios– del edificio de calle Paraguay 756 de Rosario, orgullosamente inaugurado con el nombre de “Héroes de Malvinas”, que permite disponer de espacios de trabajo aptos para una atención de mayor calidad y mayor confort a la ciudadanía. El edificio cuenta con una conexión inter-

na con la sede de pasaje Álvarez 1516, lo cual significa una mejora significativa en la seguridad edilicia respecto de aquellas personas que asistan de forma presencial a la institución para hacer valer sus derechos, así como para el personal que cotidianamente desempeñan allí sus funciones. Este nuevo espacio, que pone en valor un edificio que es patrimonio cultural de la ciudad, ofrece además mejores condiciones de atención a los organismos que trabajan junto a nuestra institución, como son la delegación de la Defensoría del Pueblo de la Nación, el Instituto Nacional contra la Discriminación la Xenofobia y el Racismo (Inadi) y, en forma inminente, el Órgano de Revisión de Salud Mental.

Otro aspecto que debemos destacar refiere a las demandas actuales de la sociedad, que interpelean y desafían a propiciar espacios de conocimiento y comprensión conducentes al efectivo acceso a la justicia, de modo interdisciplinario y acorde a las necesidades de las personas. En esta dirección, la realización del 2° Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa –organizada en forma conjunta por la Defensoría del Pueblo de Colombia, el Consejo Superior de la Judicatura de Colombia, la Defensa Pública de Lomas de Zamora y nuestra Defensoría del Pueblo– profundizó nuestras relaciones de hermandad con el pueblo colombiano.

No podemos olvidarnos tampoco de la problemática ambiental y la situación creada en las islas del río Paraná por la quema de pastizales durante el año pasado. Ante los reiterados incendios en las islas del delta, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe presentó un escrito ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación con distintas propuestas a considerar en el tratamiento de la problemática, a la vez que informó todo lo actuado por la institución santafesina desde el año 2008 a la actualidad. Dentro de la petición al Máximo Tribunal de la Nación, se incorporó una convocatoria a una audiencia pública tendiente a generar un espacio donde todos los actores puedan exponer sus problemáticas y llegar a un acuerdo perdurable. Nuestra institución pretende que este ámbito sea el apropiado para el aporte de expertos e instituciones involucradas en la temática.

En este sentido se incluyó el pedido de fortalecimiento del Plan integral estratégico para la conservación y aprovechamiento sostenible en el Delta del Paraná (Piecas-DP) y que asimismo las Defensorías del Pueblo puedan participar en él. También se requirió como imprescindible la identificación de las personas físicas o jurídicas que realicen actividades agropecuarias en el delta del Paraná, cualquiera sea el título que ostenten. Por su parte, la Corte Suprema ordenó incorporar en los tres expedientes que tramitan ante

ella toda la documentación acompañada por la Defensoría del Pueblo y, específicamente, en una de las acciones colectivas en trámite ante el Máximo Tribunal, la parte demandante agregó un escrito pidiendo urgentes medidas y destacó la presentación en esos autos de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Ante el gesto de la Corte Suprema, desde nuestra Defensoría del Pueblo se consideró que en el marco de los procesos colectivos que se tramitan ante la Corte Suprema puede generarse un espacio en el que todos los actores sociales puedan exponer sobre las problemáticas de las islas del delta del Paraná, planificación y medidas adoptadas en los últimos años, y diseñar un plan que permita garantizar la preservación de la integridad ecológica de los humedales. Por último, ha remarcado la necesidad de la urgente sanción de una Ley de Presupuestos Mínimos para Conservación y Protección de Humedales con alcance en todo el territorio nacional destinado a preservar ese especial ecosistema.

Es de destacar que luego de la designación de los defensores adjuntos, Dr. Jorge Henn, para la zona centro-norte, y del Lic. Gabriel Savino, para la zona sur, han trabajado y aportado en diversas áreas de interés durante la pandemia, especialmente en materia de salud, medio ambiente y economía social y solidaria. Merece destacarse lo

actuado por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, a cargo de su Defensora, la Dra. Analía Colombo, cuyo informe anual se encuentra a continuación del de la Defensoría del Pueblo.

Señoras y señores legisladores: al iniciar nuestra gestión en la Defensoría el Pueblo, a mediados de 2016, nos trazamos una serie de objetivos que considerábamos necesarios para consolidar y para ampliar aún más la capacidad del servicio público solidario, íntimamente ligado a la protección de los derechos humanos, que ha sido el norte de esta institución desde su misma fundación. En este sentido, nos habíamos propuesto cuatro ejes de trabajo:

1) la *actualización administrativa de la Defensoría*, que se concretó mediante la implementación de concursos para los agentes y el seguimiento de un organigrama de funciones específicas;

2) el *fortalecimiento de las delegaciones*, que se hizo realidad a través del incremento de los centros de atención al ciudadano, con la inestimable colaboración y la asistencia material de senadores, diputados, intendentes y jefes comunales; debemos destacar, asimismo, que a esta ampliación de delegaciones se le sumó la creación del muy exitoso proyecto de la "Defensoría Móvil", dispositivo que permitió llegar a más de ciento cincuenta localidades de la provincia

y hasta en cuatro oportunidades en un mismo año;

3) el *seguimiento de los derechos humanos* según los objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, que en nuestro ámbito se cristalizó en instancias de nivel académico para el control de políticas públicas ligadas a esos derechos, específicamente los vinculados a pobreza, vivienda y servicios, violencia de género, adultos mayores, discapacidad, medio ambiente, trabajo, alimentación adecuada y economía social y solidaria, trabajos cuya repercusión alcanzó niveles de pleno reconocimiento internacional;

4) y en relación con el aspecto infraestructural, debe destacarse la *readecuación del sistema informático de la Defensoría*, de modo de permitir un trabajo en red por parte de todas las unidades operativas de la institución. Si hasta hace poco todo el conjunto de trámites se concentraban en las ciudades de Rosario y Santa Fe, la readecuación del sistema informático habilita ahora a que todos los expedientes se instruyan y se carguen en cada una de las delegaciones, lo cual significa la posibilidad de respuestas casi inmediatas. En este mismo sentido se realizó una fuerte inversión en equipos electrónicos a fin de aumentar significativamente la conectividad en las áreas departamentales del centro norte de la provincia.

Alrededor de estos lineamientos, hemos impulsado un conjunto de acciones que fueron posibles gracias al acompañamiento que se nos ha brindado desde todos los sectores. Como suele suceder, algunas tareas han sido más arduas, más complejas y más intensas que otras, pero con la conciencia y la satisfacción de que los destinatarios finales de estas iniciativas son las personas, a quienes como institución pública nos debemos.

Muchas gracias.

**Raúl Lamberto**

Defensor del Pueblo  
Provincia de Santa Fe



# Introducción

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, como organismo descentralizado, encargado de proteger y promover los derechos fundamentales de los santafesinos, comenzó el año 2020 llevando a cabo todas sus actividades con normalidad.

A partir del dictado del Decreto de Necesidad y Urgencia 297/20, que dispuso en su artículo 1º que "a fin de proteger la salud pública, lo que constituye una obligación inalienable del Estado nacional" se establecía "para todas las personas que habitan en el país o se encuentren en él en forma temporaria, la medida de 'aislamiento social, preventivo y obligatorio'", la institución fue modificando la manera de desarrollar sus actividades, ejercer sus facultades y su competencia.

Si bien desde inicios del mes de marzo se comenzaron a dictar medidas relativas al funcionamiento interno de la institución y del público en general que concurría con habitualidad a la misma, en sintonía con lo dispuesto por los gobiernos nacional y provincial (licencia al personal que había estado en el exterior, incipientes medidas de higiene y aislamiento tendientes al resguardo del personal y de los ciu-

dadanos) fue con el referido decreto que se comenzó a diagramar un esquema de funcionamiento inédito en la vida institucional de la Defensoría.

Así, el organismo reforzó sus canales de comunicación no presenciales durante el período de aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto por el Estado Nacional (Aspo), a fin de responder consultas y reclamos propios de la situación que se atravesaba y los habituales que se plantearon históricamente ante la Defensoría. Se organizó la atención de modo de recibir planteos a través de correo electrónico, líneas telefónicas, WhatsApp y redes sociales.

Conforme lo permitió la situación sanitaria, el organismo fue adaptando las formas de atención una vez culminado el Aspo, implementando gradualmente un sistema de atención por turnos para los casos que así lo requerían de manera ineludible.

Durante el año 2020, se dieron inicio a 19.844 expedientes según la siguiente distribución: 7.491 en la sede Rosario, 7.316 en las delegaciones y 5.077 en la oficina de sede Santa Fe.



Más allá de esa cifra, lo cierto es que la institución recibió y dio respuesta a más de 15.000 correos electrónicos y puso a disposición de la ciudadanía 40 líneas de teléfono para la atención al público a través de llamados y mensajes de WhatsApp.

Como aporte material en el marco de la pandemia, la Defensoría decidió apoyar el trabajo que realizaban las organizaciones sociales que asisten a familias en situación de vulnerabilidad a través de la donación de material para la confección de tapabocas. Los mismos fueron realizados por voluntarios de distintas instituciones y personal de distintas direcciones del organismo. Dichos insumos reunieron la calidad exigida por los ministerios de Salud de la provincia y de la Nación.

En tal sentido, se colaboró activamente con el Hospital de Niños

Víctor J. Vilela, el Geriátrico Provincial y el Cottolengo Don Orione. También se articularon donaciones de materiales de privados con el Hospital Carrasco, Movimiento los Sin Techo, Un Mundo Especial, Fundación Padre Catena, Mutual Solidaria Barrial, Organización Barrial de Ajedrez, personal de comedores asistenciales, entre otros.

Sobre todo al comienzo del período de aislamiento, los pedidos de asistencia social y económica fueron numerosos y constantes, como consecuencia del gran número de personas que se encontraban imposibilitadas de realizar sus tareas productivas habituales, las cuales en su mayor parte se desarrollan en la informalidad. En tal sentido, desde fines del mes de marzo de 2020, la institución comenzó a recibir pedidos de asistencia de parte de estos ciudadanos para la gestión de bolsones de alimentos y elementos de higie-

ne y limpieza. Ello, en virtud de los programas que se habían puesto en marcha por organismos nacionales, provinciales y municipales. Si bien la Defensoría del Pueblo no estaba a cargo de la distribución de estos elementos, su trayectoria y reconocimiento por parte de diversos sectores vulnerables y asociaciones de la sociedad civil, la pusieron en el centro de la escena como un organismo de referencia y consulta permanente. Por ello, la Defensoría tomó cada uno de los planteos individuales y los canalizó a través de las entidades y organismos locales, provinciales y nacionales correspondientes.

01



# Relaciones con los ciudadanos

## 1.1 Atención a la ciudadanía

En el contexto signado por el aislamiento social, preventivo y obligatorio establecido por decreto 297/2020 se dispuso un listado de actividades que se encontraban exceptuadas de su cumplimiento, por su carácter esencial, se reglamentaron certificados y declaraciones juradas para que los sujetos presenten ante la autoridad competente al momento de circular y se intensificaron los controles de personas y vehículos. Ante esta situación, se recibieron numerosas consultas respecto a qué documentación presentar, las que fueron oportunamente evacuadas.

Cabe resaltar que, en un principio, se reglamentaron declaraciones juradas para situaciones específicas (cuidado de adultos mayores, traslado de menores y trabajadores en relación de dependencia alcanzados por las excepciones, entre otras) con lo cual en muchas ocasiones debía completarse un formulario distinto según cuál fuera la excepción que permitía circular. Esta confusa situación también generó consultas, pues los sujetos exceptuados no tenían en claro qué documentación presentar para no tener inconvenientes.

Posteriormente, el gobierno nacional elaboró un Certificado Único de Circulación que permitió unificar en su solo instrumento a todas las personas alcanzadas por las excepciones al aislamiento. Se difundió, desde esta Defensoría, el modo de tramitarlo, su alcance y demás particularidades. Principalmente, se recibieron planteos respecto a su entrada en vigencia, puesto que el mismo se prorrogó varias veces ante los inconvenientes que presentó el portal web en el que se realizaba el trámite, por lo que se procuró además una adecuada difusión respecto a la vigencia de los certificados elaborados por otras autoridades.

Por otra parte, la Defensoría realizó un adecuado asesoramiento a los ciudadanos respecto de ciertas situaciones vinculadas a relaciones laborales, indicando en los casos que así lo requirieron la competencia, procedimiento y modalidad de atención de las reparticiones del Ministerio de Trabajo.

Respecto de la provincia de Santa Fe, la Defensoría remitió una nota a la Agencia Provincial de Seguridad Vial a fin de conocer con certeza las modalidades de los controles que se realizaban a las

personas que circulaban por rutas de jurisdicción provincial, fundamentalmente informando respecto de los lugares donde se efectuaban, alcance de los mismos, características, frecuencias y si eran más exhaustivos en aquellos vehículos procedentes de lugares con alto impacto de contagios de Covid 19 y que tuvieran por destino alguna ciudad de la provincia.

Al advertirse las restricciones de circulación impuestas por determinadas jurisdicciones, entre ellas la provincia de Santiago del Estero sobre la ruta nacional 34 en el límite con Santa Fe, la institución consideró que debían evi-

tarse la adopción de medidas que restrinjan derechos individuales y colectivos y que puedan generar conflictos interpersonales. En este sentido, el organismo envió una nota al Ministerio del Interior de la Nación solicitando su intervención a los fines de que se evalúe la remoción de los obstáculos implementados, teniendo en cuenta que la prohibición de circular determinada en el DNU 297/2020 y sus respectivas prórrogas contaba con excepciones como el caso de actividades esenciales dentro de las cuales se encontraban la producción, distribución y comercialización agropecuaria.



#### Derechos Ciudadanos

- Educación
- Seguridad
- Justicia
- Salud
- Ambiente
- Discapacidad
- Vivienda
- Identidad
- Cuestiones Impositivas

#### Otros

- Municipios y Comunas
- Poder Judicial
- Defensorías del Pueblo del país
- Defensoría del Pueblo de la Nación

## 1.1.1 Seguridad Social

### 1.1.1.1 Ansés

Durante el año que importa a este informe se recepcionaron numerosas consultas relacionadas al pago de Asignaciones familiares, Tarjeta Alimentar, Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), Monotributo Social, jubilaciones y pensiones.

En algunos casos se indicó cómo realizar la gestión para la incorporación en Mi Ansés, al tratarse este del portal personal de los beneficiarios de ese organismo nacional. En otras, se realizaron gestiones ante Ansés a fin de proporcionar solución a las presentaciones recibidas.

Desde esta Defensoría se puso en conocimiento a la Administración Nacional de Seguridad Social de la situación de ciudadanos que no habían percibido el pago de su primer haber jubilatorio, pese a que tenían fecha en el mes de marzo.

***Se puso a disposición de la ciudadanía los requisitos y maneras de inscribirse para acceder a la suma de 10.000 pesos otorgada bajo la modalidad del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) dispuesto por el Estado nacional en el marco de la pandemia.***

En virtud de facilitar y mejorar la atención de los beneficiarios, la Defensoría le transmitió a Ansés algunas sugerencias confeccio-

nadas desde la perspectiva de las necesidades planteadas por los ciudadanos, entre las que se encontraron: la adopción de medidas urgentes a implementar para el cobro de haberes que eviten una concentración masiva de beneficiarios en sucursales bancarias, el establecimiento de canales de consultas alternativos a los existentes, sea vía mail, telefónica o mediante tutoriales online, realizar un relevamiento de la cantidad de ciudadanos que, por diferentes razones, debieran efectuar sus trámites de forma presencial y analizar alternativas para los trámites que normalmente requieran de una gestión presencial, entre otras.

Por otra parte, se realizó una permanente difusión de los días y horarios de atención, los cronogramas y la modalidad de pago para las jubilaciones, pensiones, IFE y otros beneficios, que el BCRA elaboró para evitar aglomeraciones de personas, siguiendo algunas de las recomendaciones realizadas por esta Defensoría.

#### 1.1.1.1.1 Becas Progresar

La Defensoría recibió la presentación de ciudadanos que solicitaban información y asesoramiento para poder tramitar la Beca Progresar de estudiantes del secundario. A su vez, buscaban conocer el criterio de los establecimientos educativos al momento de otorgar este beneficio, debido a que sus hijos no habían sido incluidos en el programa, y recibían



Muchas de las consultas tuvieron que ver con Anses: Asignaciones Familiares, Tarjeta Alimentar, Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), Monotributo Social, jubilaciones y pensiones

como respuesta de los directivos que la negativa se debía a que eran beneficiarias de la pensión nacional que se otorga a las madres de siete hijos.

Desde este Organismo se realizaron gestiones en procura de identificar si existía o no la mencionada incompatibilidad entre el programa de Becas Progresar y las pensiones nacionales no contributivas, lo cual fue confirmado por las autoridades. La respuesta fue informada, entonces, a las presentantes.

#### 1.1.1.1.2 Asignación Universal por Embarazo

En la Defensoría se recibieron pedidos de intervención ante Anses de parte de ciudadanos que manifestaron haber realizado numerosas gestiones para poder percibir el cobro de la Asignación Universal por Embarazo (AUE), sin resultado favorable y sin respuestas concretas respecto de la causal

de la denegatoria.

Tras las gestiones realizadas por esta institución, se obtuvo como resultado el cobro de la AUE, y se corrigieron las incompatibilidades que obraban en el sistema. En muchos de los casos, actualizando los datos a fin de que deje de figurar un beneficio previsional que ya no percibían.

#### 1.1.1.1.3 Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe puso a disposición de la ciudadanía los requisitos y maneras de inscribirse para acceder a la suma fija de 10.000 pesos otorgada bajo la modalidad del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), que había dispuesto el Estado nacional en el marco de la situación desatada por la pandemia de coronavirus.

En este sentido, se difundió la información relativa a los benefi-

ciarios de la medida, el trámite paso a paso para acceder a la suma, el cronograma de inscripción a través de la web de Ansés, los sujetos que no debían realizar la inscripción por estar automáticamente incluidos y todas las particularidades relacionadas a dicha medida.

Asimismo, y ante la cantidad de consultas recibidas en torno a la temática, se efectuó el pertinente asesoramiento a los ciudadanos que así lo requirieron.

Posteriormente, se le solicitó a la Administración Nacional de Seguridad Social que analizara la posibilidad de otorgar una nueva fecha para aquellos que no habían logrado instrumentar la preinscripción para el IFE a causa de los problemas que había presentado la plataforma web de ese organismo nacional. Lo hizo luego de recibir reiteradas consultas de santafesinos que manifestaban la imposibilidad y/o dificultad para comunicarse por los canales no presenciales difundidos por Ansés o por su sitio de Internet.

La Defensoría también trasladó a Ansés que hubo presentaciones de personas que habían sido admitidas para cobrar IFE y cuando se presentaban en ventanilla eran informadas de que no había depósito de dinero a su nombre. También se reiteraron los casos de cónyuges separados de hecho a quienes les solicitaban orden judicial para acceder al beneficio,

especialmente en los casos de exclusión del hogar por violencia de género. Y planteos de rechazo de IFE por fondos de desempleo que no poseían liquidación.

Muchas de las personas que se contactaron con la Defensoría del Pueblo también señalaban que no les otorgaban el beneficio por trámites de pensiones que no habían concluido, y hubo casos de beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo que no habían percibido el nuevo subsidio. Se registraron también numerosos planteos de ciudadanos que habían prestado servicios por un día al mes, y a quienes se les había rechazado el IFE porque figuraban como trabajadores en actividad, ya que la baja de actividad no aparecía registrada en el sistema. Finalmente, otro de los reclamos recurrentes en la Defensoría fue por demoras para el pago en el caso de aquellos que no contaban con cuenta bancaria y habían optado por cobrar mediante Correo Argentino. Se procedió en todos estos casos a brindar asesoramiento y el traslado de las distintas situaciones a Ansés.

Posteriormente, en el marco de una reunión virtual mantenida entre representantes de la Defensoría y autoridades de Ansés, se brindaron una serie de precisiones respecto de la modalidad de atención y el cobro del IFE. En dicha reunión, Ansés informó que de las 387 Unidades de Atención Integral (Udai) en el país, 220 se encontra-

ban con atención presencial. Que en la provincia de Santa Fe todas las Udai realizaban atención con turnos previos y que las consultas también se podían realizar mediante una casilla de correo asignada a cada Udai, las que fueron compartidas con la Defensoría para su adecuada difusión. Se indicó, asimismo, que la atención telefónica y por canales virtuales continuaba con normalidad.

Por su parte, se informó a la institución que 570.000 beneficios IFE habían sido bloqueados por presunción de estafas. En esos casos Ansés hizo las respectivas denuncias y a esas personas se le realizó el pago por mecanismos presenciales. Además, que la intención era la bancarización de la mayoría de los beneficiarios y que con ese objetivo se había efectivizado un convenio con la Cámara Compensadora Electrónica SA (Coelsa) para que se informara si los beneficiarios contaban con alguna cuenta abierta con anterioridad, para que de este modo pudieran optar por cobrar mediante depósito en esa cuenta, abrir una nueva e informar el CBU respectivo o esperar que se le asigne otro mecanismo de cobro.

Por su parte, la Defensoría del Pueblo solicitó oportunamente que los beneficiarios de las pensiones provinciales otorgadas por ley 5.110 estén incorporados en el Ingreso Familiar de Emergencia decretado por el gobierno nacional.

Se habían recibido innumerables pedidos para obtener alguna ayuda económica extraordinaria que mitigara el momento que estaban viviendo por parte de familias alcanzadas por la ley 5.110.

La institución realizó la solicitud en función de que este grupo, que se encontraba en situación de extrema vulnerabilidad social, estaba excluido del programa instituido por el Estado argentino en el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (Aspo).

El requerimiento se sustentó en el hecho de que el Aspo decretado por el Estado nacional, que impedía a las personas movilizarse para evitar la propagación del virus, había provocado que quienes se encontraban en situación de vulnerabilidad social no puedan realizar sus trabajos, en su mayoría informales, y de ese modo complementar los ingresos para el sustento familiar.

La pensión estipulada por la ley 5.110 alcanza a las personas de la tercera edad, a aquellas imposibilitadas en forma permanente de desarrollar tareas que les permitan generar los recursos mínimos indispensables para su sustento y no tengan acceso a una jubilación, o cualquier otro tipo de beneficio similar, y a madres y menores que por diversos motivos hayan quedado desamparados y, como consecuencia de ello, se encuentren en situación de alta vulnerabilidad

económica social, ya sea de indigencia o pobreza. Estas pensiones, además, no alcanzan a quienes ya perciben otro beneficio otorgado por el Estado en cualquiera de sus niveles.

Posteriormente, se reiteró este mismo pedido a la Ansés, requiriendo que su incorporación al IFE sea de modo automático, en el entendimiento que los beneficiarios de la ley 5.110 se encontraban en una situación de extrema vulnerabilidad económica y social, y percibían sumas similares a las de los beneficiarios de AUH y de becas Progresar, que sí se encontraban alcanzados por el IFE. Pese a estas gestiones, no fueron incorporados.

Oportunamente, la Defensoría puso en conocimiento de la ciudadanía que el Banco Central había informado a las entidades financieras que el IFE tiene un carácter netamente alimentario, y que no correspondía deducir de ese beneficio ningún tipo de concepto. Por lo que, ante las numerosas consultas realizadas, se aclaró que las entidades financieras debían arbitrar los medios para que no se efectúe ningún tipo de descuento sobre los importes acreditados en concepto de IFE y, eventualmente, para el reintegro inmediato de la totalidad de los importes descontados en contravención a lo indicado.

No obstante ello, la Defensoría tomó conocimiento de la existencia de casos en que entidades banca-

rias habían efectuado descuentos y/o retenciones sobre IFE depositados en sus cuentas. Ante esta situación y a solicitud del BCRA, se invitó a todos los titulares del Ingreso Familiar de Emergencia que hubieran sufrido algún descuento al percibir el beneficio, a que se comuniquen con la institución a los fines de proporcionar la información necesaria para la derivación de los reclamos al Banco Central de la República Argentina.

Por otra parte, y frente a las consultas recibidas en la institución, de todas partes de la provincia pero especialmente de la ciudad de Santa Fe, respecto de la imposibilidad de obtener turnos por el portal web en el corto plazo, para acceder de forma presencial al cobro del IFE, el defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe envió una nota al presidente del Banco Nación.

En la misiva, manifestó su preocupación generada por los reclamos de beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), que daban cuenta de la dificultad para percibir los mismos en las sucursales de dicha entidad en algunas localidades del territorio provincial, y especialmente en la ciudad de Santa Fe.

Se resaltó que esta situación generaba una clara desigualdad con aquellos beneficiarios que contaban con tarjetas de débitos o cobraban en otras entidades, siendo una situación que precisaba una solución

inmediata en virtud que dicho ingreso ostentaba el carácter de alimentario para sus beneficiarios.

Frente a esta situación, las autoridades de la entidad bancaria informaron que las sucursales de calle San Martín y la de avenida Aristóbulo del Valle del Banco Nación en la ciudad de Santa Fe habilitarían dos horas más de atención al público, exclusivamente para cuestiones vinculadas con el operativo especial IFE.

Se detalló y difundió el cronograma para la atención, indicando asimismo que la cantidad de personas a atender en las 2 horas asignadas serían de 200 personas como máximo, pudiendo concurrir personas con turnos a fechas posteriores a las citadas o sin turnos.

A su vez, se requirió al municipio capitalino que informe las acciones que se estaban llevando a cabo frente a esta situación. Tras ello, la Secretaría de Control y Convivencia Ciudadana de la Municipalidad informó en detalle cuáles eran los operativos que se estaban llevando a cabo para evitar la concurrencia masiva de personas y el correcto cumplimiento de las medidas de prevención frente al coronavirus.

#### **1.1.1.2 Gestiones relacionadas con tarjetas alimentarias**

En el marco del aislamiento obligatorio había sido suspendido el reparto de las tarjetas Alimentar por parte del gobierno nacional,

a través de los puntos de entrega. Ante las consultas respecto de los cambios en la modalidad de despacho, se realizó el pertinente asesoramiento, informando a quienes lo requirieron respecto de las decisiones que se tomaron desde el gobierno nacional en relación a la temática. Particularmente, se comunicó el trámite previo que debía realizarse para poder recibir en el domicilio de cada beneficiario la credencial a través del Correo Argentino.

Se remitió, asimismo, una nota al Ministerio de Desarrollo Social a los efectos de solicitarle tenga a bien disponer los mecanismos necesarios para la entrega de las tarjetas Alimentar pendientes a los beneficiarios de San Javier, Colonia Teresa, Alejandra, Helvecia y Saladero Mariano Cabal. Tal requerimiento se fundó en la presentación de numerosos ciudadanos con vulnerabilidad social y económica extrema, que no se encontraban percibiendo dicho beneficio.

Por último, se elevó un informe respecto de la recepción de presentaciones de beneficiarios de la Tarjeta Alimentar de localidades de la provincia que no tenían sucursales del Banco Nación y no habían podido acceder a ella. Concretamente, se remitieron notas a la Directora Ejecutiva de Ansés y al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, informando la presentación recibida en la institución por parte de vecinos de la localidad de Hardy (

departamento General Obligado), que expusieron serias dificultades para acceder a la entrega de esas credenciales, dado que las mismas fueron enviadas a sucursales del Banco Nación ubicadas en localidades cercanas (Villa Ocampo y Santa Fe) y los titulares de las mismas no fueron debidamente anoticiados de esta circunstancia, motivo por el cual no pudieron retirarlas y las mismas fueron regresadas al organismo nacional. En bases a esto, se solicitó la revisión de lo actuado a los efectos de subsanar lo planteado por los interesados.

### 1.1.2 Servicios públicos

Se recibieron y gestionaron consultas relacionadas a las empresas prestadoras de servicios públicos (agua, electricidad, gas) y servicios de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, los que fueron acrecentándose en la medida que no podían canalizarse de manera presencial en las oficinas comerciales de las empresas prestatarias.

Asimismo, desde esta Defensoría se procuró la adecuada difusión de las novedades más relevantes en la materia.

#### 1.1.2.1 Servicios de internet, cable, telefonía fija y móvil

Las presentaciones sobre estos rubros continuaron siendo numerosas, en ocasiones de parte de ciudadanos que solicitaron asesoramiento legal, y en otras para re-

querir intervención de la Defensoría por falta de respuestas satisfactorias de las empresas proveedoras de estos servicios. Algunos de estos casos fueron: las cuestiones legales relativas a las garantías de los teléfonos celulares, incremento en el precio del servicio, portabilidad numérica y reclamos de deudas cuyo origen era desconocido por los ciudadanos, entre otros temas.

Entre los casos más recurrentes, se pueden mencionar aquellos en que el cliente contrata un servicio o modifica las condiciones de contratación a través de los call-center y ello no se ve reflejado en la facturación del modo en que fue convenido. Un ejemplo usual ocurrió ante ofertas de bonificación de planes incumplidas.

En estos casos, se gestionó con resultado positivo el reclamo ante las empresas en procura de respetar lo pactado y devolver los cargos que hayan sido indebidamente cobrados.

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

***Se recibieron y gestionaron consultas vinculadas con las empresas prestadoras de servicios públicos (agua, electricidad, gas) y servicios de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, los que fueron aumentando en la medida que no podían canalizarse los reclamos de forma presencial en las oficinas comerciales.***

Otros reclamos versaron sobre la calidad de la prestación del servicio y tiempos de respuestas, como las demoras de las empresas en reparar líneas averiadas. En estos casos, la Defensoría gestionó favorablemente ante dichas empresas para lograr una pronta solución al reclamo.

Por su parte, existieron, como todos los años, situaciones en que los ciudadanos fueron intimados al pago de deudas reclamadas con posterioridad a sus solicitudes de baja del servicio. Desde esta institución se realizaron gestiones a fin de que se corrobore la baja del servicio, el cese en la facturación, posterior reintegro por cobros indebidos y el cese de las intimaciones de pago, según el caso.

#### **Caso testigo. Urgente pedido de intervención ante Telecom por reparación de postes con peligro de caída**

Se recibieron pedidos de urgente intervención de esta Defensoría por postes que se habían deteriorado por una fuerte tormenta,

dado que pese haber tomado contacto con la empresa previamente para hacer sus reclamos, no habían tenido rápida respuesta. Las gestiones realizadas por esta Defensoría hicieron hincapié en la urgencia de los casos, y coadyuvaron a que la empresa en cuestión repare o cambie los postes en menos de 24 horas.

#### **1.1.2.1.1 La prestación del servicio de internet en pandemia: las gestiones realizadas**

En el marco del inicio del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio se difundió la aclaración que realizó la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, respecto de la circulación de un audio que se había hecho viral. En efecto, dicho audio se advertía sobre el eventual colapso de los servicios de internet si se continuaba con la alta demanda. La Defensoría de Caba desmintió esta información, y esta institución colaboró con la difusión de la aclaración correspondiente.

No obstante ello, el Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) emitió una serie de recomendaciones al respecto, las que fueron replicadas por esta Defensoría. Las mismas refirieron a un uso racional y consciente del servicio de internet, de modo tal de optimizar su funcionamiento en estos tiempos de creciente demanda del servicio.

Posteriormente, y luego de la sanción de la normativa que con-

geló el valor de las tarifas de telefonía, cable e internet tras declararlos como servicios públicos, se recibieron denuncias y consultas de ciudadanos que constataron una disminución en el ancho de banda de sus servicios. Al consultar a la empresa, se les informaba que habían reducido la calidad del servicio ante la imposibilidad de incrementar el precio del mismo.

Quienes se presentaron en la institución, manifestaron que tenían contratados planes de internet para sus domicilios particulares o laborales por un precio y cantidad determinada de megabytes y, sin embargo, al controlar los efectivamente proporcionados por la empresa constataban que eran menores a los pagados, disminuyendo eso la capacidad en el uso del servicio.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, frente a las consultas recibidas, puso en conocimiento al Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) estos incumplimientos contractuales de parte de los prestadores. Como, asimismo, gestionó ante las empresas prestadoras su cumplimiento con resultado positivo.

1.1.2.1.2 La sanción del decreto de no corte de los servicios esenciales

Particular atención mereció el decreto 311/2020, sancionado en el mes de marzo, por el cual el gobierno nacional determinó que las empresas de servicios deberían abstenerse de interrumpir los ser-

vicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente, telefonía fija o móvil e internet y TV por cable o satelital, por 180 días en caso de mora o falta de pago.

Desde la Defensoría del Pueblo se procuró una importante difusión de dicha normativa, identificando: quiénes eran los beneficiarios alcanzados, bajo qué condiciones se impedía el corte del servicio, cuáles eran las reglamentaciones de la normativa para cada servicio en particular y la posibilidad de requerir convenios de pago por las facturas no abonadas, entre otras cuestiones.

Como la propia normativa invita a las provincias a que se adhieran, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe solicitó oportunamente al Ministerio Provincial la correspondiente la adhesión de la Empresa Provincial de la Energía (EPE) y de Aguas Santafesinas (Assa) a ese decreto.

Asimismo, desde la institución se recordó que el decreto presidencial 311/2020 dispuso que las empresas prestadoras de los servicios mencionados, no podían disponer la suspensión o el corte de los respectivos servicios a los usuarios y las usuarias indicados en el mismo decreto, en caso de mora o falta de pago de hasta 3 facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1° de marzo de 2020.

El decreto estableció a su vez

que, tratándose de servicios de telefonía fija o móvil, internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital, las empresas prestatarias quedaban obligadas a mantener un servicio reducido, conforme se estableciera en la reglamentación. Dicha reglamentación se previó en la resolución 173/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, en la cual se determinó cuál es el alcance del servicio reducido.

#### **Caso testigo. Las dificultades para el pago del servicio de internet**

Un ciudadano se contactó con esta Defensoría informando que la empresa regional proveedora de servicios de internet, de la cual él era cliente, había cortado el servicio de internet por falta de pago en su complejo de cabañas. En el mismo, se encontraban viviendo el casero y su hija, que precisaba el servicio principalmente para poder continuar con sus estudios secundarios a distancia en el contexto del Aspo.

El usuario había reclamado a la empresa por la aplicación del decreto que impedía el corte de los servicios bajo ciertas circunstancias y no había obtenido respuesta satisfactoria de su proveedor de internet.

Tras numerosas gestiones realizadas por esta Defensoría, y con acuerdo del ciudadano, se logró el restablecimiento del servicio

y se consensuó una bonificación en el costo del mismo de un 50 por ciento mientras este cliente se encontrase imposibilitado de obtener utilidades de su emprendimiento turístico.

#### **1.1.2.1.3 Incremento del servicio de internet pese al congelamiento de tarifas**

Durante el mes de agosto de 2020, y mediante el dictado del decreto de necesidad y urgencia 690/2020, el Poder Ejecutivo nacional modificó ciertos artículos de la Ley 27 de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, declarando como servicios públicos esenciales a los de tecnologías de la información y las comunicaciones (servicios TIC), y congelando el monto de sus tarifas hasta el 31 de diciembre de 2020.

Durante las primeras semanas de vigencia de dicho decreto, se recibieron numerosas presentaciones de ciudadanos y funcionarios, que alertaban respecto al incremento del precio de las tarifas de una empresa proveedora de servicios de internet y TV por cable, incumpliendo así lo dispuesto en la norma.

Frente a esta situación, desde la Defensoría se asesoró a los usuarios sobre el modo de realizar el reclamo pertinente frente a la empresa. A su vez, se remitieron notas a la empresa informándole respecto de las denuncias recibidas y la normativa vigente, con

resultados positivos. Y se puso en conocimiento al órgano de contralor en la materia (Enacom) de las presentaciones recibidas.

Por último, y frente a nuevas consultas recibidas respecto del alcance de los incrementos que Enacom preveía autorizar, se realizó el pertinente asesoramiento.

#### 1.1.2.1.4 Inconvenientes con la baja del servicio

Nuevamente fueron recurrentes las presentaciones vinculadas a las empresas ADT Security Services SA y DirecTV Argentina SA por las dificultades que manifestaban sus clientes para obtener la baja del servicio. 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 que pretenden discontinuar el servicio.

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

La empresa Gurú Soluciones Multimedia ofrece sus servicios de publicidad, los que se encuentran incorporados usualmente en la facturación de Telecom SA. Se requirió la intervención de esta Defensoría de parte de ciudadanos que alegaban no haber consentido la renovación de su con-

tratación con la empresa, a pesar de lo cual la empresa en cuestión continuaba emitiendo facturación. Tras las gestiones efectuadas, se dejó asentado que la renovación de suscripciones debía ser expresa, se reintegraron cuotas ya abonadas y se obtuvo una bonificación de ciento por ciento durante 12 meses en los servicios de publicidad.

#### 1.1.2.1.5 La ampliación de los beneficiarios del decreto

El decreto estableció la posibilidad de que la autoridad de aplicación incorporara otros usuarios que vean afectada su capacidad de pago por la emergencia sanitaria. Haciendo uso de esto, el Enacom incorporó posteriormente una serie de beneficiarios, estableciendo un formulario específico al respecto.

De este modo, se habilitó la inscripción online para personas físicas, monotributistas categorías C y D, que acreditaran una merma de 50 por ciento o más en su capacidad económica, así como para asociaciones civiles con fines comunitarios, culturales o deportivos, para solicitar la suspensión de corte por falta de pago en servicios de telefonía fija y móvil, internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital.

Desde la Defensoría se informó que, ante esta nueva reglamentación, los interesados con mora en facturas por hasta 3 meses con vencimientos posteriores al 1° de marzo de 2020 debían completar el

formulario online y acreditar los requisitos a fin de que Enacom confeccionara un listado que sería remitido a las empresas prestadoras para que suspendieran los cortes y habilitasen el acceso a un servicio básico hasta la regularización de la situación.

Se hizo hincapié, además, en que aquellos beneficiarios incluidos originalmente en el decreto inicial no necesitaban completar el formulario y se encontraban, en principio, automáticamente incluidos. No obstante, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe aconsejó a estos beneficiarios que se procurara un contacto con las empresas prestadoras, indicando que se encontraban alcanzados por el decreto.

### **1.1.2.2 Litoral Gas**

#### **1.1.2.2.1 Cuadro tarifario y otras precisiones**

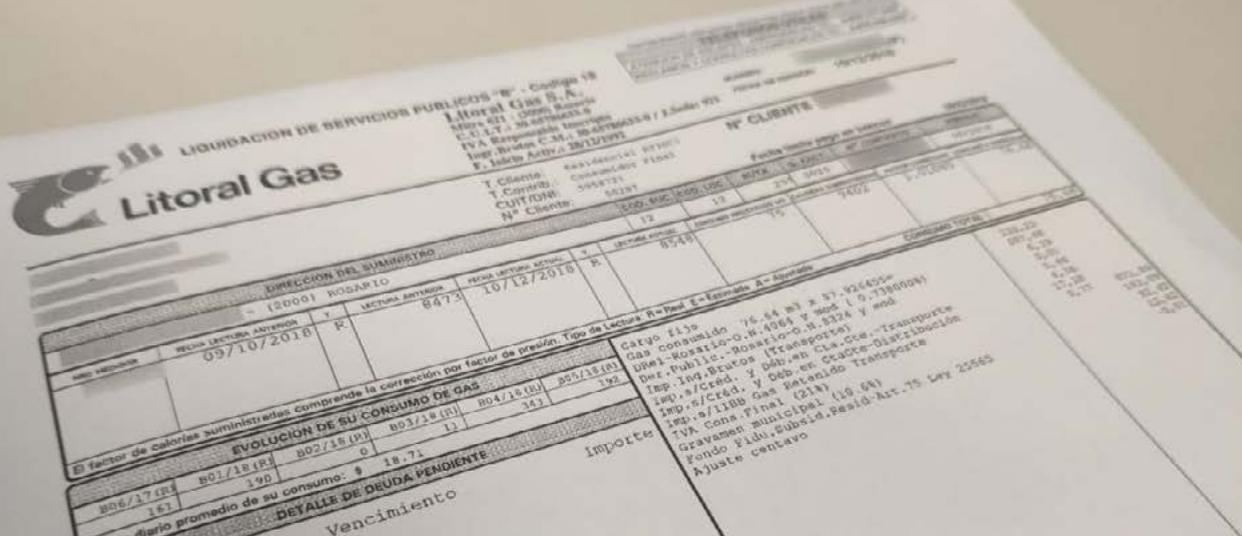
En el contexto de la emergencia sanitaria y en el marco del comienzo de la época invernal, la Defensoría le pidió al Ente Nacional Regulador del Gas (Enargás) que detallara cuál era el cuadro tarifario vigente para los usuarios de la empresa Litoral Gas, prestadora de servicios de gas natural por red en la provincia de Santa Fe.

En su oficio, la Defensoría del Pueblo recordó que existía "la imposibilidad de corte de suministro para aquellos usuarios que no puedan afrontar el pago del servicio". No obstante ello, consideró que los usuarios debían recibir infor-

mación fehaciente "respecto de la facturación del servicio".

En ese contexto, el organismo santafesino pidió mediante oficio al Enargás especificar:

- El cuadro tarifario vigente para los usuarios de la distribuidora Litoral Gas.
- El último aumento aprobado por Enargás para Litoral Gas, y si había sido puesto a consideración en audiencia pública.
- Si se efectuaron mediciones reales durante los meses de vigencia del aislamiento social, preventivo y obligatorio y, en caso negativo, que se indicara cuál fue el criterio adoptado para la estimación de consumos y el procedimiento implementado para su cuestionamiento por parte de los usuarios.
- Si existía la posibilidad de efectuar el pago parcial de las facturas y, si no lo había, que explicara cuáles eran los argumentos para la negativa.
- Estadísticas respecto de la morosidad de los usuarios de la distribuidora Litoral Gas durante los meses de vigencia del aislamiento social, preventivo y obligatorio.
- Si se estaba contemplan-



La Defensoría le pidió al Ente Nacional Regulador del Gas (Enargás) que detallara cuál era el cuadro tarifario vigente para los usuarios de la empresa Litoral Gas.

do la posibilidad de conceder financiamiento a bajo costo financiero a los usuarios que no podían afrontar en tiempo el pago de las facturas durante el periodo de emergencia sanitaria.

- Si se encontraba estudiando la implementación de modificaciones en la estructura de los cuadros tarifarios vigentes, fundamentalmente en el segmento del precio del gas y su traslado al usuario.

- El estado de cumplimiento de la distribuidora de las obras programadas en la última revisión tarifaria integral.

Con posterioridad, dicho requerimiento fue tratado por los defensores y defensoras del Pueblo del País, quienes mantuvieron una reunión virtual con representantes del Ente Nacional Regulador del Gas a fin de seguir trabajando con los temas planteados y las diferentes problemáticas y reclamos específicos que se recibieran a diario,

profundizados por el contexto de pandemia.

#### 1.1.2.2.2 Aplicación de la tarifa social

Tras recibir presentaciones de ciudadanos a quienes el beneficio de la tarifa social del servicio de gas por redes les había sido retirado sin previo aviso, la institución le pidió informes sobre la situación a la Secretaría de Energía de la Nación, que es la autoridad de aplicación, y puso en conocimiento del tema al Enargás, como órgano de control.

En su pedido de informes, el defensor santafesino solicitó conocer la situación del régimen de tarifa social para los usuarios del servicio de gas natural por red. Se hizo particular énfasis en que la realidad sanitaria, social y económica del país, como la vigencia del aislamiento y/o distanciamiento social, preventivo y obligatorio, no podían ser soslayados al momento de conservarse un beneficio tarifario en los servicios públicos esenciales, por ejemplo, en la exigencia

de determinados requisitos formales, como puede ser la renovación del beneficio.

En respuesta a este requerimiento, el Enargás informó que desde julio de 2019 se había modificado el procedimiento de solicitud de ingreso al Registro de Beneficiarios de Tarifa Social, debiendo hacerse a través de Ansés. La comunicación también aclaró que el proceso de tramitación del beneficio no es automático, sino que las solicitudes son analizadas tanto por Ansés como por la Secretaría de Energía, y ese trámite podía tener hasta 30 días de demora.

***Tras recibir presentaciones de ciudadanos a quienes el beneficio de la tarifa social del servicio de gas les había sido retirado sin previo aviso, la institución pidió informes a la Secretaría de Energía de la Nación enfatizando en que no podía soslayarse la realidad del país al momento de conservarse el beneficio tarifario.***

El organismo nacional también informó que el procedimiento, desde que se modificó en julio de 2019, preveía su tramitación ante Ansés y se analizaba mensualmente la permanencia de cada beneficiario. Al respecto, se aclaró que todos los meses se realizan cruces de información tendientes a definir la permanencia del beneficio y que habían comprobado que el usuario recién tomaba conocimiento de la exclusión del beneficio cuando ve-

rificaba que no se le aplicó en su factura.

Por último, el Enargás solicitó que las consultas de cada usuario en particular fuesen enviadas junto a la factura y el comprobante de trámite ante Ansés, a fin de evaluar la situación correctamente.

#### 1.1.2.2.3 Vandalización de medidores de gas

A raíz de actos vandálicos perpetrados en medidores de gas de algunas viviendas particulares en barrios de la capital provincial, la Defensoría remitió notas a Litoral Gas, Enargás y al Ministerio de Seguridad de la provincia.

El objetivo principal de estas misivas fue poner en conocimiento de esta situación a los organismos, en procura de agilizar la rehabilitación del servicio, puesto que la interrupción no ocurría por fallas en el sistema de suministro, sino por hechos delictivos. Se solicitó además que se previnieran mecanismos de seguridad para que el receptáculo no fuera vandalizado.

En respuesta, los representantes de Litoral Gas señalaron que en el interior del gabinete de gas se alojan básicamente los siguientes elementos: la válvula de corte del suministro y el medidor de gas (de propiedad y responsabilidad de la distribuidora, el flexible (caño de cobre) que conecta la válvula de corte con el regulador de gas, el regulador de gas, accesorios y ca-

ñería que conducen el gas hacia el interior de la vivienda (todos estos elementos, así como el propio gabinete de gas, son propiedad y responsabilidad del cliente).

Asimismo, resaltaron que la normativa prohíbe por cuestiones de seguridad que se coloquen elementos que impidan la apertura del gabinete de gas (como cerraduras o candados) ya que la distribuidora debe tener en todo momento libre acceso, no solo para la lectura del medidor de consumo, sino para poder acceder a la válvula de corte del suministro ante una situación de emergencia.

Informaron, en relación a las denuncias mencionadas, que habían recibido en el Centro de Atención Telefónica de Emergencias algunos llamados reportando para diferentes domicilios de la ciudad de Santa Fe reclamos por olor a gas en el exterior y otros por falta de gas. Detallaron que el personal técnico de la distribuidora que se hizo presente para dar respuesta a los reclamos efectuados comprobó que algunos de los suministros se encontraban con las válvulas de corte cerradas y otros sin el caño flexible, los cuales habrían sido cortados y sustraídos. Consecuentemente y por estrictas razones reglamentarias y de seguridad, se procedió al cierre de la válvula de corte del suministro instalación de un elemento de seguridad que impide su reapertura y al retiro del medidor.

Informaron a su vez que, en cumplimiento de la normativa vigente, para la restitución del suministro de gas el cliente debe dar intervención a un instalador gasista matriculado, quien deberá realizar los trabajos de instalación del accesorio faltante (flexible) y la revisión de todos los elementos alojados en el gabinete de gas que son responsabilidad de este. Y presentar en las oficinas de Litoral Gas la documentación que acredita tal situación. Asimismo, y dado que para la rehabilitación del suministro de gas se realiza una inspección de las instalaciones internas del domicilio, se sugirió la previa revisión por parte del matriculado de la totalidad de la instalación interna antes de solicitar la rehabilitación del suministro de gas.

Por último, indicaron que el tiempo que transcurriese para la rehabilitación del suministro de gas dependería de la premura con la que el cliente contratara a un instalador gasista matriculado, y del tiempo que el mismo ocupara en la realización de los trabajos que requiera la regularización de la instalación interna. Al respecto, la distribuidora se comprometió a la mayor celeridad posible en las tareas a su cargo a fin de que se concrete la restitución del servicio en el menor tiempo.

Por otra parte, durante este período de aislamiento social, preventivo y obligatorio, en reiteradas ocasiones se solicitó a la empresa

Litoral Gas la agilización de inspecciones pedidas, con la finalidad de acortar los plazos de espera de los ciudadanos para dar el alta al suministro de gas, ya sea en viviendas familiares y locales comerciales.

### **1.1.2.3 Empresa Provincial de la Energía**

Una de las presentaciones más recurrentes que recibió la Defensoría a través de sus canales virtuales se refirió a la no toma de las mediciones de los consumos durante la cuarentena, principalmente durante la primera parte del Aspo, por parte de la Empresa Provincial de la Energía.

A partir de las gestiones efectuadas por esta Defensoría se logró que, en los casos en que la facturación estimada generó un perjuicio para el usuario, se hicieran las pertinentes refacturaciones.

Asimismo, se requirió a la Empresa Provincial de la Energía (EPE) que informe las particularidades en torno a las prestaciones de los consumos, obteniendo como respuesta que los inconvenientes que pudieran presentarse como consecuencia de la no lectura de medidores serían subsanados tras la presentación del reclamo correspondiente del usuario, regularizando la facturación en caso de ser necesario.

Por su parte, se procuró asesorar a los ciudadanos y difundir toda la información relativa al al-

cance del decreto que determinó el congelamiento de tarifas, el no corte de los servicios y la posibilidad de prorrogar el pago de algunas facturas.

#### **1.1.2.3.1 Electrodependientes**

En el marco del trabajo que a lo largo de los años Defensoría del Pueblo viene realizando para mejorar las condiciones de asistencia y acompañamiento de las familias con pacientes electrodependientes por cuestiones de salud, se continuó trabajando para que EPE garantice el funcionamiento de la línea directa de contacto ante cortes en el servicio, el plan de contingencia ante emergencias, así como la continuidad del servicio.

#### **1.1.2.3.2 Problemática de los comercios que se mantuvieron cerrados durante el Aspo**

A partir de la aplicación del DNU 297/2020, el sector comercial se vio obligado a suspender sus actividades desde el 20 de marzo, sin posibilidad de dar continuidad normal a sus tareas.

A partir de diversas consultas realizadas en la institución en cuanto a la facturación de la energía eléctrica, la Defensoría estimó que era necesaria la adopción de medidas complementarias en la provincia en auxilio del sector comercial con motivo de la pandemia.

En efecto, se planteó la necesidad de determinar si resultaba pertinente la modificación tem-

poraria del cuadro tarifario para los comerciantes que no pudieron desempeñar sus actividades con la normalidad y habitualidad existentes al momento del inicio del aislamiento.

La preocupación de la Defensoría encontró su concreción en el congelamiento de las tarifas de servicios públicos, y en la determinación de parte de EPE respecto de las deudas acumuladas entre marzo y septiembre de 2020, las que fueron tomadas a valores históricos, sin devengar intereses. Permitiendo, a su vez, la financiación en 12 cuotas mensuales y consecutivas con 15 por ciento de interés y de en 6 cuotas con 9 por ciento de interés.

#### 1.1.2.3.3 Reclamos de vecinos de Villa California

Vecinos del barrio Villa California, ubicado en la zona costera de la ciudad de Santa Fe, solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo por inconvenientes con la prestación del servicio de la Empresa Provincial de la Energía, principalmente relacionados con baja tensión, diferencias de facturación y sucesivos cortes del servicio de energía eléctrica que, en ocasiones, habían ocasionado daños en artefactos.

Como consecuencia de la intervención de la Defensoría, se facilitó la realización de una reunión entre representantes de EPE y los vecinos. En la misma, la empresa

proveedora de electricidad reconoció la problemática que acontece en la zona, e informó los trabajos que se habían realizado y que continuarían efectuándose para disminuir los cortes del servicio, algunos de los cuales eran programados, y otros generados por caídas del servicio.

Concretamente, se presentaron planillas en las que se visualizaba una merma en los cortes del servicio. Se destacó la importancia de en la zona tienen las tareas de poda de árboles, pues allí el riesgo aéreo es elevado. También se tomó el compromiso de mejorar la eficiencia de los cortes programados del servicio, se informó cuál es el procedimiento para que los usuarios que tengan artefactos dañados puedan requerir su reconocimiento, se aseveró que existe un plan de inversiones que procurará mejorar los inconvenientes de baja tensión en algunas zonas y, finalmente, se facilitó un canal de comunicación para tratar los reclamos de facturación.

#### 1.1.2.3.4 Reclamo de vecinos de Alto Verde

Un grupo de vecinos de Alto Verde, en conjunto con el Movimiento Los Sin Techo, realizó una presentación en Defensoría informando que la Empresa Provincial de la Energía en el marco del Plan Abre, había realizado por intermedio de una empresa contratista una obra de colocación de pre-ensamblado eléctrico y colocación de ca-

jas para la posterior instalación de medidores.

El objeto del reclamo se refería, no solo al hecho de la obra inconclusa, sino a que en ciertos casos se habían prendido fuego algunos tramos del cableado de la instalación provisoria.

Desde la Defensoría se tomó contacto inmediato con representantes de EPE, quienes se comprometieron a la pronta reparación y puesta en funcionamiento de dichas conexiones.

Como resultado de las gestiones de esta Defensoría se logró en un corto plazo, la realización de nuevas reconexiones, colocaciones de medidores y cambio del cableado que se encontraba en malas condiciones.

#### **1.1.2.4 Aguas Santafesinas SA**

Durante este período fueron numerosos los reclamos recibidos por parte de usuarios del servicio de Aguas Santafesinas, solicitando a esta Defensoría del Pueblo su intervención ante la empresa. Los inconvenientes expresados versaron sobre imposibilidad de tomar contacto con la misma a los teléfonos proporcionados para la atención al cliente, excesivas demoras en la reparación de cloacas y colectoras obstruidas (lo que provocaba que se rebalsaran), pedidos de agilización a fin de que procedieran a supervisar posible fisura con pérdida de agua que se juntaba en la calle,

demoras de pedidos de renovación de reconexión y denuncias de corralitos por tiempo excesivo, entre otros.

Desde la Defensoría se realizaron permanentemente gestiones ante Assa, con resultado satisfactorio en corto tiempo.

##### **1.1.2.4.1 Reclamo de vecinos de Santo Tomé por problemas cloacales**

Un grupo de vecinos de la ciudad de Santo Tomé se contactó con la Defensoría del Pueblo para solicitar intervención, por la alarmante situación generada por desbordes de desechos cloacales en las calles y también en sus viviendas. Este angustiante contexto generó en los vecinos una serie de reclamos a las autoridades municipales que no encontraban una respuesta satisfactoria.

A partir de las gestiones realizadas por esta Defensoría con la Municipalidad de Santo Tomé, particularmente con la Secretaría de Obras Públicas del municipio, se logró solucionar la problemática de los vecinos en el corto plazo.

##### **1.1.2.4.2 Pedido de incremento de tarifas y la intervención de la Defensoría al respecto**

Desde la Defensoría del Pueblo se remitieron notas a la ministra de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat de Santa Fe y al Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Enress) en relación al pedido de

aumento solicitado por la empresa Aguas Santafesinas para la tarifa de ese servicio público esencial. Más adelante, se describe en forma detallada la labor desarrollada por este organismo al respecto.

### 1.1.3 Registro Civil y Renaper

Ante los reiterados reclamos de personas que se acercaron a la Defensoría o se comunicaron por canales no presenciales manifestando no poder realizar los trámites correspondientes en el Registro Civil de la provincia de Santa Fe, como solicitar partidas de nacimiento, actas de matrimonio o de defunción y/o para tramitar el DNI, la Defensoría generó un eficiente canal de comunicación con ese organismo, a los efectos de resolver de manera segura y ágil los inconvenientes, obteniendo en todos los casos resultados satisfactorios.

Asimismo, se procedió a hacer lo propio por medio de notas a los registros civiles de otras provincias (Chaco, Buenos Aires y Salta, entre otras) gestionando, entre otras solicitudes, los requerimientos de partidas de nacimiento.

Por su parte, la Defensoría del Pueblo le solicitó oportunamente a la Dirección de Registro Civil provincial y al Registro Nacional de las Personas (Renaper) que informasen de qué manera estaban trabajando durante el aislamiento/distanciamiento social, para ase-

gurar que las personas pudieran acceder a documentación relativa a su identidad y estado civil, principalmente aquella que es indispensable para el acceso a la salud y a beneficios de seguridad social.

Asimismo, la Defensoría instó a esas dependencias a "remitir toda la información, instructivos confeccionados y demás antecedentes que permitan orientar a la ciudadanía sobre el acceso (presencial y a distancia) a los servicios". Información que fue suministrada a la brevedad.

### **Caso testigo. La tramitación de pasaportes en el marco de la pandemia**

Una ciudadana santafesina se contactó con esta Defensoría manifestando que había agotado todas las instancias para tramitar los pasaportes para sus hijas en el Registro Civil. Indicaba que tenía un familiar enfermo en el exterior y que pretendía avanzar con estos trámites para que, cuando se habiliten los vuelos internacionales, pudiera agilizar el viaje con sus hijas para visitar a su familiar.

Como consecuencia de las gestiones realizadas por esta Defensoría, y a pesar de los inconvenientes que en ese momento se presentaban en las oficinas del Registro Civil para darle curso a los numerosos trámites que los ciudadanos requerían, se logró obtener un turno y la ciudadana logró ini-

ciar los trámites de pasaportes que precisaba.

***La Defensoría solicitó al Registro Civil provincial y al Registro Nacional de las Personas que informasen cómo estaban trabajando durante el aislamiento/distanciamiento para asegurar que las personas pudieran acceder a documentación relativa a su identidad y estado civil, sobre todo aquella indispensable para el acceso a la salud y a beneficios de seguridad social.***

#### **1.1.4 Situación del personal de salud en el marco de la pandemia**

La Defensoría recibió una presentación de parte del presidente del Colegio de Médicos de la 1ª Circunscripción de Santa Fe, en la que se informaba respecto de la situación de los profesionales de la salud, entre los que se encuentran médicos, enfermeros, kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, bioquímicos, farmacéuticos, personal de limpieza y técnicos administrativos, entre otros, que estaban siendo destinatarios de actos de hostigamiento e intimidatorios por parte de vecinos de los edificios en los que habitaban, a través de cartelería colocada en ascensores y recepciones. El área realizó gestiones ante los responsables del Registro Municipal de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal, a los fines de que se instruyera a todos los registrados para que, en el caso de detectar agresiones de este tipo, las comunicaran a la institución.

#### **1.1.5 Servicios de transporte local e interurbano, movilidad urbana e infraestructura.**

El sistema de transporte se vio sensiblemente afectado en ciertos pasajes del aislamiento/distanciamiento obligatorio dispuesto por el gobierno nacional en el marco de la pandemia. En efecto, las restricciones a la circulación generaron que el servicio sea utilizado con mucha menor frecuencia, afectando así los ingresos de las empresas que proveen el mismo y provocando un agravamiento de la ya complicada situación que se evidenciaba en el sector.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe pidió oportunamente a las áreas de transporte nacional y provincial que realicen las acciones pertinentes, en un contexto de diálogo y consenso, para garantizar el funcionamiento de este servicio esencial con la asistencia económica necesaria al sistema para las ciudades que cuenten con un servicio público de transporte.

En el mes de junio, la institución volvió a insistir ante las autoridades de transporte nacional y provincial para alcanzar una forma de financiamiento del sistema de transporte público de pasajeros, federal y ecuatoriano. Lo hizo en el marco del conflicto ocasionado por el paro de la actividad que afectaba a la región del gran Rosario, buscando destrabar esta problemática y evitar en el futuro

dejar a la población sin funcionamiento de un servicio público esencial.

Posteriormente, y ante la noticia sobre la falta de acuerdo en el conflicto del transporte público de pasajeros para el departamento Rosario y la continuidad de las medidas de fuerza, desde la Defensoría se reiteró la necesidad de un acercamiento urgente de todos los actores involucrados para arribar a una solución inmediata y sostenible en el tiempo, respetándose el derecho de los trabajadores y evitando la reiteración del conflicto, de manera de garantizar la prestación de este servicio público indispensable para la vida diaria de miles de personas.

Asimismo, durante noviembre la Defensoría del Pueblo remitió notas al Ministerio de Transporte de la Nación, a la Secretaría de Transporte provincial y a la Secretaría de Movilidad de Rosario, manifestando nuevamente su preocupación por la falta de solución al conflicto del transporte público de pasajeros en el departamento Rosario.

En las misivas, se enfatizó que la problemática que durante 2020 implicó jornadas de protestas laborales sin prestación del servicio público durante varias semanas, hacía considerar e insistir en que la principal alternativa para desarticular el conflicto era retomar el financiamiento proporcional, federal y equitativo, sin perjuicio de cualquier otra medida superadora.

En efecto, a la luz de los hechos y en el contexto de pandemia donde el transporte público era utilizado por muchos trabajadores esenciales, especialmente de la salud, se reiteró desde este organismo que la situación requería de un mayor esfuerzo del orden nacional que garantice los fondos suficientes para llegar a una solución sustentable del conflicto.

Desde la Defensoría se continúa actualmente trabajando en la temática planteada.

#### **1.1.5.1 Movilidad. Mesa de diálogo: Proyecto "Ciudad 30"**

Con el objetivo de construir una nueva forma de convivir en el centro de la capital santafesina, la Municipalidad de Santa Fe inició una mesa de diálogo con entidades de la sociedad civil, entre las cuales se encuentra la Defensoría del Pueblo, para que colaboren en la puesta en marcha del plan.

El encuentro generó un espacio de debate con las instituciones locales vinculadas a la temática para trabajar en estrategias consensuadas sobre el proyecto de ordenanza, que busca refuncionalizar el área céntrica de la ciudad, disponiendo de un régimen especial con el objeto de promover la movilidad segura y saludable, fomentando el uso de medios sustentables como las bicicletas y promoviendo la circulación peatonal.

El plan incluye acciones con-

cretas en el microcentro santafesino: se reduce la velocidad a 30 kilómetros por hora para los automotores, pero, además, se agregan sendas peatonales, se ordenan las bicisendas y se delimitan las zonas de carga y descarga correspondientes a los comercios.

#### **1.1.5.2 Infraestructura. Ruta nacional 11**

Se presentaron en esta Defensoría diversas asociaciones, empresas e instituciones de las ciudades de Santa Fe y Recreo manifestando su preocupación por el estado de deterioro y desinversión de la Circunvalación oeste de la ciudad de Santa Fe, coincidente con la traza de la ruta nacional 11. Indicaron que es muy frecuente la ocurrencia de accidentes y hechos delictivos, con el temor a transitar que ello implica.

Frente a dicha presentación, la institución realizó una reunión a través de la plataforma Zoom en la que participaron representantes del organismo, autoridades competentes y representantes de asociaciones. En la misma, se trataron temas relacionados al estado de desinversión del tramo mencionado, en procura de soluciones integrales y articuladas en cuanto a iluminación, seguridad, limpieza, tejidos perimetrales, eliminación de basurales a cielo abierto, demarcación de velocidad, señalización vertical y horizontal y carpeta asfáltica, entre otras cuestiones.

Posteriormente, se continuó

trabajando en la temática a través de distintas reuniones virtuales en las que participaron actores de todos los sectores involucrados, en procura de encontrar resultados satisfactorios a la problemática planteada.

#### **1.1.6 Educación en pandemia**

La problemática de la educación en el marco de la pandemia resultó una de las preocupaciones de la ciudadanía y, naturalmente, de parte de la Defensoría del Pueblo.

En dicho contexto, y conforme se comenzaba a proponer la elaboración de protocolos para el regreso a las clases presenciales de los menores, la Defensoría participó de una reunión en septiembre con el Concejo Federal de Educación.

En la misma, se trabajó con indicadores que ayudasen a cada jurisdicción al regreso al aula. Se establecieron como factores de análisis: el nivel de transmisión, la cantidad de casos en las últimas semanas y el porcentaje de ocupación de camas. Con estos factores se conformó un semáforo para clasificar el bajo, mediano o alto riesgo. En bajo riesgo se pueden tener clases presenciales y en mediano se puede trabajar alternando presencialidad y virtualidad, junto con la revinculación.

En dicha reunión se estableció para el trabajo previo al regreso a las aulas:

- Contar con representantes de Educación en el Comité Operativo de Emergencia (COE), para la toma de decisión del reinicio de actividades.

- Evaluar la forma de traslado que utilizarán los niños, las niñas, docentes y no docentes para asistir a los establecimientos.

- Contemplar la situación habitacional o niveles de hacinamiento de los niños, niñas y docentes y planificar acciones preventivas.

- Instruir adecuadamente al personal docente y no docente acerca de los protocolos que deben seguir para minimizar los riesgos de transmisión durante el tiempo de permanencia en la institución, con planificación de monitoreo permanente.

- Tener los procedimientos detallados sobre cómo actuar ante la aparición de un caso sospechoso y/o confirmación de Covid 19 en la escuela.

- Articular entre las carteras de Educación y Salud local para la detección de casos sospechosos, procurar la realización de diagnóstico de laboratorio a fin de dar una respuesta rápida y realizar el rastreo de contactos estre-

chos y su monitoreo.

- Poseer un sistema integrado de trabajo intersectorial que permita identificar y dar seguimiento a problemáticas complejas como violencias, patologías de salud mental, trabajo infantil, dificultades de los hogares para realizar aislamientos en caso de ser necesarios, entre otras.

- Considerar estrategias para aquellos niños y niñas con factores de riesgo que no puedan asistir de manera presencial.

- Abordar estrategias para aquellos niños y niñas convivientes de personas con factores de riesgos.

Posteriormente, la Defensoría del Pueblo recibió, principalmente durante los últimos meses de 2020, reiterados pedidos de ciudadanos y ciudadanas solicitando la habilitación de las clases presenciales, con resguardo sanitario y protocolo específico, en la provincia de Santa Fe.

Pese al contexto de emergencia sanitaria, muchos padres insistían en las consecuencias emocionales y psicológicas que la falta de clases presenciales tenía en los niños, niñas y adolescentes.

Desde esta Defensoría se realizaron gestiones con las autori-

dades del Ministerio de Educación provincial a los efectos de poner en conocimiento la angustiante situación descrita por estas familias, en procura de buscar soluciones para los estudiantes que sean más adecuadas en términos emocionales y pedagógicos, sin dejar de lado las recomendaciones sanitarias.

Una de las preocupaciones principales se basaba en los efectos de la implementación de clases virtuales en los niños con discapacidad que han accedido a la escolarización tradicional con integración, dado que algunos padres se habían presentado en la institución señalando que la modalidad adoptada en el marco de la pandemia impedía el aprendizaje. En ese contexto, también se consultó sobre la existencia de algún protocolo especial para estos casos y la posibilidad de implementar clases presenciales adoptando todos los recaudos necesarios.

En los oficios se especificó que, a los problemas que les tocó vivir a todos los niños por la pandemia, en el caso de aquellos con discapacidad debía agregarse el hecho de que las tecnologías no son siempre accesibles, y en casos de niños con discapacidad intelectual o incluso con dificultades de aprendizaje leves, como los trastornos de déficit de atención, encontrar la motivación propia para trabajar de forma independiente frente a una computadora es muy dificultoso. A ello se le su-

maba la pérdida de la rutina diaria que la escuela proporciona, lo que transformaba la educación en una verdadera odisea, especialmente para alumnos con discapacidades como las del espectro autista, que se caracterizan por la extrema sensibilidad al cambio.

La Defensoría del Pueblo alertó, además, que esta situación era muy preocupante para las familias que observaban que la pandemia operaba en detrimento de la formación e inclusión de sus hijos, ante la interrupción también de servicios ambulatorios de apoyo a los alumnos con discapacidades: centros de educación terapéutica, educación y estimulación en la primera infancia, educación básica, apoyo educativo, servicios de apoyo a los maestros, servicios de ayuda a la integración escolar y escuelas especiales.

Concretamente, se consultó si existía en la provincia protocolo alguno que facilitara la educación a distancia de niñas, niños y adolescentes con discapacidad y, en particular, si estaba contemplada la posibilidad de educación presencial con los resguardos necesarios para que este grupo que merece especial protección por su hipervulnerabilidad pudiera acceder a su derecho a la educación.

Durante diciembre, la Defensoría organizó un conversatorio desarrollado de manera virtual a través de la plataforma Zoom, en el cual disertó Ángela Gentile, in-

fectóloga y pediatra de reconocida trayectoria nacional e internacional, integrante del grupo Covid 19 de los ministerios de Salud de la Nación y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Tras las actividades y gestiones efectuadas por esta institución, la ministra de Educación de Santa Fe informó que mientras se preparaba la vuelta a clases presenciales o semipresenciales para el año 2021 ya se había elaborado una agenda escolar de "actividades introductorias de la presencialidad en los últimos días de diciembre, en pequeños grupos".

El decreto provincial que habilitó la posibilidad de tener los primeros contactos en las escuelas el mes de diciembre detalló que los mismos se realizarían en grupos de no más de 8 estudiantes por día, en tiempo reducido, con distanciamiento, barbijo y todos los protocolos sanitarios. En efecto, y siguiendo las recomendaciones planteadas, se realizaron los primeros encuentros entre estudiantes en distintos establecimientos educativos de la provincia.

#### **1.1.6.1 Problemas para la inscripción en un establecimiento**

Hacia fines de 2020, se presentó a esta Defensoría una ciudadana que solicitaba la inscripción de sus dos hijas a un complejo educativo Ceferino Namuncurá. Pese a que estaba en los primeros lugares de la lista de espera, el

establecimiento le informó que no había vacantes, con posterioridad a la incorporación de los hermanos de los alumnos.

La Defensoría realizó una serie de gestiones con el Ministerio de Educación, en particular con la Dirección Provincial de Escuelas Privadas, solicitando se procediera a verificar las vacantes luego de la preinscripción de los niños con prioridad por familia. Tras las gestiones efectuadas, el establecimiento se comunicó con la ciudadana para informarle que había vacantes disponibles, resolviéndose así de forma favorable sus pretensiones.

### **1.1.7 Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología**

#### **1.1.7.1 La faltante de materiales y su afectación a los trabajadores de pequeñas obras**

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe realizó una presentación ante el Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de la provincia de Santa Fe, en la cual se expresó la preocupación por la situación de estancamiento transitorio por falta de materiales en el área de la construcción, pues a fines de 2020 se agudizó la situación y se tornaba dificultoso conseguirlos.

La manifestación de la institución se basó en los reclamos realizados en la misma por parte de varias personas del rubro, que



Se realizó una presentación ante el Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de la provincia de Santa Fe por la falta de materiales en el área de la construcción.

---

señalaron que hacía más de dos semanas que no se podían obtener materiales de herrería (caños metálicos y chapas galvanizadas), así como materiales de construcción gruesa (arena, cemento, ladrillos de diferentes tipos y hierros moleteados), lo que provocaba un parate en su trabajo diario.

Los planteos efectuados en la Defensoría procuraban conocer las razones que provocaron esta situación, que perjudicaba especialmente al eslabón más chico de la cadena, es decir, la pequeña obra, donde se encuentran los monotributistas o los albañiles independientes, por ejemplo.

En virtud de lo cual, la Defensoría del Pueblo instó a todas las autoridades competentes en el tema a tomar una urgente intervención para brindarle una solución a este importante sector de la sociedad.

Como consecuencia de las gestiones efectuadas, la Secretaría de Comercio de la Nación emitió una resolución por la cual se requirió a las empresas que integran la cadena del sector de la construcción que incrementen su producción hasta el máximo de su capacidad instalada.

Dicha resolución instó, además, a que se implementen medidas necesarias para asegurar el transporte y provisión de los materiales con el objetivo de satisfacer la demanda que se había visto incrementada en el último tiempo.

#### **1.1.8 Gestiones ante el Banco de Santa Fe por atraso en pago de haberes provinciales**

Durante enero de 2020 el Estado provincial dispuso que el cronograma de pago de los haberes de sus empleados públicos fuera

diferido, generando que los agentes de la provincia tengan atrasos en el cobro de sus salarios y jubilaciones y, por ende, en el pago de sus obligaciones.

Frente a esta situación, la Defensoría del Pueblo requirió al Banco de Santa Fe que implementara medidas urgentes tendientes a evitar la aplicación de intereses punitivos por pago fuera de término de los resúmenes de tarjetas de crédito emitidas por ese banco, como también para el caso de la cancelación extemporánea de las cuotas mensuales de los préstamos personales de titularidad de los agentes de la administración pública provincial, con vencimientos en enero. Se obtuvo una respuesta satisfactoria de parte de la entidad financiera.

### **1.1.9 Municipios y comunas**

#### **1.1.9.1 Municipalidad de la ciudad de Santa Fe**

En el marco de las medidas de distanciamiento y aislamiento social, se multiplicaron las consultas y reclamos que forman parte de la órbita municipal. Concretamente, se realizaron gestiones de buenos oficios ante la Municipalidad de Santa Fe, con resultados positivos, en relación a diversas temáticas: falta de servicio de luminaria pública, cortes de pastizales, convenios de pago de tributos vía on line; entrega de bolsones alimentarios, permisos de mudanzas y denuncias por ruidos molestos.

Por otra parte, se recibió la presentación de un grupo de vecinos de la capital provincial que reclamaban por los inconvenientes que generaba el derrame de residuos líquidos en la vía pública, advirtiendo que provenían de la actividad gastronómica de un local en particular ubicado en la peatonal santafesina. Puntualmente, indicaban que los malos olores dificultaban notoriamente la vida cotidiana en sus viviendas.

La Defensoría informó de esta situación por escrito al municipio, remitiendo nota a la Secretaría de Ambiente, en la cual se informaban los extremos del reclamo planteado. Tras las gestiones realizadas, la Defensoría fue anunciada de la realización de las inspecciones correspondientes y la solución del inconveniente.

#### **1.1.9.2 Comerciantes de la estación terminal de ómnibus de Santa Fe**

Un grupo de comerciantes permisionarios de uso de los locales comerciales ubicados en el interior de la estación terminal de ómnibus de la ciudad de Santa Fe solicitó la intervención de la Defensoría por la difícil situación que atravesaban durante los períodos de distanciamiento y aislamiento social, habida cuenta de la suspensión prácticamente total del transporte público interjurisdiccional e interprovincial.

La escasísima concurrencia de pasajeros a la terminal les pro-

dujo a los comerciantes una merma importante en sus ventas. Pese a ello, se les continuaba exigiendo el pago del canon locativo y de las expensas.

Frente al requerimiento formulado por los comerciales, se efectuaron gestiones ante el Concejo Municipal de la ciudad, el Ente Autárquico Mercado Norte (en su carácter de órgano descentralizado responsable de la administración de la terminal), y el Ministerio de la Producción de la provincia, procurando que se analicen alternativas para paliar la situación de los comerciantes.

Las autoridades municipales anunciaron en el corto plazo, tras las gestiones realizadas por la Defensoría, que se eximiría del pago del canon locativo a los permisionarios de uso de la terminal de ómnibus. Esta noticia, sumada a la posterior reapertura de las actividades, atenuó considerablemente la crisis del sector provocada por la pandemia.

### **1.1.9.3 Municipalidad de la ciudad de Esperanza**

Se presentó a esta Defensoría un reclamo colectivo de vecinos de barrios informales ubicados en la periferia de la ciudad de Esperanza, en el cual describían la situación de crisis habitacional que viven, con la consecuente vulneración de derechos.

Desde la Defensoría se procu-

ró la realización de gestiones formales a través de oficios, destinados a que los distintos estamentos municipales, provinciales y nacionales competentes se anoticiaran de la presentación de los vecinos y se coloque en agenda la construcción de una solución integral y concreta que mejore la calidad de vida de los ciudadanos.

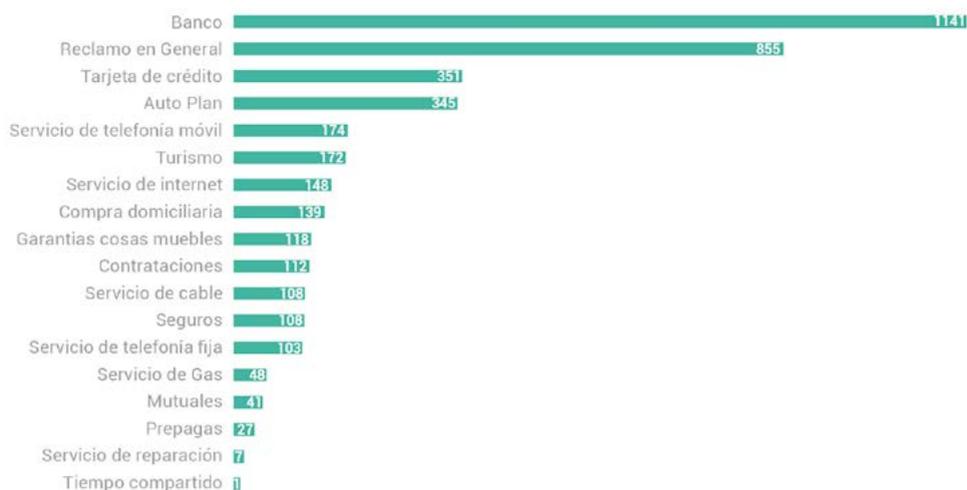
Concretamente, se realizaron gestiones ante el Ministerio Público de la Acusación, Ansés, el Concejo Municipal de Esperanza, la Intendencia de Esperanza, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Desarrollo Social de la provincia. A la fecha de confección de este informe se continúa trabajando en el tema.

### **1.1.10 Defensa del consumidor**

Los reclamos y consultas relativos a violación de derechos en el marco de las relaciones de consumo fueron, durante el 2020 y al igual que en años anteriores, uno de los rubros con mayor número. La situación sanitaria generó numerosas dificultades en los plazos de entrega, la canalización de reclamos a las empresas, la ejecución de la garantía de los productos y demás cuestiones, lo que llevó a un acrecentamiento de las solicitudes de intervención de esta Defensoría del Pueblo para el resguardo de los derechos de los consumidores.

A través de las plataformas virtuales, el defensor del Pueblo

### Distribución de casos atendidos Defensa al consumidor 2020



santafesino, junto a defensores del Pueblo del País nucleados en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, mantuvo una reunión con la Secretaría de Comercio Interior de la Nación y el equipo de Dirección Nacional de Consumidores para abordar diversos temas. En la misma, se desarrollaron cuestiones vinculadas con acciones ante empresas de comercio electrónico, el requerimiento de que las empresas de servicios fijen domicilio electrónico, los créditos UVA automotor, la concepción de hipervulnerable en las relaciones de consumo y el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo.

#### 1.1.10.1 Denuncias contra comercios y supermercados

Oportunamente y en el contexto del inicio del Aislamiento

Social Preventivo y Obligatorio, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe cuestionó duramente los actos de especulación por parte de comerciantes que se estaban llevando a cabo con artículos esenciales para la prevención de la pandemia, como alcohol en gel, barbijos o productos de limpieza.

Se instó a prestar especial atención a este tipo de actitudes, y colocó a disposición los canales de comunicación online de la institución para reportar cualquier conducta abusiva que los ciudadanos hubiesen identificado.

La institución recibió posteriormente un importante número de presentaciones (a través de los medios digitales) por aumentos desmesurados e injustificados y/o faltantes en productos de alimen-

tación e higiene. Los planteos también incluyeron consultas y reclamos relativos a las condiciones de salubridad de los establecimientos comerciales.

Frente a esta situación, se indicó cómo se pueden denunciar ante los organismos competentes estas prácticas abusivas y se realizó una campaña de difusión al respecto.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo recordó la vigencia de disposiciones normativas que procuran contrarrestar esta situación. Asimismo, la institución consideró que las prácticas denunciadas constituyen situaciones abusivas en las cuales resulta imprescindible la tarea conjunta de ciudadanía y Estado para poder realizar las denuncias y que se produzcan sanciones.

Recordó que la Secretaría de Comercio Interior de la Nación había dispuesto un listado de Precios Máximos de referencia, que retrotraía los precios al 15 de febrero e impedía el incremento por el lapso de 90 días desde la fecha de su vigencia (el 12 de marzo) del alcohol en gel en todas sus presentaciones. También fijaba los precios máximos de todos los bienes de consumo general al 6 de marzo, incluyendo a todos los puestos de venta.

De forma permanente se difundieron a través de distintos canales, y en respuesta a requerimien-

tos particulares de los ciudadanos, los listados que incluyen los precios máximos y las distintas vías para realizar las denuncias respectivas. Al respecto, se realizó la difusión de la normativa que habilitó a los municipios y comunas a efectuar el control de precios, como también los nuevos canales de comunicación para realizar los reclamos, que se incorporaron con la puesta en vigencia de estas normas.

Como en años anteriores, la institución brindó recomendaciones para las personas que quisieran adquirir productos en las jornadas de descuentos online denominadas Hot Sale y Cyber Monday. Y también informó sobre la entrada en vigencia del botón de arrepentimiento, obligatorio para los comercios online.

#### **1.1.10.2 Gestiones ante la Secretaría de Turismo**

Como consecuencia de la presentación efectuada por la Cámara de Empresarios Turísticos de la Región de Santa Fe, la Defensoría remitió oficios a la Secretaría de Turismo de la provincia de Santa Fe requiriendo información detallada respecto de las acciones, aportes o gestiones desarrolladas desde esa Secretaría en pos de atenuar los efectos de la pandemia en la actividad turística.

La Secretaría de Turismo informó las distintas medidas que dicha dependencia, el gobierno provincial y el gobierno nacional

habían tomado y se encontraban en evaluación para atenuar el impacto económico del sector en el contexto de emergencia sanitaria.

Entre las acciones detalladas se mencionaron: líneas de crédito del Banco de Santa Fe con tasas bajas, flexibilización de requisitos para acceso a créditos del Consejo Federal de Inversiones (CFI), congelamiento de tarifas de EPE, planes de pago con intereses inferiores y disposición que permite abonar solo la energía consumida, bonificaciones de Assa, aporte no reembolsable para titulares de complejos turísticos, desde provincia y desde nación y, en estudio, una línea de crédito a tasa cero del Banco de Santa Fe, entre otras. Las respuestas recibidas fueron debidamente informadas al sector.

#### 1.1.10.2.1 Servicios turísticos

Numerosas fueron las consultas recibidas en relación con las modalidades de cancelación o prórroga de las reservas hoteleras y alojamientos, puesto que la cuarentena obligatoria impidió que dichas reservas se hagan efectivas.

Así como se realizó el pertinente acompañamiento para evacuar las consultas recibidas, también se facilitó el asesoramiento respecto de los contratos particulares de los consumidores con las empresas del rubro, y de la normativa dictada por el gobierno nacional en este marco. En particular, se indicaron los alcances y efectos

de la resolución del Ministerio de Turismo y Deportes que obligó a agentes de viaje y a los establecimientos hoteleros a devolver a los turistas toda suma de dinero que se hubiese abonado en concepto de reserva por alojamientos a ser usufructuados durante el período en que se decretó la cuarentena obligatoria.

Por su parte, se asesoró a ciudadanos que tuvieron que regresar del exterior de forma anticipada a través de la aerolínea de bandera, pero tuvieron que abonar dichos pasajes para ser repatriados. Se indicaron los organismos de control en materia de consumidores y de contratos de transporte aéreos, para que sean adecuadamente canalizados sus reclamos. Con el mismo fin, se realizaron gestiones con las empresas prestadoras de los servicios mencionados.

#### 1.1.10.3 Aerolíneas Argentinas. Cancelaciones y cambios de vuelo

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe advirtió la situación que denunciaron numerosos usuarios de la empresa estatal Aerolíneas Argentina, que de manera inconsulta habría estado realizando cambios y/o cancelaciones en vuelos ya vendidos, sin brindar información al respecto y que, además, resultaba imposible comunicarse a través de medios digitales o de manera presencial.

La institución tomó conocimiento de que usuarios que ha-

bían contratado vuelos a través de la aerolínea de bandera recibieron posteriormente una comunicación anunciando el cambio o la cancelación e invitándolos a comunicarse a través de WhatsApp, pero sin indicar a qué número. Aquellos que por sus propios medios lograron conseguir el número escribieron, pero solo recibieron opciones automatizadas que no resolvían el problema.

Los afectados también señalaron que, al acudir presencialmente a las oficinas de Aerolíneas Argentinas en el Aeropuerto Internacional de Fisherton, se encontraron con que la misma está cerrada. Y, al consultar al personal de la terminal, les informaban que eran numerosas las personas que llegan al lugar con el mismo problema. En ese sentido, recomendaban a los usuarios ir los días y horarios en que hubiera un vuelo para presentarse ante el personal afectado al mismo.

También en las redes sociales, principalmente en la cuenta de Twitter de la aerolínea, se repetían los reclamos en este sentido, y en algunos casos habían empezado a tener repercusión en medios de comunicación.

La Defensoría del Pueblo recomendó entonces, a quienes se vean afectados por esta situación, realizar una presentación ante la Administración Nacional de Aviación Civil (Anac), que es el órgano

de control correspondiente. A su vez, sugirió también un contacto con esta Defensoría.

### **Casos testigos**

>> Se presentó un ciudadano a esta Defensoría manifestando un reclamo ante la aerolínea de bandera, por el cual se le exigía abonar una diferencia de precio en caso de pretender reprogramar su vuelo. Concretamente, su viaje al exterior había sido cancelado por la pandemia y su interés era el de concretar el viaje durante 2021, frente a lo cual Aerolíneas Argentinas requería abonar una suma extra en el caso de reprogramación para la misma fecha que la original, pero en el año 2021. Las gestiones realizadas por la Defensoría, condujeron a que representantes de la aerolínea se comunicaran con el ciudadano para informarle que, efectivamente, podría reprogramar su vuelo en las condiciones requeridas y sin abonar cargos adicionales.

>> Se comunicó con la Defensoría una ciudadana manifestando las dificultades que tenía para obtener la cancelación o reprogramación de sus vuelos, que estaban programados con destino a Brasil para octubre de 2020, y que habían sido adquiridos a la aerolínea Gol a través de la plataforma web despegar.com. Informaba que había realizado numerosos contactos telefónicos y vía mail con la empresa, teniendo presente que conforme iban transcurriendo las semanas, la situación sanitaria, lejos de ali-

vianarse, se había agudizado, lo que provocaba que se mantenga el cierre de las fronteras. Luego de las gestiones realizadas por la Defensoría, desde la web se comunicaron con la ciudadana para ofrecerle la cancelación o la reprogramación de sus vuelos, ambas opciones sin costo adicional, logrando de este modo una solución a su reclamo.

#### 1.1.10.4 Entidades financieras

La pandemia de Covid 19 y la cuarentena decretada por el gobierno nacional produjeron inconvenientes a los ciudadanos para acceder a trámites y/o evacuar consultas con las entidades financieras, puesto que un número importante de ellas se realizan usualmente de manera presencial.

***Una de las consultas más recurrentes de los ciudadanos en materia financiera fue la imposibilidad de realizar ciertos trámites por no contar con los medios electrónicos, por no poseer tarjeta de débito o simplemente por no tener el suficiente conocimiento respecto de la operatoria a través de internet.***

Ante esta situación, una de las primeras medidas tomadas por esta Defensoría fue colocar a disposición de la ciudadanía los contactos de los responsables de atención a usuarios de servicios financieros que cada una de las entidades poseen, como también las diversas vías para canalizar con-

sultas y reclamos.

Conjuntamente, se continuaron recibiendo en la Defensoría, a través de los canales virtuales, reclamos relacionados a entidades financieras, constituyendo una de las temáticas por la que más recurrieron los ciudadanos a los servicios de esta institución.

Por otra parte, algunos usuarios manifestaban no acceder a la información necesaria para conocer el importe de las cuotas restantes para saldar deudas con entidades financieras, o desconocían sus derechos resguardados a partir de la comunicación 6.949 del BCRA, la cual estableció que en el período del 1º de abril al 30 de junio de 2020 las cuotas no pagas no podían generar intereses punitivos. Frente a estos reclamos y solicitudes de asesoramiento, se procedió, primero, a brindar la información necesaria a los usuarios, para que ellos conocieran sus derechos y, luego, a realizar las gestiones correspondientes ante las entidades en cuestión.

Una de las consultas más recurrentes de los ciudadanos fue la imposibilidad de realizar ciertos trámites por no contar con los medios electrónicos, por no poseer tarjeta de débito o simplemente por no tener el suficiente conocimiento respecto de la operatoria a través de internet.

En este sentido, durante las primeras semanas del Aspo se re-

cepcionaron reclamos de algunas personas que afirmaban ser clientes del Banco Nación o del Banco Credicoop, y que se veían imposibilitadas de operar en cajeros automáticos tanto del Banco de Santa Fe como del Banco de Entre Ríos. Dicha problemática fue trasladada al Banco de Santa Fe, entidad que solucionó el inconveniente en el corto plazo, informando que en el contexto de emergencia sanitaria sus cajeros habían dejado de ser exclusivos para clientes, pudiendo ser libremente utilizados por usuarios que no sean clientes de la entidad.

Por su parte, se recibieron numerosos reclamos de personas que, por la falta de clave numérica o por desconocimiento, no lograban operar en los cajeros automáticos. Desde la Defensoría se procuró gestionar con el Banco de Santa Fe cada uno de estos casos, de modo tal que el ciudadano pueda operar con su cuenta en los cajeros.

En otro orden de gestiones, la Defensoría del Pueblo requirió al Banco de Santa Fe que se procure solucionar la situación de todas aquellas personas que, a pesar de estar bancarizadas, por diferentes razones no contaban con su tarjeta de débito correspondiente para realizar operaciones. Se obtuvo como respuesta que quienes no contaran con su tarjeta de débito podían solicitar la reimpresión llamando al 0800 respectivo. Aclaró la entidad financiera que los servi-

cios postales se encontraban funcionando, por lo que las tarjetas serían entregadas.

Por su parte, la Defensoría del Pueblo le requirió mediante oficios a la Asociación de Bancos Argentinos (Adeba) y la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (Abappra), entidades que nuclean a las entidades financieras, que articulen las medidas que sean necesarias para dar respuesta a un importante sector de la sociedad que acostumbra a percibir sus haberes de manera presencial y pertenece a los grupos de riesgo. El defensor del Pueblo argumentó que la mayor complejidad se daba en aquellos jubilados que no contaban con la tarjeta de débito para operar en cajeros automáticos.

#### 1.1.10.4.1 Banco Central de la República Argentina

Conforme se extendía el aislamiento obligatorio y al advertirse la existencia de un gran número de ciudadanos que no podía acceder a las prestaciones (fondo de desempleo de Ansés, fondo de construcción, AUH, organizaciones no gubernamentales y otras asignaciones familiares), por encontrarse en extrema vulnerabilidad social y económica, la Defensoría requirió al BCRA que los incluyera en las excepciones para el cobro por ventanilla en las entidades bancarias.

Asimismo se efectuaron gestiones respecto de la posibilidad



Ante la extensión del aislamiento obligatorio, la defensoría pidió al Banco Central que ciertas prestaciones puedan cobrarse por ventanilla en las entidades bancarias.

de que los ciudadanos realicen la extracción de efectivo de cuentas a través de cajeros automáticos, aún sin contar con tarjeta de débito. La entidad sugirió que los interesados se contacten con sus respectivos bancos para que se evacuen las consultas respecto al modo de realizar dicho trámite, indicando asimismo que algunas entidades ya habían habilitado tutoriales en sus plataformas virtuales para facilitarles la gestión.

La Defensoría del Pueblo elaboró y difundió un instructivo para aquellas personas que pretendían recibir dinero, pero no poseían cuenta bancaria. De este modo y siguiendo los pasos previstos, cualquier ciudadano a quien se le enviara efectivo podía retirarlo desde un cajero automático, sin necesidad de estar bancarizado.

Por otra parte, el BCRA autorizó el funcionamiento de entidades de cobro extra bancario, a los fines de facilitar el pago de impuestos y servicios a los ciudadanos que presentaban inconvenientes para abonar mediante los canales electrónicos.

Esta medida produjo una serie de inconvenientes, que fueron advertidos por la Defensoría: se produjeron largas filas de personas en los locales donde operaban las empresas en la provincia y en circunstancias que no resultaban ser las ideales para la prevención de contagios, con el agravante de una alta presencia de personas adultas mayores que integran grupos de riesgo.

Ante esta situación, esta institución le solicitó a la Cámara Argentina de Empresas de Cobranza Extra Bancaria de Impuestos y Servicios (Caeceis) que dispusiere los medios necesarios para que todas las entidades que la conforman implementaran las medidas sanitarias necesarias para evitar contagios.

Esta serie de recomendaciones contribuyó para que se adopten medidas sanitarias con mayor celeridad, las que oportunamente fueron difundidas por la Defensoría del Pueblo.

El BCRA dispuso distintas resoluciones relacionadas a la di-

námica de la operatoria financiera en el marco de la pandemia. La Defensoría procuró dar a conocer las disposiciones más relevantes, buscando se comprendiese el alcance y efectos de las mismas por parte de la población en general.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo difundió el anuncio que realizó el BCRA con el fin de aliviar el impacto económico producto de las medidas tomadas para prevenir contagios masivos.

Las medidas anunciadas por el Banco Central versaron respecto de las prórrogas de ciertos vencimientos de financiación de entidades financieras y la posibilidad de todas las entidades financieras del sistema de ofrecer una línea especial de crédito a Pymes a una tasa de interés anual máxima del 24 por ciento.

***Durante el aislamiento, al advertirse que un gran número de personas no podían acceder a prestaciones como: fondo de desempleo de Ansés, fondo de construcción, AUH, organizaciones no gubernamentales y otras asignaciones familiares; la Defensoría requirió al BCRA que pudieran cobrar por ventanilla en las entidades bancarias.***

Por su parte y ante el requerimiento por escrito realizado por esta Defensoría al BCRA, se obtuvo como respuesta la extensión del vencimiento de las tarjetas de crédito, como también una reducción

en el interés máximo que podían cobrar las emisoras por refinanciación de saldos deudores. Originalmente, se había resuelto una prórroga para algunos vencimientos, por lo que la Defensoría solicitó que dicha medida se prorrogue y alcance también a los vencimientos posteriores.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe evidenció, frente a diversas presentaciones realizadas por usuarios de tarjetas de crédito, que se estaba produciendo el cobro de un interés mayor al anunciado por el BCRA en los resúmenes de las tarjetas de crédito, para refinanciar el saldo en 9 cuotas durante los meses de la pandemia.

Frente a esta situación, y luego de las gestiones efectuadas por la Defensoría, el Banco Central de la República Argentina emitió una resolución por la cual dispuso facilidades de pago de los resúmenes de tarjetas de crédito. Se indicó a su vez, que el plan de financiamiento era de carácter automático y, en el caso de que se ejecutara algún pago (por ejemplo, por débito automático), debía pedirse a la entidad bancaria la reversión de la operación en un plazo de 30 días.

Por último, se aclaró que las cuotas de financiación solamente podían devengar el interés compensatorio del 40 por ciento anual (más IVA) y ningún otro recargo, sin perjuicio de lo cual los usuarios po-

dían cancelar de manera anticipada total o parcialmente en cualquier momento sin costo, excepto el interés devengado hasta el pago.

La Defensoría mencionó con preocupación la reiteración de casos de estafas, a través de la solicitud de datos de cuentas bancarias y generación de claves token en cajeros automáticos, instando a la máxima autoridad del sistema financiero a adoptar medidas de seguridad tendientes a evitar este tipo de estafas.

Ante la consulta de la Defensoría del Pueblo, el BCRA respondió que los bancos deben cumplir una serie de requisitos para prevenir este tipo de situaciones. Deben requerir la confirmación o revalidar la instrucción del cliente mediante un segundo factor, por ejemplo un token dinámico, secretos compartidos (para estos casos en los cajeros automáticos suelen usar un PIL o clave alfanumérica) y, además, si no se cumple con los patrones de comportamiento establecidos por la entidad, verificar la identidad del cliente mediante técnicas de identificación positiva. Asimismo, la entidad señaló a la Defensoría que los bancos están obligados a llevar registros que permitan determinar la trazabilidad de las actividades efectuadas por el cliente y también mecanismos de monitoreo transaccional que puedan advertir situaciones sospechosas basados en características del perfil y patrón transaccional del cliente bancario.

#### 1.1.10.4.2 Nuevo Banco de Santa Fe

La Defensoría del Pueblo manifestó oportunamente al Banco de Santa Fe su preocupación luego de recibir numerosos reclamos de usuarios que expresaban que, al efectuar operaciones en cajeros automáticos de esa entidad, se les ofrecía la contratación de seguros de forma confusa e intempestiva. Incluso, en algunos casos, se reclamó que estos eran otorgados pese a no ser consentidos.

Se solicitó la intervención del banco a los fines de dar de baja esos ofrecimientos mediante pantallas emergentes y que, a su vez, se implementare un mecanismo sencillo y ágil para que los usuarios lograran dar de baja las contrataciones realizadas.

En respuesta al oficio, el Banco de Santa Fe informó los canales habilitados para dar de baja seguros que los ciudadanos hayan contratado por error o confusión a través de cajeros automáticos. Informó, a su vez, que el ofrecimiento de seguros a través de cajeros se efectuaba en forma cierta, clara y precisa, haciéndolo mediante una serie de pantallas en las cuales se requería la conformidad expresa del cliente. Se aclaró que el cliente debía efectuar dos acciones positivas para contratar el seguro: primero acceder a las condiciones y luego confirmar su solicitud. A su vez, se informó que la operatoria a través de cajeros automáticos se encontraba autorizada por la Superintendencia de Seguros

de la Nación. Posteriormente, el defensor del Pueblo remitió un oficio al Banco Central de la República Argentina manifestando la preocupación por esos ofrecimientos de seguros a través de pantallas emergentes en medio de otra operación y requirió un cambio en la forma que eran ofertados, a fin de que se realizase como una opción dentro del menú de operaciones, en pos a la protección del derecho a la información que le asiste a los usuarios del servicio financiero.

***La Defensoría manifestó al Banco de Santa Fe su preocupación por reclamos de usuarios que expresaban que, al efectuar operaciones en cajeros automáticos de esa entidad, se les ofrecía la contratación de seguros de forma confusa e intempestiva, e incluso que eran otorgados sin ser consentidos.***

En respuesta, el BCRA informó que el requerimiento fue trasladado a las áreas pertinentes para su análisis.

#### 1.1.10.4.3 Préstamos a tasa cero

A raíz de varias consultas efectuadas por los ciudadanos, la Defensoría remitió notas al Banco de Santa Fe y al Ministerio de Economía de la provincia con el objeto de requerir aclaraciones sobre depósitos unilaterales en las cajas de ahorro de los usuarios que en homebanking aparecen como préstamos a tasa cero. Desde la Defensoría se solicitó que se aclare la naturaleza de esta operatoria,

puesto que esta situación generó confusión en los usuarios.

El Banco de Santa Fe respondió que la operatoria a la que se hacía referencia obedecía a un pedido realizado por el Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe tendiente a implementar una unidad móvil equipada con dos cajeros automáticos, para que los clientes y no clientes de la entidad que no cuentan con la posibilidad de acceder a ese servicio en las localidades en las que residen puedan efectuar extracciones de dinero u otras operaciones bancarias, sin la necesidad de tener que desplazarse a otras ciudades.

Con relación al préstamo a tasa cero en particular, el banco explicó que con el propósito de facilitar que todos los agentes activos y pasivos provinciales, que perciben sus haberes con acreditación en cuenta en el banco, pudieran realizar una extracción al momento de la visita del cajero móvil, la entidad puso a disposición de los mismos de manera gratuita, sin costo alguno y sin ningún tipo de interés para el caso de su utilización un adelanto de haberes de hasta 10.000 pesos, que de ser utilizado sería cancelado con la acreditación de los haberes correspondientes al mes subsiguiente.

Con la finalidad de tratar los reclamos más recurrentes que se recibieron en nuestra institución, se realizó una reunión virtual a tra-

vés de la plataforma Zoom entre representantes del Banco de Santa Fe y autoridades de la Defensoría.

En la misma, se procuró conocer en detalle las causales que originaban los adelantos de sueldos descriptos anteriormente: en efecto, se relacionaban al funcionamiento de los cajeros móviles en aquellas localidades que no poseen cajeros fijos. Desde el Banco, se comprometieron a dar adecuada publicidad a esta operatoria, procurando evitar que lleve a confusión a los usuarios.

Asimismo, se solicitó que se facilite a esta Defensoría la ruta de los cajeros móviles, lo cual fue cumplimentado por la entidad financiera. Y se requirió, atento a las solicitudes recepcionadas, que se evalúe la posibilidad de incorporar un cajero automático más en la localidad de Humberto Primo.

Por su parte, se reiteró la solicitud de que la oferta de seguros a través de los cajeros automáticos no se realice a través de pantallas emergentes, sino que sea incorporada como una opción más dentro del menú.

A su vez, se mencionaron las dificultades que tenían muchos ciudadanos para operar con cajeros, ya que al ingresar se estaba exigiendo una clave alfabética adicional, que se sumaba a la clave numérica de ingreso habitual. Pese a que esta nueva exigencia dificulta

aún más la operatoria de los usuarios, desde el Banco de Santa Fe indicaron que de ese modo se estaba cumplimentando con normativa del Banco Central de la República Argentina.

#### 1.1.10.4.4 La cuestión de los tenedores de créditos hipotecarios y UVA

En primer lugar, se le solicitó al presidente del Banco Central de la República Argentina que, "en el marco de su competencia, resuelva la prórroga de los vencimientos de las cuotas correspondientes a los meses en que persistan las medidas de excepción determinadas por la emergencia sanitaria, disponiéndose que las mismas sean recuperadas en el futuro, en forma progresiva y sin que ello implique el cobro de intereses". Además, se le requirió al organismo nacional que "se congele la Unidad de Valor Adquisitivos (UVA) a los fines de que, superada la situación de emergencia, su actualización no implique un salto en las cuotas que deberán afrontar los deudores hipotecarios".

La Defensoría del Pueblo, que venía trabajando hace tiempo en esta temática debido a los importantes incrementos de las cuotas en los meses anteriores, le recordó al BCRA que, mediante la ley 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el marco de la Emergencia Pública, "se le concedió al Banco Central la facultad de evaluar la situación de estos créditos y estudiar mecanismos

tendientes a mitigar los efectos negativos atendiendo al criterio del esfuerzo compartido".

Haciéndose eco de la problemática, el gobierno nacional reguló a través de un decreto la situación de este universo de afectados. La Defensoría procuró una importante difusión de dicha normativa. Por el lado de los tenedores de créditos hipotecarios y UVA, se procuró aclarar: el plazo del congelamiento del valor de las cuotas, el no cómputo de intereses, las modalidades de pago de las diferencias entre el precio de la cuota que se haya pactado y el valor congelado, el alcance de la suspensión de las ejecuciones hipotecarias, la posibilidad de pactar una modalidad de pago distinta a la reglamentada, siempre que no sea más gravosa para la parte deudora, entre otras cuestiones.

***La Defensoría solicitó al Banco Central que resuelva la prórroga de los vencimientos de las cuotas de los créditos hipotecarios y UVA correspondientes a los meses de la emergencia sanitaria, y que las mismas sean recuperadas en el futuro de forma progresiva y sin intereses***

A su vez, se realizó una importante aclaración respecto de los tenedores de créditos UVA y la posibilidad de prorrogar el pago de cuotas. En efecto, la Defensoría requirió al BCRA que aclarare si estos tenedores se encontraban incluidos en la comunicación A 6.949

que permitía prorrogar ciertas cuotas de préstamos, con los alcances que dicha normativa determinaba. El BCRA respondió dicha solicitud, aclarando que este universo de tenedores UVA sí se encontraba alcanzado por la norma citada, por lo que podían prorrogar el pago de hasta 3 cuotas de sus préstamos.

Posteriormente y ante la proximidad del vencimiento del plazo previsto por el DNU 319/2020, que regulaba las medidas paliativas para este sector, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe había remitido al BCRA y a la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación un pedido para prorrogar las disposiciones referentes a los créditos hipotecarios UVA, esencialmente el congelamiento de las cuotas. El BCRA informó en ese sentido que es facultad del Ejecutivo nacional una decisión de esta índole, por lo que elevó el requerimiento.

Finalmente, en octubre de 2020 fue prorrogada la vigencia de estas medidas mediante el decreto 767/20. Además, reguló otras cuestiones, dentro de las que se encontraron:

- Establecer que las cuotas de créditos hipotecarios que recaigan sobre inmuebles destinados a vivienda única y deban pagarse entre el 1° de febrero de 2021 y el 31 de julio de 2022 no podrán superar el valor determinado en un esquema de convergencia elaborado por el Poder Ejecutivo.



Desde antes de la pandemia, la Defensoría del Pueblo viene trabajando en la temática de los tenedores de créditos hipotecarios y UVA ante el incremento de las cuotas.

- Disponer que hasta el 31 de julio de 2022 las entidades financieras deberán habilitar una instancia para considerar la situación de aquellos clientes que acrediten que el importe de la cuota a abonar supera el 35 por ciento de sus ingresos actuales.

- Fijar que las deudas que pudieren generarse desde el 1° de octubre de 2020 y hasta el 31 de enero del año 2021, originadas en la falta de pago o por pagos realizados fuera de plazo o por pagos parciales, podrán ser convertidas a Unidades de Valor Adquisitivo (UVA) y refinanciadas a pagar a partir de la finalización del cronograma vigente del préstamo, en cuotas que no podrán superar la cuota original del préstamo.

- Señalar que, de aplicar intereses compensatorios, estos no deberán exceder la tasa de interés del préstamo original.

- Determinar que las deudas acumuladas previstas por los artículos 6° y 7° del decreto 319/20 podrán ser refinanciadas, y que las

partes podrán pactar una forma de pago distinta que no podrá ser más gravosa para la parte deudora.

#### 1.1.10.4.5 Incumplimiento de garantías en relaciones de consumo

Continuaron recibiendo pedidos de asesoramiento a esta Defensoría, respecto de la garantía legal y contractual que los productos poseen, sean nuevos o usados. En caso de ser consumidores finales en los términos de las leyes de defensa al consumidor, existen normas que prevén el modo en que debe ser ejercida la garantía, los plazos y las opciones que tiene el consumidor en caso que la reparación no sea satisfactoria. Eventualmente y en caso de ser necesario, se realizan gestiones de buenos oficios para colaborar con el ciudadano en la resolución de su reclamo.

En particular, en el contexto de emergencia sanitaria hubo importantes inconvenientes de parte de los consumidores para ejercer sus derechos en lo que respecta a la garantía de los productos, por las dificultades que aparejaban los impedimentos de circulación. Fren-

te a esta situación, la Secretaría de Comercio Interior de la Nación extendió los plazos previstos en las garantías contractuales y legales de productos y servicios hasta que finalizara el Aspa en virtud de que las y los consumidores se vieron imposibilitados de ejercer sus derechos en ese período. Desde la Defensoría se procuró la difusión de esta medida adoptada.

#### 1.1.10.4.6 Regulación del botón de baja de los servicios

Ante las medidas de Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio dictadas a fin de atenuar la propagación de la pandemia derivada del coronavirus, las modalidades de contratación a distancia, la necesidad de acceso a la información a través de internet respecto de bienes y servicios, y las vías electrónicas para efectuar la rescisión de los contratos, adquirieron especial relevancia, resultando, en la mayoría de los casos, la única vía con la que las y los consumidores contaban para acceder a estos derechos.

***La Defensoría recordó la vigencia de la resolución 271/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación a través de la cual se obliga a empresas de servicios a instrumentar en sus sitios de Internet un botón de baja visible para facilitar el cese de las prestaciones.***

El comercio electrónico se transformó así en una herramienta indispensable en el marco de la

pandemia y es por ello que cobró importancia garantizar a los consumidores el acceso a una información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso sobre el proveedor, el producto y/o servicio y la transacción realizada.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo recordó la vigencia de la resolución 271/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, a través de la cual se obliga a empresas de servicios a instrumentar en sus sitios de internet un botón de baja que sea visible para facilitar a los consumidores el cese de las prestaciones.

La resolución alcanza a servicios de telefonía fija y móvil, accesos a internet, de radiodifusión por suscripción, medicina prepaga, suscripción a diarios o revistas en soporte papel o digital, suscripción a bases de datos, servicios de asistencia al viajero, de emergencias médicas y/o traslados sanitarios de personas, suscripción a clubes y/o gimnasios, contratos de emisión de tarjetas de créditos por emisores no bancarios y suscripción a donaciones periódicas con débito automático a asociaciones civiles.

En particular, se hizo hincapié en que los proveedores abarcados deben tener a simple vista y en el primer acceso el link mediante el cual el consumidor podrá solicitar la baja, que deberá ser de acceso fácil y directo desde la página de



Botón de baja: la resolución 271/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación obliga a empresas de servicios a instrumentar en sus sitios de internet un botón de baja visible.

---

inicio del sitio de internet y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, no dejando lugar a dudas respecto del trámite seleccionado. Asimismo, se recordó que, al momento de hacer uso del botón de baja, el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa ni ningún otro trámite.

Por otra parte, se dio a conocer que los ejemplares de los contratos de adhesión que utilizan las empresas, también deben estar disponibles en sus páginas web. De hecho, deben ubicarse en la página de inicio y en un lugar visible y destacado.

Se indicó, asimismo, que las empresas alcanzadas debían cumplir con estas nuevas disposiciones en un plazo de 90 días, y que su omisión las hacía pasibles de sanciones.

En el contexto de emergencia sanitaria, cobraba mayor importancia facilitar a los consumidores la consulta de los contratos, y todos los elementos que determinasen sus obligaciones y derechos, como

también agilizar los trámites y el procesamiento de la baja de servicios y suscripciones.

#### 1.1.10.4.7 La problemática de los autoahorristas

La Defensoría solicitó a la Inspección General de Justicia (IGJ) y a la Cámara de Ahorro Previo de Automotores (Capa) la prórroga de los vencimientos de cuotas mientras continuaran las medidas de excepción. En las notas remitidas, se recordó que "los titulares de planes de autoahorro vienen padeciendo el incremento de sus cuotas de una manera significativa desde el año 2018, situación derivada fundamentalmente en la devaluación de la moneda y el consiguiente aumento del precio de las unidades cero kilómetros".

La IGJ respondió a estos requerimientos ofreciendo medidas paliativas, mediante la resolución 14/2020, que dispuso que las entidades administradoras de planes de ahorro bajo modalidad de grupos cerrados deberían ofrecer a los suscriptores ahorristas y adjudicados titulares de contratos, cuyo

agrupamiento se haya producido con anterioridad al 30 de septiembre de 2019, la posibilidad de diferir hasta un máximo de 12 cuotas consecutivas por vencer al momento de ejercerse la opción.

Esta institución procuró difundir y asesorar sobre el alcance de esta resolución, particularmente en lo que respecta a: los sujetos incluidos y excluidos, la modalidad de diferimiento, la posibilidad de obtener un beneficio de bonificación si se cumplía con ciertos requisitos, la suspensión de ejecuciones y la condonación de intereses.

Asimismo, se recibieron numerosas consultas sobre el alcance de la normativa dictada para los tenedores de créditos prendarios UVA automotor. En estos casos se procedió a asesorar que estaban incluidos en el decreto 319/20 artículo 2°, que disponía que la misma medida de congelamiento y por el mismo plazo fijado, se aplicara a las cuotas mensuales de los créditos prendarios actualizados por UVA.

#### 1.1.10.4.8 Contratos de locación en el marco del aislamiento obligatorio

La Defensoría del Pueblo pidió a las cámaras inmobiliarias que se prorroguen los contratos de alquiler mientras durase el aislamiento obligatorio. La sugerencia fue realizada a las entidades de Santa Fe y Rafaela para que alcance a los inmuebles destinados a viviendas.

El pedido que se formuló procuraba el mantenimiento de las mismas condiciones que se encontraban vigentes, argumentando que este lapso permitiría a las partes concertar o no la renovación de un nuevo contrato de alquiler.

Sugirió, a su vez, que el pago de los alquileres pudiera bancarizarse, en caso de que esta no haya sido la modalidad estipulada entre locador y locatario, y prorrogar los plazos de pago sin aplicación de intereses por mora.

En el caso de alquileres comerciales, el defensor solicitó que se tenga en consideración una renegociación temporal de las cláusulas contractuales atinentes al precio de la locación, basada en la teoría del esfuerzo compartido.

Mediante el decreto 320/2020, el gobierno nacional reglamentó la situación de los locatarios, normativa que fuera ampliamente difundida por esta Defensoría. En particular, se procuró la difusión y asesoramiento permanente de: las situaciones y sujetos incluidos, el plazo en que se determinó el congelamiento del canon locativo, las condiciones en que operaba la suspensión de desalojos y la prórroga de los contratos, la posibilidad de bancarizar el pago, la subsistencia de la obligación de los garantes, la situación de la diferencia de precio que hubiere entre el canon locativo pactado y el canon congelado, el no cómputo de intereses y demás precisiones.



La Defensoría del Pueblo y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral (UNL) organizaron un conversatorio sobre la nueva ley de alquileres.

De hecho, la Defensoría del Pueblo participó del encuentro organizado por Adpra y el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación, en el que se trabajó sobre el decreto, haciendo hincapié en dicho encuentro virtual respecto al alcance, la aplicación en las diferentes provincias y las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento, entre otras cuestiones.

La Defensoría del Pueblo remitió oportunamente notas a la Corporación de Empresas Inmobiliarias de Rosario (Ceir) y a la Cámara de Empresas Inmobiliarias de Rosario (Cadeiros), que son las entidades que nuclean a las agencias inmobiliarias. Lo hizo expresando la preocupación por planteos recibidos de parte de ciudadanos a quienes se les había intentado cobrar una comisión por el pago del canon locativo mediante transferencia. Les recordó que la norma-

tiva vigente no contemplaba esta retención, requirió que se ajusten a las normas vigentes y dejasen de percibir este concepto.

La Defensoría recordó que, a través del DNU, el Estado nacional dispuso, "con carácter de orden público, que las inmobiliarias tenían un plazo de 20 días para poner a disposición de los inquilinos medios digitales para el pago del canon locativo, sin hacer mención alguna a cargos o costos que ello determinaría".

En su planteo a las cámaras inmobiliarias, la institución santafesina consideró que "las acciones denunciadas atentan contra los locatarios, quienes se encuentran amparados no solo por el DNU, sino también por la ley de usuarios y consumidores, marco normativo que impone, entre otros derechos, la observancia de trato digno y evi-

tar prácticas abusivas".

Asimismo, la Defensoría le solicitó a la Cámara de Empresas y Corredores Inmobiliarios (Ceci) provincial, que adopte las medidas en el marco de su competencia para que las inmobiliarias instrumenten y habiliten en forma inmediata las formas de pago no presenciales.

Si bien las medidas del gobierno nacional estipulaban que las inmobiliarias tenían un plazo de 20 días para poner a disposición de los inquilinos de medios digitales para el pago del canon locativo, la Defensoría recomendó a la Ceci la instrumentación inmediata de la bancarización de las operaciones, de manera de que los inquilinos que desearan y pudieran afrontar el pago de los alquileres lo hicieran sin violar el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.

Por su parte, y frente a la proximidad del vencimiento del plazo de duración de las cuestiones reguladas en el decreto 320/2020 que congeló los alquileres, la Defensoría del Pueblo solicitó a la Jefatura de Gabinete Nacional que prorrogue la vigencia del mismo.

La institución santafesina elevó el requerimiento tras considerar que no se vio modificada "la situación de emergencia sanitaria que motivó la norma", por lo cual entendió que su efecto debía extenderse hasta que se vean normalizadas las actividades.

Finalmente, el decreto fue prorrogado por el gobierno nacional, con alcance hasta el enero de 2021. Naturalmente, se procuró la difusión de esta información y se asesoró a los ciudadanos que así lo requirieron, respecto de su alcance.

#### 1.1.10.4.9 Webinar: presentación de la Guía para el Inquilino de la provincia de Santa Fe

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral (UNL) organizaron, en el marco de la sanción de la nueva ley de alquileres, un conversatorio virtual con el objetivo de brindar información de relevancia a inquilinos e inquilinas de viviendas.

Entre otras cuestiones, se puso énfasis en que la nueva normativa cambió el plazo mínimo de los contratos a tres años, estableció un mecanismo de actualización de los alquileres combinando costo de vida y variación salarial, y estipuló que el valor mensual del alquiler deberá modificarse solo anualmente. Además, entre otros temas, la ley reguló los mecanismos de resolución anticipada y de renovación de los contratos.

Naturalmente, la difusión respecto de esta nueva normativa no se circunscribió exclusivamente a esta actividad, sino que fue ampliada a todos los ciudadanos que se contactaron con esta Defensoría solicitando asesoramiento.

En el marco convenio firmado entre Universidad Nacional del Litoral (UNL) y la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se elaboró una Guía Teórica Práctica del Inquilino, en el contexto de las modificaciones introducidas por la ley mencionada.

Durante el webinar, el defensor del Pueblo destacó "la necesidad de que el Estado busque proteger a la parte más débil, que en este caso se da por la desigualdad de asesoramiento, de oportunidades sobre todos a los que alquilan porque no tienen vivienda propia.

A su turno, el defensor Adjunto para la zona norte afirmó que "la Guía del Inquilino es uno de esos frutos que no solo demuestra la capacidad, empeño y esfuerzo de sus autores, sino que busca convertirse, en manos de cada ciudadano y ciudadana, en una herramienta que refuerce su seguridad y conciencia de sus derechos".

***En el marco de la sanción de la nueva ley de alquileres, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNL organizaron un conversatorio virtual con el objetivo de brindar información de relevancia a inquilinos e inquilinas de viviendas.***

El decano de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la UNL, Javier Aga, ponderó el convenio de colaboración entre esa casa de estudios y la defensoría y afirmó que la guía elaborada "permite

democratizar las leyes haciéndole saber al ciudadano qué hacer y qué no hacer, qué cumplir y qué no cumplir, a qué atarnos y a que no". Por su parte, la vicedecana María Eugenia Basualdo explicó que el documento "no agota las situaciones que pueden darse en el contrato de locación como tampoco la totalidad de los supuestos, sino respuestas a interrogantes y dudas más comunes".

La profesora Alejandra Álvarez, responsable del equipo que confeccionó la Guía, afirmó que "está destinada a los inquilinos, las inquilinas y la ciudadanía a fin de que puedan despejar las dudas que puedan generarse como consecuencia de aislamiento, la paralización de actividades y la crisis económica derivada de la pandemia por el Covid 19, que pone en crisis la economía de las familias y se expande a algo tan fundamental como la vivienda".

## 1.2 Atención a la Víctima

En el año 2020 se recibieron en el Centro de Asistencia a la Víctima 1.370 nuevos casos, conforme el registro que permite el Sistema Informático Burgos. De estas situaciones, 396 corresponden a Santa Fe y 974 a Rosario.

Es importante mencionar que este número no se relaciona con el total de los casos atendidos, sino con las situaciones nuevas del año 2020.

Se difundieron los canales de comunicación a través de las redes de la Defensoría del Pueblo, informando los correos electrónicos, líneas telefónicas para realizar la nueva forma de abordaje diseñada con motivo de la pandemia.

En principio debe destacarse que las oficinas del CAV no atienden, como premisa, casos urgentes, sin embargo la vorágine de la pandemia, en algunos temas puntuales, condujo a revisar, al menos mientras dure esta modalidad, algunas prácticas. La atención interdisciplinaria y victimológica, que no se agota en una entrevista, provoca que los casos se prolonguen en el tiempo. En tal sentido, en la primera semana se tuvo que adecuar la metodología de atención, contando con todos los profesionales del CAV a disposición.

Cuando en mayo se retomó la atención presencial con el correspondiente protocolo de seguridad conforme al nuevo contexto epidemiológico, se dispuso organizar las tareas del CAV conformando grupos de trabajo.

### 1.2.1 El sistema Burgos

Desde el inicio del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio la opción de poder acceder a la plataforma Burgos (mediados de abril) significó una mejora en el trabajo remoto. Concretamente, representó la posibilidad de visibilizar los casos que requerían del contacto

telefónico con fines diversos según las situaciones o motivos de consulta. Además de poder ir generando el registro de los casos nuevos y el registro de los seguimientos en el mismo sistema. Ofreció también la posibilidad de consultar a través de la mesa de entradas el reenvío de evaluaciones de procesos vía mail con el objetivo de repasar intervenciones y mantener un criterio dinámico en las evaluaciones de riesgo.

***Desde el inicio aislamiento, la posibilidad de acceder desde el Centro de Asistencia a la Víctima a la plataforma Burgos significó una mejora en el trabajo remoto puesto que se pudo visibilizar los casos que requerían del contacto telefónico por diversos motivos.***

También fue posible continuar con la carga de casos al Ruvim, un sistema de registro diseñado por el Instituto Provincial de Estadísticas y Censo (Ipec) para centralizar información sobre la violencia de género en la provincia, del cual el CAV forma parte como órgano receptor de casos y se encuentra habilitado para la carga de información.

Es dable destacar que también, gracias a haber tenido acceso al sistema Burgos, el regreso a la modalidad de presencial fue ordenado, sencillo, rápido, sin mayores inconvenientes.

### 1.2.2 Violencia de género

Tempranamente se percibió que las personas más vulnerables al imponerse el Aspo iban a ser las mujeres víctimas de violencia, a las que el aislamiento sin dudas las aterroriza.

Fue así que, advirtiendo que se iban a generar dificultades para los trámites que se imponen en las situaciones de violencia de género, el 20 de marzo se realizó una presentación al Poder Judicial de la provincia, en la que se instó al procurador de la Corte para que resolviese que "las medidas cautelares de protección adoptadas por tribunales y juzgados de familia en casos de violencia de género se mantengan durante todo el plazo que dure el aislamiento obligatorio y el receso en la Justicia santafesina sin necesidad de renovación o prórroga".

En respuesta a lo requerido, el 1° de abril de 2020, mediante la instrucción 003, el procurador General de la Corte Suprema de Justicia provincial, Jorge Barraguirre, informó que las medidas cautelares adoptadas por tribunales y juzgados de familia en casos de violencia de género (ya sean prohibición de acercamiento u otras) se mantendrán durante todo el plazo que dure el aislamiento obligatorio y el receso en la Justicia santafesina (hasta el 31 de marzo) sin necesidad de renovación o prórroga. La Procuración explicó que "considerarlo de otro modo sería socavar

los efectos generales y particulares de la suspensión en este campo, obligar a las víctimas de violencia de género protegidas por esas decisiones cautelares a solicitar la habilitación de esta especial y extraordinaria feria judicial y hasta exponerlas a eventuales sanciones penales por la violación de las normas de total Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio dispuesto por el presidente de la Nación en acuerdo de ministros".

Se dispuso poner en conocimiento de dicha instrucción a las cámaras civiles para la comunicación a los juzgados respectivos, y especialmente al Ministerio de Seguridad provincial, para que este notifique a la fuerza policial bajo su mando y, de esta manera, se evite la revictimización de las mujeres víctimas de violencia de género.

Así como se solicitó la prórroga y mantenimiento automático de las medidas de protección judicial tomadas con anterioridad a la suspensión de los plazos procesales del tribunal en la provincia, se requirió también, a fines de marzo, a la Procuración de la Corte que se instrumente alguna forma de denuncia para las víctimas de violencia de género y las instituciones del Estado de primer nivel que las acompañan.

A través de una nueva instrucción, el procurador General de la Corte Suprema autorizó a las oficinas de Asistencia a las Vícti-

mas de Violencia Doméstica y de Género dependiente del Ministerio Público Fiscal, así como a los centros de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y también a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, a recepcionar las denuncias por vía electrónica, sea a través de redes sociales, servicios de mensajería, correo electrónico o mediante el empleo de redes sociales.

La autorización del procurador alcanzaba "a las denuncias que presenten las víctimas de violencia doméstica y de género, especialmente las que consistan en solicitudes de prohibición de acercamiento, dándole curso e ingresándolas a los tribunales correspondientes, siguiendo y adaptando los actuales criterios generales de actuación en relación a la identidad de la persona denunciante, de acuerdo a los considerandos, no pudiendo constituir impedimento para su recepción, la falta de presencia física de la denunciante".

De esta forma, aquellas mujeres que estén en situación de riesgo podían enviar un mensaje por redes sociales o un llamado por celular a cualquiera de las instituciones que asisten a víctimas (incluido el 911) y les sería tomada la denuncia dando inmediata intervención a un fiscal, fundamentalmente para las medidas de distancia.

La medida dispuesta por la Procuración de la Corte había sido

solicitada durante años por las organizaciones de derechos humanos que atienden víctimas de violencia de género y familiar, como el CAV.

A partir de la medida mencionada se comenzó a asesorar a las mujeres víctimas de violencia de género sobre la posibilidad de hacer la presentación con la nueva modalidad, colaborando activamente para agilizar el proceso de denuncia vía correo electrónico.

Se mantuvo comunicación estrecha con las víctimas de abuso sexual y violencia de género, realizando seguimiento de sus casos en la comisaría de la mujer, en las oficinas de género y en la Unidad Fiscal de Delitos Sexuales del MPA.

#### **1.2.2.1 Ley Micaela**

Se participó de la reunión convocada en la ciudad de Santa Fe por la Secretaría de Estado de Igualdad y Género, realizando aportes por escrito para el proyecto de reglamentación de la Ley Micaela.

#### **1.2.3 Actividades con motivo del mes del Día Internacional de la Mujer**

La Defensoría desplegó una serie de actividades en el mes de la mujer, en las ciudades de Santa Fe y Rosario, en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer.

La presencia se plasmó con la instalación de gazebos y unidades



Mes de la Mujer: la Defensoría del Pueblo y organizaciones de pacientes con discapacidad, enfermedades poco frecuentes y raras se reunieron y acordaron encarar gestiones conjuntas.

vehiculares de la Oficina Móvil en hospitales, plazas y edificios públicos. En esos lugares, personal de la institución entregó folletería explicativa de los temas que se abordan, poniendo especial énfasis en la perspectiva de género que atraviesa a todas las áreas. Y también brindó asesoramiento a los vecinos sobre las diferentes problemáticas con las cuales el organismo trabaja a diario.

#### **1.2.4 Intervención en un caso de trata y explotación sexual**

A raíz del llamado de una fiscal como consecuencia de una denuncia radicada por la madre de una víctima de trata y explotación sexual, se articuló la intervención con el MPA Rosario, el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito, la Subsecretaría de las Mujeres del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de Santa Cruz y el Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de la Nación, puntos focales de Río Negro y Entre Ríos.

Primeramente, se rescató a la víctima, brindándole alojamiento y se activaron los mecanismos de asistencia y traslado posterior a través de la oficina de la Protex (Procuraduría de Trata y Explotación de Personas), con los protocolos del Covid-19.

Una vez llegada a Rosario, la víctima fue asistida en relación a su posible participación en el juicio oral (federal) por una profesional del punto focal Entre Ríos y por un equipo del CAV de la Defensoría del Pueblo, en la elaboración de los efectos traumáticos por haber sido víctima del delito de trata de personas. Estos efectos, en tanto consecuencias psíquicas, pero también consecuencias sociales, han dañado su salud.

A la fecha de confección de este informe, el equipo continúa abordando distintas aristas en la situación actual de la víctima desde la construcción de estrategias interdisciplinarias. El arrasamiento de los lazos afectivos, la pérdida de confianza en sí misma, la reconstrucción del cotidiano fuera del

cautiverio, son algunas de las consecuencias que este delito complejo deja como huellas en la subjetividad de las víctimas. Al momento de realizar este trabajo vive como un retorno insidioso de la posibilidad de que su captor vuelva o la busque.

Se resalta la importancia de contar con información desde los organismos del Estado que abordan situaciones vinculadas con la violación de derechos humanos, para que sepan cómo actuar en casos en los que se sospeche la existencia de personas en situación de explotación o trata de personas, y/o resolver preguntas y consultas espontáneas que le presente la ciudadanía sobre la temática.

### **1.2.5 Violencia obstétrica**

Durante el año 2020 en la sede Santa Fe se conformó un grupo de estudio sobre violencia obstétrica, comprendiéndola como una de las modalidades de violencia de género y que está enmarcada en la Ley de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar las Violencias Contra las Mujeres, ya que una de las violencias más silenciadas e invisibilizadas es la que se provoca sobre la integridad de las mujeres o personas gestantes.

Se delineó un plan de trabajo con objetivos y etapas. La primera tuvo como objetivo conocer la complejidad de la violencia obstétrica. Para lo cual se mantuvieron entre-

vistas con equipos y referentes en el tema de efectores públicos y privados (Hospital Iturraspe, Peis UNL, Asociación Doulas Santa Fe y Red de Profesionales por el Derecho a Decidir). Se revisó bibliografía pertinente y marco legal vigente.

En tanto en el CAV Rosario, al momento de realizar este informe se encuentra en la última etapa de ejecución para su posterior compilación y publicación el Proyecto de Investigación *Análisis del proceso de atención de mujeres asistidas en las maternidades públicas municipales desde la perspectiva del parto respetado*.

Por otra parte, se realizaron reuniones interinstitucionales virtuales con profesionales del CAV Rosario, del área salud de Atención a la Ciudadanía, del teléfono verde de la Municipalidad de Rosario y la organización social Mujeres en Tribu con el objeto de pensar formas de abordaje de la violencia obstétrica en tiempos de Covid19. Allí se plantearon las dificultades y vulneraciones a la ley de parto respetado que padecen las mujeres, en contradicción con los protocolos institucionales (requerimientos de hisopados, dificultades para el acompañamiento de la embarazada en control y parto, entre otras).

### **1.2.6 Denuncias penales**

En aquellos casos en los cuales se realizaba un seguimiento en

el MPA, se habilitó un correo electrónico para consultas, más allá de contar con los teléfonos celulares de los y las fiscales.

Las denuncias nuevas, teniendo en cuenta que los centros Territoriales de Denuncias estuvieron cerrados hasta el 25 de mayo, se realizaron vía web o en las comisarías. Se llevaron a cabo acompañamientos técnicos para la confección de denuncias en los casos de las personas que consultaron, además de realizarse posteriormente el seguimiento de las mismas.

Muchos casos se articularon con el Centro de Asistencia Judicial (CAJ), la Secretaría de Derechos Humanos de la provincia, el Servicio Público de la Defensa Penal y el llamado Asuntos Internos del Ministerio de Seguridad de la provincia.

Se advirtieron nuevas modalidades de defraudación a partir de los casos consultados, realizando advertencias para prevenir a la población y alertarla sobre las conductas defraudatorias en aumento durante la pandemia por Covid 19, resultando imprescindible destacar los *modus operandi* utilizados por los estafadores y se pusieron nuevamente a disposición los canales de comunicación institucional.

En el mes de agosto la dirección del CAV Rosario se reunió con la fiscal Regional del MPA y se pudieron trasladar las preocupaciones del equipo en relación al

tratamiento de las causas penales en el proceso de investigación, las desestimaciones y las formas de comunicarlas y algunos otros temas que surgieron en el encuentro.

Asimismo, se realizaron reuniones con referente de la Unidad Fiscal de Salidas Alternativas del MPA Rosario con el objeto de coordinar acciones.

### **1.2.7 Violencia institucional cometida por las fuerzas de seguridad**

Desde de diciembre de 2019, por iniciativa del CAV Rosario, se conformó un grupo de organismos oficiales de atención a víctimas, con la Secretaría de DDHH y Diversidad de la provincia de Santa Fe, el CAJ del Ministerio de Justicia de la provincia de Santa Fe y la Secretaría de Género y Derechos Humanos de la Municipalidad de Rosario, que comenzó a reunirse en la sede de Rosario de la Defensoría del Pueblo.

La idea inicial fue, a partir de un diagnóstico en común, acordar un posicionamiento, en principio, ante el Poder Judicial, para intentar diagramar una estrategia que permitiera derribar los obstáculos que, según manifestaban las víctimas, se les presentaban cuando querían acceder a sus demandas.

La mesa de trabajo surgió ante la preocupación generada en virtud de los diferentes hechos de violencia institucional que se han suscitado en el marco de las medidas

de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, y el interés de generar un abordaje interinstitucional de la temática, con el objeto de procurar de conformidad a las competencias específicas de los organismos precitados obtener las respuestas institucionales pertinentes por parte de los diferentes organismos de investigación con competencias en la materia, para garantizar el acceso a la Justicia de las víctimas, el esclarecimiento de los hechos denunciados, el cese de los hostigamientos referidos y colaborar en las complejas tareas de prevención de la violencia institucional.

Se efectuó un relevamiento de los casos, y posteriormente se convocó a las autoridades del Ministerio Público de la Acusación, el Servicio Público de la Defensa Penal y el Ministerio de Seguridad de la provincia de Santa fe, con la finalidad de solicitar información respecto de las causas en trámite en función de las denuncias efectuadas, como también en relación a los mecanismos existentes para efectuar denuncias ante las diferentes instancias habilitadas al efecto en el contexto particular de la pandemia.

El centro de Asistencia a la víctima se puso a disposición de las organizaciones sociales vinculadas a la temática para pensar posibles formas de vinculación y/o trabajo entre ambos espacios, considerando que la función y trabajo del CAV se fortalece por la sinergia que la vinculación pueda generar.

### **1.2.8 Personas adultas mayores**

El maltrato a la persona adulta mayor es una situación sumamente grave que recibe muy poca atención. Gran parte de la información que circula al respecto es confusa y contradictoria. Se informan muchos menos casos de los que ocurren, lo cual del mismo modo que con diferentes tipos de violencias dificulta el conocimiento y abordaje necesario de los mismos.

Durante el año 2020, y especialmente como consecuencia de la pandemia, se abordaron interdisciplinariamente situaciones de maltrato hacia ese colectivo, habiendo llegado las demandas a través de vecinos, familiares y diversas instituciones.

En muchos casos, las personas adultas mayores no quieren reconocerse como víctimas de malos tratos por temor a represalias, o al confinamiento en instituciones, o porque el vínculo afectivo con su agresor le impide culpabilizarlo y visualizar la violencia que padece. Por otra parte, estos mismos familiares o cuidadores, no dan facilidades en la detección del maltrato y muchas veces obstaculizan las intervenciones posibles.

Es necesario mencionar que en esta grave problemática también la cuestión de género está presente, son las mujeres adultas las que mayoritariamente sufren la violencia, por su condición de mu-

jer y de adulta mayor.

Sin dudas la problemática es compleja, por lo tanto el abordaje desde el CAV debe ser integral e interdisciplinario.

Desde el CAV Rosario se participó de forma virtual del año académico del Programa Universidad Abierta para Adultos Mayores en el curso/taller *Desentrañando el derecho: charlas para el ejercicio de los derechos de las personas mayores*. Esta propuesta surgió en el marco del espacio Mayores Derechos, cuyo objetivo es investigar, dialogar y trabajar de forma interdisciplinaria los derechos de las personas mayores. La participación de las profesionales de las áreas psicológica y legal del CAV junto a la Dirección se tituló *Derecho a vivir una vida sin ningún tipo de violencia*.

### 1.2.9 Matrimonio Igualitario

En el mes de julio la Defensoría del Pueblo realizó un Conversatorio Virtual denominado "10 Años de la Ley de Matrimonio Igualitario en la Argentina y la Perspectiva Latinoamericana". La actividad se enmarcó en las jornadas celebratorias que se realizaron en todo el país al cumplirse un decenio de la sanción de la Ley.

En la ocasión, conformaron el panel de expositores María Rachid, integrante de la Comisión Directiva de la Federación Argentina LGTB y titular del Instituto contra

la Discriminación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires, Esteban Paulón, Director Ejecutivo del Instituto de Políticas Públicas LGBT+/FALGBT, Margarita Salas, comisionada presidencial para Asuntos LGBTIQ+ de Costa Rica, Ricardo Cuccovillo, diputado nacional mandato cumplido por la provincia de Buenos Aires y Andrés Scagiolla, presidente del Grupo de trabajo del Protocolo de San Salvador y autor del capítulo sobre las personas LGBTIQ y el Covid 19 en las Américas de la Guía de Respuestas Inclusivas de la OEA.

Cuccovillo, al hacer uso de la palabra, señaló que "fue un paso gigante, muy importante para llegar a más igualdad, y por eso festejamos", y continuó: "Siempre dijimos que al día siguiente de la sanción íbamos a estar mejor, que íbamos a lograr el reencuentro de muchas familias que estuvieron desentendidas, ocultas o tapadas en sus sentimientos". Y remarcó: "Hoy hay más de 20 mil parejas que han logrado los mismos derechos que tenían el resto".

Por su parte, Rachid recordó el proceso de lucha recorrido para conseguir la aprobación de la Ley y sostuvo "primero había que ganarlo en la calle para después lograr la sanción definitiva en poder legislativo", y remarcó: "el apoyo de los referentes de la sociedad fue muy importante para lograr la sanción de la Ley, artistas, referentes sindicales, de asociaciones estudianti-

les, también referentes religiosos, y muchos más”.

A su turno, Salas se refirió al panorama latinoamericano: “Costa Rica logró el acceso al matrimonio igualitario hace poquito más de un mes, pero lo logra por la vía de la Corte Interamericana de Derechos Humanos”, y coincidió en que fue clave que el debate haya tomado protagonismo en la opinión pública para después convertirse en un tema abordado por los candidatos presidenciales en la campaña del 2016.

Continuó con las disertaciones Paulón, quien reflexionó: “Había una sensación que reclamar y ejercer derechos nos exponía, incluso muchos nos decían ‘no nos expongan’”. En este sentido, y ya enfocado en la etapa que se inició tras la aprobación de la ley enfatizó: “Esta Ley era indispensable para que el colectivo saliera del armario de una vez por todas, teníamos la sensación de que era el inicio, no era el fin de nada. Sabíamos que era una herramienta que nos legitimaba para seguir trabajando y seguir construyendo ese cambio”.

Más tarde, Scagiolla indicó que “en cada país que se aprobó esta ley lo que la gente gritaba en no era matrimonio sino igualdad, esta es una ley de igualdad”. En referencia al futuro señaló que la “ley abrió la posibilidad de pensar horizontes”, y culminó invitando a reflexionar sobre las sociedades actuales que

siguen siendo “muy violentas” para con las personas con orientaciones no heteronormadas.

### **1.2.10 Violencia laboral**

Más allá de la intervención en algunos casos puntuales de violencia laboral, se abordaron varios casos de violencia de género en el ámbito laboral (Ministerio de Seguridad) en los cuales se diligenciaron oficios de manera electrónica, articulando con la Subsecretaría de Bienestar y Género, Asuntos Internos, ambos del Ministerio de Seguridad de la provincia, y la Secretaría de Derechos Humanos. Los resultados fueron óptimos, con apartamiento inmediato de los agresores. En otro de los casos, más allá de haberse solucionado una cuestión de logística laboral, continúa pendiente una reunión convocada por el área del Ojo del Ministerio de Seguridad.

Se presentaron algunas situaciones de mujeres policías a cargo exclusivo de sus hijos que no eran dispensadas en consonancia con la legislación nacional. En estos casos también se enviaron notas y oficios con intervención de la Subsecretaría de Bienestar y Género.

A partir de la presencialidad, se tomó conocimiento e intervención en varios casos de violencia laboral. Se realizaron reuniones con la funcionaria de Trabajo Decente del Ministerio de Trabajo de Santa Fe y se acordaron algunos temas para trabajar en conjunto,

como también la posibilidad de realizar tareas de prevención.

Asimismo, el CAV Rosario participó en la elaboración intelectual de la iniciativa legislativa de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe sobre del proyecto tendiente a modificar Ley de Violencia Laboral 12.434, conforme al Convenio sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo número 190 de la Organización Internacional del Trabajo.

Se está frente a una oportunidad histórica que interpela a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe para investigar e identificar los desafíos normativos, institucionales y de política pública para construir un futuro del trabajo basado en el respeto y la igualdad de oportunidades. La visión que se propone toma como paradigma de análisis el marco de los derechos humanos, la perspectiva de género (y su transversalidad e interseccionalidad) y disidencias y el concepto de vulnerabilidad.

### **1.2.11 Área social**

En el contexto de la pandemia, los casos consultados en el CAV Rosario aumentaron notablemente en relación al Ansés, específicamente lo referido a la imposibilidad de varias mujeres de continuar percibiendo la AUH, situación agravada por la falta de accesibilidad al sistema informático de ese organismo nacional. En comunicaciones

con el personal de dicha institución señalaron dificultades para la actualización de datos personales (acreditación de datos personales) que garantizan el cobro de los subsidios, en algunas oportunidades.

Ansés se ha constituido en la institución que nuclea la mayoría de los subsidios estatales. Por ende, la imposibilidad de ingresar a su sistema y/o de obtener un asesoramiento personalizado coarta la posibilidad de acceso a derechos. Por lo que se gestionaron canales de comunicación directa con las autoridades pertinentes a los fines de obtener mayor celeridad en la resolución de los trámites mencionados.

Otro de los temas destacados en este contexto, se relaciona con los problemas habitacionales. Cabe destacar que los casos gestionados con anterioridad a la pandemia se vieron suspendidos. Resultó compleja la intervención dadas las limitaciones que atraviesan las instituciones estatales que abordan la temática.

Es menester destacar que se logró profundizar en el abordaje de la problemática de los migrantes, articulando con la Defensoría de la Nación.

### **1.2.12 Programa Potenciar Trabajo. Ley Brisa**

Se articuló con la Secretaría de Igualdad y Género para cana-

lizar las solicitudes de ingreso al Programa Potenciar Trabajo, que tiene como población destinataria a mujeres en situación de violencia por motivos de género.

Se planteó como objetivo del plan "contribuir al mejoramiento de la empleabilidad y la generación de nuevas propuestas productivas, a través de la terminalidad educativa, la formación laboral, la certificación de competencias, así como también la creación, promoción y fortalecimiento de unidades productivas gestionadas por personas físicas que se encuentren en situación de alta vulnerabilidad social y económica, con la finalidad de promover su inclusión social plena y mejoramiento progresivo de ingresos con vistas a alcanzar la autonomía económica".

Potenciar Trabajo consiste en la implementación de una prestación económica individual, de percepción periódica y duración determinada, denominada salario social complementario, destinada a mejorar los ingresos de las personas que se encuentren en situación de alta vulnerabilidad social y económica. El salario social complementario es de carácter no retributivo e intransferible. La cuantía mensual inicial de la prestación corresponde al cincuenta por ciento del salario mínimo vital y móvil.

A partir de esta articulación entre ambas instituciones, el Centro de Asistencia a la Víctima está en

condiciones de gestionar dicho recurso para los casos de víctimas de violencia de género que se abordan integralmente, incluyendo todos los tipos de violencia amparados por la Ley de Protección Integral Para Prevenir, Sancionar, Erradicar la Violencia Contra las Mujeres en los ámbitos en que se desarrollen sus relaciones interpersonales.

Para tal fin se pautaron entrevistas virtuales y presenciales y se confeccionaron informes sociales.

Otro de los puntos a destacar en la articulación con la Secretaría de Igualdad y Género de la provincia fue la posibilidad de impulsar el cobro por parte de las víctimas amparadas por la Ley Brisa, mediante la cual se crea el Régimen de Reparación Económica destinado a niñas, niños y adolescentes, cuyo progenitor y/o afín haya sido procesado y/o condenado como autor, coautor, instigador o cómplice del delito de homicidio de su progenitora, o bien, que la acción penal seguida contra su progenitor y/o progenitor afín, en la causa penal donde se investigue el homicidio de su progenitora, se haya declarado extinguida por muerte, o que cualquiera de sus progenitores y/o progenitores afines haya fallecido a causa de violencia intrafamiliar y/o de género.

### **1.2.13 Migrantes**

El Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la

Defensoría del Pueblo en Rosario realizó una fundamental intervención, en relación a la situación de extrema vulnerabilidad en la que se encontraba un grupo específico de migrantes radicados en la ciudad de Rosario y el Gran Rosario. Dicho grupo, al momento de iniciar el trámite de radicación precaria, debía afrontar un elevado costo económico para el pago de la tasa de correspondiente. Ante la imposibilidad de asumir tal erogación, el CAV comenzó a realizar entrevistas individuales y posteriormente elaboró informes socioeconómicos a los fines de solicitar la eximición del pago de la tasa de radicación correspondiente.

Se considera de suma importancia el acompañamiento institucional para promover y propiciar el acceso a los derechos identitarios, sobre todo de aquellos sectores más vulnerables en el contexto de la pandemia.

#### **1.2.14 Otras intervenciones**

Por otra parte, se sumaron gran cantidad de casos derivados por el Centro de Mediación, concretamente del área de facilitación, cuando desde allí vislumbraban que las cuestiones que atendían estaban atravesadas por situaciones de violencia o denuncias penales.

Se intervino realizando facilitación en conflictos devenidos de incumplimiento o dudas sobre contratos de locación, estableciendo

comunicación con ambas partes.

Se tomó conocimiento de cuestiones graves por altas hospitalarias y condiciones inadecuadas para continuar con tratamiento ambulatorio, y se articuló con el Ministerio de Desarrollo Social que tiene un teléfono de urgencia para instituciones.

Muchos familiares de detenidos en Coronda y Piñero se comunicaron solicitando intervención, derivando los casos presentados a la Secretaría de Derechos Humanos de la provincia que interactúa con el Servicio Público provincial de la Defensa Penal, y se realizó el pertinente seguimiento.

Desde el CAV Santa Fe se enviaron escritos vinculados a los distintos mecanismos de detección para los presos que se encuentran en el grupo de riesgo ante el avance del coronavirus, a la Cámara Federal de Casación Penal.

Se participó del diseño y elaboración de una Guía Práctica de Recomendaciones en Materia de Género y Disidencias en el contexto de Covid 19 en la provincia de Santa Fe, en base a las efectuadas por OEA, como también en el diseño y elaboración de una Guía para Mujeres en Situación de Violencia de Género en Contexto de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio por el Covid 19.

### **1.2.15 Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima de Delito**

Cabe destacar que las y los consejeros del Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima de Delito estuvieron durante la pandemia en permanente contacto para compartir información acerca de lo que sucede en otras jurisdicciones. Se intercambiaron protocolos, maneras de actuación propias y de los poderes judiciales de cada una de las provincias.

Se realizaron reuniones vía Zoom para actualizar los comunicados del Consejo y las formas de abordaje de las personas víctimas de delitos.

La intervención fue de vital importancia a la hora de arbitrar los medios para que se puedan realizar los traslados de una provincia a otra, poniéndose cada consejero a disposición para tal fin.

En julio la Secretaría General de Relaciones Institucionales, en forma conjunta con la Secretaría General de Política Criminal y Asistencia a la Víctima del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, organizó el conversatorio La Asistencia a Personas Víctimas en el Sistema Acusatorio: Propuestas y Desafíos, que fue transmitido por el canal de Youtube del Ministerio Público Fiscal de Caba, con participación de la directora del CAV Rosario.

El objetivo de este encuentro fue generar un intercambio entre las distintas oficinas de Asistencia a la Víctima del país y poder dialogar acerca de sus experiencias, problemáticas y nuevos desafíos.

En noviembre se realizaron *IX Jornadas Nacionales de Oficinas de Asistencia a la Víctima de Delito* (pueden verse en <https://youtu.be/JTCTJAg4pJQ>), en las cuales disertó la subdirectora del CAV Rosario y que contó con más de 500 participantes.

### **1.2.16 Actividades de capacitación y/o formación**

Las y los profesionales del CAV participaron de manera constante de webinarios, especializaciones, charlas abiertas y cursos de capacitación en la materia, no solo sobre las situaciones que son objeto de competencia, sino también de las incidencias de la situación sanitaria y sus efectos o consecuencias a los fines de incorporar nociones y prácticas para un abordaje adecuado y específico, acorde a los requerimientos de esta situación excepcional y lo que dejará su impacto a futuro.

### **1.2.17 Centro de prácticas, formación e intercambio**

El CAV Santa Fe recibió de manera virtual a estudiantes y docentes de psicología (Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Santa Fe) y de trabajo social

(carrera de la FCJyS de la UNL) con el objetivo de realizar su práctica profesional, compartir abordajes en violencia de género, intercambiar saberes entre el equipo y los estudiantes.

### **1.2.18 Proyecto Mujeres Sordas Sin Violencias**

Durante el contexto de pandemia se continuó trabajando en el proyecto Mujeres Sordas Sin Violencia en el CAV Santa Fe. A través de teleconferencias, las profesionales intervinientes se reunieron para conocer cuál es la situación de estas mujeres y sus necesidades, a los fines de generar estrategias para continuar el acompañamiento y brindar la información pertinente frente al contexto de Aspo.

También se dio continuidad a la labor de asesoramiento y acompañamiento a la Comisión de Género de Asorsafe (relevamiento de la situación de la población sorda durante Aspo: acceso a información, acceso a beneficios y apoyos del gobierno nacional y relevamiento de abordaje de casos de violencia de género, entre otros).

Se elaboró un protocolo de actuación para posibilitar las denuncias de situaciones de violencia de género, a través de CAV y en articulación con organismos de primer y segundo nivel, en coordinación con intérpretes de la comisión.

### **1.2.19 Grupo virtual de mujeres en el CAV de la ciudad de Santa Fe**

Ante el desafío de seguir generando opciones que permitan acortar la brecha entre virtualidad y presencialidad, en el lapso octubre-diciembre se desarrollaron los encuentros virtuales del Grupo de Mujeres en situación de violencia de género.

Se conformaron dos grupos con encuentros semanales de una hora de duración, por plataforma virtual (Meet o WhatsApp), coordinados por una psicóloga y una trabajadora social.

Los objetivos propuestos fueron posibilitar un espacio de encuentro, escucha y contención, ofrecer información precisa y actualizada en contexto de pandemia, fomentar el intercambio, fortalecer las vías de contacto y referencia institucional, así como continuar el trabajo de sensibilización y prevención de la violencia contra las mujeres.

Si bien se presentaron algunos obstáculos relacionados a la imposibilidad de dispositivos (celulares, PC) y de conectividad, estos fueron integrados al encuadre de trabajo, planteándose el Grupo de Mujeres como una alternativa de atención diferente, que no reemplaza la instancia clínica o terapéutica, pero puede completar procesos individuales en curso, siendo otra modalidad efectiva de acompaña-

miento y seguimiento.

### **1.2.20 Consejería de género y derechos para adolescentes y jóvenes. Sede ciudad de Santa Fe**

La consejería se presentó como estrategia de abordaje de las violencias, desde una perspectiva de derechos, género y diversidad, con una metodología de trabajo grupal, con frecuencia quincenal, coordinado por un equipo interdisciplinario. Las y los destinatarios fueron adolescentes y jóvenes con un recorrido dentro del CAV.

La consejería tiene como objetivos: generar un espacio de encuentro, reflexionar sobre derechos y deberes que como sujetos sociales nos conforman, identificar y visibilizar la in/equidad de género en los distintos ámbitos (familiar, comunitario, institucional), identificar factores de protección, resguardo y cuidado y prevenir el recrudecimiento de las violencias, propiciando una mirada crítica y deconstrucción de las creencias.

Este espacio también permite conocer que hay un respaldo legal ante situaciones de violencias y de discriminación y difundir los recursos gratuitos locales, provinciales y nacionales vigentes adonde acudir: teléfonos, email, oficinas y equipos técnicos.

### **1.2.21 Conversatorio virtual Violencias de género, aislamiento y acceso a la Justicia**

En el marco de la conmemoración del 25 noviembre, el CAV participó del conversatorio virtual que se llevó adelante conjuntamente con la UNL y la Federación Universitaria del Litoral.

En el mismo se plasmó el trabajo realizado durante el tiempo de pandemia en el abordaje de las situaciones de violencia de género, con las distintas acciones, herramientas e intervenciones interdisciplinarias y con perspectiva de género y derechos humanos, a los fines de continuar garantizando/restaurando derechos de las víctimas, haciendo especial hincapié en que esta tarea de acompañamiento resulta fundamental para el acceso a Justicia, más allá de la faz jurisdiccional.

### **1.2.22 Algunas apreciaciones de las y los profesionales del CAV**

Dadas las características especiales del trabajo que realiza el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría, y más considerando las tareas realizadas en el difícil contexto de pandemia, a continuación se transcriben algunas apreciaciones de profesionales que se desempeñan en esta área de la institución.

*"En la experiencia particular de atención de consultantes considero que se pudo desplegar una comunicación clara, despejar dudas e interrogantes respecto de temas, tanto legales y sociales, (a través de*

la comunicación interna al equipo) como psicológicos. En cuanto a este último aspecto, como especificidad, puedo advertir sentimientos de angustia relacionados con la sensación de exposición a situaciones de violencia en personas residentes en barrios vulnerados de la ciudad. Además, la imposibilidad de concurrir a las instituciones, generando una percepción de impotencia o desprotección ha sido recurrente en los relatos de quienes consultaron. Tomando en cuenta este recorte para contribuir a pensar este tiempo de asistencia telefónica, puedo indicar que considero una experiencia valiosa para el equipo de asistencia, que puso a disposición los aportes de cada disciplina para brindar contención, orientación y asistencia para quienes consultaron.

Dadas las circunstancias epidemiológicas que llevaron a la modificación de la vida individual y colectiva, las prácticas profesionales tuvieron que adecuarse a las recomendaciones sanitarias y el contexto de las entrevistas cambió de la forma presencial a la telefónica.

Esta situación nos llevó a organizar la cotidianidad haciendo lugar a una escucha donde lo singular".

"El actual contexto de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio nos ha compelido a continuar con nuestro trabajo desde nuestros hogares. El seguimiento de casos que habían sido atendidos de

la manera tradicional (entrevistas presenciales con el o la consultante bajo la modalidad interdisciplinaria) requirió de comunicaciones asiduas solo en aquellos casos en que ya se había pactado anteriormente un acompañamiento psicológico.

En otros casos, aun cuando el motivo de la consulta estaba agotado por intervenciones que habían logrado hacer cesar el problema, agradecieron la comunicación efectuada y refirieron tener en consideración volver a contactarse a los teléfonos institucionales en caso necesidad.

La iniciativa de llamar a los consultantes entrevistados les fue explicada a los mismos con el argumento de comunicar que la institución continuaba su trabajo bajo la modalidad del homeoffice o homework. Y en aquellos casos cuya evaluación de riesgo suponía un aumento de la vulnerabilidad de las víctimas, se explicitaban los motivos por los cuales fueron contactados.

En general, las personas contactadas agradecieron los llamados y optaron por ser ellos quienes volvieran a comunicarse.

Las personas con las cuales mantengo comunicación periódica (una vez por semana) son víctimas de violencia contra la mujer.

Se privilegió la comunicación telefónica a través de telefonía ce-

*lular prescindiendo en la medida de lo posible de intercambios por la red de WhatsApp, porque entiendo que el diálogo telefónico genera un registro de cierta formalidad e intimidad que se diluye bajo el modo de los mensajes escritos o los audios.*

*En algunos he optado por establecer llamadas ocultando mi número personal de celular y en otros casos los he brindado exprofeso a los fines de que la víctima pueda pedir auxilio inmediato en caso de que lo necesite.*

*Respecto del trabajo interdisciplinario, claramente se ve resentido por el trabajo remoto. Sin embargo, la disposición de compañeros a compartir conversaciones e intercambios diversos por diversos medios virtuales ha compensado aquellos aspectos que se han perdido. Lo que manifiestamente se ha dificultado es la posibilidad de consulta en el marco de la escucha compartida, el reparto de la carga transferencial de las consultas y la construcción de estrategias compartidas con resoluciones espontáneas además de la celeridad de evaluaciones dinámicas tanto de los procesos de los consultantes como de nuestras propias prácticas.*

*Desde el área de psicología en buena hora pudimos concertar reuniones a través de la plataforma Zoom para seguir poniendo en cuestión nuestros saberes y quehaceres especialmente en este*

*nuevo contexto en el cual todos estamos inmersos.*

*La centralidad ejercida por la Dirección y Subdirección del CAV en cuanto a dirigir y orientar intervenciones es una base que hace posible el trabajo remoto dado que muchos de los contactos interinstitucionales fueron tamizados desde el lugar de autoridad que inviste a esas jerarquías”.*

*“En el contexto de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio por la pandemia de Covid 19, y los cambios referidos a nuestra praxis que este trajo aparejado, pude reconfirmar lo valiosa que es la atención presencial, cuerpo a cuerpo, no solo con lxs consultantes, sino también con nuestrxs compañerxs. Considero que la virtualidad nos proporcionó una herramienta para poder continuar con nuestra atención y contención victimológica pero que lejos está de reemplazar el trabajo presencial e interdisciplinario propuesto por el CAV.*

*He notado en las diferentes entrevistas psicológicas que realicé en estos meses una dificultad en los consultantes para convocarse e implicarse en tiempo/espacio en las mismas, ya que muchos no cuentan con las condiciones apropiadas (tiempo, lugar físico, un momento a solas) como para poder conversar acerca de sus subjetividades. Al igual que en lo que a transferencia/contratransferencia respecta, sobre todo en los casos*

nuevos. De todos modos, en su gran mayoría se han mostrado muy agradecidos por la presencia institucional aún (y, agregaría, más aún) en los tiempos que corren.

*Esta dificultad también la noté respecto del trabajo profesional entre compañeros, ya que la casa de cada uno de nosotros se ha vuelto el escenario, entre tantas otras escenas, también de las del trabajo. Sin embargo, es dable destacar que hemos encontrado la manera de mantener una red de comunicación y apoyo, logrando así poder sostener la interdisciplina, buscando garantizar que cada demanda y solicitud que hemos recibido, tuviera su escucha y atención pertinente"*

*"Lo que puedo evaluar es que hay un compromiso y articulación de todas las áreas de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, incluso con Nación también, y en ese sentido hay una disposición para destacar. Ni hablar intra CAV. Me parece que estuvimos todos a la altura de las circunstancias. En relación a la articulación con otros organismos como centros de salud y Teléfono Verde, mi opinión es que se complica porque las guardias van rotando, si hablás con uno hoy, no lo encontrás al día siguiente y fue decayendo. A mí se me hace muy complicado porque la esencia del trabajo que es en equipo se desvirtúa y así la interdisciplina. Hay como un delay porque depende de lo que cada uno esté haciendo en su casa. Se gene-*

*ra mucho estrés y además una revictimización enorme. En nuestro caso los profesionales del CAV intervinientes estamos disponibles a partir del sistema de abordaje que diseñamos. No tienen que esperar 15 días desde otra institución para contactarnos. Y obviamente que la atención presencial no va a poder ser nunca reemplazada de manera óptima. Se pierde calidad y el profesional tiene un desgaste triple. Tal vez tenga que ver con el perfil de cada profesional. Yo no puedo ver un mensaje ahí y no escucharlo por más que sean las 9 de la noche. Es como que uno tiene que replantearse un montón de cosas".*

### 1.3 Mediación y resolución de conflictos

La irrupción del coronavirus a nivel mundial trastocó la organización del trabajo tal como se conocía, por lo que pocos días después de declarado el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio en el país a partir de marzo de 2020 y luego el Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio (Dispo), el equipo de mediación se encontró con la urgencia y necesidad de seguir prestando los servicios al ciudadano bajo una nueva modalidad: la aplicación del teletrabajo. Se implementó el uso de los soportes tecnológicos incrementando la utilización del correo institucional, del teléfono celular de la flota y el teléfono fijo de la Dirección a partir del momento en que se comenzaron a realizar guardias de atención y del

servicio de videoconferencia que presta la plataforma Zoom.

El año en análisis se caracterizó especialmente por aprender sorpresiva e inesperadamente nuevas metodologías de trabajo, con importantes cambios a los que el área se adaptó, sin dejar de atender al público, pero haciéndolo de forma no presencial, bajo la modalidad a distancia e interviniendo en numerosas tareas de asesoramientos, gestiones y facilitaciones de forma telefónica y virtual.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, el presente informe apunta a reflejar las actividades que se realizaron en la Dirección General de Mediación en lo que respecta a las facilitaciones y a las acciones desarrolladas en el transcurso del año 2020.

***En lo que respecta a las mediaciones comunitarias, facilitaciones telefónicas y asesoramientos, en la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se trabajaron en total 1.130 casos en toda la provincia.***

Esta Dirección continúa trabajando para poder instalar en la sociedad la mediación comunitaria a fin de lograr el diálogo entre las personas que la conforman. En este sentido, se desarrollaron actividades conducentes a tal fin, como fueron la continuidad con las prácticas de mediaciones presenciales a comienzos del presente año, la per-

manencia del Registro de Mediadores Comunitarios (donde se trabajó con sus integrantes utilizando la nueva modalidad de trabajo) y del nuevo Registro de Practicantías en Mediación Comunitaria en el cual se elaboró un programa de trabajo con la intención de brindar talleres de formación y capacitación a los practicantes, los cuales se desarrollarán ni bien las condiciones sanitarias así lo permitan.

En lo que respecta a las mediaciones comunitarias, facilitaciones telefónicas y asesoramientos, son originarias de la ciudad de Santa Fe 372 intervenciones, en tanto que 86 corresponden a distintas localidades de la provincia. Además, es necesario mencionar las gestiones telefónicas que se realizaron a partir de consultas de particulares con temáticas en las que, aun siendo de otras competencias, se brindó contención, escucha activa y correspondiente derivación.

En la zona sur se trabajaron 672 casos a través de intervenciones ya mencionadas y algunas por plataforma Zoom.

En el marco del convenio firmado entre la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Fiscalía Regional, por la resolución 317/17, las mediaciones penales trabajadas en el transcurso del año 2020 fueron 22.

Cabe resaltar los acuerdos obtenidos en las facilitaciones tele-

fónicas a raíz de la escucha activa, brindando al solicitante herramientas para que pueda no solo resolver sus conflictos intrapersonales sino también interpersonales, logrando una conversación respetuosa, pacífica y directa con la otra parte, siempre que estén dadas las garantías y condiciones necesarias para poder llevarlo a cabo.

Si bien las solicitudes de mediación en temas familiares y vecinales siguen siendo las más requeridas en la sede centro-norte, excepcionalmente durante este año, las intervenciones sobre alquileres y DNU 320/20 se incrementaron considerablemente ubicándose como segundo tema más abordado después de los casos familiares

### 1.3.1 Gestiones de mediaciones - facilitaciones año 2020

En el año mencionado se realizaron en la sede **Santa Fe 458 intervenciones plasmadas en expedientes, dentro de las cuales 46** fueron trabajados presencialmente antes de decretarse la cuarentena y los restantes de manera virtual y telefónica. La mayoría de los casos tuvieron abordajes disímiles que van desde facilitaciones telefónicas, asesoramientos jurídicos, acompañamientos en las tomas de decisiones y negociaciones asistidas. En la gran mayoría de los abordajes se trabajaron conflictos inter e intrapersonales obteniendo resultados altamente satisfactorios. El porcentaje de acuerdos

a los que se arribó fue superior al 71 por ciento. Teniendo en cuenta las particularidades de las temáticas ingresadas, las nuevas modalidades en el abordaje, los inconvenientes para conseguir que las partes aporten números telefónicos u otros medios viables de comunicación y el período de tiempo, se puede afirmar que el porcentaje mencionado es muy relevante.

En la Sede Rosario ingresaron 672 casos, de los cuales 15 fueron trabajados a través de la plataforma Zoom en mediaciones virtuales en el comienzo de la pandemia, otros a través de facilitaciones telefónicas y asesoramientos jurídicos, entre otras intervenciones. Estos expedientes sumados a los de Santa Fe arrojan un número total de 1.130 casos.

### 1.3.2 Mediaciones por temas

En cuanto a las temática trabajadas, continua siendo prioritario el abordaje de conflictos familiares en la zona centro-norte en las mediaciones y facilitaciones realizadas, en lo que respecta al derecho de comunicación, más aún durante el atípico año transcurrido, habiendo sido numerosas las consultas en torno a este tema, sobre todo de aquellos progenitores que se han visto impedidos de poder ver a sus hijos ante la prohibición de circular por rutas, vías y espacios abiertos a raíz del aislamiento, o bien, de cruzar a otra provincia o jurisdicción donde se domicilian los me-

**Mediaciones por temas**

Total provincial

Tema	Cantidad de mediaciones	Porcentajes
Consumo	270	24%
Familia	232	21%
Vecinos	228	20%
Comercial	174	15%
DNU	65	6%
Alquileres	54	5%
Vivienda	26	2%
MPA	22	1,9%
Servicios	17	1,5%
Otras temáticas	16	1,3%
Deuda	10	0,8%
Salud	8	0,7%
Institucional	3	0,3%
Laboral	3	0,3%
Violencia Laboral	1	0,1%
Discriminación	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1.130</b>	<b>100%</b>

nores, para luego poder retornar a su domicilio habitual.

Otro tema con un importante número de consultas para las dos sedes fue el relativo al decreto 320/2020, en el marco de la emergencia pública establecida, que dispuso la suspensión de desalojos, la prórroga de los contratos de alquiler, el congelamiento de precios de los alquileres, deudas por diferencia de precio entre el monto pactado contractualmente y el que corresponda pagar, la imposibilidad de realizar mudanzas, entre otras medidas. Todo esto generó mucha preocupación e inquietud en los inquilinos y propietarios, sobre todo,

de los locales comerciales.

También es importante destacar la impronta comunitaria del Centro de Mediación, mencionando problemas de convivencia entre vecinos y ruidos molestos (los cuales se incrementaron) producto de la mayor permanencia de las personas en sus hogares, como también por medianeras, humedades, rajaduras, los relativos a vivienda, propiedad horizontal. Y los relativos a consumo que han prevalecido como principal temática en la zona sur, entre otros.

En cuanto a las temática trabajadas, continua siendo prioritario

el abordaje de conflictos familiares en la zona centro-norte en las mediaciones y facilitaciones realizadas, en lo que respecta al derecho de comunicación, más aún durante el atípico año transcurrido, habiendo sido numerosas las consultas en torno a este tema, sobre todo de aquellos progenitores que se han visto impedidos de poder ver a sus hijos ante la prohibición de circular por rutas, vías y espacios abiertos a raíz del aislamiento, o bien, de cruzar a otra provincia o jurisdicción donde se domicilian los menores, para luego poder retornar a su domicilio habitual.

Otro tema con un importante número de consultas para las dos sedes fue el relativo al decreto 320/2020, en el marco de la emergencia pública establecida, que dispuso la suspensión de desalojos, la prórroga de los contratos de alquiler, el congelamiento de precios de los alquileres, deudas por diferencia de precio entre el monto pactado contractualmente y el que corresponda pagar, la imposibilidad de realizar mudanzas, entre otras medidas. Todo esto generó mucha preocupación e inquietud en los inquilinos y propietarios, sobre todo, de los locales comerciales.

También es importante destacar la impronta comunitaria del Centro de Mediación, mencionando problemas de convivencia entre vecinos y ruidos molestos (los cuales se incrementaron) producto de la mayor permanencia de las per-

sonas en sus hogares, como también por medianeras, humedades, rajaduras, los relativos a vivienda, propiedad horizontal. Y los relativos a consumo que han prevalecido como principal temática en la zona sur, entre otros.

### **1.3.3 Mediaciones - facilitaciones de la zona centro-norte**

Durante todo el año 2020, por razones de público conocimiento, el equipo de mediación de la Defensoría del Pueblo se vio impedido de realizar mediaciones presenciales cada 15 días en la localidad de Coronda, como también en el Centro Integrador Comunitario (CIC) ubicado en la zona norte de la ciudad de Santa Fe, siendo una de las tareas habituales que la Dirección realiza, con la finalidad de llegar a las personas más vulnerables en concordancia al espíritu integrador e inclusivo que el Centro presenta. Durante el mencionado año, las personas del lugar, realizaron intervenciones y tareas de asesoramiento en general, con aplicación y cumplimiento de un protocolo de actuación.

### **1.3.4 Mediaciones - facilitaciones por localidad en sede de zona centro-norte**

En los lugares aledaños a la ciudad de Santa Fe las mediaciones/facilitaciones fueron tomadas y trabajadas en esta sede, con excepción de las ciudades de San Javier y Reconquista, en las cua-

les fueron desarrolladas por sus correspondientes delegadas. En la ciudad de Reconquista se trabajaron 26 mediaciones/facilitaciones, en San Javier 22 y en la ciudad de Coronda fueron originadas 7.

### **1.3.5 Mediaciones penales en la zona centro-norte**

#### **1.3.5.1 Mediaciones desarrolladas en el marco del convenio celebrado con el MPA**

Respecto de esta temática, el Centro de Mediación implementó un nuevo protocolo de trabajo, siguiendo un modelo sugerido por el área de Solución Pacífica de Conflictos del Ministerio Público de la Acusación, consistente en la elaboración de actas de entrevistas preliminares a través de la comunicación telefónica, la cual debe contener algunas pautas preestablecidas por el Ministerio Público de la Acusación. Al momento de enviar a este los informes de los expedientes trabajados. Una vez realizadas las entrevistas, independientemente de sus resultados, se debe enviar el informe del caso junto a las Actas firmadas por la Mediadora interviniente del equipo y la Directora del Centro, pudiendo ser escaneadas o fotografiadas y ser devueltas al correo electrónico institucional pertinente.

### **1.3.6 Mediaciones en zona sur durante el año 2020**

#### **1.3.6.1 Mediaciones virtuales**

En la sede de Rosario a partir del 29 de septiembre de 2020 se im-

plementaron mediaciones virtuales a través de la plataforma Zoom.

Resultó muy útil generar este tipo de encuentros para suplir la imposibilidad de reuniones presenciales con motivo de la pandemia.

En esta experiencia piloto se programaron un total de 19 mediaciones. Se llevaron efectivamente adelante quince de ellas, catorce en el área de consumidor y una de familia. Dentro de las de relaciones de consumo una se encuentra aún en trámite, habiéndose alcanzado un acuerdo en siete de ellas, y cerrándose seis sin acuerdo, pero lográndose en tres de estas últimas un intercambio de información de utilidad para quienes solicitaron la mediación. En la mediación de familia realizada en forma virtual se logró llegar a acuerdos parciales.

Por otro lado, cuatro de las mediaciones programadas fueron fijadas pero no se llegaron a realizar. Dos de ellas eran de relaciones de consumo. Una fue cancelada por la parte solicitante y otra cerrada por acuerdo privado. Las otras dos eran vínculos de consorcio, habiendo sido una cancelada por la parte convocada y la otra también cerrada por acuerdo privado entre partes.

De lo dicho anteriormente se deduce que, si bien presenta diferencias con la presencialidad, es muy importante poder contar con esta herramienta para generar un

espacio de diálogo e intercambio de información que posibilite la resolución de muchos conflictos de distinta índole.

Las partes intervinientes en todas estas mediaciones manifestaron una gran satisfacción con el procedimiento y gratitud por la implementación de estos nuevos mecanismos.

### 1.3.6.2 Presentaciones y difusión de las actividades

El equipo de mediación de la Defensoría del Pueblo fue invitado a exponer y explicitar su actividad dentro del conversatorio *Mediación comunitaria para promover cultura ciudadana*, que se realizó el 8 de septiembre de 2020, organizado por la Dirección de Derechos y Vinculación Ciudadana de la Municipalidad de Santa Fe. El encuentro versó sobre el estado de situación de la mediación comunitaria y las diversas estrategias con las que se cuenta para promover una cultura ciudadana, con el fin de lograr sensibilización y concientización en buenas prácticas para la convivencia y se enmarcó dentro las actividades programadas por el Mes de la Paz.

### 1.3.6.3 Congresos y jornadas: participación, organización y colaboraciones

Se participó activamente de la organización, junto con otras entidades formadoras y promotoras de la mediación en la ciudad de Rosario, de un encuentro virtual para mediadores sobre *Emociones* y

*mediación*, realizado el 30 de mayo de 2020. Y otro en ocasión de celebrarse el Día del Mediador, el 21 de septiembre, sobre *Vivencias* de la mediación, habiendo contado con invitados de jerarquía internacional e interviniendo por en representación de la Defensoría como facilitadores dentro de dichos encuentros.

### 1.3.7 Actividades realizadas en la zona centro-norte

>>En el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, las profesionales del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo elaboraron una serie de publicaciones institucionales con la intención de brindar consejos y recomendaciones para sobrellevar de la mejor forma posible el período de cuarentena por la pandemia de coronavirus. Todo con la finalidad de lograr una convivencia más saludable, respetuosa, pacífica y constructiva.

Se detallan a continuación los artículos que se han redactado durante todo el período que se informa

- Comunicación no violenta: artículo elaborado y comunicado el 21 de marzo de 2020.
- Gestión de las emociones: artículo elaborado el 22 de marzo de 2020.
- Pactos de convivencia en aislamiento social: elaborado y comunicado el 27 de marzo de 2020.



¿Cómo ser un mediador en casa? La Defensoría del Pueblo brindó recomendaciones para una convivencia saludable.

- El rol del mediador: ¿Cómo ser un mediador en casa? Recomendaciones de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe para una convivencia saludable, publicado el 29 de marzo de 2020 a través de la página institucional de la Defensoría del Pueblo.

- Quédate en casa y la resiliencia. Un nuevo desafío. Elaborado y comunicado el 7 de abril de 2020.

- Comunicados: Acuerdo de Paz para la Humanidad. Elaborado y comunicado el 8 de abril de 2020.

- De roles y cuarentena. Elaborado y comunicado el 4 de mayo de 2020.

>>La Dirección del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe brindó información a través de entrevistas televisivas y radiales sobre *Cómo*

*ser un mediador en casa durante el aislamiento*, difundiendo las principales herramientas a tener en cuenta para el logro de una convivencia saludable, y una serie de recomendaciones sobre *Cómo ser un mediador frente a un escenario de convivencia forzada*.

>>Los equipos del de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y Rosario participaron en calidad de asistentes del 2° Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa *Construyendo una cultura de diálogo, paz y derechos humanos* que se realizó los días 30 de junio, 1° y 2 de julio de 2020 bajo el formato de webinar a través de la aplicación Zoom, habiendo sido los organizadores la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, junto con la Defensoría General de Lomas de Zamora, el Consejo Superior de la Judicatura de Colombia y la Defensoría del Pueblo de Colombia.

El objetivo global del mismo fue el de generar un espacio de re-

flexión, difusión de conocimiento y de experiencias que promuevan la prevención, gestión, transformación de situaciones conflictivas y la construcción de sociedades más solidarias, tolerantes e inclusivas. A nivel interno, el objetivo fue adquirir nuevas herramientas para aplicar e invertir en las mediaciones penales que se llevan adelante por el equipo de mediadoras de la Defensoría del Pueblo.

La apertura del encuentro contó con la participación del defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe; defensor General de Lomas de Zamora, Eduardo Germán Bauche; el defensor del Pueblo de Colombia, Carlos Negret Mosquera; el magistrado del Consejo Superior de la Judicatura de Colombia Max Alejandro Flórez Rodríguez; la ministra de Justicia y Derechos Humanos de la Argentina Marcela Miriam Losardo, y la representante de la Alianza Global para Ministerios e Infraestructuras para la Paz (Gamip), Estela Tustanovsky.

En su intervención, el defensor santafesino señaló que "las formas de justicia restaurativa ofrecen a las comunidades la participación, el empoderamiento y la posibilidad de intentar en forma conjunta recomponer el tejido social", y reflexionó: "Las instituciones de la sociedad, particularmente las defensorías del Pueblo, deben trabajar en la transformación de los viejos paradigmas para que impacten de manera favorable en la

vida ciudadana. Poner en el centro el valor de los seres humanos, su participación y conocimientos para llevar adelante los procesos de cambio".

Por su parte, Bauche destacó la cantidad de organizaciones que participaron de la organización de la actividad: "Estoy muy contento de la cantidad de organismos estatales y ONG que han adherido, colaborado y difundido este Congreso que estamos haciendo en esta ocasión online, pero que seguro vamos a volver a realizar en forma presencial".

Acto seguido, tomó la palabra Negret Mosquera quien durante su alocución destacó el importante rol que las herramientas de la justicia restaurativa desempeñaron en Colombia: "En nuestro país los mecanismos de justicia restaurativa han desempeñado un papel protagónico en los procesos de negociación para una salida política de los conflictos armados".

Posteriormente, hizo uso de la palabra Flórez Rodríguez, quien realizó un repaso del estado de situación actual en el que se encuentra la justicia restaurativa en Colombia y destacó un proyecto que se presentará en el Parlamento: "Con apoyo de expertos académicos de Argentina, México, Costa Rica, Uruguay, España y Francia además magistrados, jueces y profesores colombianos se ha venido trabajando en la formulación de

una ley integral de justicia restaurativa para Colombia que integre las diferentes visiones, dimensiones y prácticas restaurativas".

A su turno, Losardo expresó que "es de suma trascendencia destacar la importancia de este método alternativo para casos de las niñas, los niños y adolescentes en conflicto con la ley penal", y señaló que "el cambio de paradigma que nos hace entender a las personas menores de edad como sujetos de derecho y no como objetos del mismo, y nos impone la necesidad de trabajar en la aplicación y utilización de todas las herramientas, prácticas y teóricas, para la resolución de conflictos".

Por último, Estela Tustanovsky destacó que para la Alianza Global para Ministerios e Infraestructuras para la Paz "es la primera participación en un congreso en América del Sur", y resaltó todas las posibilidades que surgen con "el trabajo conjunto que pueden realizar Gamip y el Instituto Internacional de Ombudsman". Por último, describió que la participación de la Alianza "es abrir la puerta a una estructura nueva, hacer lugar en nuestras mentes para nuevas posibilidades".

>>El 3 de agosto de 2020 los centros de Mediación de la Defensoría del Pueblo (zonas centro-norte y sur) conjuntamente con la delegación de Reconquista, participaron y colaboraron con distin-

tas actividades que se desarrollaron de forma online cuya temática fue *Diplomatura y Taller de Comunicación no violenta*, con los distintos mediadores comunitarios. En dicha jornada explicaron sobre las tareas que realizan esos organismos y sus funciones para con la comunidad.

>>Los centros de Mediación de la Defensoría del Pueblo realizaron a través de un video una exposición de su actividad y de la visión respecto de la mediación comunitaria y de las prácticas restaurativas, como material de estudio obligatorio dentro del curso *Gestión constructiva de la conflictividad social*, organizado por la Fundación Coepio y el Instituto Latinoamericano de Ombudsman que se dictó entre agosto y septiembre de 2020.

>>La Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos también ha participado en calidad de asistente al *Ciclo de Reflexiones y Experiencias Restaurativas: Construyendo conocimiento restaurativo siendo el fruto del 2° Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa*, iniciado el 14 de agosto de 2020 y finalizado el 7 de noviembre de 2020, siendo organizado por la Defensoría General de Lomas de Zamora y la Defensoría del Pueblo de Santa Fe. En el mismo se propuso intercambiar conocimientos, reflexionar, producir colectiva y colaborativamente saberes y prácticas sobre el campo restaurativo, dirigidas al diálogo, la conciliación

y la reparación. Entre los más comunes se encuentran la mediación, la conciliación y los círculos restaurativos.

>>El 28 de agosto de 2020 se participó en calidad de asistente del taller organizado por el Centro de Mediación de Paraná *Taller de Estructuras Liberadoras*.

>>Desde el 29 al 31 de agosto se realizó un encuentro online donde participó parte del equipo del área de mediación sobre *Comunicación no violenta* organizado por un grupo de facilitadores argentinos que tuvo 4500 inscripciones, 72 talleres de CNV y 55 facilitadores certificados de CNV que dieron los talleres gratuitamente.

>>El 4 de septiembre de 2020 integrantes del equipo de mediación participaron del taller organizado por el Centro de Mediación de Paraná *¿Cómo crear vínculos saludables? Bioenergética. Integrando el cuerpo y la mente para aprender a sostener y dejarse sostener*.

>>Participación en calidad de asistentes, en el marco del *Primer Diplomado Latinoamericano de Conflictología*, a algunos de los encuentros que se realizaron los días martes vía Zoom, desde el 29 de septiembre de 2020 hasta el 26 de enero de 2021 inclusive, con la colaboración de conferencistas de renombre internacional. Organizado por el Instituto de Mediación de México.

>>El 2 de octubre se tomó parte en el taller organizado por el Centro de Mediación de Paraná *Liderazgo y presencia. Reconocer y gestionar nuestras emociones para transformar la realidad compartida*.

>>Declaración de interés: el Concejo Municipal de la ciudad de Santa Fe expresó su reconocimiento por los 25 años del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo. Concejales santafesinos adhirieron al 25 aniversario y entregaron el diploma que lo declara de interés por "los servicios prestados y el rol fundamental que aporta para la construcción de una cultura de paz en la ciudad de Santa Fe". Dicho homenaje fue encabezado en fecha 15 de octubre de 2020 por el presidente del Concejo Municipal y diversos concejales quienes hicieron entrega de un diploma conmemorativo.

>>El 3 de diciembre de 2020 la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, junto con la Dirección General de Mediación de la Nación, la Red Federal de Mediación, un renombrado mediador desde España y la ministra de Justicia de la Nación participaron a través del soporte tecnológico Zoom en una enriquecedora jornada donde se compartieron las experiencias de todos acerca de los nuevos desafíos que se presentaron con el manejo de la virtualidad en la puesta en marcha de las

mediaciones a distancia.

>>En cuanto a las actividades celebradas en la Delegación de Reconquista, se articuló con el Ministerio Público de la Acusación y el Ministerio de la Defensa de la ciudad de Las Toscas un proyecto de mediación comunitaria y restaurativa en el barrio Pueblo Nuevo, en el que se trabajó con cinco jóvenes infractores, conforme al proyecto ya presentado de talleres para jóvenes infractores. Se trata del proyecto Restaurativo PSI, para lo cual se realizaron tres encuentros por la plataforma Zoom con los actores de ambos ministerios y con legisladoras de la zona.



02



# Derechos, Territorios y Ambiente

## 2.1 Asuntos jurídicos e iniciativas legislativas

El área de Asuntos Jurídicos se abocó al análisis diario de las normativas nacionales, provinciales y municipales reglamentarias de un sinnúmero de actividades, y se procedió a brindar asistencia jurídica a las autoridades y trabajar mancomunadamente con otras direcciones en el marco de la pandemia.

Dentro de la labor desarrollada por el área es menester poner de resalto las siguientes.

### 2.1.1 Islas del delta del Paraná. Incendios

Una problemática que incidió durante todo 2020 e implicó la intervención de la Defensoría del Pueblo fue la quema en las islas del delta del Paraná que afectó y afecta el ambiente y la salud de los santafesinos.

El área trabajó según las directivas del defensor del Pueblo en la presentación ante la Corte Suprema de la Nación que tuvo lugar el 16 de julio de 2020. En ese escrito la Defensoría del Pueblo de Santa Fe solicitó determinadas medidas

avalando su accionar en las experiencias recolectadas en virtud de gestiones y reiterados pedidos de informes realizados desde el año 2008. En ese sentido se propuso:

1. Se convoque a audiencia pública a los fines de que todas las partes puedan exponer sobre las problemáticas de las islas del delta del Paraná, planificación y medidas adoptadas en los últimos años, entendiendo, además, que es el ámbito apropiado para el aporte de expertos mediante la convocatoria de amigos del tribunal. En el caso de hacerse lugar y así ordenarse, también se requirió que se permita a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe a participar de la misma como *amicus curiae*.

2. Fortificar Plan Integral Estratégico para la Conservación y Aprovechamiento Sostenible en el Delta del Paraná (en adelante Piecas-DP) mediante la dotación de recursos económicos, humanos e infraestructura necesaria para la protección del área en forma permanente, teniendo en cuenta no solo los incendios, sino también cualquier otro ataque que pudiera ocasionarse en ese ecosistema. El Piecas fue creado luego de los incendios del año 2008 en el marco

del amparo ambiental interpuesto por la Municipalidad de Rosario ante la Corte Suprema nacional. Fue en ese proceso donde se firmó una carta de intención entre las provincias de Entre Ríos, Santa Fe y Buenos Aires y el Estado nacional, en el que se comprometieron a elaborar un Piecas-DP.

3. Que las Defensorías del Pueblo de las provincias involucradas y/o municipios puedan participar en el marco de sus atribuciones en el Piecas-DP.

**Ante la quema en las islas del delta del Paraná, la Defensoría presentó un escrito ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación solicitando una audiencia pública, la necesidad de fortificar el Piecas-DP, y que las provincias y municipios brinden información sobre tierras afectadas.**

4. Se ordene a los gobiernos provinciales y municipales proporcionar información catastral respecto de las tierras afectadas reiteradamente por los incendios y las actividades económicas ejecutadas en las mismas, según declaración ante las distintas administraciones.

• El 30/07 la Corte Suprema dictó proveído y ordenó incorporar a todas las causas en trámite ante el Máximo Tribunal la presentación de la Defensoría del Pueblo y el informe acompañado al mismo.

• EL 18/8, y luego de la sentencia de la Corte Suprema donde afirmó su competencia originaria e hizo lugar a medidas cautelares, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe conjuntamente con las de provincia de Buenos Aires y Ciudad de Buenos Aires acompañadas por todas las defensorías del país mediante Adpra se presentaron ante la Corte y solicitaron la convocatoria a audiencia pública y la incorporación de las defensorías como *amicus curiae*.

• El 20/8 la Corte Suprema dictó proveído y dispuso incorporar al expediente donde se dictó sentencia la presentación de las defensorías.

• El 26/8, ante el agravamiento de los incendios, nuevamente la Defensoría del Pueblo de Santa Fe conjuntamente con las de provincia de Buenos Aires y Ciudad de Buenos Aires, acompañadas por todas las defensorías del país mediante Adpra, se presentaron ante la Corte y manifestaron que ante el vencimiento del plazo dispuesto por la sentencia para que las partes demandadas presenten informe sobre el cumplimiento de las medidas ordenadas, la constitución del Comité de Emergencia Ambiental y las acciones efectuadas, no habiendo publicación al respecto, se solicitó que se



La Defensoría del Pueblo de Santa Fe realizó una presentación ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación por los incendios en las islas del Delta del Paraná.

arbitre lo necesario para la efectiva constitución del Comité de Emergencia.

### **2.1.2 Procesos en trámite ante la Suprema Corte**

Los procesos judiciales en Trámite ante la Suprema Corte de Justicia en los cuales el máximo Tribunal proveyó la incorporación de la manifestación de la Defensoría del Pueblo y el informe con antecedentes de las actuaciones son:

1. EQUÍSTICA DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE ASO CIV c/ SANTA FE, PROVINCIA DE Y OTROS s/AMPARO AMBIENTAL -CSJ 000468/2020-00-

2. ASOCIACIÓN CIVIL POR LA JUSTICIA AMBIENTAL Y OTROS c/ ENTRE RÍOS, PROVINCIA DE Y OTROS s/AMPARO AMBIENTAL -CSJ 000542/2020-00-

3. CESANELLI, VALENTÍN Y OTROS c/ ENTRE RÍOS, PROVINCIA

DE s/AMPARO AMBIENTAL -CSJ 000487/2020-00-

Otro proceso en trámite es PEYRANO, MARCOS LISANDRO c/ PROVINCIA DE ENTRE RÍOS s/AMPARO COLECTIVO -FRO 011327/2020-, que se inició ante la Justicia Federal de Rosario que se declaró incompetente en virtud de ser competencia originaria de la Corte Suprema de la Nación y actualmente los autos también se encuentran en trámite ante el Superior Tribunal.

### **2.1.3 Tarifas de Aguas Santafesinas SA**

Otro de los temas que mereció la intervención del área es el anuncio público de que la empresa aguas santafesinas iba a aumentar su tarifa en un 30 por ciento. Inmediatamente llamó la atención y, a solicitud del defensor, se confeccionaron notas dirigidas a la ministra de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat y al Enress,

con algunas consideraciones que se entendía debían ser tenidas en cuenta al momento de analizar el pedido cursado por la empresa provincial:

- La Corte Suprema de Justicia en el fallo conocido como Cepis impuso la obligatoriedad de las audiencias públicas en forma previa a todo aumento tarifario. El Máximo Tribunal consagró que las audiencias públicas deben: a) ser previas a cualquier modificación tarifaria; b) proporcionar a los usuarios información adecuada, veraz e imparcial; c) permitir la deliberación de todos los sectores interesados y d) que la autoridad considere las opiniones y argumentaciones vertidas en la audiencia al momento de la resolución final.

- En ese sentido, incluso antes del citado fallo de la Corte Suprema, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios provincial ha expresado que es criterio de ese organismo convocar a audiencias públicas a fin de que los usuarios y sus organizaciones puedan ejercer el derecho a la información y, a la vez, hacer conocer su opinión sobre la petición de ajuste tarifario.

- La Defensoría del Pueblo ha participado en todas las audiencias públicas convocadas para poner en consideración aumentos tarifarios de los servicios públicos esenciales, convencidos de que es un mecanismo de participación ciudadana consagrado constitucio-

nalmente que no debe soslayarse en el tratamiento y consideración de las solicitudes de modificaciones tarifarias en los servicios esenciales.

- En el último plenario anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina del mes de noviembre uno de los temas relevantes que se abordó fue el de los servicios públicos esenciales. Los distintos defensores expresaron la necesidad de concurrir a las audiencias públicas que se deben convocar y defender los derechos de los usuarios, especialmente, de aquellos más vulnerables, requiriéndose un incremento en las tarifas sociales existentes en la actualidad.

- En la noticia publicada se daba cuenta de un pedido de aumento del 30 por ciento que habría quedado pendiente del año 2019. Esa circunstancia generaba una doble preocupación, la primera relativa a considerar los términos de la audiencia pública convocada a fines del 2018 para aplicar un aumento dos años después, circunstancia que no resultaría procedente según lo argumentado precedentemente, y la segunda cuestión era atinente a la omisión que se estaría haciendo del contexto de emergencia sanitaria y económica, donde gran parte de la sociedad no se encontraba en situación de afrontar aumentos en un servicio público tan esencial como lo es el acceso al agua. Durante 2020 los salarios

y jubilaciones se ajustaron por debajo de la inflación, hubo sectores que durante meses percibieron remuneraciones menores y otros que se vieron privados de todo ingreso y que tuvieron que acceder al Ingreso Familiar de Emergencia.

- Como corolario de lo expuesto se manifestó que los criterios que se podrían haber considerados previos al inicio de la pandemia que afectó la realidad socioeconómica de los santafesinos y de todos los habitantes del país no resultarían aplicables para producir un incremento tarifario en la actualidad. En el citado fallo Cepis se expresa que "corresponde sostener que en materia de servicios públicos no es admisible desvincular el costo global de la prestación de la capacidad de pago de los usuarios".

- Asimismo, se insistió con lo peticionado en las distintas audiencias públicas previas y que había devenido en una necesidad imperiosa: la implementación de una tarifa social que reemplace a los denominados casos sociales propios del régimen concesionado, consistente en garantizar de manera efectiva la accesibilidad y asequibilidad al servicio público de agua y saneamiento de los sectores más vulnerables.

- Por todo lo expuesto, se solicitó que se procediera a convocar a audiencia pública, siendo que toda propuesta de actualización de tarifas no podía soslayar el contexto

actual de emergencia sanitaria y económica.

Consumado el aumento mediante la resolución 806 del Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat, que autorizó un incremento del 32 por ciento para ser aplicado en la facturación del bimestre 01/2021, se reiteraron notas refiriendo que el 17 de diciembre de 2020 el gobierno nacional emitió una resolución disponiendo mantener el congelamiento de las tarifas de los servicios públicos de gas natural por redes y energía eléctrica por 90 días y comenzar un proceso de renegociación de las mismas, siendo por ello necesario, a los fines de dar un tratamiento homogeneizado a las tarifas de todos los servicios públicos esenciales, que el Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat tuviera a bien contemplar la prórroga del aumento en las tarifas de aguas y que el ente regulador (Enress) lleve adelante el procedimiento administrativo tendiente a analizar los costos, garantizándose la participación ciudadana mediante la convocatoria a audiencia pública.

Asimismo, se continuó interviniendo en expedientes mediante la emisión de dictámenes jurídicos no vinculantes, principalmente en aquellos asuntos donde existen derechos subjetivos y/o intereses legítimos de terceros, y se tomó intervención en los contratos de locaciones, convenios y difusiones jurídicas de la institución.

### 2.1.4 Iniciativa legislativa

1- En el año 2020 se presentó proyecto de iniciativa legislativa tendiente a obtener la modificación de la ley provincial 12.434 de Prevención y Erradicación de la Violencia Laboral, conforme al Convenio sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el mundo del trabajo número 190, adoptado por la Conferencia Internacional del Trabajo en su 108° reunión, en Ginebra, del 21 de junio de 2019 y ratificado por ley del Congreso nacional.

El proyecto contó con los aportes de los centros de Asistencia a la Víctima de la institución y dentro de los fundamentos se señaló: "Que la Ley de Prevención y Erradicación de la Violencia Laboral en la provincia de Santa Fe fue sancionada el 7 de julio de 2005 por la Legislatura local con el objeto de 'prevenir, controlar y sancionar la violencia laboral y brindar protección a los/las trabajadores víctimas de las mismas, los/las denunciantes y/o testigos de los actos que la configuren' (artículo 1). Su ámbito de aplicación, definido en el artículo 2, queda limitado a la esfera de incumbencia de la administración pública provincial para todos los organismos de los tres poderes, y de las administraciones municipales y comunales. Que en su artículo 3° la ley define la violencia laboral como 'toda conducta activa u omisiva, ejercida en el ámbito laboral por funcionarios o empleados públicos que, valién-

dose de su posición jerárquica o de circunstancias vinculadas con su función, constituya un manifiesto abuso de poder, materializado mediante amenaza, intimidación, inequidad salarial fundada en razones de género, acoso, maltrato físico, psicológico y/o social u ofensa que atente contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social del trabajador o trabajadora".

Se agregó: "Que la conceptualización adquirió una formulación menos rigurosa en algunos aspectos específicos, y en línea de responder a los desafíos de la actualidad, resulta necesario ampliar esa conceptualización en referencia a los posibles agresores y a los lugares en donde se pueden producir las situaciones de violencia y acoso. Que, adaptar este artículo según lo ordenado por el Convenio de la OIT sería reconocer que los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador también pueden ser objeto de casos de violencia y acoso. Asimismo, proteger a aquellas personas que realicen actividades de formación, pasantías, voluntarios, trabajadores y trabajadoras con contrato rescindido, en búsqueda de empleo es decir, situaciones de violencia que pueden darse en entrevistas de trabajo. Que otra posibilidad para ampliar considerablemente la aplicación de la ley es enunciar dentro de los posibles agresores a otros empleados de igual jerarquía que ejerzan

violencia de cualquier forma dentro del ámbito laboral, trascendiendo la función que cumplen”.

En el párrafo final de los fundamentos brindados se expresó: “Que los veloces y complejos cambios que se producen en el mundo del trabajo no han hecho otra cosa que profundizar la violencia en los ámbitos laborales, lo cual exige la construcción de un entramado jurídico y legal para contener, abordar y prevenir el problema”.

2- Asimismo, desde la Subdirección se tomó intervención en un planteo de un agente de la institución que solicitaba licencia por paternidad en igualdad de plazo al reconocido por maternidad. Desde la Defensoría se entendió como razonable el planteo fundado en razones de igualdad de género y se envió nota a la Legislatura provincial haciendo conocer el criterio de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe a los fines de ser considerado de acuerdo a una perspectiva de género en el tratamiento de los proyectos legislativos vigentes en la materia tendientes a la ampliación del plazo de licencia por paternidad. También, se cursó pedido a la Secretaría de Estado de Igualdad y Género de la provincia a los fines de ser considerado para una modificación del decreto 1.919/1989 en lo concerniente a la licencia por paternidad siendo que el régimen actual rige para el personal de la administración pública y legislativo.

Entre las gestiones más importantes en las que se tomó intervención se puede señalar la confección de diversas notas que fueron remitidas a organismos nacionales en el marco de distintas actuaciones de esta institución, tales como el Banco Central de la República Argentina, Ansés, Jefe de Gabinete de la Nación, Enargás, Enacom, y en la provincia a diferentes ministerios y organismos por temas vinculados a la pandemia.

## 2.2 Relatoría y análisis normativo

Durante el año 2020 se continuó realizando el trabajo de elaboración de resoluciones y disposiciones. En este sentido, se protocolizaron y comunicaron un total de 350 resoluciones y 257 disposiciones de cierre de actuaciones (185 de Santa Fe, 72 de Rosario).

De las resoluciones, es posible realizar el siguiente detalle:

- 308 resoluciones refieren al archivo de actuaciones, a trámites administrativos internos, tales como autorización de partidas para gastos e inversiones del organismo, contratos de alquiler de inmuebles, licitaciones privadas, trámites que refieren al personal de la institución, protocolo de actuación por el Covid 19, reapertura gradual y licencias especiales en el marco de la pandemia.

- 26 resoluciones de recomendación (8 de Santa Fe y 18 de Rosario).
- 7 resoluciones que ratifican convenios de cooperación y/o colaboración institucional.
- 4 resoluciones relacionadas a adhesiones y declaraciones de interés.
- 5 resoluciones de la Defensoría provincial de Niñas, Niños y Adolescentes.

Cabe señalar que el área Relatoría y Análisis normativo de la sede Rosario, desde el inicio de la Aspo, quedó a cargo de la coordinación de los correos electrónicos que ingresaban a través de la cuenta oficial de la Defensoría del Pueblo provincial (inforos@defensoriasantafe.gob.ar), respondiendo algunos de ellos en forma directa y/o derivando otros a las distintas áreas específicas para su posterior gestión. Se gestionaron, aproximadamente 4.110 correos electrónicos

## **2.2.1 Resoluciones de recomendación**

### **2.2.1.1 Santa Fe**

-Expediente 01004-0174024/19 - Resolución 50/20. Recomendación a la Obra Social Iapos - Tratamiento Oncológico.

-Expediente 01004-0172561/19 - Resolución 93/20. Recomendación

a la Obra Social Iapos - Cobertura prestador domiciliario.

-Expediente 01004-0176565/20 - Resolución 140/20. Recomendación a la Obra Social Iapos Discapacidad Cobertura Medicamentos

-Expediente 01004-0178286/20 - Resolución 145/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para la aplicación del reglamento para el suministro y comercialización del servicio eléctrico en lo atinente a las mediciones del consumo domiciliario.

-Expediente 01004-0155067/18 - Resolución 173/20. Recomendación a la Administración Provincial Impuestos por culminación de actuaciones.

-Expediente 1004-0171093/19 - Resolución 183/20. Recomendación a la Obra Social Iapos.

-Expediente 01004-0176422/20 - Resolución 185/20. Recomendación a la Obra Social Iapos.

-Expediente 01004-0175583/20 - Resolución 186/20. Recomendación a la Obra Social Iapos.

### **2.2.1.2 Rosario**

-Expediente 2-011495/19 - Resolución 146/20. Recomendación a Inspección General de Personas Jurídicas.

-Expediente 2-012267/19 - Resolución 147/20. Recomendación al

Colegio de Kinesiólogos de la 2ª Circunscripción.

-Expediente 2-014296/18 - Resolución 148/20. Recomendación a la Secretaría de Medio Ambiente y Municipalidad Granadero Baigorria.

-Expediente 2-015103/18 - Resolución 149/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-005634/18 - Resolución 150/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-015117/18 - Resolución 151/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-003451/15 - Resolución 152/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-000026/18 - Resolución 153/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-008132/19 - Resolución 154/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-007829/18 - Resolución 155/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-011273/18 - Resolución 156/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-006445/19 - Resolución 157/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-015406/15 - Resolución 158/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-011515/19 - Resolución 159/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía por daños causados.

-Expediente 2-003494/20 - Resolución 201/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-004887/19 - Resolución 340/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-009339/19 - Resolución 341/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

-Expediente 2-013309/18 - Resolución 342/20. Recomendación a la Empresa Provincial de la Energía para que dé respuesta a los oficios.

### **2.2.2 Resoluciones aprobando convenios**

-Expediente 01004-0174891/19 - Resolución 9/20. Convenio marco de cooperación con Comuna de La Brava.

-Expediente 1004-0144532/17 - Resolución 238/20. Convenio específico con la Universidad Nacional del Litoral

-Expediente 01004-0180831/20 - Resolución 279-20. Convenio marco con la Fundación Migra.

-Expediente 01004-0136828/17 - Resolución 297-20. Convenio marco con la Universidad Nacional de Rosario.

-Expediente 01004-0136828/17 - Resolución 298-20. Convenio específico con la Universidad Nacional de Rosario.

-Expediente 01004-0171722/20- Resolución 310-20. Convenio marco con la Universidad Nacional de Rosario.

-Expediente 01004-018267/20 - Resolución 343-20. Convenio con la Asociación de Sordos Santa Fe.

### **2.2.3 Resoluciones de declaración y adhesión**

-Expediente 2-002260/20 - Resolución 64/20. Adhesión al Paro Internacional de Mujeres dispuesto para el 9 de marzo.

-Expediente 01004-0180299/20 - Resolución 237/20. Declaración de Interés Cultural del Primer Congreso y Parlamento Virtual del Folklore de América Latina.

-Expediente 01004-0181497/20 - Resolución 299-20. Declara de Interés Institucional Conferencia L a Pandemia: Mirada Global Medidas Sanitarias y Sociales.

-Expediente 01004-0182252/20- Resolución 316-20. Declara de Interés el 8º Congreso de Pacientes Reumatología.

### **2.2.4 Resoluciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes**

-Expediente 01004-0177697/20 - Resolución 92/20. Convenio entre DNNA y la Asociación Civil Doncel.

-Expediente 01004-0179260/20 - Resolución 187/20. Convenio marco de cooperación entre DNNA y la Universidad del Gran Rosario

-Expediente 01004-0179260/20 - Resolución 188/20. Convenio específico entre DNNA y la Universidad del Gran Rosario.

-Expediente DNNA 0256/14 - Resolución 236/20. Recomendación al Poder Ejecutivo.

-Expediente DNNA 6273/20 - Resolución 337/20. Derecho a la educación de niñas, niños y adolescentes durante y pospandemia.

## 2.3 Nuevos servicios y competencias

### 2.3.1 Programa Oficina Móvil

En los meses de enero, febrero y mediado de marzo del año 2020, se continuó con el programa "La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe junto a los vecinos", mediante la ejecución del proyecto Oficina Móvil. Como años anteriores, a los fines de organizar las visitas, el territorio de la provincia se dividió en norte y sur. En la zona sur se realizaron un total de 10 salidas para atención, en 3 comunas y 7 municipios de la provincia. En la ciudad de Rosario se realizó 1 visita. Por su parte, en zona norte se realizaron total de 11 salidas para atención, visitando 5 comunas y municipios de la Provincia y seis barrios de la ciudad de Santa Fe. En total se atendieron 197 consultas y reclamos.

Con motivo del Aspo, resultó imperioso establecer un mecanismo alternativo que permitiera brindar respuestas al ciudadano en forma efectiva e inmediata, a fin de garantizar sus derechos fundamentales y que los mismos no se vean conculcados más allá de los límites de la emergencia, colaborando con la atención telefónica.

De acuerdo al tipo de consulta se brindó asesoramiento e información. Si resultó necesario se realizaron gestiones vía telefónica (llamada o WhatsApp) o por mail

institucional de la Oficina Móvil, con los siguientes organismos: Registro Civil, Secretaría de Transporte, Desarrollo Social de la provincia, Desarrollo Social de la Nación, Caja de los Agentes Civiles del Estado, Tarjeta Naranja, Banco de la Nación Argentina Sucursal Centro y Aristóbulo, Nuevo Banco de Santa Fe SA, Caja de Jubilaciones de la provincia de Santa Fe, Ministerio de Gobierno de la provincia de Misiones, Secretaría de Transporte de la provincia de Chubut y Ansés, entre otros.

Asimismo, cuando resultó necesario el trabajo fue coordinado con las distintas áreas de la Defensoría.

Por su parte, una de las problemáticas que se agudizó con la pandemia fue la referida a los contratos de alquiler. Por lo que ante el dictado de la normativa nacional de congelamiento y prórroga de alquileres dispuesto por el DNU 320/20, desde la Subdirección se confeccionó una guía para informar a los inquilinos sobre el alcance de dicha normativa, la cual fue remitida por WhatsApp y correo electrónico a las personas que consultaban sobre la temática y se tomó de base para las publicaciones de 30 de marzo y 29 de mayo en la web institucional.

En julio se coordinó la campaña solidaria de recepción de frazadas. La misma se desarrolló con la colaboración de las instituciones que conforman la Federación

de Organizaciones Sociales (FOS) y los aportes solidarios de toda la población.

### **2.3.2 Ámbito de funcionamiento del Órgano de Revisión de Salud Mental de la provincia de Santa Fe**

Como se expresó en informes anteriores, la ley 13.733 creó el Órgano de Revisión y Promoción de la Salud Mental en el ámbito de la Defensoría del Pueblo. A finales del año 2019 se estaba en proceso de conformación del jurado que establece el artículo 12 de la ley citada para cubrir el cargo correspondiente a la Secretaría Ejecutiva, desde donde se deberán realizar las convocatorias y procedimientos respectivos para la integración del órgano.

Atento que luego del 10 de diciembre del 2019, los poderes Legislativo y Ejecutivo provinciales cambiaron su integración, se debió solicitar ratifiquen o rectifiquen la designación del jurado, recibiendo las respectivas respuestas en fechas los días 10, 12 y 13 de marzo de 2020. Con respecto al Poder Judicial, fue solicitado se designe representante para el jurado en reiteradas notas (de fechas 21/08/2019, 05/12/2019 y 17/07/2020), recibándose respuesta el 28 de julio de 2020. Frente a la exigencia legal de conformar el Órgano y satisfechas las diligencias previas necesarias, el defensor del Pueblo por medio de la resolución 190/20 resolvió

llamar a concurso y disponer el período de inscripción respectivo, adecuando dicho proceso al Protocolo de atención al público de la Defensoría del Pueblo.

A los fines de asegurar el principio de transparencia que rige el proceso de selección, se creó un banner en la web de la Defensoría donde se publicaron todos los actos administrativos referidos al proceso de selección<sup>1</sup>.

Se estableció como período de inscripción del 1º al 14 de septiembre, resultando inscriptas 29 personas, 24 de las cuales fueron admitidas conforme al artículo 4 de la resolución 219/19, lo cual consta en las actas de fecha 21 de setiembre de 2020 y 13 de octubre de 2020.

En simultáneo y antes de imponerse de las identidades de las personas inscriptas, el jurado trabajó en la confección de las tabulaciones para ponderar los antecedentes, lo que luego fue realizado en sucesivas reuniones virtuales, finalizando el 30 de octubre.

La reglamentación exige alcanzar el 70 por ciento del puntaje para acceder a la siguiente etapa (artículo 14 de la resolución 219/19). Nueve postulantes superaron la etapa de antecedentes, accediendo a la de oposición, quienes debieron presentar los planes de trabajo. A los fines de garantizar el

1. <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/concurso-secretaria-ejecutiva-salud-mental>

anonimato se confeccionó un instructivo que les fue notificado.

Luego de la evaluación de los trabajos por el jurado, se publicó el acta de ponderación, superando las etapas 7 postulantes. Al momento de elaboración del presente, se está organizando la audiencia pública establecida por el reglamento.

#### 2.4 Salud, discapacidad y ambiente

El año 2020 estuvo marcado desde finales de marzo por la emergencia sanitaria por Covid 19. Esto tuvo implicancias en la dinámica de trabajo de la Dirección de Asistencia Técnica en Salud, Discapacidad y Ambiente de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, ya que se debió implementar ante la gran demanda, principalmente en la materia de salud, la atención directa a la ciudadanía a través de teléfono y/o correo electrónico a raíz de haberse dispuesto en todo el país Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.

En el período que se informa fueron 1.817 los reclamos recibidos y tramitados (1.198 en la zona norte y 619 en la zona sur), siendo numerosas y variadas las temáticas trabajadas.

##### 2.4.1 Salud

En materia de salud las principales temáticas abordadas se

resumen a continuación, sin perjuicio de desarrollarse luego las más destacadas:

- Problemas con efectores públicos de salud de la provincia y diversas obras sociales del sistema nacional de salud, entidades de medicina prepagas y fundamentalmente la obra social del Estado provincial, lapos, por implementación de receta electrónica para medicamentos, demora en otorgamiento de turnos para atención médica, acceso a medicamentos (dificultades para renovación de tratamientos, rechazos y demoras de las auditorías de las distintas obras sociales), demoras o negativas de autorización de prestaciones médicas, entre otros. Esta temática fue numerosa y diversa y en el área representó alrededor del 60 por ciento de las presentaciones recibidas. En todas estas situaciones, se tomó contacto con cada agente de salud o efector público, se efectuaron gestiones para allanar demoras u otros problemas suscitados, o solicitando reconsideraciones, dándose respuesta a todos los casos planteados por los ciudadanos. Esta Defensoría del Pueblo, en su rol de organismo protector de derechos humanos encargado de monitorear las políticas públicas, en la materia de salud debió efectuar recomendación al lapos a través de resolución 183/20, a los fines de que facilite el acceso a tratamientos a sus afiliados (HIV, enfermedades crónicas, artritis reumatoideas, oncológicas, drogas para personas trasplanta-

das y discapacidad). Para ello, se realizó una minuciosa descripción de todas las problemáticas en relación al sistema que esta obra social viene implementado para la autorización y provisión de medicamentos, y que a diario se advierten en los reclamos recibidos, haciéndose hincapié en la necesidad de que los afiliados cuenten con un mecanismo de respuesta ágil.

- Se recibieron también denuncias por prácticas abusivas por parte de prestadores del lapos, asesorándose a la ciudadanía respecto de canales de denuncia y, en algunos casos, se intervino a los efectos de obtener respuesta y hacer seguimiento de la cuestión.

- Se intervino en casos específicos en los que, por ser personas de riesgo, los ciudadanos no podían trasladarse desde ciudades del interior de la provincia a la capital para dar cumplimiento a estudios médicos solicitados por la auditoría de lapos, lográndose excepciones y/o soluciones en el ámbito del domicilio del afiliado.

- En materia de vacunación antigripal, y ante una mayor demanda en comparación de años anteriores, se intervino especialmente ante lapos y Pami por casos de adultos mayores y personas con factores de riesgo que no podían acceder a las mismas, por no encontrarse en el padrón confeccionado por las obras sociales, lográndose en todos los casos el

objetivo de inclusión.

- Se recibió una presentación suscripta por numerosas organizaciones no gubernamentales que trabajan en cuestiones de violencia obstétrica y parto respetado, quienes en el mes de abril manifestaron su preocupación por estos temas en el marco del Aspo. En forma inmediata se solicitó información al Ministerio de Salud, el cual respondió a través de sus áreas competentes sobre su incumbencia en el tema y la posibilidad de recepcionar denuncias en caso de que se plantearan situaciones concretas. También se dio intervención a la Dirección de Programas de Salud Sexual y Reproductiva para que circularizara las recomendaciones correspondientes tanto en efectores de salud privados como públicos.

- Se recibieron consultas, y algunas ligadas al tema anteriormente expresado, sobre la exigencia de efectores de salud privado del test para detección de Covid. Se efectuaron consultas a distintas obras sociales, Superintendencia de Servicios de Salud, lapos y Ministerio de Salud.

- También se intervino por consultas de ciudadanos relacionadas con la exigencia de cobertura por parte de los agentes de seguro de salud de kits de seguridad de prevención Covid en distintas especialidades (principalmente odontología y oftalmología), asesorándose al respecto y dándose la

correspondiente intervención al organismo de fiscalización específico en las consultas relacionadas a obras sociales nacionales y entidades de medicina prepaga (Superintendencia de Servicios de Salud)

- Se recibieron diversas y constantes consultas de parte de colegios de profesionales, sobre las normativas específicas dictadas durante el Aspo de parte de la Superintendencia de Servicios de Salud, de lapos y de la provincia de Santa Fe que afectaban o afectan la actividad profesional de los mismos. En todos los casos se brindó atención y respuesta, informándose sobre los constantes cambios que sufrían aquellas.

- Se asesoró sobre temas de afiliación y baja a Obras Sociales Nacionales y empresas de medicina prepaga, asimismo respecto a cobertura de medicamentos y prácticas incluidas en Programa Médico Obligatorio (PMO).

- En virtud de presentaciones efectuadas por el Colegio de Médicos de Santa Fe, se abordó la temática de violencia y trato discriminatorio en virtud del Covid 19, sufrida por trabajadores de la salud, arbitrando la Defensoría un canal de recepción de denuncias de los afectados del organismo a tales efectos.

- Se continuó trabajando junto con la Subdirección de Nuevas Competencias en la secretaría

administrativa para llevar adelante el procedimiento administrativo del concurso del cargo de secretario Ejecutivo del Órgano de Revisión de Salud Mental, conforme la resolución 162/19.

#### 2.4.1.1 Medicamentos

Se evacuaron reclamos principalmente contra lapos, como también relacionados con Programa Incluir Salud, efectores públicos y otras obras sociales y prepagas (Pami, Ospa Vial, Osecac, Camioneros, Plan de Salud Sanatorio Santa Fe, Jerárquicos, Osprera, Sancor Salud, Ospecon, Osythygra, entre otras). Los principales planteos radicaron en:

- Demoras en autorización de tratamientos para diversas patologías.
- Demoras en entrega de drogas para pacientes oncológicos, DBT, artritis, epilepsia, post trasplante, hormonas de crecimiento, discapacidad, HIV y asma, entre otros.
- Pedidos de reconsideración de cobertura de marcas determinadas basados en justificación médica.
- Modalidad de utilización de recetas digitales para medicamentos crónicos y demás patologías.
- Renovación automática de tratamientos.

- Demoras de entrega de medicamentos por droguerías.
- Demoras en la provisión de alimentación nutricional.

#### **2.4.1.1.1 Pami. Modalidad de recetas para estupefacientes y psicotrópicos**

Se efectuaron gestiones ante el Pami a raíz del planteo efectuado por un médico psiquiatra que, al momento de haberse declarado el Aspo, describió los inconvenientes que surgirían con las recetas para los pacientes a esa obra con padecimientos subjetivos afiliados social, ante la imposibilidad de circulación y que, de no buscarse una rápida solución, implicaría la interrupción de sus tratamientos con los consecuentes perjuicios que ello acarrearía para los mismos. De manera rápida, desde la obra social se resolvió subsanar y evitar inconvenientes al respecto, permitiéndose que los médicos remitieran por distintos medios tecnológicos (correo electrónico y WhatsApp) imágenes de las recetas a los familiares de los pacientes o directamente a las farmacias.

#### **2.4.1.1.2 Iapos. Recetas electrónicas**

Habiéndose declarado el Aspo por el DNU 297/2020, el 27 de marzo se remitió al director de Iapos un oficio a los efectos de poner en su conocimiento los planteos manifestados por afiliados de Iapos, así como de profesionales médicos, en relación a la negativa de las farmacias a recepcionar prescripciones

médicas por vía de WhatsApp. Asimismo, se dirigió una nota al Colegio de Farmacéuticos de la Primera Circunscripción.

A efectos de evitar que los afiliados de Iapos se vean obligados a deambular entre sus médicos y las farmacias, sobre todo aquellos que conforman grupos de riesgo, se solicitó se informara sobre la resolución que se adoptara en relación a la confección de recetas por las vías mencionadas.

Iapos informó que avanzó en la articulación de un nuevo sistema para la dispensa de medicamentos en farmacias a partir del 1° de abril. Se prorrogó el vencimiento de las fichas de tratamiento contempladas entre el 15 de febrero y el 15 de abril de 2020, postergándose la vigencia de la misma hasta cuando finalice la emergencia sanitaria.

En el caso de los pacientes crónicos y/o con fichas de tratamiento en curso, se generaría una receta, por lo tanto, durante el período de excepción, los afiliados podrían concurrir directamente a la farmacia para adquirir sus medicamentos, sin la necesidad de entregar la receta médica en papel.

Se establecieron pautas para tratamientos oncológicos y especiales y para el resto de las prescripciones médicas. Se aclaró qué tipo de formato de recetas considerarían válidas las farmacias: recetas manuales, recetas electrónicas

impresas y recetas electrónicas digitales.

#### **2.4.1.1.3 Reuniones institucionales con lapos para resolver reclamos de los afiliados**

**Medicamentos.** En enero y mayo de 2020 se mantuvieron reuniones entre el defensor del Pueblo, junto a la Dirección de Salud, Discapacidad y Ambiente, con el director del lapos. En ambas ocasiones se trasladaron las principales problemáticas detectadas, especialmente en relación a la autorización de medicamentos a cargo del Colegio de Farmacéuticos. Se solicitaron canales de respuesta rápidos y ágiles a fin de garantizar a los afiliados la autorización y provisión de medicamentos en tiempo y forma.

Muchos de los reclamos recibidos fueron sobre suspensión intempestiva del llamado Plan 26 (beneficio de excepción) en cobertura de medicamentos. La baja de este beneficio, en muchos de los casos, no acusaba motivo y no se daba cumplimiento a la cobertura integral contempladas en leyes especiales o por discapacidad.

Al respecto, se debió emitir una recomendación a la obra social provincial a través de la resolución 140/20 a los fines de que se respete la cobertura de las marcas de medicamentos para personas con discapacidad, aprobados con anterioridad por lapos, cuando estuviere debidamente justificado por los médicos tratantes. Como, asi-

mismo, se suprimiera la práctica de emisión de vouchers a los afiliados para acceder mensualmente a estos tratamientos atento a que dicho procedimiento configura dilaciones y obstáculos para el acceso en tiempo y forma a la cobertura integral conforme la ley 24.901.

En la última reunión llevada a cabo en julio, la Defensoría especialmente solicitó respuesta a cada uno los planteos efectuados a través de la resolución 183/20, emitida el 17 de julio, que versó sobre el sistema de autorización y provisión de medicación a los afiliados de la obra social. En la misma se enumeraron las siguientes problemáticas detectadas:

1) Demoras excesivas de las evaluaciones de la auditoría médica del Colegio de Farmacéuticos, las que comprenden medicación crónica, oncológica, VIH y artritis reumatoidea, entre otras.

2) Reducción del porcentaje de cobertura de medicamentos y suspensiones de los denominados "beneficios de excepción", que otrora fueron evaluados y autorizados por lapos, sin notificación de fundamentos.

3) Modificación de las marcas comerciales que los afiliados venían utilizando desde larga data.

4) Exigencias reiteradas de presentación de estudios para brindar coberturas de medicamentos

en tratamientos con fichas oportunamente aprobadas.

5) Reducción de los plazos de vigencia de las autorizaciones de tratamientos, por ejemplo HIV y discapacidad.

6) Incumplimiento del porcentaje de cobertura del 70% para patologías crónicas.

7) Incumplimiento en la cobertura de medicación para DBT conforme la ley 23.753.

8) Denegaciones de tratamientos sin identificación del/los auditores médicos que intervinieron en dichas determinaciones.

9) Exigencia a los afiliados de la renovación de ficha sin que la misma se encuentre vencida, lo que implica a los afiliados la interrupción de sus tratamientos en curso.

10) Carencia de un sistema de respuesta ágil al afiliado, que queda vinculado exclusivamente al sistema de informes del Colegio de Farmacéuticos y al personal administrativo de este, lo que impide la relación directa entre el afiliado y el personal del Iapos.

En consecuencia, la Defensoría recomendó en sus puntos principales a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social:

1) Que reconsidere el sistema de reclamos de medicamentos vigente, implementando una metodología que contemple plazos racionales para la renovación de fichas de medicamentos crónicos y para la autorización urgente de tratamientos y/o renovaciones de oncológicos y de medicación de alto costo (VIH y artritis reumatoidea, por ejemplo).

2) Que modifique el protocolo de respuesta al afiliado vigente, de modo de que sea el personal de la obra social quien sostenga la comunicación directa con los afiliados requirentes, excluyendo la intervención del prestador contratado.

No obstante todo lo anteriormente expuesto, al momento de elaboración del presente informe se siguen recibiendo reclamos relacionados con estas temáticas y advirtiéndose considerables demoras en autorización de drogas a afiliados con las siguientes enfermedades: oncológicas, Epoc, HIV, drogas postrasplante, drogas para tratamientos crónicos (DBT, HTA), fibromialgia, artritis reumatoidea y medicamentos tratamiento de reproducción médica asistida, entre otras.

#### **2.4.1.2 Iapos. Demoras en entrega de prótesis e insumos médicos y denegación de análisis bioquímicos**

Se intervino ante reclamos relacionados con demoras en entrega de diversas prótesis (poe

ejemplo una prótesis facial para una niña de 5 años con tumoración, implante coclear, endoprótesis, entre otras). Asimismo, se efectuó gestión de averiguación y, cuando correspondió, se solicitó reconsideración de cobertura ante reclamos por denegación de prácticas bioquímicas.

#### **2.4.1.3 Iapos. Demoras en pagos de subsidio de cuidador domiciliario**

Se tramitaron con resultado favorable varios reclamos relacionados con demoras en los pagos del subsidio dependencia y semi-dependencia (cuidador domiciliario) por parte del Iapos.

#### **2.4.1.4 Vacunación antigripal**

Principalmente se efectuaron gestiones ante la Dirección de Inmunización de la provincia, Red Provincial de Medicamentos, Samcos; Iapos/Pami, como también ante otras obras sociales del sistema nacional.

Los inconvenientes más destacados fueron:

- Las demoras en envíos de dosis desde Nación. Es por ello que esta Dirección de Salud estuvo en directa comunicación con la Dirección Provincial de Inmunización para poder informar de manera periódica a la población sobre esquemas, estrategias y fechas de vacunación en ámbito público (personas sin cobertura social) en cada uno de los municipios y comunas.

- Criterios de aplicación según normativa de uso y parámetros de la Organización Mundial de la Salud.

- Afiliados de Pami: se destaca un número considerable de reclamos recibidos y tramitados favorablemente por faltante de vacunas en algunas farmacias. Asimismo, se efectuaron diversas gestiones con la Dirección Ejecutiva local del Pami para llevar a cabo la vacunación domiciliaria de adultos mayores que acreditaron de manera fehaciente presentar problemas de movilidad.

#### **2.4.1.5 Modalidad excepcional de atención de obras sociales y prepagas**

Se evacuaron diversas consultas a afiliados/asociados que no lograban contacto con las obras sociales y prepagas. Se facilitaron a los ciudadanos canales virtuales de comunicación estas instituciones y se brindó en cada caso el asesoramiento sobre normativas que fueron emitiéndose (resoluciones de Agencia Nacional de Discapacidad sobre prestaciones de rehabilitación para personas con discapacidad, prestaciones médicas incorporadas como obligatorias al PMO, Superintendencia de Servicios de Salud, entre otras) dictadas durante la emergencia sanitaria de 2020. Cuando fue necesario, y sin perjuicio de realizarse intervenciones oficiosas ante aquellas, se articularon intervenciones en forma directa con la Superintendencia de

Servicios de Salud, el organismo de control.

#### **2.4.1.6 Atención hospitalaria. Centros de salud**

Se evacuaron consultas y se realizaron gestiones en relación al diferimiento de turnos para prácticas programadas, atención restringida a cuestiones de urgencia y demoras en entregas de medicación, entre otras.

Se realizaron gestiones con las direcciones de distintos hospitales locales por casos puntuales que requerían especial atención, lográndose en todos los casos arribar a resolución favorable a los ciudadanos.

#### **2.4.1.7 Hospital General Polivalente "Mira y López"**

Se recibió una presentación del Sindicato de Profesionales Universitarios de la Sanidad Regional Santa Fe, que manifestaba falencias relacionadas con un adecuado aislamiento y personal necesario capacitado para acompañar pacientes con coronavirus en el nosocomio. Dicha carencia arrojaba la convivencia de pacientes con Covid positivo con los no infectados. Se realizó una gestión ante Secretaría de Salud del Ministerio de Salud de la provincia. de Santa Fe, que manifestó que se llevó a cabo una inspección in situ a los fines del reacondicionamiento de los espacios con el objetivo de paliar la situación.

#### **2.4.1.8 Nota de Adpra al ministro de Salud de la Nación**

El 25 de abril de 2020 se puso en conocimiento del secretario de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario y del ministro de Salud de la provincia la nota enviada por el presidente de la Asociación del Defensores del Pueblo de la República Argentina al ministro de Salud de la Nación, relativa al pedido de implementación de un sistema que permita realizar evaluaciones periódicas y testeos específicos al personal del equipo de salud, que por el desempeño de sus funciones presentaran posibilidades de contraer o propagar Covid 19.

En carácter de miembros de Adpra, se consideró oportuno compartir con los funcionarios las inquietudes y recomendaciones planteadas, para su consideración en los efectores públicos municipales y provinciales.

#### **2.4.1.9 Patologías preexistentes: preocupación del Colegio de Médicos**

El 6 de mayo se puso en conocimiento del ministro de Salud la nota enviada a esta Defensoría por el Colegio de Médicos de la provincia de Santa Fe, Primera y Segunda Circunscripción, en la cual los profesionales manifiestan su preocupación por una eventual disminución, durante el período de pandemia, de la asistencia médica a pacientes con patologías preexistentes (crónicas-comorbi-

lidades), a efectos de que se considere la situación mencionada al momento de puesta en práctica de nuevas medidas relacionadas con el Covid 19.

#### **2.4.1.10 Parto humanizado: ley 25.929**

Distintas organizaciones no gubernamentales relacionadas con la defensa de los derechos humanos perinatales y los derechos de las mujeres en su salud sexual y reproductiva, aquellos concernientes a la maternidad y, por sobre todo, a la protección integral hacia la mujer y el interés superior del niño, se presentaron en mayo de 2020 y manifestaron al defensor del Pueblo que, en virtud del contexto de pandemia, habían tomado conocimiento de que diferentes instituciones sanitarias, tanto privadas como públicas, se encontraban implementando medidas y/o protocolos que restringían derechos adquiridos, los cuales no pueden vulnerarse. Entre ellos, restricciones tales como la prohibición del ingreso a la sala de parto de un acompañante que la mujer gestante elija para el momento del trabajo de parto, parto y posparto, y la gran cantidad de cesáreas innecesarias, cuya programación solamente se fundaba en prevenir el contagio de Covid.

Recordaron que una modalidad de violencia de género es la violencia obstétrica, contemplada en nuestro ordenamiento jurídico a nivel nacional en la ley 26.485 de

Protección Integral de Violencia en Contra de las Mujeres, y que, a su vez, la ley 25.929 de Parto Respetado ampara y protege a la mujer en el momento de preparto, parto y posparto.

En forma inmediata se puso en conocimiento del ministro de Salud de la provincia la nota recepcionada y se solicitó se informe si esa jurisdicción había remitido normativa dirigida a efectores públicos y/o privados con el objetivo de que garantizaran el cumplimiento de los derechos mencionados y acordes a las recomendaciones de los Organismos de la Salud.

Posteriormente, se recibió respuesta de la Dirección Legal y Técnica de la Subsecretaría Legal y Técnica del Ministerio de Salud. La misma expresó que "conforme la situación epidemiológica en el marco de la pandemia Covid 19 se encuentra actualizado el protocolo de atención médica, que las medidas adoptadas resultan preventivas y se encuentran en consonancia con el derecho a la vida y este último en íntima conexión con el derecho a la salud en su concepción amplia, que las medidas sanitarias dispuestas son lo menos restrictivas posibles y con base en criterios científicamente aceptables, con trato digno y en procura de la vigencia de los derechos por lo que en relación con el acompañante de persona gestante/puérpera. Se hace saber que la persona embarazada constituye personal de riesgo en el contexto

de la pandemia, como tal, se permitirá un acompañante siempre que se pueda garantizar el espacio mínimo sugerido entre las personas y las medidas de bioseguridad correspondiente en la sala de espera y en la sala de parto. La persona acompañante deberá ser una persona sin comorbilidades menor de sesenta años, deberá contar con tapabocas sin excepción".

Y agregó: "En relación al derecho al parto natural, respetuoso de los tiempos biológicos y psicológicos, evitando prácticas invasivas en caso de existir incumplimiento de algún efector que no se funde en razones de estado de salud de la parturienta o de la persona por nacer, solicitamos se nos suministre datos del mismo y/o denuncia a los efectos de tomar las medidas conducentes".

Cabe resaltar que también se remitieron las actuaciones a la Dirección de Programas de Salud Sexual y Reproductiva a los efectos de reforzar mediante orden o circular a efectores públicos y privados por quien corresponda, el cumplimiento de la ley 25.929 con las aclaraciones en el contexto de la pandemia Covid 19. Se dejó constancia de que el protocolo de atención médica que obra en página oficial de la provincia de Santa Fe resulta dinámico, flexible y sujeto situación epidemiológica.

Posteriormente, se fueron presentando ante la sede Santa Fe de

la Defensoría sucesivos pedidos de intervención de mujeres gestantes que se agraviaban del proceder de algunos efectores privados del medio local y del interior.

En algunos casos se les planteaba que sus cónyuges o parejas no podrían acceder a la sala de parto como acompañantes, por lo que consideraban que se violaba su derecho al acompañamiento durante el parto. En otros se les imponían exigencias de hisopados para ellas o sus parejas, pese a no poseer síntomas de Covid.

En virtud de que dichos planteos podían configurar incumplimiento la de la ley 25.929, su decreto reglamentario 2.035/15, la ley provincial 13.634 y el decreto provincial 3.342/19 que garantizan, entre otros, el derecho de acompañamiento de la mujer en el parto, se solicitó intervención del Ministerio ante los efectores privados, como autoridad de aplicación de la normativa vigente y a los efectos de verificar el cumplimiento de las mismas.

Cabe destacar que en todo caso se obtuvo intervención de las áreas implicadas del Ministerio, especialmente de la Dirección de Derechos Sexuales y Salud Reproductiva, y las respuestas fueron positivas para las recurrentes.

Asimismo, a través de expediente 01004-180033/20, se presentó el Colectivo Autoconvocado

Mujeres en Tribu y la Asociación Doulas de Santa Fe, quienes a su vez junto a otras organizaciones conforman el Colectivo Nacional por los Derechos en el Parto y el Nacimiento. Estos solicitaron la intervención de este organismo ante el Ministerio de Salud atento a la exigencia por parte de sanatorios y clínicas del sector privado de realización de hisopados para detección Covid 19 a las personas gestantes y a sus acompañantes a pesar de tratarse de ciudadanos que no presentaban síntomas compatibles con dicha enfermedad (mencionándose en su nota a los Sanatorios San Gerónimo de la ciudad de Santa Fe y de la ciudad de Rosario).

Agregaron que tal exigencia es cercana a las fechas de parto, con el agravante de que esta práctica no estaba siendo cubierta por todas las obras sociales y/o prepagas, y en consecuencia debía ser abonada por las pacientes y sus acompañantes. Relataron también que, en caso de negarse a la realización del hisopado o al pago del mismo, *se les negaba a las mismas el derecho a estar acompañadas durante el trabajo de parto, parto o cesárea*, incumpléndose con lo establecido por las leyes nacionales 25.929 y 26.529 y leyes provinciales 13.634 y 12.443.

Un caso a resaltar se originó con la presentación de la Agrupación Doulas de Santa Fe, en la cual se solicitaba intervención ante el Hospital Iturraspe por entender

que en una situación no se estaban cumpliendo las disposiciones de la ley 25.929 de Parto Respetado. Se trataba de una paciente de ese hospital, quien tenía cesárea programada para el 31 de agosto y no podría acceder al acompañamiento que prevé la normativa aludida.

Posteriormente, se presentó la madre de la paciente y alegó que su hija deseaba ser acompañada en la cesárea y brindó fundamentos para ello desde el punto de vista médico, psicológico y humano, que se entendieron de suficiente peso para que evalúe la situación. Por tal razón se solicitó a la Dirección del Hospital se reconsiderere el caso.

La respuesta del nosocomio fue positiva, organizándose la atención de la paciente desde un punto de vista no solo médico, sino humano. Finalmente, pudo llevarse a cabo la cesárea con acompañamiento de la madre, quien luego agradeció tanto a este organismo como al equipo de salud de ginecología y obstetricia del Hospital por su dedicación y trato humano.

#### 2.4.1.11 Acompañamiento de pacientes terminales con Covid

A través de una nota, el Colegio de Médicos de la Primera Circunscripción solicitó la intervención de esta Defensoría para que la provincia de Santa Fe contara con un protocolo que permitiera que los familiares de pacientes Covid 19 en estado crítico o terminal pudieran

ser despedidos por sus familiares.

Compartiendo la conveniencia de que se confeccione un protocolo para que los efectores públicos y/o privados garanticen la posibilidad de que los pacientes mencionados puedan contar con el acompañamiento y/o despedida de su entorno afectivo, y en el entendimiento de que es un derecho humano de los ciudadanos morir con dignidad, lo cual también implica hacerlo con la contención afectiva de algún/os familiar/es, se puso este tema en conocimiento del Ministerio de Salud. Se destacó la existencia de las *Recomendaciones para el acompañamiento de pacientes en últimos días/horas de vida y para casos excepcionales*, del Ministerio de Salud de la Nación. Por lo que se solicitó conocer si se estaba evaluando la problemática y se informara la postura del Ministerio, o si la provincia adhería a las recomendaciones de la cartera sanitaria nacional.

Días después, el 11 de septiembre de 2020, se dictó el decreto provincial 927/20 por el cual Santa Fe adhirió a los términos del Decreto nacional de Necesidad y Urgencia 714/20. Este, en su artículo 27 estableció "que deberá autorizarse el acompañamiento durante la internación, en sus últimos días de vida, de los y las pacientes con diagnóstico confirmado de Covid 19 o de cualquier enfermedad o padecimiento". En tales casos, las normas provinciales deberán

prever la aplicación de un estricto protocolo de acompañamiento de pacientes que resguarde la salud del o de la acompañante y habrá que requerirse el consentimiento previo, libre e informado por parte del o de la acompañante.

#### **2.4.1.12 Funcionamiento del 0800 del Ministerio de Salud**

En septiembre se remitió un oficio al secretario de Salud de la provincia en relación a la situación de incremento de los contagios por Covid 19 y, como consecuencia, la saturación de las líneas de atención a la ciudadanía (0800), en virtud de que muchos de los ciudadanos informaban que no lograban comunicarse. Luego, desde que el ciudadano la conseguía hasta el momento que se realizaba efectivamente el hisopado transcurría un lapso de tiempo, al que se agregaba otro tanto hasta la obtención de los resultados. Otra preocupación que comunicaban muchos ciudadanos era que, al llamar por tener síntomas compatibles con la enfermedad, se les informaba que no se realizaría el test, indicándose solo aislamiento.

Por lo expuesto, se solicitó conocer el protocolo al respecto o tratamiento que se estaba dando a las denuncias de los ciudadanos que invocaban tener síntomas.

En respuesta, el Ministerio de Salud puso a disposición los protocolos de manejo de casos sospechosos y confirmados de Covid 19,



Investigadores del Conicet y otros profesionales solicitaron la intervención de la Defensoría ante las autoridades provinciales para que se evaluara la autorización del uso de ibuprofeno inhalado.

según Epidemiología de la provincia de Santa Fe. Se explicaron los criterios epidemiológicos para la realización de los hisopados. Se informó también que, atento que más del 40 por ciento de la población contaba con el financiador lapos, se estaba implementando un sistema que asista a los beneficiarios, el cual al momento de la confección de este informe se encuentra en funcionamiento.

#### 2.4.1.13 Ibuprofeno inhalado

Investigadores del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas de Argentina (Conicet) y otros numerosos profesionales solicitaron intervención de la Defensoría ante las autoridades provinciales para que se evaluara la autorización en la provincia del uso de ibuprofeno inhalado (solución hipertónica de ibuprofeno para inhalar), de modo de que se posi-

bilite el tránsito interjurisdiccional de esta medicación. Exponían que dicha aprobación posibilitaría la disponibilidad de la medicación en centros locales de atención a la salud, otorgaría a los médicos tratantes un marco legal y brindaría a los ciudadanos la posibilidad de elegir tratamiento ante el diagnóstico de Covid 19 y según su pronóstico específico. Destacaban que la provincia de Córdoba, La Rioja y Jujuy ya habían aprobado el uso compasivo de esta medicación, y que Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Salta ya lo estarían utilizando.

Por tal motivo, se requirió conocer la postura del Ministerio de Salud ante el planteo efectuado y, que en su caso, se evaluara la aprobación del uso compasivo de la droga.

Paralelamente se dirigió una

nota a la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (Anmat) poniendo en conocimiento de ese organismo la citada presentación y consultando había recepcionado solicitud/es para la autorización del estudio clínico de la droga ibuprofeno en solución inhalatoria y nebulizable, y si se registraría este producto para el tránsito interjurisdiccional, para tener las garantías necesarias de su uso por parte de la población.

Cabe destacar que, posteriormente, el Ministerio de Salud dictó la resolución 654/20 por la cual **autorizó el uso del ibuprofeno bajo la forma de "tratamiento de uso compasivo"**, debido a la falta de terapéutica eficaz para hacer frente a la enfermedad por el coronavirus.

La Anmat, por su parte, respondió: "En el caso de mediar tránsito interjurisdiccional, como se presume en este caso, debe intervenir esa Administración, tanto para la habilitación de las plantas involucradas como para el registro del producto. Si no se cumple esta condición de registro y el tránsito ocurre, estaríamos frente a un producto ilegítimo, de acuerdo a la normativa vigente. En el caso planteado en su consulta, no hay producto registrado, sino una propuesta de protocolo de estudio de farmacología clínica de un producto en investigación".

Por su parte, esa institución

dijo desconocer que otras provincias utilizaran el ibuprofeno bajo la figura de uso compasivo, y que no había recibido de manera formal o informal noticias al respecto. Finalmente, que la propuesta de protocolo estaba en proceso de evaluación, sin avances significativos, y que se le había requerido información adicional al iniciador del trámite.

#### 2.4.1.14 Cobertura de test Covid por obras sociales

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe inició actuaciones de oficio a efectos de solicitar informe al Ministerio de Salud de la provincia por la exigencia a los ciudadanos de realización de la prueba de detección de Covid 19, por parte de sanatorios y clínicas de esta provincia, como paso previo a la realización de intervenciones quirúrgicas y/o estudios médicos en abordaje de otras patologías, aunque no presentaran síntomas compatibles con el virus. Asimismo, se envió la nota 13.794 al superintendente de Servicios de Salud de la Nación solicitando se informe sobre la cobertura de estas pruebas a favor de los afiliados, en caso de serles requeridas (actuación IF-2020-41981612-APN-gd-yaiss#SSS). Si bien no se respondió por escrito, el organismo difundió la recomendación a los agentes del Seguro de Salud y prepagas de que "ante la pandemia de Covid 19 actualmente vigente, tienen la obligación de cubrir en todo el país la

totalidad de los tratamientos que requieran los pacientes con casos sospechosos o confirmados de haber contraído la enfermedad. Esta obligación incluye, la realización de tests diagnósticos (PCR y/u otros), traslados, medidas de aislamiento, internaciones, etc". Aclaró que "las resoluciones 326/20-Salud y 1.095/20 Sssalud establecen los módulos prestacionales de atención de casos sospechosos y confirmados de Covid 19 y los valores de reintegro a que podrán acceder los agentes del Seguro de Salud que los brinden."

***La Defensoría solicitó informes al Ministerio de Salud provincial por la exigencia a los ciudadanos de la prueba de detección de Covid 19 por parte de sanatorios y clínicas antes de intervenciones quirúrgicas y/o estudios médicos aunque no presentaran síntomas.***

Se le solicitó al Ministerio de Salud, a través de un oficio, que como autoridad de aplicación en materia sanitaria se efectúen precisiones respecto de los protocolos vigentes en materia de la detección de casos y su interpretación, porque de lo contrario, los ciudadanos se encontraban a merced de exigencias que desconocían si poseían sustento médico, lo cual se agravaba por la negativa de cobertura de muchas obras sociales de estas pruebas de detección.

Se destacaba que del proto-

colo de Covid 19 Santa Fe y sus actualizaciones no surgía la necesidad de realización de hisopados a quienes no presentaren síntomas.

Asimismo, se envió oficio a Iapos para que informe su postura al respecto.

El Ministerio de Salud puso a disposición los protocolos vigentes de manejo caso sospechoso y confirmado Covid 19, según Epidemiología de la provincia de Santa Fe Iapos informó que reconocería los hisopados nasobucal y análisis mediante PCR para pacientes que requieran procedimientos quirúrgicos, endoscópicos y/o endovasculares programados o de urgencia. Expresó que, previamente, se realizaría un triage que determine los riesgos de padecer la enfermedad y se realizaría pesquisa con PCR o TAC de tórax. En caso de pacientes pediátricos (menores de 14 años) y embarazadas, se realizaría PCR en todos los casos previo a parto o cesárea.

Cabe resaltar que el Ministerio de Salud de la provincia emitió el 13 de agosto de 2020 la disposición 001/20 por la cual se estableció "que la realización de RT-PCR por hisopado nasofaríngeo no resulta recomendable en embarazadas asintomáticas, ya sea en forma previa a controles rutinarios o para estudios complementarios, partos o cesáreas, como así tampoco en personas que requieran de una cirugía programada, cumplimentán-



Se realizó un conversatorio sobre la educación en contexto de pandemia a cargo Ángela Gentile, integrante del grupo de expertos Covid 19 del Ministerio de Salud de la Nación y Caba.

dose en todos los casos con las medidas de utilización de equipos de protección personal y bioseguridad indicadas en el protocolo provincial vigente”.

#### **2.4.1.15 Electrodependientes**

Durante el año que importa a este informe se continuó con el trabajo que se venía realizando en relación a la problemática de las personas electrodependientes por cuestiones de salud de la provincia.

En tal sentido, en la zona sur se realizó una mesa de diálogo en la que participaron referentes de EPE, la Federación de Cooperativas Eléctricas de Santa Fe (Fescoe), la Secretaría de Protección Civil de la provincia, Defensa Civil de la ciudad de Rosario, personal de salud y familiares de pacientes.

Se avanzó sobre el delineado del plan de contingencia en caso de apagones masivos, como las

asistencias en caso de cortes de la energía, la comunicación por medio de una línea directa y el registro de todos los pacientes de la provincia.

Asimismo, se hizo hincapié en una agenda de trabajo coordinado como intercambio de contactos para tener una rápida respuesta en caso de emergencias.

Se sigue trabajando en pos de lograr que cada familia tenga acceso a una fuente alternativa que funcione en caso de cortes prolongados del servicio eléctrico.

En este sentido, se coordinaron acciones con la Fundación Emperador.

#### **2.4.1.16 Conversatorio: “Lineamientos y recomendaciones para garantizar la educación como servicio público esencial”**

En diciembre de 2020 se realizó un conversatorio sobre la educación en contexto de pandemia. El mismo estuvo a cargo de Ángela Gentile, infectóloga pediatra, integrante del grupo de expertos Covid 19 del Ministerio de Salud de la Nación y Caba, jefa del departamento de Epidemiología del Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez, ex presidenta de la Sociedad Argentina de Pediatría (2013-2015), asesora de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) e integrante de la Comisión Nacional de Inmunizaciones de Argentina (Conaim).

En el marco de la jornada, la profesional había manifestado que durante 2021 se podría volver a las escuelas con protocolos y alternando presencialidad con virtualidad, debiéndose tomar las previsiones necesarias. Gentile había señalado que “no hay que pensar a los niños como bombas supercontagadoras de coronavirus. En la presencialidad escolar no solo está el factor educativo, sino también el de los vínculos afectivos y sociales, tema que fue analizado en el Consejo Federal de Educación, desde mediados de este año (por 2020) en adelante”.

“La fisonomía de la presencialidad escolar no va a tener las mismas características de la pre-pandemia. Será distinta, sin aglomeraciones para el ingreso, siguiendo protocolos tanto por parte de los alumnos como de la comunidad escolar toda, formando bur-

bujas de grupos de alumnos porque así, ante un caso sospechoso, se evitará cerrar la escuela completa. Los protocolos también deberán observarse en el transporte de alumnos, docentes, asistentes escolares y personal administrativo. Y todos deberán saber cómo actuar ante la presencia de casos sospechosos, aplicando esos protocolos”, dijo la especialista durante el webinar.

#### 2.4.2 Discapacidad

En el contexto de la pandemia la intervención de la Defensoría resultó fundamental, ya que fue uno de los organismos que continuó la atención desde el primer momento, implementando, como se dijo, todas las vías posibles de contacto.

En la **zona norte** se abordaron principalmente los temas que a continuación se enumeran sin perjuicio de detallar posteriormente algunos más destacados:

- Se asesoró en forma permanente a las personas con discapacidad o sus familiares por vencimiento del **Certificado Único de Discapacidad**, sobre todas las normativas que se fueron emitiendo al respecto. En algunos casos, se intervino ante la Subsecretaría de Personas con Discapacidad para la realización de juntas evaluadoras en situaciones que requerían la urgente obtención del Certificado de Discapacidad para obtener la cobertura de prestaciones de rehabilitación por parte

de las obras sociales, o internación de adultos mayores en geriátricos.

- Abundaron planteos y consultas sobre el **tema de salidas y cómo obtener los correspondientes permisos de circulación**: muchos fueron los familiares de personas con discapacidad o ellas mismas, que preguntaron sobre este último tema, poniendo el área en su conocimiento todas las normativas vigentes y protocolos especiales emitidos por la provincia y las correspondientes modificaciones que fueron sufriendo.

- Se siguió atendiendo la demora en el otorgamiento de pensiones no contributivas por invalidez, efectuándose averiguaciones y, en su caso, derivándose los casos para su agilización ante la Defensoría del Pueblo de la Nación, organismo competente en la materia.

- Muchos ciudadanos beneficiarios de pensiones no contributivas por invalidez consultaron y fueron asesorados sobre otorgamiento de la Tarjeta Alimentar, implementada por el Estado nacional.

- Consultas de colegios profesionales y profesionales independientes/centros de día:

Se evacuaron numerosas consultas sobre la implementación de resolución 282/20 de la Superintendencia de Servicios de Salud, que estableció la necesidad

de que las obras sociales y prepagas pongan y fomenten el uso de plataformas de teleasistencia y/o teleconsulta, a fin de garantizar las prestaciones de demanda esencial.

- Prestaciones a distancia y pago de aranceles: El Colegio de Terapistas ocupacionales de la Primera Circunscripción efectuó una presentación en relación a dos temáticas: un primer planteo general vinculado con las distintas obras sociales y prepagas, las que según expresaban eran reticentes a reconocer las prestaciones que se prestaban de forma remota o a través de medios digitales, involucrando también a la obra social lapos. El otro reclamo aludía al atraso de la última obra social en el pago de prestaciones de sus afiliados, exponiendo que esto los perjudicaba aún más en el contexto en el cual estaban imposibilitados de trabajar.

Sin perjuicio de brindar el asesoramiento en relación a la temática de las obras sociales nacionales y prepagas, se procedió a trasladar ambos planteos a la obra social lapos.

Cabe aclarar que el 21 de abril ya se había puesto en conocimiento de la Dirección de lapos la presentación efectuada por la Unión de Entidades de la provincia de Santa Fe, en la cual exponían su preocupación por la eventual reducción de aranceles de las prestaciones de discapacidad por parte de la obra social. Se manifestaba

preocupación fundamentalmente por las consecuencias que esta medida podía acarrear a los afiliados discapacitados que recibieran dichas prestaciones afectando el acceso a las mismas.

El Iapós, el 23 de abril de 2020, emitió al respecto de las temáticas planteadas la disposición 05/20, motivo por el que se le solicitó informe sobre: 1) los fundamentos del recorte en un 50 por ciento del módulo correspondiente a prestaciones de centros de día, centros educativos terapéuticos, centros de formación laboral, programa de enfermedad mental severa y duradera; 2) a cuántos afiliados habitualmente se brindaban las prestaciones del punto 1; 3) si se contemplarían situaciones concretas de prestadores (centros y profesionales) que acrediten de forma fehaciente haber realizado o estar realizando las correspondientes prestaciones.

Se informó desde Iapós que se garantizaba la cobertura del ciento por ciento de las prestaciones de hogares permanentes, hogares con centros de día, hostales y comunidades terapéuticas y cuidados domiciliarios y paliativos oncológicos. Sobre las sesiones de rehabilitación ambulatoria, psicología, psicopedagogía, terapia ocupacional y fonoaudiología, se reconocía solo una sesión semanal. Todo, sin embargo, sujeto a consideración o reconsideración de la auditoría de la obra social.

Posteriormente, el 29 de mayo Iapós emitió la disposición 09/20, modificando la anterior, por la cual se reconoció la totalidad de prestaciones autorizadas oportunamente de rehabilitaciones ambulatorias. Psicofísica: se reconoció la totalidad del módulo autorizado oportunamente a un valor del 50 por ciento del arancel para este tipo de prestaciones. Centros de día, centros educativos terapéuticos, centros de formación laboral: se reconocía la totalidad (100%) de la jornada autorizada oportunamente. Transporte: se abonaba el 60% del arancel por kilómetro. Para aquellos transportes que no hubieran realizado ninguna actividad, se tomaría ese promedio como pago a cuenta de futuras prestaciones.

En septiembre Iapós emitió la disposición 27 que aprobó el nuevo anexo Modalidad para prestadores directos, de aplicación para las prestaciones de discapacidad y otras allí detalladas a partir del 1º de junio y hasta el cese total o parcial de las restricciones de acuerdo al Aspo, dejando sin efecto las disposiciones 5 y 9.

En la **zona Sur**, sin perjuicio de abordarse las mismas temáticas descriptas en la zona norte, se asesoró e intervino en los siguientes casos:

- Reclamos formulados por personas con discapacidad ante numerosos organismos nacionales, trabajando de manera conjunta

con la Defensoría del Pueblo de la Nación, a modo de ejemplo: Ministerio del Interior de la Nación, Secretaría de Transporte (CNRT), Consejo Nacional de Discapacidades (Conadis), Agencia Nacional de Discapacidad, Pami y Ansés, principalmente en relación a las pensiones no contributivas con demoras de más de dos años.

- Por otro lado, ante Ansés se gestionaron con éxito casos de personas con discapacidad que requerían con urgencia **turnos para acceder a pensiones derivadas**, ya que ante el fallecimiento del titular perdían la posibilidad de continuar en obras sociales que no son Pami, por el paso del tiempo sin poder iniciar el trámite.

- También en menor medida se presentaron casos para otro tipo de prestaciones de Ansés, como **retiro por invalidez o IFE**, que para personas con discapacidad en pleno Aspo eran una verdadera odisea.

#### 2.4.2.1 Fortalecimiento institucional

A lo largo de este difícil año y como se viene informando, se mantuvo un estrecho contacto con Ministerio de Salud, hospitales provinciales y municipales, centros de salud y Cemar, Ministerio de la Producción, Secretaría de Transporte y Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo.

Asimismo, y por las nuevas problemáticas que fueron surgiendo, se mantuvo contacto con ac-

tores del sector privado: escuelas especiales, centros de día, centros educativos terapéuticos, hogares, transportistas, centros de rehabilitación, servicios de apoyo a la inclusión escolar y residencias, cuyas actividades se vieron sensiblemente afectadas por la pandemia. De hecho, algunas aún peligran porque la interrupción de los tratamientos hizo que no les ingrese dinero para hacer frente a sus obligaciones.

Por otro lado, se destaca el asesoramiento e intervención en reclamos formulados por personas con discapacidad ante numerosos organismos nacionales, como se mencionó anteriormente.

#### 2.4.2.2 Otras actividades e intervenciones

Se detallan a continuación diversas actividades e intervenciones mantenidas por integrantes del área a lo largo de 2020.

>>14 de mayo de 2020. Reunión con autoridades de la Udai de Ansés calle Mendoza 950, a fin de crear un contacto directo para solución de reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo.

>>Asistencia a reunión el 28 de mayo de 2020, con la Agencia Nacional de Discapacidad (Andis) por diversas temáticas, en especial la demora en resolución de trámites de pensiones no contributivas.

>Participación del área de salud y discapacidad zona norte y

zona sur en la redacción del Capítulo de Adultos mayores y personas con discapacidad de la Guía de Respuestas Inclusivas en un Contexto local, publicada en junio de 2020 por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

>>Martes 16 de junio 2020. Asistencia al webinar internacional *Diálogos en Pandemia - Derechos a Debate. El quinto encuentro fue sobre Derecho a la Identidad en el contexto de Covid 19* desde una perspectiva de protección no jurisdiccional.

>>29 de julio de 2020. Reunión del área con la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (Acij), en relación a las actividades de defensa y difusión de los derechos de las personas con discapacidad.

>>14 agosto de 2020. La Defensoría presentó la segunda parte de la Guía de Respuestas Inclusivas en un Contexto Local. El documento está realizado en base a lineamientos de la OEA y contiene indicaciones y recomendaciones señalados por organismos nacionales e internacionales de derechos humanos. En esta oportunidad se presentaron los capítulos de migrantes, desplazados y refugiados, y pueblos originarios.

>>3 de septiembre de 2020. Asistencia a la jornada por los 10 años del Instituto de los Derechos de las Personas con Discapacidad del Colegio de Abogados de Santa

Fe. El tema fue el Órgano de Revisión de la Ley de Salud Mental.

>>9 de octubre de 2020. La Defensoría expresó preocupación por los efectos de las clases virtuales en niños y niñas con discapacidad. La institución remitió a los ministerios de Salud y de Educación oficios manifestando que padres se acercaron a la institución para plantear que el mecanismo adoptado en medio de la pandemia limita la formación de sus hijos. Consultó a las dependencias si hay protocolos especiales para estos casos y si se podrían implementar clases presenciales para este sector en particular.

>>3 de diciembre de 2020. Conversatorio sobre lineamientos y recomendaciones para garantizar la educación como servicio esencial.

## 2.5 Medio Ambiente

Tras un 2019 marcado por marchas contra el cambio climático en todo el planeta, 2020 llegó con decenas de planes y objetivos para la agenda ambiental: comenzaba la década de la ONU de Acción para el Desarrollo Sostenible y Cambio Climático. En octubre se iban a celebrar la Cumbre Mundial sobre Biodiversidad y la Cumbre sobre Cambio Climático. Los planes cambiaron con el advenimiento de una situación que hizo que todo lo programado se suspenda, se aplaze y se re programe.

Hoy, en este contexto diferente, debe repensarse la relación del hombre con la naturaleza, el sistema de competencia, progreso y crecimiento ilimitado, de producción y consumo en busca de la ganancia extraordinaria, separando al ser humano de la naturaleza, en una lógica de dominación, está agotado. El desafío actual es emprender el camino de la armonía con la naturaleza y el respeto a la vida, comprendiendo que los seres humanos son componentes de ese sistema.

El área de ambiente de la Defensoría aspira a ser un nexo en la comunicación y educación que se requiere para ese cambio. La gestión cotidiana puede estar acompañada de un nuevo enfoque en la importancia de cuidar la salud y el ambiente para proteger y respetar las relaciones entre todos los que forman parte del planeta.

Seguidamente, se realiza un resumen de los planteos recibidos en la materia durante el año 2020 antes y durante el Aspo y luego Dispo.

### **2.5.1 Casos representativos en zona norte**

En la zona norte se tomó contacto e intervino en temáticas planteadas por personas domiciliadas no solo en la ciudad de Santa Fe, sino de toda la región centro-norte de la provincia. Puede decirse a modo general que se recibieron los siguientes tipos de reclamos:

- Por presunta contaminación por parte de empresas, derivándose algunas de las temáticas a conocimiento de la municipalidad y/o el Ministerio de Medio Ambiente de la provincia.

- Se recibieron **consultas por la problemática del dengue**. Se tomó contacto con el área competente del municipio de Santa Fe para conocer sobre las modalidades de intervención y ante la autoridad competente del Ministerio de Salud sobre los protocolos vigentes e información de las acciones realizadas.

Atento a la consulta de un municipio sobre la realización de fumigaciones aéreas, se asesoró sobre ley 11.273 de aplicación de fitosanitarios, y protocolos y criterios vigentes, avalados por el Ministerio de Salud de la provincia (Dirección de Vectores). Tanto el protocolo nacional como el provincial para el control y bloqueo del dengue son expresos en cuanto a que por ningún motivo se recomienda la aplicación de adulticidas para el control de *Aedes Aegypti* mediante el uso de aeronaves, resultando además perjudicial para la salud pública y el ambiente. Por otro lado, la ley provincial 11.273, en su artículo 33, expresamente prohíbe la aplicación aérea de productos fitosanitarios de clase toxicológica C o D dentro del radio de 500 metros de las plantas urbanas.

- Se recibió presentación de un ciudadano respecto de una propuesta de modificación de la ley provincial de pesca 12.212 y su decreto reglamentario 2.410/04. Al momento de la confección de este informe, esta se encuentra en trámite. Se ha enviado oficio a la autoridad reglamentaria (Ministerio de la Producción) para que la evalúe y se expida al respecto.
- Presentación de vecinos de un barrio de la ciudad de Santa Fe por olores nauseabundos provenientes de una planta de tratamiento de residuos cloacales, que databa de tiempo atrás, pero se intensificó durante el Aspo. En este caso se dio intervención a la empresa Aguas Santafesinas y se hizo el seguimiento hasta la solución del problema.
- Presentaciones de vecinos de municipios del interior por presunta mala calidad del agua, las cuales fueron derivadas para intervención del Enress, con el posterior seguimiento de los casos.

Algunos de los casos destacados se describen a continuación:

#### **Planta de acopio de cereales**

Frente a denuncia de un ciudadano por diversas problemáticas medioambientales (olores, carga y descarga a cielo abierto y ruidos

molestos) presuntamente generados por una planta de acopio que funciona en la localidad de Calchaquí, departamento Vera, se solicitó intervención al Ministerio de Medio Ambiente y Cambio Climático de la provincia, requiriendo que se informe si la planta contaba con las autorizaciones ambientales de rigor y si había sido inspeccionada por esa cartera. Desde la Dirección de Desarrollo Sustentable se informó que habían intimado a la empresa a cumplimentar con la presentación de los requisitos exigidos por normativa y desde la Dirección de Gestión Ambiental se informó que no había sido inspeccionada, que no constaban denuncias previas. Por ello, posteriormente, se envió nuevo oficio para conocer si la firma finalmente había presentado la documental exigible, informándose el 5 de febrero de 2021 que había presentado Informe ambiental de cumplimiento (IAC)- EX 2021-00009754- GSF SDGD MMAA iniciado el 19/01/21. Esto se encontraba en evaluación de la Dirección General de Gestión Ambiental, pasando luego a consideración de la Dirección General del Desarrollo Sustentable. Se efectuará seguimiento por el área.

#### **Basurales**

Ante la denuncia de vecina por presunto basural a cielo abierto, la cual tuvo también trascendencia periodística, se envió una nota a municipio de Rincón (sin respuesta) y al mismo tiempo se solicitó intervención al Ministerio de Medio

Ambiente y Cambio Climático. Desde allí informan que, en el marco del abordaje de la política relativa a los BCA (basurales a cielo abierto) y luego de distintas reuniones con las autoridades de los municipios que forman el Consorcio de la Costa, se llegó a acuerdos relativos al alteo del terreno y la construcción de una planta de transferencia, todo con aportes de las jurisdicciones intervinientes y del propio Ministerio.

#### **Traslado y movimiento de tierras**

A raíz de la denuncia de un ciudadano sobre vaciamiento de terreno y movimiento de grandes cantidades de tierra en camiones pertenecientes a una empresa, se solicitó la intervención del Ministerio, a los efectos de que se otorgue pronta respuesta a las presentaciones que allí efectuadas por el mismo. Al respecto, se logró que se le otorgue respuesta, informando también a la Defensoría que se prohibió a la empresa continuar con las excavaciones y traslado de tierras.

#### **Mortandad de peces**

Ante la mortandad de peces en el río Salado, desde la Dirección se iniciaron actuaciones de oficio, enviando notas y oficios al Instituto Nacional de Limnología (Inali) del Conicet, al Ministerio de Medio Ambiente y la Municipalidad de Santo Tomé. Desde el Inali se respondió con informe técnico preliminar en el que se concluía que el fenómeno tenía causas naturales, pese a continuar los estudios. Desde el Minis-

terio, como es también de público conocimiento, se hizo saber a la Defensoría, con respaldo en informes técnicos, que desde esa cartera consideraban que el fenómeno se debía a causas fundamentalmente naturales, relativas a la falta de oxígeno y bajante de las aguas.

#### **Agua potable**

El presidente comunal de la localidad de Pozo Borrado solicitó intervención de este organismo para interceder por la urgente reparación que requería su localidad de la planta de ósmosis inversa, siendo que esta es indispensable en virtud de que es la única forma que tienen para obtener agua para consumo humano, no solo para la mencionada localidad sino también para zonas aledañas.

Se exponía que la comuna se había hecho cargo desde hace 15 años ininterrumpidos del mantenimiento y reparaciones de la misma, pero en esta ocasión requerían de la ayuda del gobierno provincial para poder hacer efectiva la reparación y cambio de membranas que la planta requería.

En la citada presentación se refería haber presentado notas solicitando la ayuda en reiteradas oportunidades sin haber obtenido respuesta.

En el entendimiento de que el acceso al agua es un derecho humano impostergable, y más aún en momentos de pandemia, se solici-

tó a la ministra de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat de la provincia que evaluara lo solicitado por el funcionario comunal y se arbitrarán los medios a su alcance para que se efectivice la ayuda económica necesaria para la reparación de esta planta.

Posteriormente, se tomó conocimiento de que se destinaron fondos para la reparación requerida.

#### **Acuerdo de Argentina con China para criaderos de cerdos**

Ante presentación de una ONG, y luego de que se retomaran las negociaciones por parte del gobierno nacional a los efectos de la instalación en nuestro país de criaderos porcinos, se solicitó intervención al rector de la Universidad Nacional del Litoral para que tenga a bien informar, con base al análisis de un comité experto, los riesgos u observaciones que se generarían por dicho proyecto, encontrándose al momento de la redacción de este informe en trámite las actuaciones.

#### **Municipalidad de Santa Fe:**

-Denuncias a varias empresas por presunta contaminación ambiental. Se solicitó la intervención a la Secretaría de Control y Convivencia Ciudadana, que posteriormente informó sobre autorizaciones e inspecciones realizadas a las empresas, así como respecto de la falta de cumplimiento en la presentación de cierta normativa ambiental. El expediente fue inicia-

do en 2019 y finalizó en 2020 luego de verificarse la efectiva intervención municipal.

-Denuncia a particulares desconocidos por la formación de una laguna en zona habitable de Colastiné. Solicitada la intervención de la Secretaría Control, esta informó sobre la intimación al particular a frenar el desarrollo de las obras, presentando informes al municipio.

- Se intervino por quema de pastizales y denuncia por olores tóxicos emanados de fábrica. La presentante manifestó que hubo disminución de quemas.

-Se intervino ante denuncia por terreno baldío (desmalezamiento y limpieza de terreno) que generaba por su estado malos olores y proliferación de roedores, entre otros inconvenientes. El municipio acompañó copia de actuaciones administrativas llevadas a cabo a los efectos de sancionar al propietario.

#### **Municipalidad de San Genaro:**

-Por presunta obra pública que implicaría tala de árboles nativos. Al momento de confeccionar el presente informe, la gestión está pendiente de respuesta.

#### **Municipalidad de Avellaneda:**

-Por falta de respuesta a vecinos ante la denuncia a un corralón por presuntos ruidos molestos y desechos tóxicos. El municipio negó existencia de causas contravencio-

nales por las causales aludidas.

**Municipalidad de Sunchales:**

-Por existencia de basural a cielo abierto. Se encontraba a la fecha de redactar este trabajo pendiente de respuesta.

**Municipalidad de Candiotti:**

-Vecino denuncia basural a cielo abierto, presencia de residuos húmedos en el recicladero que ocasionarían olores. Tras ello se emitió un primer informe donde se expresaba que el 24 de enero de 2020 se suscribió un convenio con la empresa administradora del complejo ambiental de la ciudad de Santa Fe, cerrándose definitivamente la cava a cielo abierto. En el recicladero, como prueba piloto, se realiza proceso de selección de residuos secos, papeles, plásticos y cartón a través de cooperativa de trabajo de la localidad. Al momento de la realización de este trabajo se encuentra en proceso de reubicación. Y se solicitó nuevo informe para que se actualice el estado de situación, encontrándose pendiente de respuesta.

**Municipalidad de Laguna Paiva:**

-Por presunta sequía de laguna que tendría origen en falta de obras públicas. Al momento de redacción del presente se remitió detallado informe.

**2.5.2 Casos representativos en la zona sur**

**Incendios en islas del delta**

En el mes de febrero se inició el expediente **Ros 20/1559**, alertando sobre la situación y enviando pedidos de informes a diferentes organismos (Ministerio de Ambiente de la Nación, Secretaría de Ordenamiento Territorial de la Nación – Piecas, Ministerio de Transporte - Agencia de Seguridad Vial de la Nación, Municipalidad de Rosario, Ministerio de Ambiente de la provincia de Santa Fe, Secretaría de Ambiente de Entre Ríos, Municipalidad de Victoria, provincia de Entre Ríos, Prefectura Naval Argentina y Secretaría de Protección Civil de la provincia de Santa Fe, los cuales fueron reiterados por pronto despacho. Además, se mantuvieron contactos permanentes con autoridades, generándose mesas de diálogo a fin de colaborar en la situación tan grave relacionada a la quema. Se solicitó información en las fiscalías de Entre Ríos y Santa Fe. Se mantuvieron reuniones con diferentes referentes y responsables de los organismos.

Se realizó una presentación en la Corte Suprema de Justicia con los antecedentes de las intervenciones.

Al expediente generado de oficio se sumaron un importante número de quejas de vecinos que reclamaban por problemas de salud relacionados con el humo y el compromiso en la calidad de aire en el momento de los incendios. Todas las consultas fueron respondidas y asesoradas, informándose lo que

la institución estaba realizando para colaborar en la resolución de esta problemática tan compleja.

Es dable destacar que, a partir de la nota remitida por este organismo informando sobre la situación, el Ministerio de Ambiente de la Nación, a través de otra misiva de fecha 18 de marzo de 2020, enunció que "de forma posterior a las consultas realizadas por el defensor del Pueblo de Santa Fe... es que se sumaron a los envíos de información a la ministra de Ambiente y Cambio Climático de la provincia de Santa Fe y al Secretario de Ambiente de Entre Ríos".

Los focos siguen sucediéndose al momento de realizar el presente, las condiciones extremas que confluyen generan que la situación no encuentre salidas definitivas. Se destaca la reactivación del Piecas (Plan Integral Estratégico para la Conservación y Aprovechamiento Sostenible del delta del Paraná), el activo seguimiento del Sistema Nacional para la Gestión Integral de Riesgo (Sinagir) y las diferentes mesas de diálogo realizadas para lograr respuestas colaborativas y controles coordinados.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, sus homólogas porteña y bonaerense y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina se presentaron en agosto ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación solicitando ser incor-

poradas en la causa como *amicus curiae* (amigos de la corte) y que se convoque a una audiencia pública para tratar la problemática de los incendios en el delta del río Paraná. La institución ya se había dirigido oportunamente con estas solicitudes al Máximo Tribunal.

### **Ley Nacional de Presupuestos Mínimos de Conservación y Protección de Humedales**

En el expediente ROS 20/149, ingresado por el correo institucional, una ONG ambientalista de la ciudad de Villa Constitución planteó la necesidad de intervención respecto de los incendios en las islas del delta frente a las costas de esa localidad. Además, requirió la intervención en el tratamiento de una Ley de Humedales.

Al respecto, se elevó a consideración de Adpra un documento en el cual se solicitaba el urgente tratamiento de una Ley Nacional de Presupuestos Mínimos de Conservación y Protección de Humedales, por considerarlo de extrema importancia para garantizar los servicios ambientales a todos los habitantes del país.

Una normativa como la propuesta procura resguardar estos ecosistemas que son indispensables en el sostenimiento de la vida, otorgan y permiten el desarrollo de las relaciones ecológicas tal y como se conocen.

La Asociación de Defensores

del Pueblo de la República Argentina se sumó a ese pedido, realizando en el mes de julio una declaración al respecto.

### **Bajante extraordinaria del río Paraná**

-El expediente Ros 20/4921, generado para recabar información sobre esta bajante, fue iniciado en el mes de abril por considerar que los informes del Instituto Nacional del Agua (INA) eran contundentes sobre cuáles eran las proyecciones para el año. Fueron consultados diferentes organismos a los efectos de obtener información precisa, remitiéndose en tal sentido notas al Ministerio de Ambiente de Santa Fe, Prefectura Naval Argentina, Secretaría de Protección Civil, Defensa Civil de Rosario, Defensoría del Pueblo de Entre Ríos, Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Paraná, Assa, Enress, Conadibio, Inali, INA, Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat y al Observatorio Ambiental de la UNR, para que solicite la información al Centro Universitario Rosario de Investigaciones Hidroambientales (Curiham). En todas las notas se requirió información acerca de las posibles consecuencias y evaluaciones en relación a la bajante y los abastecimientos de agua en las diferentes localidades del territorio.

En las respuestas se informó sobre las modificaciones de captación en algunos sectores, la compra de nuevas bombas para captación de agua cruda en Rosario y

los procedimientos llevados a cabo para suprimir las falencias en otras plantas.

-En noviembre se consultó sobre la seguridad de una de las columnas de la conexión vial Rosario-Victoria, específicamente en uno de los pilares del puente, por nota al Ministerio de Obras Públicas - Vialidad Nacional, obteniéndose respuesta detallada y de la que surge que la columna que se encuentra a vista desnuda torcida, no ocasiona ningún problema estructural al puente. "El pilote colisionado en 1999, al no quedar en las condiciones teóricas de diseño, dejó de formar parte resistente de la estructura del puente principal", explicó el organismo nacional.

### **Ruidos molestos**

En el año 2020 se intensificaron aún más las consultas por ruidos molestos, tanto por problemas de convivencia entre vecinos como por actividades no habilitadas o no inspeccionadas por parte de la autoridad de aplicación (sea esta 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).

### **Cava de tratamiento de residuos verdes**

El expediente FUN 20/46 se



La Defensoría elevó a consideración de Adpra un documento en el cual se solicitaba el tratamiento urgente de una Ley Nacional de Presupuestos Mínimos de Conservación y Protección de Humedales.

inició con la presentación de un grupo de vecinos que manifestaban preocupación por la instalación de una cava de tratamiento de residuos verdes que el municipio de Funes había comenzado a utilizar. Argumentaban que no se encontraban los estudios realizados, que se disponían todo tipo de residuos, situación que contaminaría las napas por la falta de tratamiento.

Se realizaron pedidos de informes e inspección en el lugar. A la fecha de la preparación de esta reseña se obtuvo la documentación que autorizó el funcionamiento en forma provisoria. Se requirieron, además, mejoras en los monitoreos de aguas, señalización y separación de aquellos residuos que no pueden disponerse. Y se siguen realizando gestiones.

### **Fumigaciones**

Un grupo de vecinos autoconvocados bajo el nombre Asamblea la 18, que vienen trabajando sobre las fumigaciones en el sur de la provincia, solicitó la intervención de la Defensoría para realizar consultas al Ministerio de la Producción por diferentes denuncias presentadas. En el marco del expediente ROS 20/4657 se realizaron pedidos de informes en cada una de ellas, en trámite al momento de la confección de este trabajo.

### **Planta de acopio de cereales**

Estos reclamos y problemática se reciben en Defensoría todos los años, por lo que a modo de ejemplo se detalla el caso de la planta de acopio de cereales y molino harinero en la localidad de Pueblo Irigoyen (tramitado en el expediente

ROS 20/4658). Se solicitó durante varios meses que se realice una inspección del lugar (pendiente a la fecha de realizar este informe) de acuerdo a los requerimientos de la resolución 177/03 del Ministerio de Ambiente de la provincia para determinar, y así dar respuesta a la solicitud de los reclamantes, los vecinos linderos a la planta que padecen problemáticas diversas de salud derivadas del particulado y las molestias que esta actividad genera por no tener las medidas de minimización que se requieren en este tipo de actividades.

### 2.5.3 Jornadas y actividades

Ciclo de Conferencias sobre Crisis Climática y Sostenibilidad, realizado junto con el Observatorio Ambiental de la Universidad Nacional de Rosario y la Secretaría de Espacio Público y Ambiente de la Municipalidad de Rosario. El ciclo se desarrolló en 6 encuentros virtuales, contó con la presencia de referentes representativos de cada tema tratado y la presentación y cierre por parte de autoridades de la provincia y la ciudad de Rosario.

Los ejes elegidos fueron: *Laudato Si; Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible; Código Civil y Comercial de la Nación; Acuerdo de París; 2020: Pandemia Covid 19 - Futuro Sostenible.*

>>A partir de generar otras metodologías de análisis para la problemática de las quemadas de

pastizales, se realizó el ciclo "Diálogos Río Paraná", tomando como eje dicho río, abordando diferentes temáticas relacionadas a su gobernanza, gestión, utilización de bienes y servicios ambientales.

>>A la fecha se realizaron mesas de diálogo en los siguientes temas.

. Quema de pastizales: con la convocatoria de los organismos responsables de gestión ambiental de los gobiernos de Entre Ríos, Santa Fe, Victoria, Rosario, Defensoría de la Nación y Defensoría de Paraná

. Plásticos en el río: su disposición, peligros en la fauna que habita el ecosistema, deriva, soluciones. Con la participación de referentes en el tema de los movimientos + río, menos basura, Taller Ecologista y el Instituto Nacional de Limnología de la UNL.

. Proyectos de Ley de Humedales que están en tratamiento en las comisiones de la Cámara de Diputados de la Nación.

>>Participación en conferencias, foros y encuentros virtuales sobre las temáticas ambientales relacionadas a las quemadas de pastizales, Ley de Humedales, hidrovía y otras problemáticas relacionadas a la bajante extraordinaria del río Paraná, depredación de peces e incendios.

## 2.6 Defensoría en el territorio

La posibilidad de realizar un informe de gestión que grafique un año atravesado por una crisis sanitaria global, sin lugar a dudas, no debiera de desestimar el comportamiento de las mujeres y hombres que en tanto trabajadores, afectados en lo personal, colaboradores en lo profesional, decisores en lo político o gestores en lo público, que no hayan sido influidos por la pandemia de Covid 19, ya sea desde el punto de vista de las implicancias de la misma, como desde el lugar que a cada santafesino le haya tocado.

Son conocidas las particularidades que caracterizan a cada una de las regiones que integran a la provincia de Santa Fe, visibilizadas no solo en su economía sino además en la idiosincrasia de su tejido social. Pero si a ello sumamos el desenlace de una crisis global, sin dudas dicha realidad constituyó un desafío para la gestión, la que hubo de adaptarse a las distintas demandas sobrevenientes de cada situación local. Dicha práctica tuvo como protagonista emergente a todos y todas los y las colaboradores con los que cuenta esta Defensoría del Pueblo, pero por sobre todo a quienes se desempeñan en el interior provincial diligenciando día a día las necesidades de la población más vulnerable.

Esta red ha hecho posible la intervención inmediata del orga-

nismo, distinguiendo el trabajo colaborativo por parte de los distintos profesionales que lo integran, prestando ayuda a la población en virtud de las problemáticas surgidas de la crisis sanitaria que, tanto en sí misma como, a consecuencia de ella, logró un notable debilitamiento en las relaciones humanas, ya sea en lo social como en lo económico casi en su totalidad.

Ante la decisión tomada por el defensor del Pueblo de no cortar los lazos con la sociedad, fue que se impartieron las recomendaciones atinentes a la aplicabilidad de los protocolos, en la necesidad de no debilitar la continuidad de la gestión, en la que dadas las características de cada delegación se instrumentaba la atención pertinente sin dejar de prestar asistencia por sobre todo a la población más vulnerable.

Para ello a cada delegación le fue provisto todo el material de sanitización, como de protección, suministrado por las respectivas direcciones generales de Administración, necesario para contar con un exhaustivo control de prevención de la enfermedad Covid 19, tales como, la instalación de mamparas acrílicas necesarias para la atención presencial, como también el escaneo de temperatura corporal mediante termómetros infrarrojos.

Es ante la presencia de este nuevo paradigma, y en considera-

ción de que no siempre se puede arribar a la misma conclusión tal si solo se tomara como referencia la realidad que una delegación pudiera ofrecer, que la adaptabilidad de los criterios fundados en la emergencia condujeron a una práctica colaborativa entre todos los agentes que componen el área de esta Dirección General. Cada delegación tiene vida propia, cada delegación impone un sentido de jerarquización de la gestión pública que distingue en su actividad el reconocimiento o no, de la sociedad civil. Cada delegación construye un componente humano en sus relaciones laborales que habrá de ser visibilizado en el resultado final de la gestión concluida y la satisfacción del ciudadano.

Para ello esta Dirección ha estimulado el trabajo participativo entre los agentes que comparten espacios de trabajo. Pero, además, ha insistido en el sentido práctico de la cooperación hacia otras delegaciones, por sobre todo hacia aquellas que por sus características no cuentan con las herramientas necesarias para el asesoramiento, el diligenciamiento o la facilitación del conflicto. No por falta de idoneidad, sino porque no en todas ellas existen profesionales con entendimiento práctico en legislación general.

En el año 2020 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe contó con el funcionamiento pleno de 26 oficinas de atención y

mesa de entradas en distintas localidades del interior.

### 2.6.1. Expedientes abiertos en delegaciones

Delegación	Total de expedientes
Cañada De Gómez	996
Carcarañá	20
Casilda	726
Funes	110
Fray Luis Beltrán	148
Gdro. Baigorria	121
Las Parejas	62
Las Rosas	1
Roldan	55
Rosario Zona Sur	720
San J. De La Esquina	8
San Lorenzo	474
Totoras	42
Venado Tuerto	429
Villa Constitución	452
Villa Gdor Gálvez	751
Arroyo Leyes	71
Coronda	155
Gálvez	226
Helvecia	92
Laguna Paiva	70
Rafaela (Cav)	497
Reconquista (Cav)	378
San Javier	820
San Justo	184
Tostado	65
<b>Total Expedientes</b>	<b>7.673</b>

## 2.6.2 Casos trabajados

### 2.6.2.1 IFE

La colaboración del personal de delegaciones ha sido fundamental en el sostenimiento temporal de la crisis, ya que se ha encontrado ante familias que debían recorrer hasta 25 kilómetros para poder hacer efectivo dicho beneficio y, ante la intervención de la Defensoría del Pueblo, fue posible articular con las sedes Rosario y Santa Fe el pago a favor de grupos familiares sin necesidad de movilizarse a una boca de pago lejana. Dichos casos fueron visibilizados especialmente en localidades del norte, tales como El Rabón, San Antonio de Obligado o Fortín Olmos, entre tantos.

### 2.6.2.2 Monitoreo en la Canasta Básica de Alimentos

Entre las temáticas que surgieron como consecuencia del Covid 19 una fue la suba de precios no solo planteada por el ciudadano en su condición de consumidor, sino además por los comerciantes que manifestaban dificultades en la reposición de mercadería con precios incrementados. Dicha problemática fue visibilizada en todas las representaciones de la Defensoría del Pueblo, cuyos encargados participaron en carácter colaborativo en reuniones entre los intendentes locales con los centros económicos, a los fines de unificar precios en artículos de primera necesidad.

### 2.6.2.3 App Cuidar. Certificados de circulación

Otro mecanismo adoptado por las oficinas descentralizadas ha sido el de gestionar los certificados únicos habilitantes para circulación. En tal sentido, todo el personal del área recibía la información suministrada por los organismos oficiales para poder asistir a la ciudadanía en la tramitación de dichos permisos.

La delegación de Venado Tuerto, en virtud de la distancia que la separa de la ciudad de Rosario, prestaba con regularidad la asistencia a la ciudadanía en la confección de certificados de circulación.

**03**



# Relaciones Institucionales, Comunicación y Cultura

## 3.1 Relaciones institucionales

### 3.1.1 Abordaje de los problemas en pandemia

A través de la Feria de Organizaciones Sociales (FOS), espacio que articula el accionar de más de un centenar de organizaciones de la sociedad civil, integró el Comité de Crisis creado por el Ministerio de Desarrollo Social de la provincia e intermedió con estas el acceso a suministros de subsistencia indispensable para miles de ciudadanos que estaban bajo la prescripción del encierro.

Centenares de conciudadanos argentinos de numerosas provincias y santafesinos contaron con la ayuda de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, a través de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, para poder retornar al país o a sus hogares tras haber quedado varados por el aislamiento decretado por las autoridades.

Del mismo modo, se procedió a ayudar a centenares de ciudadanos extranjeros para que pudiesen movilizarse lo que estuvo restringido a extremos máximos con toda clase de transporte público prohibido en los primeros seis meses de cuarentena dentro del territorio

argentino hasta Ezeiza (único aeropuerto autorizado a operar) para alcanzar algún vuelo de repatriación a sus países originarios.

La Dirección de Comunicación y RRII centralizó todos los pedidos de repatriación que llegaron a la institución y la mayoría de los que se recibieron en otras defensorías del Pueblo argentinas toda vez que es la Defensoría del Pueblo de Santa Fe la que asumió durante el periodo que se informa la representación de las restantes 59 (entre provinciales y municipales) que existen en el país.

Paralelamente, desde 2012 a la fecha, la Dirección de Comunicación y RRII de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe tiene a su cargo la Coordinación del Cono Sur en la Red de Comunicadores de la FIO (ComFIO). El Cono Sur, para el caso, lo integran Brasil, Uruguay, Paraguay, Chile y Argentina.

En la representación de todos estos países, la Dirección de Comunicación y RRII de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe viene desempeñando actividades de modo sostenido desde casi una década, pero en 2020 se sumó activamente junto a la Red de Migrantes de

la FIO en la conformación de un Comité de Repatriación para asistir, en lo que se pudiera, a cualquier ciudadano de los 22 países miembro de la Federación que, habiendo quedado varados fuera de sus países o lejos de sus hogares, lo requirieron.

La interacción mutua acordada oportunamente entre la Embajada de los Estados Unidos de América y la Defensoría del Pueblo de Santa Fe fue extremadamente eficaz en el primer año de pandemia. De ese entendimiento participó, desde un primer momento, la Dirección de Comunicación y RRII de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe (acompañando y asistiendo al defensor), por lo que estuvo en este caso a cargo de la tarea de repatriación de centenares de ciudadanos estadounidenses, mexicanos y canadienses.

***Centenares de ciudadanos argentinos de numerosas provincias y santafesinos contaron con la ayuda de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe para poder retornar al país o a sus hogares tras haber quedado varados por el aislamiento.***

Estas personas fueron repatriadas con aviones en el marco de un operativo organizado por la mencionada Embajada, pero dado que, como ya se dijo, la única salida del país por aire entonces habilitada era Ezeiza y ante la prohibición de circulación de cualquier clase de

transporte público, le fue necesario disponer de medios propios para trasladar a las personas que serían repatriadas y que residían fuera de la capital argentina.

Ahora bien, la restricción a la circulación de vehículos privados y el desplazamiento de personas requirió durante el primer semestre de la cuarentena estricta de permisos especiales que ordenaban las autoridades nacionales, provinciales y municipales, según fuere el caso. En otros se requería la confluencia de las tres jurisdicciones cuando el trayecto a recorrer atravesaba una distancia significativa.

Ese fue el caso de la decena de contingentes que la Embajada de Estados Unidos debió movilizar desde las provincias del centro y norte del país hacia Ezeiza que tenían todas, en su ruta, que atravesar indefectiblemente el territorio santafesino antes de ingresar a Buenos Aires.

Fue esta razón por la que se requirió desde la representación diplomática asistencia a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe para gestionar permisos de circulación de vehículos desde Jujuy y el resto de las provincias norteñas y del centro, a las que vinieron a buscar y luego llevaron a los vuelos programados a ciudadanos estadounidenses, mexicanos y canadienses.

En todos los casos fueron ciudadanos civiles, cuya identidad fue

previamente certificada ante esta Defensoría del Pueblo y luego ante las autoridades de cada jurisdicción. Se trató en la mayoría de los casos de misioneros de numerosas iglesias, organizaciones humanitarias y organizaciones no gubernamentales que desarrollan actividades en el país.

La Dirección de Comunicación y RRII de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe coordinó con todas las provincias involucradas, a través de sus defensorías allí donde estas existen o directamente con las autoridades gubernamentales, los respectivos permisos para permitir el libre tránsito de los colectivos que fueron recogiendo a esas personas y eso demandó que cada fuerza de control fuera federal, provincial o local estuviera en conocimiento de su circulación en tiempo preciso.

Asimismo, la ardua tarea que además de personas importaba transporte de grandes cantidades de equipaje, algunos con instrumentos sensibles de investigación para lo cual la Embajada tuvo que disponer vehículos adicionales produjo una inmediata reciprocidad. También exitosa.

La Defensoría del Pueblo pudo gestionar que en los vuelos que venían (para el caso uno desde Estados Unidos y otro desde la ciudad de México) pudieran ser repatriados casi un centenar de ciudadanos argentinos que habían quedado varados en tales países.

En contactar a los ciudadanos que habían quedado lejos y a veces en situaciones extremas se ocupó la ComFIO con sus espacios digitales en el marco del Comité de Repatriación de la FIO. A medida que la cuarentena fue haciéndose más extrema en cada país fueron cerrando hoteles, restaurantes, comercios, bancos y, literalmente, muchos extranjeros que se encontraban residiendo temporalmente o de vacaciones, se vieron de pronto en la calle, sin poder acceder a sus cuentas bancarias para conseguir dinero y aunque lo tuvieran sin restaurantes abiertos donde comer.

Si a tales casos que de por sí configuraron un drama se les suman las dificultades de comunicación, la situación se tornaba extremadamente grave. No en todos los países la conectividad no está del todo desarrollada (a veces la topografía del lugar conspiraba contra una buena señal de internet) y aun donde era avanzada, se veía colapsada todo el tiempo por la desesperación de búsqueda que los millones de familiares fueron iniciando a medida que se enteraban de los cierres de fronteras terrestres, acuáticas y aéreas para saber de sus seres queridos o conocidos.

Las defensorías del Pueblo, sobre todo las hispanohablantes, mediante sus redes sociales institucionales confluyeron con consulados y embajadas en un entramado de colaboración para asistir

y dar contención a esas muchas personas que, en algunos casos, al menos a la Argentina, se tardó hasta siete meses en traer de regreso.

Es que, en cada país, como en este, se habilitó generalmente un solo aeropuerto de salida con vuelos muy controlados, y esas estaciones aéreas están ubicadas en las capitales o en las ciudades más grandes de cada nación. Pero había personas varadas en puntos lejanos a dichos destinos de partida. De modo que, en cada caso, fue necesario lograr primero el desplazamiento de esas personas a esos puntos de partida y luego coordinar su inscripción online en las listas que cada país confeccionaba como pasajes de los vuelos programados.

Mientras funcionaron los vuelos comerciales privados hubo ciudadanos que llegaron a comprar tres y cuatro veces el mismo pasaje y aun así no pudieron viajar. Todo fue desbordado. Incluyendo los consulados (oficinas que cuando están fuera de las capitales o ciudades importantes suelen carecer de infraestructura y personal suficiente para una demanda desesperada como la que produjo la pandemia). Las defensorías del Pueblo asistieron en todo lo que pudieron.

Todo este relato de operativos localización, contacto y traslado de personas llevaba implícito el riesgo a la exposición de contagio por un virus del que casi nada se sabía aún.

Aun así, en el plano internacional fueron muy pocos los casos en los que desde Santa Fe no se pudo lograr alguna solución aunque hubiere demandado algunos meses.

Un escenario similar se generó con los ciudadanos argentinos que al momento de decretarse la cuarentena con la prohibición de circulación quedaron fuera de sus hogares, algunos en otras ciudades de sus propias provincias y otros en provincias, a veces, muy lejanas.

Sin transporte público y todas las confusiones y demoras iniciales que generaban las autorizaciones para circular con vehículos propios, rápidamente las defensorías del Pueblo del país se llenaron de pedidos de auxilio para que se asistiera a esas personas que habían quedado lejos de sus casas o familias.

No obstante, ello conllevaba un dilema: impedir la movilización humana era entonces imperativo para evitar así lo decretó la Presidencia de la República la velocidad del contagio de coronavirus, su circulación comunitaria y con ello la saturación de los servicios de asistencia sanitaria.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe optó por montar un operativo selectivo. Se buscó responder a aquellos pedidos en los que existiera algún

riesgo de salud o impedimento de autonomía en las personas que hubieren quedado varadas, ya sea lejos de sus ciudades o lejos de la propia provincia. Y se dispuso que las unidades vehiculares del organismo viajaran a buscar a esos comprovincianos.

Ello requirió permisos de circulación nacionales, provinciales y municipales y sortear no pocas dificultades en la empresa que estuvo a cargo de la Coordinación de Extensión de la Dirección de Comunicación y RRII.

Se destacan, entre otros tantos casos, la realización de un viaje a las provincias de la Rioja y San Juan cuyo fin fue transportar a un ciudadano de la provincia de La Rioja que había quedado aislado en la ciudad de Santa Fe y debía regresar a su ciudad y traer a dos ciudadanos santafesinos (uno con domicilio en la ciudad de Rosario y otra con domicilio en la localidad de Casilda) que habían quedado varados en las ciudades de San Juan y en la localidad de Villa Talas de esa misma provincia. También otro viaje a la ciudad de Mar del Plata. Estos casos que se mencionan a modo de ejemplo, en aras de la brevedad, significan una representativa muestra de las dificultades afrontadas. En todos los casos se hicieron en las unidades de la institución. Con estaciones de servicio cerradas, restaurantes y hoteles cerrados, tales viajes fueron odiseas. Incluyendo que los

cierres de rutas que muchas localidades hicieron o el caso omiso a las autorizaciones nacionales que hizo alguna policía, sumó impedimentos y demoras en los viajes.

Uno de los conductores fue detenido y permaneció casi un día en tal condición en una de las ciudades mencionadas pese a que la autoridad sanitaria provincial por gestión del defensor del Pueblo de esa misma provincia autorizó por escrito que el vehículo ingresara a su territorio para recoger a una persona de muy avanzada edad, con precaria salud y movilidad reducida que estaba en un pueblo de su geografía. A su vez, también durante horas una fuerza armada federal detuvo a otro de nuestros vehículos que había ido a buscar a casi 1.000 kilómetros de la capital santafesina a un ciudadano que se movilizaba en silla de ruedas. Fueron necesarias gestiones ante la más alta conducción de esa fuerza federal para lograr que se le franqueara el paso.

### 3.1.2 Coordinación de Extensión

Desde el mes de febrero de 2020 la Coordinación de RRII y Extensión de la Dirección de Comunicación y RRII se abocó al trabajo de gestión de la difusión de todo lo concerniente a la Oficina Móvil de la institución (la misma consiste en vehículos adaptados en calidad de tales que permiten visitar con profesiones de la institución todas y cada una de las localidades de la

provincia para escuchar los reclamos ciudadanos y gestionar sus posibles respuestas).

Así, y como se viene realizando en los últimos 10 años, fue tarea de la Coordinación de Extensión el establecimiento previo de contactos con municipios y comunas a los efectos de generar vínculos y redes que posibiliten una eficaz difusión de las actividades que nuestro organismo realiza a través de su unidad móvil de atención.

Se ideó un plan semestral de atención que naturalmente se vio afectado por la cuarentena establecida por las autoridades con aislamiento social primero y con distanciamiento después.

No obstante ello, y producto de las relaciones establecidas con distintos actores anteriormente (comunas, municipios, vecinales, centros de salud, clubes e instituciones religiosas) se prosiguió trabajando en todo aquello en que, dadas las circunstancias, esta Dirección y la institución en general pudieran ser de utilidad social.

Por otra parte, ya desde el mes de abril se encomendó a la Coordinación de Extensión la centralización de la comunicación para que todo personal de la Defensoría pudiese participar de lo que comenzaría a ser una forma habitual de reunirse y participar: las plataformas digitales para reuniones virtuales.

En este sentido se difundieron los *flyers* y links de diversas actividades, capacitaciones, presentaciones, actualizaciones mediante Zoom o Meet.

### **3.1.3 Feria de Organizaciones Sociales**

Para el 2020, la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) había centrado su objetivo en la organización de actos conmemorativos y celebratorios de su primera década de existencia.

Una red de buenas prácticas enfocadas en el trabajo social de ayuda al prójimo que, nucleando a más de un centenar de organizaciones de la sociedad civil dedicadas a la más heterogénea gama de actividades articulada por una institución oficial extrapoder como una Defensoría del Pueblo, no tiene antecedentes en la Argentina.

Y menos aún que hubiera durado 10 años y siga lozana en pandemia. De hecho, en el informe anual de 2019 que se elevó a las Cámaras Legislativas, el Ejecutivo y el Poder Judicial se había escrito con toda expectativa: "Al momento en que este informe llegue a manos de los señores legisladores con lo acontecido en 2019, la Feria de Organizaciones Sociales, el más consolidado y trascendental producto de extensión de la Defensoría del Pueblo de provincia de Santa Fe, habrá realizado ya o estará a punto de hacer su edición celebratoria de



Tanto en Rosario como en Santa Fe, la Defensoría del Pueblo, junto con la Asociación de Ex Soldados Combatientes de Malvinas, realizó una campaña de colecta y distribución de alimentos.

su décimo aniversario".

Fue precisamente esta tragedia universal la que desbarató aquellos planes de reunir en el mes de mayo, como cada año anterior se hiciera, en el Centro de Convenciones Estación Belgrano a todos los integrantes y armar la feria con sus stands en los que cada institución desde las dedicadas a solidaridad, asistencia a enfermos, economía solidaria o medio ambiente, por solo citar algunos rubros mostrase cómo, de modo desinteresado y gratuito en la inmensa mayoría de los casos, labora para mejorar la sociedad santafesina.

El festejo no se pudo realizar debido a los cada vez más rígidos protocolos que requirió la emergencia sanitaria que impidieron reuniones presenciales masivas.

Pero la FOS, que de estar articulada desde la Dirección de Co-

municación y RRII de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y grupo promotor con representantes de casi una decena de instituciones miembros, pudo convertir el festejo frustrado en un satisfactorio accionar protagónico en medio de aquel comienzo tan desconcertante del año con la aparición de un virus contagioso del que nadie sabía mucho y solo se atinó al encierro preventivo y obligatorio.

La convocatoria que el Ministerio de Desarrollo Social hiciera a la FOS (y con esta la Defensoría del Pueblo mediante su Dirección General de Comunicación y RRII) el 26 de marzo de 2020 para integrar un Comité de Crisis junto a la Pastoral Social de la Arquidiócesis de Santa Fe, Cáritas, la Daia, el Consejo de Pastores Evangélicos, la Cruz Roja Santa Fe, la Fundación Hoy por Mañana y el Movimiento Los Sin Techo, importó un reconocimiento institucional trascendente.

No solo se admitía la entidad de la FOS desde las más altas esferas gubernamentales, sino que se asumió su capacidad de colaboración y aporte en medio de semejante crisis que importaba entonces asistir a la ciudadanía más vulnerable que, encerrada en sus viviendas por la pandemia, no tenía para comer o abrigarse.

La FOS o la Defensoría del Pueblo no tienen como función repartir comida o abrigo, pero sí la solidaridad como premisa, en un caso, y velar por los derechos humanos, en el otro. Y eso requería por lo menos ayudar a las autoridades ministeriales para determinar quiénes eran las familias más urgidas en medio del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.

Para ello, contar con las instituciones que trabajan en territorio en contacto directo con los ciudadanos resultó indispensable en los primeros tramos de la campaña de distribución de ayuda. Así como lo hicieron los demás sistemas que integraron el Comité de Crisis, la FOS puso en marcha con el concurso de todas sus instituciones un inmediato relevamiento para determinar las necesidades de cada hogar en los que tuviera conocimiento.

Toda esa información configuró luego el padrón con el que cada institución pudo acercar bolsones de comida y ropa de abrigo, tarea que a poco y ya con los cruces

necesarios de datos para no dejar a nadie afuera ni incluir indebidamente tampoco a alguien, pasaría a ser cumplida directamente por efectivos de las fuerzas armadas y autoridades gubernamentales.

Toda ayuda solidaria, asistencia de cualquier índole o contención incluso afectiva era concebida hasta marzo de 2020 como acciones que requerían presencialidad de modo inexorable. Y esa cercanía y contacto humano lo interfirió la abrupta irrupción de la cuarentena impuesta a raíz de la pandemia de Covid 19.

Fue el desafío de la FOS en su décimo aniversario: ¿Cómo subsistir en tanto red de espacios concebidos para la interacción humana, cuanto más estrecha posible, si esto precisamente configuraba ahora un riesgo?

Y a partir de este interrogante otros muchos. La FOS contiene a numerosas instituciones que trabajan con adultos mayores que pronto se supo eran los más expuestos al contagio y, por ende, hubo que aislarlos de modo más riguroso y aun así seguir cubriendo sus necesidades de cualquier índole incluyendo las afectivas.

La FOS contiene a organizaciones que trabajan las problemáticas relacionadas a la violencia doméstica, de género y de maltrato infantil. Y, ahora, la pandemia obligaba a víctimas y victimarios



En el Día de las Infancias, la FOS junto a la Asociación Madres Cabrunas y la Defensoría llevaron desayunos y obsequios a niños y niñas, enfermos o con discapacidad de Santa Fe y su área

a estar encerrados en un mismo espacio sin que los controles y la ayuda que estas instituciones solía brindar con asesoramiento e intervenciones directas se pudiera dar.

Hasta el mismo funcionamiento de la FOS como red se convirtió en un desafío. Sus plenarios mensuales, otrora presenciales y numerosos, quedaron prohibidos por imperio del riesgo que importaban las reuniones.

De ese modo fue necesario reemplazar los debates con recurrencia a las vías virtuales que permite la informática. Pero antes capacitar a quienes, por las razones que fueran, no tenían acceso a tales herramientas, carecían de conocimiento y/o pericias para su uso o no las conocían siquiera.

Los plenarios pasaron así a ser virtuales. Y las redes sociales, el vehículo de interacción más cercano e instantáneo desde el cual se pudieron hacer algunas de las actividades pensadas.

Se emprendieron colectas de abrigos y alimentos conjuntamente con el Centro de Ex Soldados Combatientes de Malvinas.

Con un aporte de la Defensoría del Pueblo, la Asociación Proyecto 3 y el Eco Taller de Costura se tejieron mantas que fueron donadas a personas carenciadas.

También llevaron adelante la campaña de cuadraditos tejidos y pudieron, con ayuda de la FOS, tejer muchísimas mantas para donar a Mamá Corazón y la Fundación del Hospital Iturraspe, además de la colaboración que hacen con la Fundación Atardecer, miembro de la FOS, con la que, a través del reciclaje de lentes y marcos, logran acercarles anteojos a quienes los necesitan.

Se realizaron campañas de concientización sobre métodos de cuidados, apoyando la prevención y asistencia a las familias necesitadas. Instruyendo para que sigan los protocolos sanitarios, el uso de

tapabocas, el lavado de manos y el aislamiento.

El martes 14 de julio, la FOS y la Defensoría del Pueblo acompañaron el encuentro virtual *Argentinos por la Educación ¿Cómo estás llevando la educación a distancia?* Del mismo participaron Juan Llach, ex ministro de Educación de la Nación, y María Cristina Gómez, directora de la Red de Educadores Innovadores. Se estableció un diálogo con madres, padres y docentes para conocer los desafíos en el territorio, y explorar posibilidades de mejora. Contó el acompañamiento del defensor del Pueblo santafesino.

El 21 de agosto se trabajó en una reunión por Zoom con integrantes de la Defensoría del Pueblo y la FOS junto a Proyecto 3 sobre algunas consideraciones para la guía que elaboraran frente a pandemia de Covid 19, para diferentes poblaciones vulnerables. Participó el defensor del Pueblo Adjunto para la zona norte.

En el Día de las Infancias, voluntarios de FOS junto a la Asociación Madres Cabrunas y el personal de las oficinas móviles de la Defensoría del Pueblo llevaron desayunos y obsequios a niños y niñas, enfermos o con discapacidad en Santa Fe, Rincón, Santo Tomé y Sauce Viejo.

Con el fin de brindar conocimientos sobre modos de comu-

nicación a través de plataformas digitales, el 17 de septiembre se impartió el conversatorio *Los nuevos modos de socialización a distancia; herramientas para hacerlos posible*, donde se brindaron conocimientos básicos para llevar adelante reuniones virtuales, para no aislarse y mantenerse activos, mediante las redes y plataformas informáticas WhatsApp, Google Meet y Zoom.

El segundo conversatorio se realizó el 2 de octubre y fue sobre *Cómo prevenir estafas en operaciones por internet como compras, pagos y contrataciones no deseadas*. Contó con la participación del defensor del Pueblo Adjunto para la zona norte y la disertación de María Soledad Martínez.

### 3.2 Comunicación institucional

Así como la pandemia modificó de manera brutal y trágica la dinámica de la vida social y familiar de las personas, también lo hizo en el modo de comunicar por parte de las organizaciones. La Defensoría del Pueblo de Santa Fe no fue la excepción.

Y en ese sentido, la característica eminentemente informativa que tiene la página web de la institución fue mutando a una versión predominantemente de servicios, consignando números telefónicos de emergencias o de ayuda de reparticiones estatales, o bien de entidades crediticias, dado que ningún trámite bancario presencial fue

permitido durante el largo período de confinamiento dispuesto.

La imposibilidad de abrir las puertas de las sedes y delegaciones que posee la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe no fue óbice para que su actividad continúe.

***La característica informativa de la página web de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe fue mutando a una versión predominantemente de servicios, consignando números telefónicos de emergencias o de ayuda de reparticiones estatales.***

Máxime en tales circunstancias en las que los ciudadanos migraron hacia prácticas digitales y telefónicas de una manera vertiginosa.

La ausencia de una cultura informática en grandes sectores de la población llevó a que los usuarios apelaran a la consulta telefónica requiriendo instrucciones para operar tales dispositivos o bien para quejarse por eventuales prácticas fraudulentas, que no faltaron, aprovechando el desconocimiento de las nuevas tecnologías.

Flyers digitales, comunicados de prensa y notas periodísticas demandaron un esfuerzo adicional, como todos los agentes de la Defensoría del Pueblo, para hacer llegar a los destinatarios -de manera clara y precisa- los mensajes

necesarios a cada momento o situación.

En este aspecto la comunicación institucional buscó sumar certezas ante otro de los males que trajo aparejado el Covid 19 como pandemia: la infodemia.

La urgencia con la que debía modificarse permanentemente la web de la Defensoría en modo ninguno hizo variar la estética y el estilo gráfico de la página, el que fue adaptado a las circunstancias.

La comunicación fue de lo más variada, como ya se mencionó, yendo desde los teléfonos móviles de cada una de las áreas de la Defensoría, pasando por los callcenters de entidades financieras hasta los teléfonos de asistencia a víctimas de violencia de género, imposibilitadas de concurrir personalmente para formular las denuncias.

Por tal razón se decidió considerar como formalmente presentada aquellas denuncias que se recibieran en los teléfonos, WhatsApp o correos electrónicos, habilitados para tal fin.

La virtualidad y la interacción a través de los distintos medios (web, emails y teléfonos móviles) permitieron que la ciudadanía siga encontrando en la Defensoría del Pueblo un ámbito estatal en el que se los atendiera, escuchará y se buscara gestionar alguna respuesta a los casos presentados.

### 3.2.1 Piezas comunicacionales

Durante el transcurso del 2020, y como se realiza todos los años, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe emitió varios comunicados y piezas comunicacionales gráficas relacionadas con diversos temas, pero que en el contexto de la pandemia se vieron incrementados de forma exponencial producto de la utilización de medios digitales. Algunos de los temas que fueron difundidos a través del *newsletter* que se envía desde la institución a los medios de comunicación y también reproducidos a su vez en las redes sociales de la defensoría, fueron los siguientes:

#### >>La vacunación es la única manera de prevenir el sarampión

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe recordó cuáles son las acciones de inmunización necesarias para no contraer la enfermedad, que en el país tuvo un rebrote durante el año 2019.

#### >>Cómo prevenir el dengue y qué hacer si aparecen síntomas

La Defensoría del Pueblo emitió una serie de recomendaciones para evitar la proliferación del mosquito que propaga dengue, zika y chikungunya.

#### >>Consejos para tener en cuenta al contratar viajes y alquileres de verano

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe recordó una serie de recomendaciones para

evitar estafas y que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos.

#### >>La Defensoría del Pueblo recordó la necesidad de prestar atención a las alertas meteorológicas

El defensor del Pueblo explicó que de esta manera se puedan adoptar medidas para garantizar la seguridad propia y de los demás. Es importante también saber qué hacer en cada caso.

#### >>Consejos de la Defensoría del Pueblo para viajar seguros en auto

La institución recordó un conjunto de recomendaciones para mejorar la seguridad vial durante las vacaciones. "Es necesario que nos comprometamos todos a cumplir con las normas", exhortó el defensor del Pueblo.

#### >>Consejos de la Defensoría del Pueblo para evitar problemas con las tarjetas de crédito

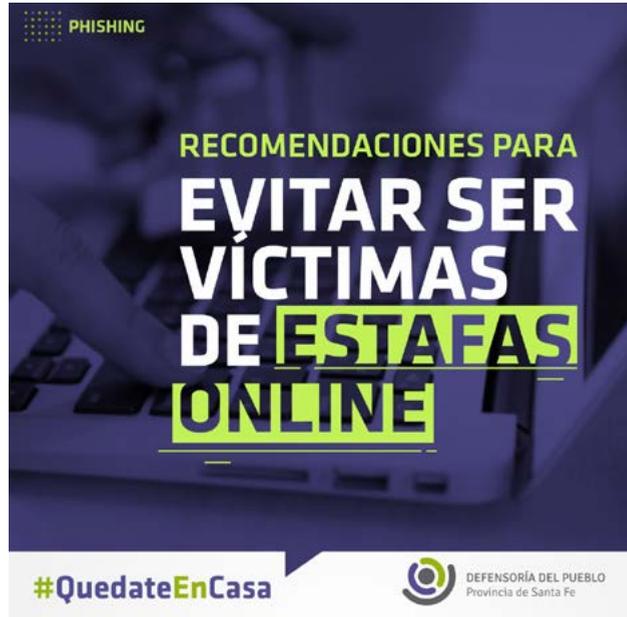
La institución brindó una lista de recomendaciones a tener en cuenta vinculadas a las tarjetas de crédito para tener claridad sobre los costos a la hora de tomar una nueva y evitar abusos.

#### >>Qué tener en cuenta a la hora de sacar un préstamo

La Defensoría del Pueblo brindó un conjunto de consejos para tomar créditos.

#### >>Qué hacer para prevenir picaduras de alacranes

La Defensoría del Pueblo brindó consejos para evitar que estos



La Defensoría del Pueblo de Santa Fe emitió recomendaciones para evitar ser víctimas de estafas online

insectos ingresen a las casas y recordó qué hay que hacer en caso de un ataque.

**>>Qué considerar al momento de celebrar un contrato de alquiler**

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe emitió una serie de recomendaciones que las personas deberían tener en cuenta para que no se vean vulnerados sus derechos.

**>>Recomendaciones para evitar robos a través de medios electrónicos de pago**

La Defensoría del Pueblo difundió un instructivo con aspectos a tener en cuenta para evitar la apropiación indebida de datos bancarios y la consecuente sus-tracción de fondos.

**>>La Defensoría del Pueblo recor-**

**dó medidas preventivas contra el dengue**

Ante la aparición en la provin-cia de cinco casos autóctonos, la institución dirigida por Raúl Lam-ber-to brindó recomendaciones para evitar que el mosquito trans-misor se reproduzca. También indi-có qué hacer en caso de presentar síntomas compatibles con la enfer-medad.

**>>La Defensoría advierte sobre es-tafas telefónicas con amenazas de embargos**

La institución indicó que su-puestos estudios llaman a las personas exigiéndoles el pago de presuntas deudas a través de un depósito bancario. Pidió que todos los que reciban este tipo de intima-ciones no realicen ninguna transfe-rencia y se acerquen al organismo para recibir asesoramiento.



Como todos los años, la Defensoría difunde consejos actualizados para tener en cuenta en las jornadas denominadas como Cybermonday.

**>>Difusión de medios de contacto virtuales ante la implementación del Aspo**

La Defensoría del Pueblo utilizó sus redes sociales y su portal de internet para difundir los teléfonos, correos electrónicos y otros medios de contactos para que la ciudadanía pudiera continuar realizando planteos aun en el momento de mayores restricciones.

**>>¿Cómo ser un mediador en casa? Recomendaciones de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe para una convivencia saludable**

Profesionales de los centros de Mediación de la institución elaboraron una serie de tips de convivencia en ocasión del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.

**>>La Defensoría instó a la población a adoptar prácticas que permitan reducir la generación de residuos**

Este tipo de prácticas, siempre importantes, cobraron mayor relevancia en el contexto de emergencia sanitaria. El reciclaje y el

compostaje son opciones en este sentido.

**>>La Defensoría del Pueblo de Santa Fe difundió recomendaciones para evitar ser víctimas de estafas online**

A partir de varias consultas en la institución por este tema, la Defensoría lanzó una serie de recomendaciones para evitar ser víctimas del *phishing*, una de las prácticas de estafas más habituales en entornos digitales.

**>>Hot Sale: la Defensoría del Pueblo brindó consejos para cuidar los derechos de los consumidores**

Como en años anteriores, la institución brindó recomendaciones para las personas que deseen adquirir productos en las jornadas de descuentos online que se realizarán entre el lunes y miércoles próximos. También advirtió sobre medidas de seguridad para evitar robos de información

**>>La Defensoría del Pueblo advirtió sobre una modalidad de estafa**

El organismo alertó que, tras recabar información en internet, falsos agentes de una concesionaria de autos se contactan con las potenciales víctimas para solicitarles que realicen una transferencia de dinero para una supuesta reserva, y así consuman el ilícito.

### **>>Recomendaciones de la Defensoría del Pueblo para el CyberMonday**

La institución informó una serie de aspectos a tener en cuenta antes, durante y después de la compra para garantizar los derechos de los consumidores y evitar estafas.

### **3.2.2 Dirección de Comunicación del Instituto Latinoamericano del Omdusman**

Los sucesivos defensores del Pueblo de la provincia de Santa Fe han ocupado cargos en la Comisión Directiva del ILO 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. Y 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 virtual de noviembre de 2020, fueron or-

ganizadas 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.

### **3.2.3 Otras tareas del área**

La Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales elabora un reporte diario de noticias en el 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.

Dicho reporte, como queda expuesto, demanda un exhaustivo repaso de medios y espacios oficiales de las defensorías, lo que con auxilio de las tecnologías actuales se torna más ágil, es enviado a todos 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 (muchos de ellos incluso

impresos en la misma Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales), también están a cargo de esta Dirección en la zona centro-norte.

Además, claro, de gacetillas de difusión y otros dispositivos para redes y ámbitos propios o medios ajenos.

### 3.3 Preservación del Patrimonio Cultural

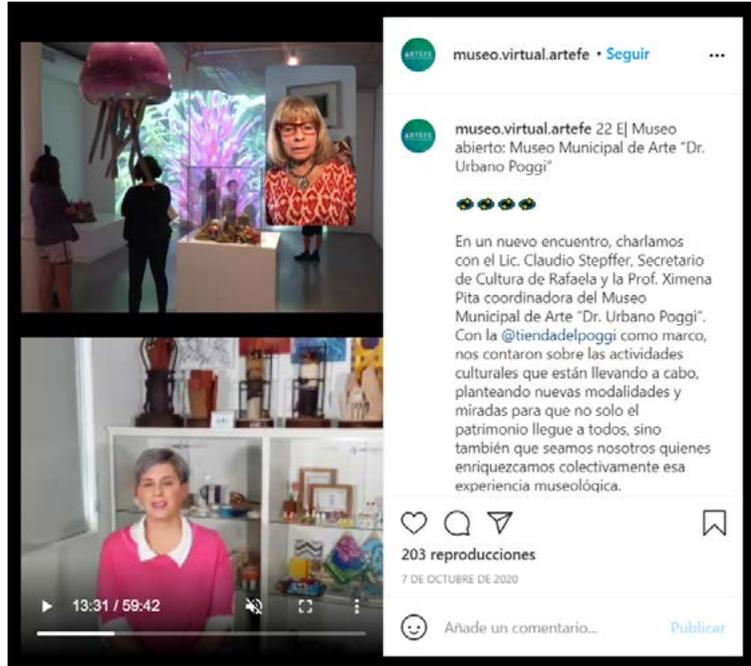
En marzo de año 2020 la pandemia interfirió directamente en las diversas propuestas y programas socioculturales planificados por la Dirección, por lo que hubo que replantear las modalidades de acercamiento a la comunidad artística y al público en general.

A raíz de ello, se comenzaron a planificar nuevas estrategias comunicacionales para poder, a través de la virtualidad, continuar acercando la herencia cultural santafesina al ciudadano, incentivando aún más la participación de los mismos. Una de ellas consistió en desarrollar entrevistas semanales por la red social Instagram (@museo.virtual.artefe). Así, se trabajó con la modalidad de vivos bajo el hashtag #MuseoAbierto, conversando con diferentes artistas, personal de museos y efectores culturales, haciendo principal hincapié en esta nueva forma de socializar contenidos y destacando las acciones de preservación, difusión y valorización del patrimonio artístico cultural de la provincia.

En total se realizaron treinta y tres entrevistas virtuales (33), entre las que se destacan la realizada con el Museo de Arte Tigre (Buenos Aires) donde se conoció su edificio, el cual es patrimonio histórico nacional y municipal; el Museo Municipal Urbano Poggi de la ciudad de Rafaela, destacado en el país por su programa educativo en relación a la experiencia museológica; como también la conversación con las artistas rosarinas residentes en Barcelona (España) creadoras del proyecto "Medianeras", muralismo en diferentes ciudades del mundo. Como cierre del ciclo, se elaboró un video resumen donde se agruparon los momentos más destacables de los vivos o de los encuentros.

Asimismo, en el reforzamiento del vínculo con el ciudadano, la utilización de recursos de los que disponen las redes sociales, como trivias o encuestas relativas a la historia y cultura, contribuyeron a fidelizar aún más la participación de los usuarios en este aspecto.

Con respecto a las acciones de relevamiento de acervos patrimoniales de museos, que se actualizan a diario, se incorporó a la plataforma Artefé el Museo de Arte Contemporáneo MAC de la Universidad Nacional del Litoral, y se continuó con la carga del acervo del Museo Municipal de Arte Decorativo Firma y Odilio Estévez. Quedaron truncos hasta que la pandemia y los nuevos protocolos lo permitan, el trabajo con mu-



Con el objetivo de continuar acercando la herencia cultural santafesina al ciudadano, desde Artefe se desarrollaron entrevistas semanales por Instagram bajo el hashtag #MuseoAbierto.

seos provinciales y municipales, por mencionar algunos, el Museo de Bellas Artes "Rosa Galisteo de Rodríguez", Museo de Artes Visuales "Sor Josefa Díaz y Clucellas", Museo Histórico "Juan de Garay", Museo Histórico Provincial "Dr Julio Marc". Siendo que el distanciamiento social es prioridad para el cuidado de la salud, los espacios culturales permanecieron con las puertas cerradas al público, dificultando la continuidad de las tareas de la Dirección.

Por el contrario, se continuo, de forma permanente y diaria, la asistencia a los artistas de la provincia que se alojan en la web del sitio Artefé, subiendo material nuevo y actualizando la base de datos, usando como soporte el correo

electrónico, llamadas telefónicas, WhatsApp y redes sociales. De los nuevos registros e incorporaciones a la plataforma se pueden cuantificar 14 artistas nuevos, 21 artistas que actualizaron sus perfiles y la incorporación de 214 obras nuevas.

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.

04



# Estrategia y Gestión

## 4.1 Dirección General de Administración Central

La Dirección General de Administración Central continuó trabajando de manera presencial por considerarse esencial la labor desarrollada por áreas como las de Personal, Tesorería, Rendición de Cuentas, Economato y Presupuesto. En este sentido, se garantizó el pago de salarios, alquileres, servicios, seguros y otros gastos que hacen al normal funcionamiento de la Defensoría.

Ante la solicitud del defensor, se destinaron fondos para la adquisición del material necesario para la confección de tapabocas.

En virtud de las modificaciones que debieron implementarse como consecuencia del Aspo, se adquirieron equipos de telefonía inalámbrica y celular, y se contrataron nuevas líneas telefónicas, lo que permitió que la atención a los ciudadanos no se viera interrumpida.

Asimismo, se dispuso la compra de vallas sanitarias y kits de protección contra el virus del Covid 19, para las oficinas que brindan atención al público y se coordina-

ron las tareas de sanitización del edificio.

Con los vehículos oficiales se realizaron viajes para repatriar gente que habían quedado varada en otras provincias y fueron trasladadas hasta su lugar de origen, con todas las tareas de logística que ello implicaba

### 4.1.1 Concursos internos

Por otra parte, atento a la necesidad manifestada por el defensor del Pueblo de dar continuidad al proceso de regularización del personal de la Defensoría del Pueblo, en el transcurso del año 2020, se designaron en planta transitoria 10 agentes que hasta ese momento prestaban servicio en calidad de contratados (monotributistas). Asimismo, en los meses de septiembre y octubre, 33 agentes que se encontraban en planta transitoria ingresaron en la planta permanente de la institución.-el diseño, desarrollo e implementación de un sistema informático de gestión de reclamos y digitalización de expedientes para las sedes y delegaciones de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Los servicios fueron abonados de acuerdo a los certificados de avance pre-

## Ejecución de Gastos – Clasificación por Objeto

Ejercicio 2020

Institución: 86 Defensoría del Pueblo

Concepto	Presupuesto Vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado
TOTAL GENERAL	775.449.000,00	761.636.621,36	98,22%	712.671.066,35	98,22%
Gastos en Personal	698.650.000,00	686.863.042,39	98,31%	639.412.026,35	98,31%
1.1 Personal Permanente	637.046.609,89	633.984.822,10	99,52%	588.835.246,53	99,52%
1.2 Personal Temporario	42.722.958,87	36.326.951,14	85,03%	35.134.151,53	85,03%
1.4 Asignaciones Familiares	1.017.941,98	485.594,43	47,70%	397.584,62	47,70%
1.5 Asistencia Social al Personal	16.324.861,00	15.129.408,81	92,68%	14.108.777,76	92,68%
1.6 Benef. y Compens.	411.000,00	110.977,78	27,00%	110.977,78	27,00%
1.7 Personal E.V.	1.126.628,26	825.288,13	73,25%	825.288,13	73,25%
Bienes de Consumo	6.492.000,00	6.400.019,53	98,58%	6.397.325,64	98,58%
Servicios No Personales	46.807.000,00	45.416.853,41	97,03%	44.329.058,33	97,03%
Bienes de Uso	23.500.000,00	22.956.706,03	97,69%	22.532.656,03	97,69%

## Ejecución de Gastos – Clasificación por Categoría Programática

Ejercicio 2020

Institución: 86 Defensoría del Pueblo

Concepto	Presupuesto Vigente	Devengado	% Devengado	Pagado	% Pagado
TOTAL GENERAL	775.449.000,00	761.636.621,36	98,22%	712.671.066,35	91,90%
Defensa Derechos Quejosos	681.797.000,00	676.551.427,22	99,23%	632.875.567,79	92,82%
Defensoría Pcial. de Niños, Niñas y Adolescentes	93.652.000,00	85.085.194,14	90,85%	79.795.498,56	85,20%

## Composición de recursos por Naturaleza Económica – Clasificación por Fuente

Ejercicio 2020

Institución: 86 Defensoría del Pueblo

Concepto	Tesoro provincial	Recursos Propios	Recursos Org. Provinciales	Recursos Org. Nacionales	Transferencias Internas	Crédito Interno	Transferencias Externas	Crédito Externo	Total Clasificación Económica
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>									
Transferencias	0	0	0	0	0	0	21520000	0	21520000
Corrientes del Sector Externo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>RECURSOS DE CAPITAL</b>									
FUENTES FINANCIERAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	21520000	0	21520000

## Créditos Presupuestarios 2020

Partida Presupuestaria	Presupuesto	Modificaciones Aprobadas	Presupuesto Vigente
01-Personal	654.050.000,00	44.600.000,00	698.650.000,00
02-03 Costos de funcionamiento	64.799.000,00	11.500.000,00	53.299.000,00
04-Bienes de Usos	4.500.000,00	19.000.000,00	23.500.000,00
<b>Total Presupuesto 2019</b>	<b>723.349.000,00</b>	<b>52.100.000,00</b>	<b>775.449.000,00</b>

## Ejecucion Presupuestaria 2020

PROGRAMA 16		PROGRAMA 16		TOTAL GRAL
Def.Pueblo-Defensa Derechos Quejos		Def. Prov. Niñas, Niños y Adol	Apor. UNICEF	Apor. UNICEF
INC. 01 Personal	618.350.000,00	80.300.000,00	0,00	698.650.000,00
INC. 02 BIENES DE CONSUMO	4.340.000,00	1.700.000,00	452.000,00	6.492.000,00
INC 03 SERV. NO PERSONALES	36.107.000,00	9.000.000,00	1.700.000,00	46.807.000,00
INC 04 BIENES DE CAPITAL	23.000.000,00	500.000,00	0,00	23.500.000,00
<b>TOTAL EJECUCION</b>	<b>681.797.000,00</b>	<b>91.500.000,00</b>	<b>2.152.000,00</b>	<b>775.449.000,00</b>



El gobernador de Santa Fe, Omar Perotti, y el intendente de Rosario, Pablo Javkin, participaron de la inauguración del nuevo edificio de la defensoría ubicado en calle Paraguay 756.

sentados, finalizando el mismo en el mes de septiembre del año 2020.

Por otra parte, mediante el proceso licitatorio correspondiente se adquirieron 20 computadoras de escritorio con monitores para el equipamiento del sistema informático necesario para poder implementar el nuevo sistema de gestión de reclamos. También se adquirieron parte de los insumos necesarios para mejorar la conectividad de la institución, entre ellos 10 access point y 3 switches.

#### **4.1.2 Nuevo edificio en calle Paraguay de Rosario**

El 22 de octubre de 2020 se realizó la inauguración oficial del nuevo edificio de la Defensoría del Pueblo ubicado en la calle Paraguay 756 de la ciudad de Rosario, el cual funcionará como anexo de la sede histórica. A la inauguración asistieron el gobernador de la provincia, el intendente de la ciudad

de Rosario, ministros de la Corte Suprema provincial, legisladores nacionales y provinciales, funcionarios provinciales, el defensor Adjunto para la zona sur y la Defensoría provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, entre otros.

El inmueble fue adquirido y refuncionalizado íntegramente con fondos propios de la institución. Permitirá brindar una atención de mayor calidad y mayor confort a la ciudadanía, y ampliar los espacios de trabajo aptos para las necesidades del personal.

Asimismo, el edificio cuenta con una conexión interna con la histórica sede ubicada en Pasaje Álvarez 1516, lo cual significa una mejora significativa en la seguridad edilicia con la que contarán aquellas personas que asistan presencialmente a la institución para hacer valer sus derechos.

Este nuevo espacio, que pone

en valor un edificio que es patrimonio cultural de la ciudad, permitirá, además, ofrecer mejores condiciones de atención para organismos estrechamente vinculados al quehacer de la institución, tales como la Delegación de la Defensoría del Pueblo de la Nación, el Inadi y el Órgano de Revisión de Salud Mental.

Con el objetivo de distinguir a este nuevo inmueble de la histórica sede de la Defensoría, el defensor del Pueblo emitió la resolución 300 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual se lo denominó "Héroes de Malvinas". Por su parte, la Sala de Formación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, que se encuentra en el nuevo inmueble, fue denominada mediante resolución 301 del 28 de octubre con el nombre de "María Bressa", quien fuera defensora Ad Hoc, directora, respetada y querida compañera de trabajo y uno de los pilares insoslayables en la creación y construcción de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

#### **4.1.3 Licitación y aspectos administrativos**

El llamado a licitación pública a efectos de llevar adelante la obra de refacciones generales y ampliación del nuevo edificio se había llevado a cabo a través del dictado de la resolución 167 del 27 de agosto de 2019. Del análisis realizado por la comisión evaluadora, los trabajos mencionados fueron adjudicados a la empresa Bordó Ar-

quitectura SRL por resolución 211 del 15 de octubre de 2019 y el contrato 017569 del 20 de noviembre de 2019, por un monto original del contrato de 17.232.421,49 de pesos, a valores del mes de noviembre del año 2019.

El acta de inicio de la obra en cuestión se labró el día 25 de noviembre de 2019, siendo el plazo de ejecución de 180 días calendario de conformidad al pliego licitatorio. La obra fue iniciada con buen ritmo, bajo la supervisión de la Dirección Provincial de Arquitectura e Ingeniería (Dipai) y el arquitecto Rafael Giménez López. Seguidamente, la obra fue atravesando distintas demoras y cambios debido a diferencias en el relevamiento de la obra, materiales que ya no se comercializan y agregados de puestos de trabajo.

El 28 de marzo de 2020 y en el marco de la situación de emergencia nacional vinculada con la pandemia y de las disposiciones emanadas del DNU 297/2020, la contratista redujo su ritmo de trabajo, debido a la interrupción de la provisión de los materiales, y a la necesidad de dar cumplimiento con el protocolo de seguridad que redujo el personal en obra. Ello motivó la ampliación de plazos la que fuere aprobada por resolución 162/2020 del 26 de junio de 2020.

Posteriormente, la empresa contratista advirtió una sucesión de trabajos faltantes en el pliego como

carpinterías, desagües, interferencias entre los conductos de aire acondicionado y la piel de vidrio en el patio trasero, además de trabajos nuevos solicitados por el comitente como el sistema de alarma contra incendios, mobiliario fijo en el SUM y la canalización del cable de fibra óptica que atravesaba la obra en cuestión. Dichos cambios de proyectos, agregados sugeridos por las autoridades de la Defensoría del Pueblo, así como algunos vicios ocultos y faltantes del presente pliego, fueron evaluados por la inspección de obra de la Dipai y consensuados con las autoridades provinciales, poniendo en consideración las ventajas que el mismo proporciona a la ejecución de la obra, en cuanto a la rapidez y calidad de los trabajos, dando lugar al estudio económico 1 con ampliación de plazo contractual de 41 días calendario. A la espera de la aprobación de dichos trabajos complementarios, fue necesario neutralizar la obra, para lo cual se firmó el acta correspondiente el 17 de agosto de 2020.

***El 22 de octubre de 2020 se realizó la inauguración oficial del nuevo edificio de la Defensoría del Pueblo ubicado en la calle Paraguay 756 de la ciudad de Rosario, el cual funciona como anexo de la sede histórica.***

Aprobado el estudio técnico y económico 1 por la resolución 260/20 del 9 de septiembre de 2020, se procedió al reinicio de la

obra, mediante acta del 9 de septiembre de 2020, para continuar con los trabajos faltantes.

Finalizados los trabajos adicionales aprobados, la empresa contratista solicitó la correspondiente recepción provisional de la obra ejecutada ante la inspección de obra de la Dipai.

Mediante el respectivo informe, la responsable de Inspección de Obras y la Subdirectora Técnica de la UD Gobierno, ambas pertenecientes a la Dipai, aconsejaron que se dicte el acto administrativo que apruebe la recepción provisoria de la obra.

Por todo lo mencionado se aprobó por resolución 040/2021 la recepción provisoria correspondiente a los trabajos de "refacciones generales y ampliación edificio: Anexo Defensoría del Pueblo Paraguay 756, Rosario, provincia de Santa Fe", encontrándose pendiente el acta definitiva de la obra en cuestión, cuya presentación deberá hacerse efectiva transcurrido un año calendario a partir de la entrega provisoria de la obra.

#### 4.2 Informática

Esta área se dedicó a brindar la logística necesaria para la virtualización de la institución a nivel de la tecnología que se requirió para un buen funcionamiento en el marco de todas las modificaciones que implicó la pandemia Covid 19.



Con el objetivo de distinguir al nuevo inmueble de la Defensoría, el defensor del Pueblo emitió la resolución 300 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual se lo denominó “Héroes de Malvinas”.

El área efectuó los informes técnicos necesarios para la adquisición de los insumos informáticos para la puesta en marcha del nuevo Sistema de Gestión de Expedientes en la institución a comienzos de 2021. En este sentido, se elaboraron las condiciones técnicas para la compra de computadoras y de parte del equipamiento necesario para que el edificio de la sede Santa Fe cuente con servicio de WIFI y mejore su conectividad.

#### 4.3 Estrategia y Gestión

Pese a las excepcionales características del período que se informa, signado por la pandemia de Covid 19, el área de Estrategia y Gestión mantuvo una organización de trabajo que le permitió hacer frente a la coyuntura satisfactoriamente.

La Dirección se articula cada año en torno a 3 ejes de trabajo que

permiten una organización estratégica de las tareas a realizar.

#### 4.3.1 Primer eje de trabajo: optimización de las condiciones de atención y respuesta a la ciudadanía

##### 4.3.1.1 Modernización de los procesos de atención a la ciudadanía. Nuevo Sistema de Atención a la Ciudadanía

Como consecuencia de lo proyectado en la resolución 64/2018 y lo dispuesto en la resolución 89/201, se avanzó en el propósito estratégico de modernizar el servicio de atención a la ciudadanía y habilitar nuevos canales de contacto entre la ciudadanía y la Defensoría. En tal sentido, el área funcionó como espacio de articulación para redefinir el flujo de atención en las dependencias de atención a la ciudadanía, rediseñar los sistemas de gestión informática de manera de permitir el acceso y la gestión sobre un trámite en cada punto del proceso y estandarizar los meca-

nismos de atención a la ciudadanía en las sedes y en las delegaciones.

#### **4.3.1.2 Coordinación de la agenda del defensor del Pueblo con la Secretaría Privada**

Entre las funciones del área se encuentra participar en el diseño, planificación, coordinación de los traslados, estadías y vínculos institucionales del defensor del Pueblo en las diversas actividades que requieren su presencia tanto en el ámbito local, nacional e internacional. Debido a la pandemia de Covid 19 y las restricciones en materia de contacto social y traslados, durante este período dichas funciones mermaron sensiblemente. Simultáneamente, aumentó en forma relevante y significativa el diseño de agenda en materia de reuniones, encuentros y seminarios virtuales.

#### **4.3.1.3 Modificación de modalidades de comunicación interna producto de la pandemia**

Como consecuencia de las medidas de Aspo adoptadas por el Estado en sus tres niveles, se hizo necesaria la implementación de modalidades de comunicación a distancia, de manera tal de mantener operativa a la institución y, muy especialmente, sus comunicaciones internas.

#### **4.3.1.4 Inauguración del nuevo edificio de la Defensoría del Pueblo en Rosario.**

Desde el área y en cumplimiento de los protocolos de salud vigentes, se coordinó la actividad

de inauguración del inmueble, sito en calle Paraguay 756.

#### **4.3.1.5 Colaboración en la elaboración del protocolo para el retorno a las labores presenciales de la institución.**

El área de Estrategia y Gestión trabajó en el análisis y clasificación de documentos, antecedentes e información en torno a los protocolos sanitarios que la institución debía implementar para posibilitar el regreso a las labores presenciales, en la medida en que las disposiciones normativas lo permitieran y en forma tal de procurar la salud de todas las personas que trabajan en la institución y que concurren a la misma.

#### **4.3.2 Segundo eje de trabajo: aproximación estratégica a la comunidad**

##### **4.3.2.1 Oficina Móvil. Zona sur.**

Con las necesarias adaptaciones a la metodología de trabajo planteada originalmente, el personal de la Oficina Móvil tomó contacto con referentes de las localidades visitadas y de aquellas que quedaron sin visitar debido al Aspo, a los fines de hacer un seguimiento del estado de situación en cada lugar a propósito de la pandemia. Asimismo, se mantuvo en todo momento el asesoramiento telefónico brindado por el personal de atención de la Oficina Móvil. También se produjo e hizo entrega de material gráfico informativo acerca de las medidas preventivas

respecto del Covid 19 y del dengue en instituciones públicas y, a partir de la morigeración de las medidas de aislamiento, en distintos puntos de la ciudad de Rosario y de la zona sur de la provincia.

Por último, resulta importante destacar la campaña solidaria de donación de alimento y de ropa realizada conjuntamente con el Centro de ex Soldados Combatientes de Malvinas de Rosario, cuya coordinación logística estuvo a cargo de la Oficina Móvil.

#### **4.3.2.2 Ciclo de webinarios conmemorativos 30º Aniversario de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe**

En el año 2020 se cumplieron 30 años de la sanción de la ley de creación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y, para conmemorarlo, la institución realizó durante el mes de junio un ciclo de cinco webinarios de primer nivel. El primero de ellos consistió en la presentación de la “Guía de Respuestas Inclusivas en un contexto local, según lineamientos de la Guía Práctica de la OEA”. El segundo, abordó el “Rol de las instituciones de derechos frente a los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA)”. El tercer webinar se tituló “Progresividad en los derechos humanos”. El cuarto webinar se refirió a “Defensorías del Pueblo. Defensa de derechos y participación democrática”. El quinto y último webinar, titulado “De contralor a órga-

no de derechos – Defensorías del Pueblo en Argentina y Santa Fe”. El ciclo sumó alrededor de mil asistentes. Sus contenidos se referencian a continuación:

##### **4.3.2.2.1 Guía de Respuestas Inclusivas en un contexto local, según lineamientos de la Guía Práctica de la OEA.**

Personal del área de Estrategia y Gestión trabajó activamente en la confección de este trabajo elaborado por un amplio equipo de profesionales de las diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, en colaboración con la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe. La obra tuvo por objetivo poner al alcance de todas las personas las indicaciones, recomendaciones y lineamientos señalados por organismos nacionales e internacionales de derechos humanos, como también la aplicación de las medidas dispuestas por los órganos ejecutivos y otros organismos competentes, con relación a los derechos de los grupos vulnerables en el marco de la pandemia Covid 19.

Dicha guía, busca apoyar a los Estados miembro de la OEA en la respuesta ante la pandemia, ofreciéndoles una serie de herramientas para pensar respuestas que tengan en cuenta las circunstancias particulares de los grupos en situación de vulnerabilidad. Es de destacar que la adaptación realizada por la Defensoría santafesina también fue publicada en la web



La Guía de Respuestas Inclusivas en un contexto local confeccionada por la defensoría ofrece herramientas para pensar respuestas que tengan en cuenta los grupos en situación de vulnerabilidad.

de la OEA y traducida al inglés para generar mayor alcance de los contenidos.

Dieron comienzo a la jornada, formando el panel de apertura, el defensor del Pueblo de Santa Fe y la defensora de Niñas, Niños y Adolescentes. Posteriormente, disertaron los expositores Betilde Muñoz-Pogossian, directora del departamento de Inclusión Social (OEA); Roberto Rojas, jefe de sección de Grupos en Situación de Vulnerabilidad (OEA) y Alicia Cabezudo, representantes del International Peace Bureau (IPB) en América Latina, todos ellos moderados por la secretaria Técnica de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los DDHH del Continente Americano, Cecilia Bernuy.

Durante la apertura, el defensor santafesino señaló que “la

Defensoría del Pueblo ha venido trabajando fuertemente desde el comienzo del aislamiento social, preventivo y obligatorio con motivo de la necesidad de hacer frente a la situación epidemiológica y mitigar el impacto sanitario del Covid 19” y explicó: “Frente a este contexto histórico que estamos atravesando, resulta importante recordar que el conocimiento de los derechos por parte de sus destinatarios es una herramienta fundamental para su posterior ejercicio y es en tal sentido que se ha elaborado la presente Guía”.

Por su parte, la defensora de Niñas, Niños y Adolescentes remarcó: “Como organismo del Estado tenemos el deber de trabajar para que los derechos de los niños, niñas y adolescentes sean prioridad en las agendas de derechos humanos y políticas”, y enfatizó:

“Es en estos momentos donde los Estados deben estar presentes y deben dar respuestas ágiles y efectivas y, sobre todas las cosas, prevenir las vulneraciones”.

Durante su alocución, Cabezudo convocó a pensar “de qué manera esta guía debería ser utilizada por todos los actores sociales, qué hacer para que llegue a docentes, estudiantes y población en general”, y ahondó: “¿Qué elementos deberían mobilizarse para que esta guía fueses también un manual y no solo una guía, para que se convierta en contenido pedagógico? Porque debe tener un destino mucho mayor y más amplio del que primeramente se ha pensado”.

A su turno, Rojas contó cómo surgió la idea de la guía desde la OEA: “Cuando surge la pandemia y se comienzan a dar las políticas universales se hacen sin tener en cuenta las vulnerabilidades de estos grupos de personas”, y valoró positivamente el trabajo de adaptación realizado por la Defensoría del Pueblo: “Quiero resaltar como la Defensoría la adaptó muy bien, siguiendo la estructura pero yendo más allá también, por ejemplo en el capítulo de personas con discapacidad y adultos mayores ya estaban haciendo un monitoreo y dando información de a donde acudir, que es una información súper importante”.

Como cierre del panel de expositores, Muñoz-Pogossian participó a través de un video donde

expresó que la pandemia “a puesto presiones importantes en los países de la región y a relevado las debilidades ya existentes”, y que en este contexto “se ha puesto el lente con gran fuerza en desigualdades que ya enfrentaban muchos grupos en nuestra sociedad y que se han visto afectados más fuertes con la pandemia y estamos enfrentando un contexto pos Covid que podría profundizar y crear nuevas”. Y finalmente convocó a la reflexión: “Ante las crisis y las emergencias es clave tener una perspectiva de derechos humanos en las respuestas”.

#### 4.3.2.2.2 Rol de las instituciones de derechos frente a los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (Desca)

El segundo webinar del ciclo consistió en el *Rol de las instituciones de derecho frente a los Desca*. El panel de presentación estuvo compuesto por el defensor del Pueblo santafesino y el defensor adjunto zona norte. La mesa de expositores la integraron el presidente del International Ombudsman Institute (IOI), Peter Tyn dall, el presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), Jordán Rodas Andrade, y el presidente de la Global Alliance of National Human Rights (Ganrhi), Carlos Negret. Todos ellos moderados por la presidenta del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), Cristina Ayoub Riche.

Durante la apertura, Raúl Lamberto expresó: “Estamos or-

gulosos de tener este panel que es prácticamente inédito”, y rescató el trabajo realizado por la Defensoría en conjunto con la Universidad Nacional de Rosario (UNR) que quedó plasmado en el informe titulado Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel local: “Esa publicación que condensa el análisis realizado por ambas instituciones durante 2017 sobre el avance de las políticas públicas en la ciudad de Rosario fue un gran aporte y una gran referencia hacia los organismos nacionales e internacionales”.

Por su parte, el defensor Adjunto señaló que “la Defensoría del Pueblo es una herramienta de la democracia”, y ahondó: “Treinta años después de su creación seguimos debatiendo el fortalecimiento de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales”, y reflexionó: “La Defensoría tiene una posición privilegiada en lo que significan todos los institutos de derechos humanos”.

A su turno, Tyndall hizo una síntesis de la composición y el alcance de la IOI, y en cuanto al rol de las instituciones enfatizó en que “el poder de la investigación por propia iniciativa tiene un significado especial por los derechos de aquellas personas que no pueden hablar por sí mismas”, y diferenció: “Nuestros miembros en los países emergentes se muestran principalmente activos en la defensa de los derechos básicos. No obstante, en los países más

desarrollados las defensorías del Pueblo aún tienen que garantizar que se cumplan los derechos de los sectores minoritarios”.

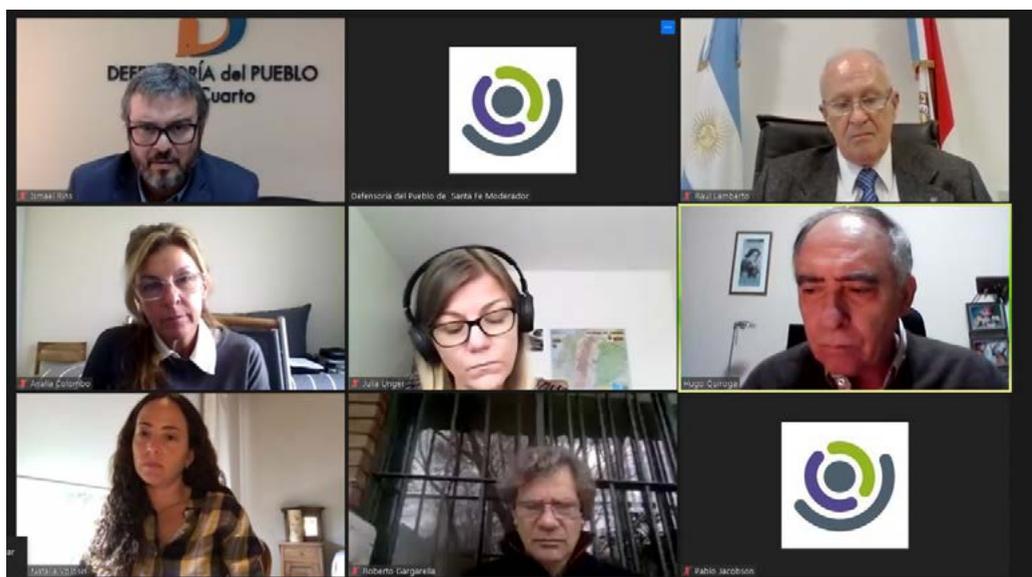
Durante su alocución, Rodas Andrade remarcó que es necesario “aprender de nuestra historia, para comprender el presente y visualizar el futuro”, y en cuanto al rol de las instituciones ahondó: “Tenemos que ser garantes de la no violación de los derechos humanos, una de las principales fortalezas de nuestras entidades va a ser la independencia para no estar supeditados a ningún organismo del Estado; la independencia política y económica”.

Por su parte, Negret se refirió a la experiencia generada desde el Ganrhi e informó: “Identificamos y alertamos sobre la necesidad de proteger los derechos de los inmigrantes y sus familias”. A su vez, remarcó la “inegable relación entre los actos de corrupción y vulneración de los derechos humanos”, así como “la necesidad de impulsar el respecto a los derechos humanos en el marco de las operaciones empresariales”.

#### 4.3.2.2.3 Progresividad en los Derechos Humanos

El tercer webinar del ciclo fue el de Progresividad en los *Derechos Humanos* que nucleó a profesionales y referentes de distintas regiones.

La coordinación de la actividad fue realizada por Ismael Rins,



La tercera jornada del ciclo de webinars por el 30° Aniversario de la defensoría se denominó "Progresividad en los Derechos Humanos" y nucleó a profesionales y referentes de distintas regiones.

defensor del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto, y la moderación por Julia Unger, asesora principal de programa regional de Apoyo a Comunidades de Acogida. La defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe acompañó al defensor santafesino en el panel de presentación, mientras que el panel de expositores estuvo compuesto el abogado constitucionalista Roberto Gargarella, el investigador y profesor Hugo Quiroga y la doctora en Derecho por la Universidad de Yale Natalia Volosin.

El primero en tomar la palabra fue el defensor santafesino, quien señaló: "Nuestra Defensoría se planteó el objetivo de realizar un seguimiento de las políticas públicas en materia de derechos humanos, y con este horizonte la primera experiencia fue la publicación de la investigación sobre la situación

de las políticas sociales y derechos humanos en la ciudad de Rosario, el segundo trabajo tuvo alcance provincial e indagó sobre los progresos y desafíos de los derechos, y el tercer avance fue la guía práctica de respuestas inclusivas".

Posteriormente, tomó la palabra Gargarella, quien analizó: "Si nos interesan los derechos consagrados en las constituciones nacionales, nos tiene que interesar la parte de la organización del poder para poder activar tales derechos". Y ejemplificó: "En América latina tenemos consagrados todos los derechos en las constituciones de una manera formidable, pero a su vez está intacta la maquinaria del poder que sigue concentrado del mismo modo que en siglo XIX". Como cierre el constitucionalista señaló: "Si nos interesa una organización social de derechos de mayor alcance, progre-

sivo e inclusivo hay que modificar la organización del poder para no depender de la voluntad discrecional de los poderes”.

A su turno, Quiroga expresó que “debemos pensar la progresividad de los derechos en el marco de la pandemia que ha afectado de un modo particular a los sectores más vulnerables”, y llamó a “rescatar la antigua noción del bien común, que ha sido silenciada en el discurso público de la sociedad contemporánea”. Como conclusión de su exposición enfatizó en que “es necesario evitar la concentración del poder en los Ejecutivos que se constituye en la existencia de los poderes extraordinarios, DNU, delegación legislativa y veto parcial”.

Por último, Volosin invitó a pensar “en qué medida un país con problemas de corrupción estructural puede llevar adelante una tarea de lucha contra la corrupción y qué rol pueden desarrollar las defensorías”, y aseguró que “la corrupción no es la enfermedad, es un síntoma”.

En este sentido, y como cierre de las exposiciones del webinar, remarcó que “los organismos de control tienen las capacidades, pero no tienen los incentivos y la academia y la sociedad civil tienen los incentivos, pero no las capacidades”, y señaló que “las Defensorías tienen un equilibrio más racional en cuanto a incentivos y capacidades”. Culminó convocando a pensar, por parte de

las defensorías, “estrategias de litigio” para defender los derechos.

#### 4.3.2.2.4 Defensorías del Pueblo. Defensa de Derechos y Participación Democrática

La anteúltima jornada del ciclo se denominó *Defensorías del Pueblo - Defensa de derechos y participación democrática* y aglutinó a referentes y profesionales de distintos países de América y Europa. La presentación estuvo a cargo del defensor santafesino y del defensor del Pueblo adjunto para la zona sur.

La mesa de expositores incluyó a Mariana Blengio, presidenta de la Institución Nacional de DDHH y Defensoría del Pueblo de la República Oriental del Uruguay; Ana María Moure Pino, profesora Asociada al Curso de Derecho Internacional Público de la Universidad de Chile; Antonio Colomer Viadel, profesor de Derecho Constitucional de la Universidad Politécnica de Valencia, y Carlos Constenla, presidente Honorario del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). La moderación y coordinación quedó a cargo de la directora de Relaciones Internacionales del defensor del Pueblo de España, Carmen Comas-Mata, y del ombudsman de Curazao, Keursly Concincion.

En primer lugar, el defensor santafesino repasó de los puntos de inflexión dentro de la defensoría que marcaron el rumbo de la institución: “El primero de ellos fue

cuando se conformó el Centro de Asistencia a la Víctima, el segundo la creación de los centros de Mediación, el tercero fue la conformación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Y quizás el punto más importante se dio luego de aprobada la Agenda 2030 en Mérida, donde las organizaciones nacionales de derechos humanos se comprometieron a hacer un seguimiento de la agenda aprobada".

Por su parte, el defensor Adjunto para la zona sur señaló que la "Defensoría de Santa Fe es una de las primeras instituciones de ombudsman de la Argentina y en este tiempo gracias al trabajo realizado ha logrado construir una buena imagen positiva en la sociedad". Luego destacó un hecho reciente que amplió las posibilidades de la institución en materia de defensa de derechos: "En 2017 se logró legitimación procesal activa de intereses colectivos para la institución". Por último, enfatizó en la "amplia cobertura del territorio provincial alcanzada por la defensoría para acercarse a todos los ciudadanos santafesinos".

A su turno, Blengio expresó que "la participación y cómo llegar a los habitantes son los desafíos de las defensorías, ya que para lograr una accesibilidad cabal a los derechos ciudadanos son múltiples las acciones que se deben encarar". En este sentido, ahondó: "A partir de la pandemia Covid 19 se plantea un nuevo desafío para lograr la acce-

sibilidad a los derechos, para ello hay que fortalecer la protección a los derechos humanos haciendo hincapié en el medio ambiente y también en los derechos de niñas, niños y adolescentes".

Posteriormente, hizo uso de la palabra Moure Pino, quien habló sobre la necesidad de abordar problemáticas como cambio climático, acceso a la salud e inclusión social y demográfica, y expresó: "Tenemos que abordar tres dimensiones sobre el desarrollo sostenible: la dimensión económica, la social y la ambiental". Por último, señaló la necesidad de que el Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile "sea un órgano establecido a nivel constitucional".

Por su parte, Colomer Viadel afirmó que "los defensores del Pueblo deben ser supervisores de la administración pública, no solo por la defensa de los derechos, sino también contra la mala gestión", y ahondó: "Deben ser colaboradores para que las administraciones superen sus disfunciones. Para ello es necesario que tengamos funcionarios independientes, competentes y autónomos". Por último, enfatizó en que "hay que insistir en los mecanismos de elección de los defensores para lograr que sean neutros, independientes y libres de los poderes, partidos políticos e intereses económicos".

El cierre del panel estuvo a cargo de Constenla. Este agradeció

la convocatoria y destacó la labor realizada por la Defensoría santafesina durante los 30 años de su existencia. Ya sobre el tema de su disertación expresó: "Esta realidad del Covid 19 les da a las defensorías del Pueblo una oportunidad de replantearse muchas cosas, y señalar que necesitan ser puestas en valor". En igual sentido, continuó: "La necesidad de proteger las vidas que plantea la pandemia no reconoce a la ley, hay que evitar que los límites del poder queden de lado, al costado del ejercicio cotidiano de los derechos de la vida", y culminó: "La defensa de los derechos humanos, más allá de lo que digan las normas y las constituciones, está ínsita en todo tipo de la organización de la sociedad".

#### 4.3.2.2.5 Defensoría del Pueblo en Argentina y Santa Fe: de contralor a Órgano de Derechos

El último webinar impulsado en el marco de las celebraciones del 30 aniversario de la institución fue la *Defensoría del Pueblo en Argentina y Santa Fe: de contralor a Órgano de Derechos*, en donde en el panel principal de expositores estuvo compuesto por ex defensores del Pueblo.

En esta ocasión, acompañaron al defensor santafesino en la presentación de la actividad la defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe, el Adjunto para zona norte y el Adjunto para la zona sur.

La mesa de expositores estuvo compuesta por el primer defensor del Pueblo de la Nación Argentina, Jorge Maiorano, los ex defensores del Pueblo santafesinos María Angélica Gastaldi, Norberto Nicotra y Carlos Bermúdez, todo ellos moderados por el subsecretario General a/c de la Defensoría de la Nación Argentina, Juan José Bocke, y el defensor del Pueblo de la provincia de Tucumán, Fernando Said Juri.

La apertura de la jornada estuvo a cargo del defensor santafesino, quien expresó que "desde la aparición en Latinoamérica de las primeras defensorías del Pueblo, nuestras sociedades se han tornado cada vez más complejas", y ahondó: "Ante nuevas realidades sociales y culturales las defensorías deben prepararse para ofrecer respuesta en ese sentido".

Ejemplificando la idea, continuó: "El derecho a las ciudades reclama nuevas funciones a las defensorías, los derechos económicos, sociales y culturales también irrumpen en la agenda defensorial". Y agregó: "Las defensorías no pueden ya desentenderse del derecho al trabajo, del derecho a un ambiente sano y sostenible, tienen el deber de replantearse una mayor cercanía con la ciudadanía y la ampliación de su alcance territorial". Finalmente, a modo de desafío, sostuvo que es "necesario avanzar en la institucionalización del enfoque de derechos en el Estado".



El último webinar impulsado en el marco de las celebraciones del 30 aniversario de la institución contó con la participación de ex defensores del Pueblo.

Posteriormente, hizo uso de la palabra Nicotra, quien hizo un repaso sobre los comienzos de la institución: "Treinta años atrás cuando se creó la Defensoría era otro el mundo, no había modelos prácticos para ver y muchos dirigentes miraban de reojo, tenían dudas sobre qué hacíamos y qué poder tenía esta institución". En este sentido, continuó: "Tuvimos el apoyo incondicional de los medios de comunicación y, a partir de nuestro trabajo en la solución de los problemas cotidianos, pudimos crecer y llegar a la gente". Luego, resaltó que uno de los "hitos del crecimiento fue la creación del Centro de Mediación primero y luego del Centro de Atención a la Víctima, lo que nos convirtió en una institución pionera".

A su turno, Gastaldi, miembro de la Corte Suprema de Justicia provincial, expresó: "Ser nombrada defensora del Pueblo de Santa Fe fue una experiencia muy buena y una parte muy importante en mi vida", y recordó: "En la Defensoría pude ver la calidad y el espíritu de la gente, las instituciones también tienen que ver con lo que las personas hacen". También destacó que "esta es una institución importante donde todos han trabajado con ahínco", y culminó: "Las instituciones tienen que tener alma, vida, siempre intenté entusiasmar a la gente que pertenecía a la institución".

Luego, hizo uso de la palabra Bermúdez, quien rememoró que



El argentino Alejandro Roisental, nominado al Premio Nobel de la Paz, brindó la conferencia magistral denominada “La pandemia: mirada global, medidas sanitarias y sociales”.

“en 2003, veníamos de una profunda crisis económica y política que afortunadamente devino en una etapa de crecimiento económico y de ampliación de derechos”. Y repasó: “En ese escenario desarrollamos acciones de expansión y descentralización territorial llegando a todos los departamentos de la provincia, además de fortalecer la atención periódica de la ciudadanía, la realización de cursos de formación, cátedras abiertas, jornadas y congresos, abarcando diversas problemáticas”.

Por último, como cierre del panel de expositores, Maiorano habló sobre su experiencia en la Defensoría y enfatizó que 40 años de su “vida están dedicados al ombudsman”. En ese sentido, detalló: “En el 83 llega Eduardo Menem como senador nacional y lo primero que hace es encargarme la re-

dacción de un proyecto de ley que fue aprobado nueve años después de presentado y promulgado el 2 de diciembre de 1993”. Finalmente, recordó: “Los primeros defensores del Pueblo fundamos la institución con muchísimo amor y muchísimo esfuerzo, fue una epopeya porque no había nada, fue inolvidable”.

#### 4.3.2.3 Colaboración en la organización del Segundo Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa *Construyendo una cultura de diálogo, paz y derechos humanos*

Como ya ocurriera en actividades anteriores, la labor de la Dirección en este Congreso, que se desarrolló durante los días 30 de junio y 1, 2 y 3 de julio, contempló distintas responsabilidades. Desde la articulación institucional con otros organismos involucrados, hasta la convocatoria al público y demás labores relacionadas con la organización de

esta actividad realizada íntegramente de manera virtual, a solicitud de la Coordinación General de Relaciones con los Ciudadanos de la Defensoría del Pueblo. Las labores fueron coordinadas con la Dirección General del Mediación y Resolución de Conflictos y con la Dirección General de Prensa. La actividad, organizada por la Defensoría del Pueblo junto a distintos organismos nacionales e internacionales, contó con una participación superior a las dos mil ochocientas personas. Como fruto del Congreso, se realizó posteriormente el *Ciclo de Reflexiones y Experiencias Restaurativas*, para intercambiar, reflexionar, producir colectiva y colaborativamente saberes, conocimientos, prácticas sobre el campo restaurativo y contribuir en la articulación de la academia, la justicia y las organizaciones sociales para repensar las prácticas y desempeños profesionales entorno a la justicia restaurativa. El ciclo se extendió desde el 14 de agosto hasta el 7 de noviembre.

#### **4.3.2.4 Presentación del documento Desafíos del Covid 19 para los sistemas de salud**

En mayo de 2020 se llevó a cabo el webinario *Desafíos del Covid 19 para los sistemas de salud*, organizado por FIO y la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (Rindhca). En ese contexto, el defensor del Pueblo de Santa Fe presentó un documento que se convirtió en un elemento

de consulta dentro y fuera del país, por lo cual fue traducido íntegramente al idioma inglés.

Además de trazar un perfil del sistema de salud en Argentina y en Santa Fe, y los desafíos que supone para ellos la pandemia de Covid 19, contiene un compendio de las medidas adoptadas desde el Estado y formula recomendaciones concretas para una efectiva protección de derechos. Desde el área se articuló la traducción y la presentación virtual de este importante instrumento.

#### **4.3.2.5 Conferencia magistral La pandemia: mirada global, medidas sanitarias y sociales**

El 15 de octubre el doctor Alejandro Roisentul, argentino nominado al Premio Nobel de la Paz por su labor humanitaria en Israel, brindó la conferencia magistral *La pandemia: mirada global, medidas sanitarias y sociales*, realizada a través de Zoom, coorganizada desde esta área, y dirigida a intercambiar experiencias acerca de lo acaecido con la pandemia de Covid 19 en distintos puntos del planeta.

La presentación de la conferencia estuvo a cargo del defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe y contó con la coordinación de Raúl Allín, presidente del Colegio de Odontólogos de la 2° Circunscripción, y Gonzalo Pucheta, delegado en el Consejo Asesor del Colegio de Odontólogos de la 1° Circuns-

cripción. El cierre estuvo a cargo de la directora General de Asistencia Técnica en Salud y Ambiente de la Defensoría del Pueblo.

Roisentul explicó que se desempeña en el "hospital The Ziv Medical Center junto al lago de la Galilea, que es un hospital universitario que pertenece a la Facultad de Medicina de Vari Lan", donde se atiende a unos 250 mil habitantes. "Es importante la convivencia entre los distintos credos, religiones y orígenes y en el hospital atendemos tanto judíos, como musulmanes, cristianos y rusos, y eso se transmite también en la gente que estamos trabajando allí", indicó.

Respecto de la actual pandemia de Covid 19, Roisentul aseguró: Aprendimos que teníamos que aplastar una curva que no sabíamos que existía, que había un virus que se llama corona, y que la privacidad mía es pública y que hay que estornudar en el codo". El médico contó que "el brote de virus en Israel empezó a fines de febrero y hubo una curva muy importante. Los primeros pacientes llegaron esencialmente de los primeros vuelos de Europa. Y ahí empezó el tema de los cierres, como está pasando acá en Argentina". Posteriormente, en marzo Israel comenzó con un "confinamiento total".

#### **4.3.3 Tercer eje de trabajo: fortalecimiento de la institución en su vinculación estratégica con otros**

#### **organismos que comparten sus intereses.**

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.

En este período cabe destacar el convenio suscripto en septiembre con la Fundación Migra, producto del interés común en la promoción y protección de los derechos de las personas en situación de movilidad humana (personas migrantes, candidatas a la migración y refugiadas, entre otras), su inclusión social, cultural, laboral, política, económica, la promoción de su desarrollo personal y familiar integral, como así el apoyo al desarrollo de políticas públicas migratorias (y relacionadas) eficaces y eficientes, que promuevan los efectos positivos de la migración y mitiguen los efectos negativos que pudiera tener.

También corresponde señalar la celebración de convenios de cooperación con la Secretaría de Estado de Igualdad y Género de la provincia de Santa Fe, con la Universidad Nacional del Litoral y con la Universidad Nacional de Rosario, celebrados con el objeto de llevar adelante actividades tendientes a la implementación en la órbita de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe de la ley de Capacitación Obligatoria en Género para todas las Personas que Integran los Tres Poderes del Estado, conocida como Ley Micaela.

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. Durante este período se elaboraron bases de datos de organizaciones sociales (mutuales, cooperativas, organizaciones no gubernamentales y vecinales, entre otras), tendiente a la posterior articulación de una red de organizaciones sociales de la ciudad de Rosario.

En los ámbitos local y nacional la Defensoría del Pueblo mantiene **vínculos institucionales** con distintos organismos públicos y privados, tales como sindicatos, gremios, organizaciones no gubernamentales, gobiernos locales en los distintos departamentos, el gobierno provincial y el nacional.

Se destaca especialmente el rol activo de la Defensoría del Pueblo en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina.

#### 4.3.3.1 Observación elecciones Bolivia 2020

Precisamente a requerimiento de Adpra, y por pedido de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, se realizó un trabajo de observación del proceso electoral en Argentina, principal destino en el mundo de los migrantes bolivianos. Tras la alteración del orden constitucional en ese país, el 18 de octubre se realizaron elecciones generales y, a través del Observatorio Electoral de Adpra, miembros de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y, específicamente del área de Estrategia y Gestión, participaron en la observación que se desarrolló con total normalidad y en respeto de los protocolos Covid 19 vigentes. Puede señalarse como un aspecto a mejorar la accesibilidad al lugar de votación de manera tal de remover todo obstáculo y dificultad para posibilitar el desenvolvimiento autónomo de personas con discapacidad y de adultos mayores.

#### 4.3.3.2 Cooperación Internacional

En materia de **cooperación internacional**, la institución mantiene un destacado protagonismo en la FIO, el IIO y el ILO.

La Dirección de Estrategia y Gestión llevó adelante el proceso de obtención del financiamiento para la *XI Asamblea y Seminario*

*Virtual ILO 2020 - Hermanas Mirabal*, que se llevó a cabo los días 26, 27 y 28 de noviembre de 2020. Se realizaron las gestiones que permitieron que el IIO solventara los gastos en concepto de soporte técnico y de interpretación en inglés y español de la asamblea y el seminario que, por primera vez, fue realizado de manera virtual. Este dato es significativo porque pone de manifiesto la importancia del trabajo en red entre el IIO, la FIO y el ILO, y cómo ese trabajo articulado potencia el alcance, el sentido y los efectos de las acciones de los tres organismos, al servicio de la labor de las defensorías del Pueblo.

Se coordinó además la elaboración de un informe sobre lo actuado por la institución durante la pandemia de Covid 19, en virtud de la solicitud efectuada al defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe por el Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (Pradpi) y la FIO.

De acuerdo a lo solicitado, en particular se hizo referencia a las peticiones, recomendaciones, sugerencias y gestiones oficiosas realizadas en torno a las situaciones planteadas por la pandemia ante diversos organismos o autoridades y a proyectos o propuestas normativas impulsadas en relación:

**1.** Actuaciones, acciones y medidas en torno a derechos civiles y políticos;

**2.** Actuaciones, acciones y medidas en torno a derechos económicos, sociales y culturales: modificación de las formas de comunicación/atención de la propia institución, promoción de derechos;

**3.** Actuaciones, acciones y medidas en torno a tutela antidiscriminatoria y personas en situación de vulnerabilidad: género, mujeres, LGTBI, personas privadas de libertad, pueblos indígenas, adultos mayores, migrantes, acciones antidiscriminatorias;

**4.** Otras actuaciones, acciones y medidas relevantes.





# Hacia un nuevo sistema de atención ciudadana

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe culminó las tareas de puesta a punto del nuevo sistema de gestión de expedientes, con tecnología de nube, a través del cual toda la institución estará disponible en red, con todas las sedes y delegaciones, en pos de estrechar el vínculo con el ciudadano de manera online, masificando así su capacidad de respuesta por esa vía.

El sistema, para el cual se viene trabajando desde el año 2019, permite no solo mejorar los procedimientos y procesos internos, sino estar más cerca del ciudadano en tiempo real. El objetivo primordial que se espera conseguir con su implementación es llevar todas las gestiones al trámite digital contando con una estructura en red que le permita también al ciudadano acceder desde distintos canales (telefónico, web o presencial) para poder realizar su reclamo en la Defensoría, y contar con una respuesta centralizada gracias a la nueva forma de organización de la información.

Dicha modernización en la gestión de expedientes, junto con la refuncionalización del inmueble recientemente inaugurado en la sede Rosario, forma parte de una

serie de modificaciones que la Defensoría desarrolló para mejorar la atención a la ciudadanía y proveerla de nuevos canales de reclamo.

Las áreas de Atención a la Ciudadanía de la institución ya cuentan con los accesos necesarios para poder tomar reclamos a nivel provincial tendiendo a la digitalización de todas las quejas, con la incorporación de la nueva tecnología, agilizando los trámites en la resolución de demandas.

## 5.1 Acciones en desarrollo

Para llevar adelante estas tareas, se están realizando las siguientes acciones.

>>Redefinición del flujo de atención en las dependencias de atención al ciudadano.

>>Rediseño de los sistemas de gestión informático de manera de permitir el acceso y la gestión sobre un trámite en cada punto del proceso.

>>Estandarización de los mecanismos de atención al ciudadano en las sedes y delegaciones.



Con el nuevo sistema de gestión de expedientes, con tecnología de nube, toda la institución está disponible en red y se mejora la respuesta al ciudadano.

>>Elaboración de un procedimiento de gestión estadística en tiempo real para cada ámbito de la organización.

>>Estandarización de los mecanismos de atención al ciudadano en las sedes y delegaciones, llevando el nuevo sistema de atención.

El objetivo final de este nuevo sistema de atención ciudadana es que, cuando vecino o vecina se presente en sede Rosario o Santa Fe, se le entregue recepción de turno para ser atendido. Personal de la Defensoría del Pueblo que se encuentre en la primera línea de atención digitalizará la documentación necesaria para asesorar el caso y registrará los datos de los ciudadanos involucrados. De ser necesario y no poder resolverse en el momento, se derivará mediante

el sistema a la segunda línea de atención, que será la encargada de seguir la gestión y resolver el inconveniente planteado, o el área que corresponda para ese tema en particular.

Las delegaciones y las unidades móviles contarán con la primera línea de atención y luego derivarán el caso a la segunda línea de atención que podrá ubicarse en la sede o delegación correspondiente.

De acuerdo al tipo de trámite, el mismo podrá ser derivado a distintas áreas dentro de la defensoría, las cuales pueden requerir para su gestión información y workflow específico. En cada punto del estado y área donde se encuentra el reclamo debe poder derivar el mismo a otras áreas o estados permitidos, que hagan dinámica la gestión del mismo, debiendo existir la flexibi-

lidad de parametrización ante un cambio de flujo.

El desarrollo del sistema implica acciones como: gestión de reclamos y expedientes, *workflow* de reclamos por ámbito o área de atención, *workflow* de autorizaciones o intervenciones, digitalización del expediente, generación y seguimiento de expedientes, gestión de asuntos jurídicos, gestión de la información, desarrollo de un módulo de gestión de turnos

06



# Estudios Interdisciplinarios

El Área de Estudios Interdisciplinarios es un ámbito de producción de conocimiento de carácter académico y de carácter práctico, de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), en el que se desarrolla un trabajo sistemático de investigación y de evaluación de avances en derechos sociales en el territorio santafesino, a nivel provincial y municipal, conforme a los compromisos internacionales asumidos por el Estado en la materia. Para su desempeño utiliza metodología científica, así como fuentes de información oficiales, válidas y confiables (primarias y secundarias).

Su propósito es la evaluación del estado de avance de los derechos sociales en el territorio provincial que pueda resultar de utilidad al gobierno provincial en la toma de decisiones para sus intervenciones públicas y pueda orientar transformaciones institucionales, en los tres poderes del Estado en materia de derechos humanos, ya que ambas inciden en la calidad de vida de la población y, en particular, de la más vulnerable. Al mismo tiempo, la evaluación, además de relevar y sistematizar información pública existente, impulsa para su come-

tido la producción de información pública con enfoque de derechos humanos de carácter federal, que contribuye a nutrir al Estado en los procesos de gestión pública.

Investigación y evaluación se entrecruzan como actividades que, si bien forman parte de un mismo proceso de indagación sistemático, de carácter científico, aplicado y de producción de conocimiento, poseen distinta naturaleza, objetos de estudio, finalidades, metodología y resultados, aspectos que las diferencian entre sí. La experiencia del equipo en este trabajo permitió constatar que se trata de actividades que, por momentos, se contactan para retroalimentarse, y por otros, se separan por su propia especificidad.

La investigación, consiste en un proceso de indagación sistemática, aplicada o no, cuyo objeto de estudio suelen ser los problemas, sus características y su evolución (en abstracto o en concreto) que las intervenciones públicas intentan abordar. La evaluación, consiste en un proceso de indagación sistemática siempre aplicada, cuyo objeto de estudio son las intervenciones públicas producidas por el Estado para abordar problemas en un con-



**OEA** Más derechos  
para más gente

**Departamento de Inclusión Social  
Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad  
Organización de los Estados Americanos**

otorga el presente certificado a

***Defensoría del Pueblo de La Provincia de Santa Fe***

como ganadora en la categoría Transversal por la Buena Práctica

***Guía de Prácticas Inclusivas en un Contexto Local- Según Lineamientos de la  
Guía Práctica de la OEA***

**en el Concurso de Buenas Prácticas sobre los Grupos en  
Situación de Vulnerabilidad en el Contexto del COVID -19**

Washington D.C., 14 de diciembre del 2020

**Betilde Muñoz Pogossian**  
Directora del Departamento de Inclusión Social  
Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad  
Organización de los Estados Americanos

**Sarah Urrutia**  
Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad  
Organización de los Estados Americanos

El certificado donde consta que la publicación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe resultó ganadora en un concurso internacional organizado por la OEA.

texto y tiempo determinados, y así emitir valoraciones (juicios) sobre sus resultados, posibles efectos y recomendaciones a futuro.

El Equipo de *Evaluación en Políticas Sociales y Derechos Humanos* de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y de la Universidad Nacional de Rosario, creado en 2017 por iniciativa de la Defensoría y como resultado del convenio marco de cooperación firmado entre ambas instituciones, tuvo como propósito principal iniciar un proceso de evaluación sobre el estado de avance de los derechos humanos en el territorio provincial, conforme a los compromisos internacionales asumidos por el Estado en la materia y aplicando metodología rigurosa

de carácter científico (basada en indicadores de derechos humanos de la OEA y de la ONU, incluidos los indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030).

El Equipo, de carácter interdisciplinario, actualmente está integrado por seis investigadoras de la UNR provenientes del campo del derecho, la ciencia política y la estadística, con trayectoria en la docencia, en la función pública y en la investigación académica. La coordinación (general, académica y técnica) está a cargo de especialistas en políticas sociales y derechos humanos con formación de grado y de posgrado en la temática, investigadoras del Consejo de Investigaciones de la UNR y de Conicet.

Tal como se expresara en anteriores informes, en una primera etapa (2017-2018), se realizó una evaluación del estado de avance de las políticas sociales municipales implementadas en la ciudad de Rosario en 2017 en relación a las temáticas de vejez, pobreza, discapacidad, violencia de género y vivienda y servicios públicos desde el enfoque de derechos humanos. Los resultados fueron publicados en el libro titulado *Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel local. Evaluación del estado de avance en Rosario en 2017*.

En una segunda etapa (2018-2019), se llevó adelante un proceso de evaluación de avances en base a una selección de derechos económicos, sociales y culturales (Desc) en la provincia de Santa Fe, cuyos resultados fueron publicados en los libros *Progresos y Desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe. Evaluación del estado de avance y La trastienda de la evaluación en derechos humanos. Guía del proceso de trabajo*. En esta etapa, se asumieron tres nuevos desafíos: 1) se aumentó la escala y se examinó todo el territorio provincial, 2) se trabajó con información pública de los tres poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), y 3) se focalizó el estudio de avances en los derechos económicos, sociales y culturales y ya no en las políticas sociales, como en la primera etapa. El documento se encuentra en la sección publicaciones del sitio de la Defensoría del

Pueblo ([defensoriasantafe.gob.ar](http://defensoriasantafe.gob.ar))

En una tercera etapa (2020-2021), en curso al momento de la redacción de este informe, se lleva adelante un proceso de evaluación sobre el estado de avance de tres derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (Desca) en la provincia de Santa Fe, a saber: alimentación adecuada, trabajo y medio ambiente sano, desde la perspectiva de los derechos humanos.

El Equipo integra el Área de investigación y evaluación en derechos humanos de la Defensoría y todos sus productos y publicaciones están disponibles en: <https://www.defensoriasantafe.gob.ar/institucionales/area-de-investigacion-y-evaluacion-en-derechos-humanos>

6.1. Impacto del trabajo realizado en derechos humanos (2017-2020)

### 6.1.1. Internacional

- Con OEA: intercambios de trabajo, jornadas de capacitación con el Equipo y envío de los informes finales producidos por el Equipo a la presidenta del Grupo de Trabajo del Protocolo de San Salvador (Laura Pautassi) y luego ex presidenta. El Grupo estuvo a cargo de la elaboración de los indicadores de progreso para la medición de derechos contemplados en el Protocolo de San Salvador. Estos indicadores de derechos humanos

son utilizados por el Equipo en las tres etapas de evaluación descriptas. La producción del Equipo es la primera existente en el país, con un alcance subnacional y que utiliza indicadores de derechos humanos para el proceso de evaluación.

- Con Cepal: ponencia del Equipo seleccionada para su participación (y posterior publicación, en proceso de edición) en las VI Jornadas de Planificación *Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública* realizada los días 23, 24 y 25 de octubre de 2019 en Santiago de Chile. Título de la ponencia *Desafíos en el acceso a la información pública para la evaluación de derechos humanos en la provincia de Santa Fe: la construcción de una matriz de vacancias*.

### 6.1.2. Nacional

- Con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación: una síntesis del proceso de trabajo realizado por el Equipo (bajo el título *El enfoque de derechos como horizonte de las políticas sociales. La evaluación de avances en la provincia de Santa Fe*), fue publicada (previa selección oficial como ideas para la gestión) en el libro de ese Ministerio (2020), titulado *Políticas Sociales. Estrategias para construir un nuevo horizonte de futuro, volumen 1*. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/ya-esta-disponible-el-primer-volumen-de-la-serie-de-publicaciones-politicas-sociales>

- Con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación: el trabajo producido por el Equipo de la Defensoría y de la UNR fue seleccionado como modelo a seguir para todo el país, por la Secretaría de Derechos Humanos de dicho Ministerio. La Secretaría solicitó asesoramiento y apoyo técnico (por convenio) a la Red de investigaciones en derechos humanos de Conicet que el Equipo integra.

- Con el procurador Fiscal ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, especialista en políticas públicas y derechos humanos de alcance internacional y nacional. Fue relator de la OEA y de la ONU, presidente del Instituto del Mercosur en Políticas Públicas y Derechos Humanos (2010-2014). Integró el panel de presentación del libro *Progresos y Desafíos de los derechos en la provincia de Santa Fe* y comentó capítulos del mismo.

- Integración de la Red Conicet de investigación en derechos humanos en el país, por invitación de su actual coordinador, Luis Caro Zottola (Universidad Nacional de San Salvador de Jujuy). La Red reúne a investigadores e investigadores especialistas de todo el país que integran Conicet u otros organismos de investigación.

- Integración de la Red del Consejo Interuniversitario Nacional (CIN) sobre derechos humanos, integrado por rectores de universida-

des públicas de gestión estatal y de gestión privada.

## 6.2. Políticas Públicas y Economía Social y Solidaria

La Economía Social y Solidaria (ESS) se alza como una estrategia clara en virtud de dar cuenta de estos desafíos, desempeñando un papel clave en la promoción y desarrollo de procesos integrales que procuren, por un lado, la atención de emergencias en términos de alimentación y acceso a los servicios esenciales desde la perspectiva de los derechos humanos, sentando, por otro lado, precedentes para pensar procesos socioeconómicos alternativos, centrados en el trabajo, la producción y el comercio justo y la soberanía alimentaria, en un marco de respeto de los derechos humanos, basado en la solidaridad, la ayuda mutua y la reciprocidad.

En agosto de 2020 se presentó el libro *Políticas Públicas y Economía Social y Solidaria*, un documento que surge como resultado del convenio marco de cooperación firmado entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y la Universidad Nacional del Litoral en setiembre del año 2017, el cual tiene por objeto producir informes periódicos de monitoreo de las políticas públicas (tanto de orden nacional, provincial como municipal) vinculadas a la ESS, desde el enfoque de los derechos humanos.

Se presenta como una primera contribución a la evaluación, seguimiento y análisis de impacto de las políticas públicas focalizadas en el desarrollo, promoción y fortalecimiento de la ESS. Como ámbito territorial se trabajó sobre el aglomerado Gran Santa Fe (AGSF). Si bien el campo disciplinar abordado es el de la economía social, cobra trascendencia el sector de cooperativas de trabajo, el cual ha sido uno de los principales destinatarios de tales políticas.

Se toma como período de análisis el cuatrienio 2016-2019 por corresponder, por un lado, con una fuerte presencia de distintas líneas programáticas para la ESS desde las gestiones gubernamentales anteriores y, por otro, por asistir en el año 2018 a un proceso de transformación institucional, especialmente a escala nacional.

## 6.3. Guía de Respuestas Inclusivas en un Contexto Local

En 2020, mientras en todo el mundo se cerraban las fronteras, se clausuraban los espacios públicos, se suspendían las clases, se sustituía la asistencia presencial por el soporte tecnológico y las familias se resguardaban del peligro viral reclusándose en sus domicilios, la abolición de la normalidad conocida agudizó los problemas de los sectores más vulnerables de la población. El inevitable efecto recesivo de las medidas sanitarias y la desocupación sobreviniente

acentuaron la degradación de las condiciones de vida de quienes ya se encontraban en una situación difícil.

Semejante escenario, al mismo tiempo que inducía la retracción de movimientos, exigía una respuesta solidaria para los grupos sociales más expuestos. La Organización de los Estados Americanos lanzó entonces un manual de recomendaciones destinado a especificar y aumentar las posibilidades del cuidado y la asistencia hacia aquellos grupos vulnerables.

***La Guía de Respuestas Inclusivas en un contexto local resultó ganadora en un concurso internacional de Buenas Prácticas sobre los Grupos en Situación de Vulnerabilidad en el contexto del Covid 19, organizado por la Organización de los Estados Americanos (OEA).***

La iniciativa propuesta a nivel continental tuvo de modo inmediato su réplica en la provincia de Santa Fe, cuando el Defensor del Pueblo decidió elaborar una *Guía de Respuestas Inclusivas en un Contexto Local* con la colaboración de todas las áreas de la institución. Así se fue construyendo un material participativo y detallado destinado al cuidado y la asistencia recomendada para los grupos sociales vulnerables de la región. La Guía ha contemplado

así la situación y los derechos de niñas, niños y adolescentes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, del colectivo LGTBIQ+, personas privadas de libertad, personas en condición de pobreza y pobreza extrema, pueblos originarios y migrantes, desplazados y refugiados.

Es de destacar que en el mes de diciembre esta publicación resultó ganadora en un concurso internacional de Buenas Prácticas sobre los Grupos en Situación de Vulnerabilidad en el contexto del Covid 19, organizado por la Organización de los Estados Americanos.

El concurso, que contó con la participación de iniciativas de varios países, fue llevado adelante por el Departamento de Inclusión Social, dependiente de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad de la Organización de los Estados Americanos, con el objetivo de visibilizar y compartir las buenas prácticas vigentes en las respuestas o en la atención a grupos en situación de vulnerabilidad en el contexto de la pandemia en los estados miembros de la OEA.

La publicación de la Defensoría resultó premiada en la categoría Transversal, una de las nueve que formaron parte del concurso junto con Personas Mayores; Niños, Niñas y Adolescentes; Jóvenes; Mujeres; Personas LGBTI; Pueblos Indígenas; Personas con Discapacidad y Personas en condición de

Migrante, Refugiado, Desplazado,  
Apátrida.

Al momento de la elaboración de este informe se está trabajando en una actualización de la Guía para incorporar todas las novedades y adecuaciones normativas surgidas en los últimos meses en relación con la pandemia.

07



# La Defensoría en el mundo

## 7.1 Segundo Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa

El 2° Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa, realizado de manera conjunta entre la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, la Defensoría General de Lomas de Zamora (Buenos Aires), la Defensoría del Pueblo de Colombia y el Consejo Superior de la Judicatura de Colombia tuvo como tema central *Construyendo una cultura de diálogo, paz y derechos humanos* y se llevó a cabo de manera online a través de la plataforma Zoom durante los días 30 de junio, 1, 2 y 3 de julio de 2020.

Esta segunda edición del Congreso se propuso intercambiar, reflexionar, producir colectiva y colaborativamente saberes, conocimientos, prácticas sobre el campo restaurativo y contribuir en la articulación de la academia, la Justicia, las políticas públicas, y las organizaciones sociales para que lleven a cabo proyectos y programas que convoquen a una cultura de diálogo, de derechos humanos y paz.

Este Congreso, a diferencia de la primera experiencia realizada de manera presencial en Rosario du-

rante el año 2019, fue, en sí mismo, un modelo de construcción colectiva, de colaboración y suma de buenas voluntades, todos auspiciando a la justicia restaurativa y yendo un poco más allá, a ampliar sus límites y buscando la sanación de vínculos para que se instale en las distintas actividades de la cultura humana.

### 7.1.1 Los paneles

El panel inaugural tuvo lugar el día martes 30 de junio, contando con la participación del defensor del Pueblo de Santa Fe y miembro de la Junta Directiva del Instituto Internacional del Ombudsman por la región Caribe y América Latina (IIO), Raúl Lamberto; Eduardo Germán Bauche, defensor General de Lomas de Zamora y presidente Fundación Latinoamericana Objetivo 16; Carlos Negret Mosquera, defensor del Pueblo de Colombia; Max Alejandro Flórez Rodríguez, magistrado del Consejo Superior de la Judicatura de Colombia; Marcela Losardo, Ministra de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, y Estela Tustanovsky, de la Global Alliance for Ministries and Infrastructures for Peace (Gamip).

Luego, en el primer panel realizado por la tarde, denominado



El segundo Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa contó con la participación de 49 expositores de 14 países.

*Interpelando la naturaleza de lo restaurativo: Aportes filosóficos y epistemológicos sobre el campo restaurativo y la cultura de paz*, que tuvo como coordinadoras a Eleonora Avilés, de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, y María de los Ángeles Pesado Riccardi, de la Defensoría General de Lomas de Zamora y del Ministerio Público de la provincia de Buenos Aires. En este panel disertaron Marta Paillet, asesora del PNUD (Argentina); Andrew Corley, presidente y CEO de Prison Fellowship International (EEUU); Jonathan Derby, integrante del Center for Peacemaking - Fresno Pacific University (EEUU).

El miércoles 1º de julio, el taller *Compartiendo Miradas y Experiencias 1: Prácticas restaurativas y nuevos modelos de intervención* tuvo como coordinador a Hernán Olaeta, director de Política Criminal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Los disertantes fueron Emilio Navas, de AIEEF (España), integrantes de la ONG Trama Social (Argentina); de la Defensoría del Pueblo de Neuquén; Arturo Suárez Acero, escuela de Justicia

Comunitaria de la Universidad Nacional de Colombia, y Catalina Piedrahita, jueza penal de adolescentes de Medellín (Colombia).

Por la tarde, el panel *Pedagogía para la construcción de una Cultura de Paz y Justicia. Desafío de nuestro tiempo*, tuvo como coordinadores a Iván Navarro Pápic, consultor senior y académico sobre Justicia Restaurativa y Sistemas de Gestión Colaborativa de Conflictos (Chile), y Eleonora Avilés. Como disertantes estuvieron Alicia Cabezudo, representante del International Peace Bureau (IPB) en América latina (Colombia); Esteban Ramos, de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (Honduras); Matias Penhos, de la Universidad Nacional de Quilmes; Julio Conte Grand, procurador General de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires, y Jorge Pesqueira Leal, de Universidad de Sonora - Instituto de Mediación de México.

El día jueves, el espacio *Compartiendo Miradas y Experiencias 2: Enfoque restaurativo desde los*

*modelos de justicia indígena, comunitaria, terapéutica, transicional y transformativa* tuvo como coordinadores a Rocío Fernández, de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, y David Perelmuter, del Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires. Los disertantes en esta oportunidad fueron el equipo de intervención en Justicia Restaurativa de San Martín; María Eva Sanz, Hebe Muñoz y Bernarda Romero, del Grupo Buenos Ayres Asociación Mutua; Erika Natalia Melo, de la Fundación Haki - Confraternidad Carcelaria (Colombia); Carolina Prieto Molano, de la Corporación Blue Morpho (Colombia), y Liliana Carbajal, especialista en Gestión de Ciudad y Territorio (Argentina).

Por la tarde, el panel *Humanizando la Justicia Penal: Debates y aportes interdisciplinarios* sobre la justicia penal tuvo como coordinador a Alfredo Pablo Noel, presidente del Colegio de Magistrados y Funcionarios de la provincia de Buenos Aires, y Juan Carlos Vezzulla, presidente de los Institutos de Mediación y Arbitraje de Brasil y Portugal. Los disertantes fueron Claudia Cesaroni, del Centro de Estudios en Política Criminal y Derechos Humanos (Argentina); César Torres, del Instituto de Pensamiento y Cultura de América Latina -Ipecal (Colombia); Leonel Peña Solano, del Consejo Superior de la Judicatura de Colombia – Fundación Haki; Eugenio Raúl Zaffaroni, miembro de la Corte In-

teramericana de Derechos Humanos; María Fontemachi, presidenta de la Asociación Latinoamericana de Magistrados, Funcionarios, Profesionales y Operadores de Niñez, Adolescencia y Familia (Argentina); Gabriel Lerner, secretario Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social de Argentina; Daniela Bolívar, de la Pontificia Universidad Católica de Chile, e Iván Torres, coordinador del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Bogotá (Colombia).

En el día viernes, el espacio *Compartiendo Miradas y Experiencias 3: Políticas públicas y prácticas restaurativas en la justicia penal juvenil*, que tuvo como coordinadora a Mariana Apalategui de la Defensoría General de Lomas de Zamora (Argentina), contó con la participación de Martiniano Terragni, de la Fiscalía General de Política Criminal, Derechos Humanos y Servicios Comunitarios en el Ministerio Público Fiscal de Argentina; Celia María Oliveira Passos, del Instituto de Soluciones Avanzadas (Brasil); Marcela Kern y Mariela Prada, de la Defensoría de Responsabilidad Penal Juvenil y del Ministerio Público de la provincia de Buenos Aires (Argentina), respectivamente; integrantes del Subcomité de Justicia Restaurativa del SNCRPA (Colombia), y Mónica Contreras Cabreras, coordinadora Nacional Unidad de Mediación de la Superintendencia de Educación (Chile).

Por la tarde del viernes, en la última parte del congreso, tuvo lugar el panel *Enfoque restaurativo, cultura de paz y contextos sociales*, que tuvo como coordinadores a Eduardo Germán Bauche y Raúl Lamberto y Lácides Hernández, de la Confraternidad Carcelaria de Colombia. Los expositores en este panel fueron César Rojas, director de la revista especializada en resolución de conflictos, mediación, negociación y diálogo social (Bolivia); Glaucia Foley, coordinadora do Programa Justiça Comunitária do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (Brasil); Paula Robledo, de la Defensoría del Pueblo de Colombia, y Alfredo Zamudio, director del Centro Nansen para la Paz y el Diálogo (Noruega).

Entre otros, se compartieron videos con los mensajes de diferentes referentes nacionales e internacionales entre los que estaban la presidenta del Instituto Latinoamericano del Ombudsman, Cristina Ayoub Riche, el presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, Jordán Rodas Andrade, el presidente del Instituto Internacional del Ombudsman, Peter Tyndall, y la representante de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires, Dolores Gandulfo.

Es de destacar que, tanto las conclusiones como las exposiciones, se encuentran todas alojadas en el sitio web de la institución defensoriasantafe.gob.ar.

### 7.1.2 Conclusiones del Congreso

Se tramó una narrativa en la que lo restaurativo dialoga con la justicia comunitaria, la transformativa, la terapéutica, la tradicional y la transicional. Se remarcó la importancia de pensar la cultura organizacional de nuestras instituciones y el sistema de creencias de quienes se desempeñan en cada una de ellas. Humanizar la norma, los ámbitos y las acciones para invertir las relaciones de poder, ser servidores del campo restaurativo y no solo operadores.

Se vio la imperiosa necesidad, no solo teórica sino práctica, de la inclusión de perspectivas amplias, diversas, inclusivas, que permitan incorporar otras culturas, otras miradas, otras legislaciones y otras legalidades, que contribuyan en el abordaje restaurativo, que visibilicen todos los grupos históricamente omitidos y olvidados: mujeres, pueblos originarios, LGTBIQ+, juventudes, así como las desigualdades y exclusiones sociales estructurales.

Se mencionó en varias exposiciones la necesidad de atender a víctimas y ofensores, así como a la comunidad toda, en las necesidades propias de cada uno de estos actores y que deben ser escuchadas en espacios seguros, sin valorar, sin juzgar, con la sola finalidad de recomponer lo que cada ser humano necesita para poder vivir en paz. Esto no implica necesaria-

**En 2° Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa en números**

- >> 4 jornadas
- >> 4 instituciones organizadoras
- >> 43 instituciones adherentes
- >> 49 expositores de 14 países
- >> 2044 personas participaron de los paneles
- >> 817 personas que participaron de los talleres
- >> 20 horas de transmisión
- >> 50 ponencias presentadas

mente una conmutación de penas o injerencia en el proceso penal, ya que los procesos restaurativos suelen ser paralelos a los procesos judiciales. Aquí se propuso trabajar en los vínculos personales para futurizar relaciones y en definitiva pensar un futuro social en paz.

Se pudo visibilizar que la identidad de la justicia restaurativa latinoamericana no puede pensarse sin reconocer los ancestros y dentro del contexto de alta desigualdad e injusticia social. En nuestros países tenemos la urgencia de generar un movimiento desde el campo restaurativo para fortalecer el entramado social, que se encuentra alterado y destejido.

Se resaltó en cada exposición la importancia del trabajo en red, multidisciplinario, intersectorial, corresponsable, articulado y coordinado de todas las agencias estatales y no gubernamentales.

Virtualmente se pudo generar un espacio democrático, un círculo de diálogo y comprensión que invita a repensarnos y a reflexionar sobre la construcción de nuevas formas de relaciones intra e interpersonales, institucionales, legislativas, judiciales y sociales.

Con el convencimiento de que se puede contagiar a otros en la promoción de estas acciones propicias para la convivencia pacífica y la reconstrucción social, se pretende seguir caminando dentro de una cultura de diálogo, de derechos humanos y de paz.

Algunos interrogantes planteados: ¿En qué marco de legalidad se puede trabajar en justicia y prácticas restaurativas, los dispositivos que no pertenecen a ningún marco legal? La interpelación es poder seguir pensando el concepto de paz como proceso, construcción, una paz transformadora, participativa y colectiva. Preguntarse acerca

del rol asumido y del protagonismo que se tiene en la tarea de construir una nueva cultura social, que ponga en el centro el valor de todos los seres humanos y los conocimientos que ellos poseen para llevar adelante los procesos de cambio, constituirá un punto de partida hacia la transformación que sin lugar a dudas es el futuro que merece la humanidad.

## 7.2 Instituto Internacional del Ombudsman

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe es miembro pleno del Instituto Internacional del Ombudsman desde 2012. La importancia de integrar este organismo radica en que se trata del mayor organismo global para la cooperación que reúne a más de 200 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 cuenta con un destacado espacio de decisión en el mayor organismo global representativo del ombudsman.

La Dirección General de Estrategia y Gestión actúa como enlace institucional con la Secretaría General del IIO y organiza la logística de los viajes del defensor del Pue-

blo, el protocolo y el seguimiento posterior a las reuniones. A eso se agrega la confección y traducción de documentos.

Tras la votación electrónica para la renovación de autoridades regionales realizada en noviembre de 2019, el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe fue elegido como **presidente de la Región Caribe y América Latina del IIO**, cargo que no pudo asumir debido a la postergación de la Asamblea y Conferencia Mundial del IIO prevista para el mes de mayo de 2020 en Irlanda, y que debió suspenderse con motivo de la pandemia. Sin embargo, desde abril de 2020 y a consecuencia de la renuncia de Analía Colombo a su cargo de directora Regional, Lamberto asumió ese espacio. Cabe destacar que, el defensor santafesino asumirá el cargo de presidente de la Región Caribe y América Latina durante la Asamblea y Conferencia Mundial del IIO que se realizará de manera virtual en el mes de mayo de 2021.

En su rol como director Regional, el defensor santafesino participó en la **reunión virtual de la Junta Directiva del IIO**, realizada el 18 de mayo 2020. Es importante destacar la resolución del IIO respecto del Covid 19 emanada de la reunión. En el documento se rindió homenaje a todas las personas en el servicio público en todas las jurisdicciones, que demostraron determinación y trabajaron arduamente para salvar vidas durante la pandemia. Se



Más de 2.000 personas de toda latinoamérica asistieron virtualmente durante las cuatro jornadas en la que se desarrolló el evento.

destacó el papel crucial que las defensorías del Pueblo desempeñan para garantizar que las personas tengan acceso a los servicios públicos en momentos tan críticos y para que estos servicios se presten de manera justa. Se puso atención en la vulnerabilidad especial que padecen frente a la pandemia las personas sin hogar, los solicitantes de asilo y los refugiados, las personas mayores en hogares de ancianos, la niñez, las personas con discapacidades, las minorías, las personas en situación de detención y las personas con acceso limitado o nulo a internet. Se instó a que las oficinas del defensor del Pueblo continúen asegurándose de que ellos también reciban todo el apoyo adicional que necesitarán y que nadie quede atrás. Se destacó la importancia de que las instituciones del ombudsman se aseguren de que los valores que sustentan su misión se mantengan en estos tiempos difíciles. Se destacó que

los derechos fundamentales no dejan de ejercerse, incluso cuando un Estado declara el estado de emergencia o la derogación de sus obligaciones respecto de los derechos humanos y se expresó que las medidas contra el Covid 19 deben establecerse proporcionalmente de forma legal y por tiempo limitado. Para mantener todos estos principios y garantizar la protección de los más vulnerables, el IIO alentó a sus miembros a trabajar estrechamente con sus gobiernos y con sus comunidades.

### **7.2.1 Memorando de entendimiento entre IIO y la Alianza Global para Ministerios e Infraestructuras para la Paz (Gamip)**

Debe destacarse especialmente la suscripción del memorando de entendimiento entre el IIO y la Alianza Global para Ministerios e Infraestructuras para la Paz (Gamip), que se llevó a cabo a instan-

cias del trabajo de acercamiento realizado por el defensor del Pueblo santafesino con la asistencia técnica del área de Estrategia y Gestión. El defensor santafesino promovió el reconocimiento mutuo de los propósitos y los objetivos comunes a ambas instituciones, lo que motivó el inicio de acciones conjuntas. Entre las más relevantes se destacó la participación de Gamip y el IIO en el II Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa *Construyendo una cultura de diálogo, paz y derechos humanos*.

El memorando de entendimiento suscripto por los dos organismos está orientado a multiplicar los esfuerzos entre ambos para alcanzar objetivos coincidentes. Gamip e IIO acordaron el desarrollo, la implementación y la coordinación de acciones conjuntas en los siguientes temas: concientización, promoción, divulgación y formación en la creación de una cultura de paz, educación de la ciudadanía regional y global, respeto por los derechos humanos y acceso a la Justicia.

El 29 de diciembre 2020 se realizó la actividad virtual *Convocatoria para la construcción de una cultura de paz*, en la que se presentó el memorando de entendimiento suscripto entre el IIO y Gamip, en la cual el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe disertó junto a Irene Oseremen, presidente de Gamip, y Peter Tyndall, presidente de IIO.

### 7.3 Federación Iberoamericana del Ombudsman

Desde el área de Estrategia y Gestión se articularon medios para la participación del defensor del Pueblo en el I Congreso Virtual FIO-Rindhca *Ataques a Defensorías y Estados Excepcionales*, del 15 al 17 de diciembre. En el marco del grupo temático *Rindhca + FIO: Ataques a INDH*, el defensor del Pueblo santafesino presentó un informe respecto del trabajo por conjugar esfuerzos entre los distintos organismos que aglutinan, respaldan y protegen a las defensorías del Pueblo en el ámbito de la comunidad internacional.

El defensor del Pueblo hizo mención a distintas instancias tendientes a apoyar a la institución del ombudsman, tales como el Foro defender a los defensores, el Pronunciamiento del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana del Ombudsman y sobre la crítica situación que atravesaba el Estado Plurinacional de Bolivia; la Manifestación de apoyo del IIO hacia cuatro defensorías del Pueblo de América Latina; la condena del IIO a los ataques contra la Institución Nacional de Derechos Humanos (INDDHH) y Defensoría del Pueblo de Uruguay, y la preocupación por la modificación a la ordenanza de creación de la Defensoría del Pueblo de Tandil (Argentina).

El defensor instó a todas las defensorías del Pueblo, oficinas

del ombudsman, procuradurías, comisiones y personerías en todas sus escalas para que manifiesten su apoyo a la adopción de la resolución A/RES/186 de la ONU, en virtud de la cual se establece que la promoción y protección de los derechos humanos constituye un importante paso para asegurar el reconocimiento mundial de la institución de las defensorías del Pueblo y la adopción de los llamados Principios de Venecia para definir los perfiles de estas instituciones.

#### 7.4 Instituto Latinoamericano del Ombudsman

Por decisión unánime de todos sus pares que integran la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, el defensor santafesino siguió siendo el representante argentino en la Federación Iberoamericana del Ombudsman, en la que integra su Consejo Directivo.

La Defensoría participó en la organización de la *XI Asamblea y Seminario Virtual ILO 2020 - Hermanas Mirabal*, con asistencia constante en las reuniones de la Comisión Directiva del ILO, en las que participó el defensor del Pueblo en su calidad de director de Relaciones Internacionales del organismo. Realizado de manera virtual, este seminario se propuso como parte de sus objetivos alcanzar al mayor número posible de socios/as y otras personas/instituciones activas en la promo-

ción de los derechos humanos, a efectos de consolidar los aportes de las diversas regiones y sus particularidades mediante su plena integración a los mecanismos de funcionamiento regulares de ILO; conocer las diversas respuestas a la pandemia en los diversos países, ponerlas en diálogo, y avanzar en un marco de fortalecimiento institucional que permitiera a las defensorías dar las mejores respuestas frente a situaciones de excepción y las eventuales violaciones a los derechos humanos que resulten de las mismas.

Por decisión unánime de todos sus pares que integran la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, el defensor santafesino siguió siendo el representante argentino en la Federación Iberoamericana del Ombudsman, en la que integra su Consejo Directivo.

La Defensoría participó en la organización de la *XI Asamblea y Seminario Virtual ILO 2020 - Hermanas Mirabal*, con asistencia constante en las reuniones de la Comisión Directiva del ILO, en las que participó el defensor del Pueblo en su calidad de director de Relaciones Internacionales del organismo. Realizado de manera virtual, este seminario se propuso como parte de sus objetivos alcanzar al mayor número posible de socios/as y otras personas/instituciones activas en la promoción de los derechos humanos, a

efectos de consolidar los aportes de las diversas regiones y sus particularidades mediante su plena integración a los mecanismos de funcionamiento regulares de ILO; conocer las diversas respuestas a la pandemia en los diversos países, ponerlas en diálogo, y avanzar en un marco de fortalecimiento institucional que permitiera a las defensorías dar las mejores respuestas frente a situaciones de excepción y las eventuales violaciones a los derechos humanos que resulten de las mismas.

La XI Asamblea y Seminario Virtual ILO 2020 - *Hermanas Mirabal* contó con expositores de primer nivel internacional. Participaron las siguientes autoridades del ILO: Carlos Constenla (presidente Emérito); Cristina Riche, (Brasil) presidenta; Ana Agostino (Uruguay), vicepresidenta I; Leoncio Lara Sáenz (México), vicepresidente II; Alba Martijn (Curaçao), vicepresidenta III; Ismael Rins (Argentina), secretario General; Gabriela Moffson (Argentina), secretaria Técnica; Raúl Lamberto (Argentina), director de Relaciones Internacionales, y Juan Domingo Milos (Chile) del Capítulo Chileno del ILO. Entre aquellas personalidades destacadas que participaron como expositores se destacan Roberto Gargarella (constitucionalista argentino), Nashieli Rodríguez Hernández (presidenta de la Comisión Derechos Humanos de Ciudad de México), María Elena Lurnaga (defensora de Vecinas y Vecinos de Montevideo), Freddy Carrión Intria-

go (defensor del Pueblo de Ecuador y presidente de la Rindhca); Reinier van Zutphen (ombudsman de los Países Bajos), Chris Field (presidente electo del IIO, Australia), Alejandro Amor (defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y presidente de Adpra), Victoria Pearman (ombudsman de Bermuda y presidenta de la Región Caribe y América Latina del IIO), Wilder Taylor (presidente de la INDDHH y Defensoría del Pueblo de Uruguay); Keursley Concincion (ombudsman de Curaçao y director de la Región Caribe y América Latina del IIO), Claudia Melgar (defensora Universitaria de El Salvador), Julio Fernández Estrada (profesor e investigador de la Universidad de la Habana, Cuba); Manoel Eduardo Camargo e Gomes (profesor de la Universidad Federal de Paraná, Brasil) y Augusto Jordán Rodas Andrade (procurador de los Derechos Humanos de Guatemala y presidente de la FIO).

En su función de director de Relaciones Internacionales, Raúl Lamberto brindó un pormenorizado informe en el cual abordó la actuación internacional del ILO en torno a cuatro ejes: apoyo a defensorías del Pueblo; relación con IIO, FIO y otras instituciones afines; defensa y promoción de los derechos humanos; acciones durante la pandemia, y participación y publicaciones. El defensor santafesino destacó que el ILO participó en la elaboración de la resolución A/RES/186 de la ONU en virtud de

la cual se establece que la promoción y protección de los derechos humanos constituye un importante paso para asegurar el reconocimiento mundial de la institución de las defensorías del Pueblo y la adopción de los llamados Principios de Venecia para definir los perfiles de estas instituciones. En la declaración final de la Asamblea, el ILO reconoció la significación de estos trabajos impulsados por el IIO, que contribuirán a una mayor y más estrecha relación entre el IIO y el ILO con la ONU. Por último, propuso a los miembros del ILO instar a todas las defensorías del Pueblo, oficinas del ombudsman, procuradurías, comisiones y personerías en todas sus escalas para que manifiesten su apoyo a la adopción de la mencionada resolución.

El espacio de colaboración entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y el ILO es de larga data y responde al objetivo común de promover la figura del ombudsman en los países de Latinoamérica y el Caribe. La Dirección General de Estrategia y Gestión colabora en la gestión de las cuentas oficiales del ILO y en redes sociales.

08



# Publicaciones

Las publicaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe durante 2020 se encuentran publicadas en [www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones](http://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones) y fueron las siguientes:



## 8.1 La trastienda de la evaluación en derechos humanos: Guía del proceso de trabajo

Es un material producido como una herramienta práctica que intenta relatar y registrar las fases del proceso de evaluación en derechos humanos en la provincia de Santa Fe, recorrido por el Equipo de Evaluación en Políticas Sociales y Derechos Humanos con el potencial objetivo de orientar posibles réplicas y/o mejoras del mismo.

<https://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones/la-trastienda-de-la-evaluacion-en-derechos-humanos-guia-del-proceso-de-trabajo>



## 8.2 Desafíos del Covid 19 para los sistemas de salud

Documento para la disertación en el webinario Desafíos del Covid 19 para los sistemas de salud por parte del defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe, miembro del Consejo Directivo de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) y director para la Región Caribe y América Latina del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO), Raúl Lambert, realizada el día 22 de mayo de 2020 y organizada por FIO y la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (Rindhca).

<https://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones/desafios-del-covid-19-para-los-sistemas-de-salud>



### 8.3 The Challenges that Covid 19 Brings to Health Systems

Document for the dissertation in the webinar The Challenges that COVID-19 Brings to Health Systems by the Ombudsman of the Province of Santa Fe, member of the Board of Directors of the Ibero-American Federation of Ombudsmen (IFO) and Director for the Caribbean and Latin American Region of the International Ombudsman Institute (IOI), Raúl Lamberto, held on May 22, 2020 and organized by FIO and the Network of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights of the American Continent (NNIPPHR).

<https://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones/challenges-covid-19-brings-health-systems>

---

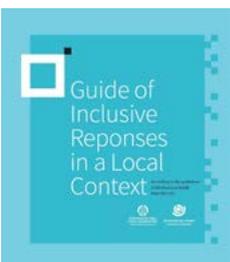


### 8.4 Guía de Respuestas Inclusivas en un Contexto Local

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

<https://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones/guia-de-respuestas-inclusivas-en-un-contexto-local>

---



### 8.5 Guide of Inclusive Responses in a Local Context

The Guide of Inclusive Responses in a Local Context, according to the Guide of the Practical Guide from the OAS, is a group work carried out by a team of professionals from diverse areas of the Ombudsman's Office of the Province of Santa Fe in collaboration with the Ombudsman of Girls, Boys and Adolescents, with the main goal of making accessible to all people the directions, recommendations and guidelines posed by national and international bodies on human rights, as well as the application of the measures proposed by the executive and other competent bodies, regarding the rights of the vulnerable groups within the framework of the Covid 19 pandemic.

<https://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones/guide-inclusive-reponses-local-context>



### 8.6 Políticas Públicas y Economía Social y Solidaria

Es un documento que surge como resultado del Convenio Marco de Cooperación firmado entre la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y la Universidad Nacional del Litoral en setiembre del año 2017, el cual tiene por objeto producir informes periódicos de monitoreo de las políticas públicas (tanto de orden nacional, provincial como municipal) vinculadas a la Economía Social y Solidaria, desde el enfoque de los derechos humanos.

<https://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones/politicas-publicas-y-economia-social-y-solidaria>



### 8.7 Public Policies and Social and Solidarity Economy

Is a document that arises as a result of the Cooperation Framework Agreement signed between the Ombudsman's Office of the Province of Santa Fe and the National University of the Litoral in September 2017, which aims to produce periodic monitoring reports on public policies (both national, provincial and municipal) linked to the Social and Solidarity Economy (SSE), from the human rights perspective.

<https://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones/public-policies-and-social-and-solidarity-economy>



### 8.8 Guía útil para quienes alquilan viviendas en la provincia de Santa Fe

Es una publicación conjunta de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral (UNL), a partir de un convenio suscripto para elaborar una guía teórico-práctica para inquilinos en el marco de las modificaciones al Código Civil y Comercial por la ley 27.551.

<https://www.defensoriasantafe.gob.ar/publicaciones/guia-util-para-quienes-alquilan-viviendas-en-la-provincia-de-santa-fe>

09



# Conclusión

La crisis sanitaria global como consecuencia de la pandemia Covid 19 trastocó los órdenes de la vida cotidiana de las personas en el mundo, el país y nuestra provincia, afectando la realidad social y económica de la sociedad, tanto a personas físicas como a las instituciones en su quehacer diario.

La pandemia ha obligado al Estado nacional a adoptar medidas inéditas y de coyuntura que han impactado en la vida institucional de la defensoría en gran parte del año, y en el marco del cual ha tenido que cerrar sus puertas por primera vez. Sin embargo, ello no ha sido obstáculo para continuar cerca de la ciudadanía recibiendo planteos, quejas y solicitudes a través de los medios digitales.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe no sólo no ha quedado exenta de esta situación sino que ha cumplido con un rol protagónico durante todo el año, abordando problemas derivados directamente de la situación sanitaria, aunque debiendo readaptarse en su funcionamiento de acuerdo con el nuevo contexto pero siempre con el objetivo final de brindar una respuesta al ciudadano. La institución, y todos sus trabajadores, han

demostrado 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. Con el retorno de una relativa normalidad al finalizar el 2020, los resultados han sido satisfactorios no sólo desde lo cuantitativo sino también desde lo cualitativo, poniendo énfasis en las subjetividades de las personas.

En ese sentido, el desarrollo inmediato de canales de atención online (por Whatsapp, teléfono o correo electrónico) posibilitó que la defensoría esté presente durante la mayor parte del año atendiendo las consultas de las personas tanto en sus sedes centrales de Santa Fe y Rosario como de las delegaciones a la largo de la provincia. Planteos que en su mayoría estuvieron atravesados por el factor pandemia, como ser: IFE, migrantes, discapacidad, circulación de las personas, entre muchas otras más.

Es de destacar el rol de escucha activa desempeñado por los y las profesionales de la institución durante todos estos meses, tanto en las áreas de atención a la ciudadanía, de Salud, Discapacidad y Medio Ambiente como también del Centro de Asistencia a la Víctima.

Una escucha activa que excedió el abordaje puntual de un tema para abarcar una contención anímica y psicológica que para algunos grupos en especial -como los adultos mayores, los beneficiarios del IFE, ciudadanos y ciudadanas que no podían regresar a sus hogares durante el Aspo, mujeres víctimas de violencia, entre otros y otras-, resultó igual de importante y trascendente que el problema en sí.

Con la compleja situación epidemiológica que aún perdura es muy posible que el sistema de atención en el año 2021 se vea afectado de alguna manera al igual que el año anterior conforme a las decisiones que se adopten desde el Estado Nacional y Provincial. No obstante, de la misma manera que se pudo dar respuesta desde la institución en los meses del Aspo, la defensoría estará presente en la sociedad trabajando en la defensa de los derechos fundamentales de las personas, a través de la protección y de la promoción de los mismos.



## **Apartado Especial**

# **REFLEXIONES A 30 AÑOS DE LA CREACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SANTA FE**

## Principios y resoluciones internacionales que fortalecen a las defensorías del Pueblo como instituciones de defensa de Derechos Humanos

Dr. Raúl Lamberto<sup>1</sup>

Habiéndose cumplido 30 años de la sanción de la Ley Provincial N° 10.396, que creó, en el ámbito del Poder Legislativo, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe como un organismo destinado a *"... proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, incausado, gravemente inconveniente, inoportuno de sus funciones, o configuren una desviación de poder. Asimismo tiene a su cargo la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad. Esta institución tendrá oficinas en las ciudades de Santa Fe y Rosario..."*<sup>2</sup>, celebramos la vigencia y presencia social de este organismo.

Asimismo, nos permitiremos realizar y presentar unas breves reflexiones, contando para ello con la colaboración de ex defensores y demás personalidades del derecho, la historia y la vida santafesina. Es-

tas reflexiones tienen por finalidad revisar el camino realizado, la trayectoria de esta Defensoría, pero más importante aún, proyectar el rol de esta institución frente a los derechos humanos y libertades fundamentales de los santafesinos y santafesinas.

Los organismos de derechos humanos son establecidos por los Estados (nacionales o subnacionales, como es el caso de esta Defensoría del Pueblo), con el objetivo específico de la promoción y defensa de los derechos humanos en el ámbito de su competencia jurisdiccional, y son reconocidos como uno de las herramientas más potentes con las que los Estados pueden intentar disminuir la brecha de implementación entre sus obligaciones internacionales de derechos humanos y el goce efectivo de estos derechos.

En el Taller de París, que se celebró en el año 1991, se dio inicio al desarrollo de los estándares para las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH); los que fueron posteriormente apro-

1. Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

2. Ley 10.396, artículo 1°.

bados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1993 (Resolución A / RES / 48/134).

Estos estándares, que son conocidos como "Principios de París", establecen determinadas normas internacionales mínimas relativas a los Organismos Nacionales de DDHH, a saber:

- Establecimiento con arreglo al derecho primario o la Constitución.
- Un mandato amplio para promover y proteger los derechos humanos.
- Independencia formal y funcional de otros poderes.
- Recursos adecuados y autonomía financiera.
- Libertad para abordar cualquier problema de derechos humanos de su competencia.
- Pluralismo, es decir, que sea capaz de representar los diversos aspectos de la sociedad.
- Elaboración de un Informe anual sobre la situación nacional de los derechos humanos.

• Cooperación con actores nacionales e internacionales, incluida la sociedad civil.

Conforme señala la Alianza Global de Instituciones Internacionales de DDHH (GANHRI), "... Una INDH se debe establecer en un texto constitucional o legislativo con el detalle suficiente para asegurar que la INDH tenga un mandato claro e independiente. En particular, se debe especificar el rol, las funciones, las facultades, el financiamiento y las líneas de responsabilidad de la institución, así como el mecanismo designado para sus miembros y los términos de su mandato. El establecimiento de una INDH por otros medios, como por ejemplo un instrumento del Ejecutivo, no proporciona la protección suficiente para asegurar la permanencia y la independencia..."<sup>3</sup>

Para aclarar más el contenido contemporáneo y el alcance de los Principios de París, el Subcomité de Acreditación de la Alianza Global de Instituciones Internacionales de DDHH (GANHRI) elabora Observaciones Generales, las que se actualizan periódicamente y sirven para aclarar cuestiones interpretativas relevantes respecto de la implementación y aplicación de los Principios de París.

3. ALIANZA GLOBAL DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES DE DERECHOS HUMANOS (GANHRI) Observaciones generales del Subcomité de Acreditación [adoptadas el 21 de febrero de 2018]. El documento puede consultarse a través del siguiente enlace web: [https://www.ohchr.org/Documents/Countries/NHRI/GANHRI/SP\\_GeneralObservations\\_Revisions\\_adopted\\_21.02.2018\\_vf.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Countries/NHRI/GANHRI/SP_GeneralObservations_Revisions_adopted_21.02.2018_vf.pdf)

Estos Principios o normas mínimas suministran un amplio marco normativo para la situación, la estructura, el mandato, la composición, las facultades y los métodos de operación del principal mecanismo nacional de derechos humanos.

Siendo de importancia remarcar que los Principios de París hacen especial hincapié en que *“... Las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos son fundadas por el Estado pero son independientes de él: no son organizaciones no gubernamentales pero funcionan como un “puente” entre las sociedades civiles y los gobiernos.* Los Principios de París, además de ser un acuerdo internacional, definen el rol, composición, estatus y funciones de las instituciones nacionales de derechos humanos (INDH).

La Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas (AGNU) N° 72/2017, vino a reafirmar lo acordado en anteriores instancias por la mencionada Asamblea General, e instó a los Estados Miembros al establecimiento de ombudsman, mediadores y otras instituciones nacionales de derechos humanos como organismos autónomos e independientes; dejando plasmado en su parte resolutive la **recomendación a los Estados de la adopción de los Principios de París (adoptados por la AGNU en 1993) en relación a la conformación y competencias de estos organismos.**

Por su parte, la Comisión de Venecia, creada en 1990 como un órgano consultivo del Consejo de Europa, e integrada por expertos en el campo del derecho constitucional, tiene por misión principal brindar asesoramiento sobre el funcionamiento de las Constituciones y la protección de los derechos humanos. En el marco de dichas competencias, la Comisión resaltó (en el Preámbulo de los Principios de Venecia) la importancia que representan las Defensorías del Pueblo u Ombudsman en los sistemas democráticos, destacando su rol frente los parlamentos y gobiernos a los fines de asegurar el respeto y la promoción de los derechos humanos y libertades fundamentales.

Así, conforme los Principios elaborados por esta Comisión, los Defensores del Pueblo deben ser elementos democráticos de balance y contrapeso, de manera de poder transparentar la actividad de los poderes de gobierno, y rendir cuentas al pueblo. Y es en el marco de esta concepción, que la Comisión ha manifestado su preocupación por los ataques, amenazas, coerciones, acciones jurídicas que amenazan la inmunidad, la supresión como represalia, los recortes presupuestarios y la limitación de los mandatos, dirigidos a estas instituciones de DDHH por parte de otros organismos, estatales o no.

*Estos Principios sobre la Protección y la Promoción de las Instituciones del Defensor del Pueblo*

(en adelante Principios de Venecia), adoptados en marzo de 2019 por la Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho (Comisión De Venecia), son significativos para los Ombudsmen, puesto que constituyen una guía mínima sobre el funcionamiento que deben adoptar estas instituciones a nivel nacional, como buenas prácticas que deben ser aplicadas por todos los Estados para lograr una homogeneidad en la institución.

En las reuniones previas a la formulación de los principios de Venecia (marzo 2019) se invitó a participar a la Federación Iberoamericana del Ombudman (FIO). El organismo intervino a través de su Secretaría Ejecutiva, Carmen Comas Mata, quien estuvo presente tanto en las reuniones preparatorias en París, como en la sesión en Venecia cuando se aprobaron. Asimismo, en la Asamblea Ordinaria de la FIO realizada en Andorra, en noviembre de 2018 se recibió a uno de los redactores del documento, el ex Defensor del Pueblo de Albania, Igli Totozani, quien explicó los alcances de los principios en tratamiento, que al año siguiente serían denominados -tras su aprobación por el Consejo de Europa- "Principios de Venecia".

Los Principios de Venecia están formados por veinticinco buenas prácticas que, en opinión de la Comisión de Venecia, se pueden adoptar teniendo en cuenta las diversas idiosincrasias y cultura

política y jurídica de cada Estado. Para su mejor comprensión se pueden clasificar en cinco categorías: 1) mandato, 2) nombramiento, 3) facultades, 4) competencia y 5) límites.

En tal sentido, la adopción de estos principios de Venecia implica recomendar a los Estados y a los propios Ombudsmen y demás organismos de DDHH para que adecuen su funcionamiento a los siguientes parámetros:

**Mandato:** necesidad de que los Ombudsmen y demás organismos de DDHH se encuentren establecidos como instituciones en el texto constitucional, como un órgano independiente; y que pueda contar con recursos presupuestarios suficientes e independientes. Su mandato también debe evitar que reciban instrucciones de otra autoridad. Siendo necesario que el mandato permita realizar y emprender acciones dirigidas tanto a la prevención y a la corrección de la mala administración, como a la protección y la promoción de los derechos humanos y de las libertades fundamentales.

**Nombramiento del Defensor:** los Principios incluyen aspectos como su elección por el Parlamento/Congreso, de acuerdo con los procedimientos internos de cada Estado pero respetando la imparcialidad, independencia y legitimidad de la institución. De acuerdo con la Comisión de Venecia, el

tiempo para desempeñar el cargo de Defensor debe ser más largo que el mandato de la institución que lo haya nombrado y, preferentemente, será uno solo sin posibilidad de reelección, aunque, de haberla, se sugiere que sea por una vez. El Defensor debe gozar de inmunidad jurídica respecto de sus actividades (inmunidad funcional) durante el tiempo de su encargo.

**Facultades de la Institución:** su trabajo es iniciar investigaciones como consecuencia de las quejas/reclamos que reciba; aunque asimismo puede hacerlo también de oficio o por iniciativa propia. En caso de que las quejas terminen en recomendaciones, éstas deberán ser exigibles a los funcionarios y autoridades a quienes se dirijan, de acuerdo con lo que establezca la ley en dichos casos.

Pueden elaborar informes sobre el incumplimiento de la administración pública, los cuales deben ser públicos y tenidos en cuenta por las autoridades nacionales, locales o regionales, según sea el caso.

Asimismo, de acuerdo con los Principios de Venecia, el Defensor del Pueblo tiene iniciativa legislativa, es decir está facultado para presentar recomendaciones para modificar o reformar la legislación vigente en materia de derechos humanos cuando así lo considere necesario; como también para impugnar la constitucionalidad de leyes y reglamentos o los actos adminis-

trativos generales.

**Competencia:** los Principios de Venecia señalan que abarcará la administración pública en todos sus niveles, los servicios públicos y de interés general ofrecidos a los ciudadanos, ya sea por los organismos estatales o por entidades privadas.

**Límites:** finalmente, como cualquier institución del Estado, el Defensor del Pueblo tiene determinados límites que, en su caso, se trata de los relacionados con el Poder Judicial, en el sentido que no puede conocer sobre quejas sobre el mismo, sino solamente aquellas que garanticen la eficacia del procedimiento y el funcionamiento administrativo de dicho sistema.

El proceso que condujo al texto de la Resolución de la Organización de la Naciones Unidas A/C.3/75/L.38 relacionada al rol de las Instituciones de Ombudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el estado de derecho, requirió de la perseverancia y el trabajo denodado de instituciones y esfuerzos individuales.

La Resolución previa de 2017, ya mencionada, resultaba de algún modo insuficiente. Había que lograr la incorporación de los principios de Venecia, y desde el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) se promovió un arduo trabajo diplomático ante la ONU para su modificación, con una destacada participación de

las Defensorías del Pueblo de Marruecos, Irlanda, Bélgica, Austria, Canadá, Nueva Zelanda, la Unión Europea y las respectivas cancillerías y sus misiones permanentes en Nueva York<sup>4</sup>.

Respecto del trabajo realizado por el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO), ende realizarse el *Seminario web: Centro de Investigación Africano del Ómbudsman (AORC) Asociación Africana del Ómbudsman y Mediadores (AOMA)*, su Presidente Peter Tyndall remarcó la importancia de la incorporación al Proyecto de Resolución A/C.3/75/L.38, de los Principios de Venecia y expresó: *"... nos complació especialmente poder trabajar con el Ómbudsman Benalilou de Marruecos para que los Principios se adjuntaran a una resolución reforzada de la ONU sobre el Ómbudsman y el Mediador, que se adoptó en diciembre y me complace saber que sabremos más sobre su trabajo en breve y que también será seguido por el Secretario General del IIO, Amon..."*. Agregando que ello permite ubicar firmemente al Ómbudsman *"... como un elemento vital de una democracia fuerte y establece el papel que desempeñan todas las oficinas del Ómbudsman en la protección de los derechos humanos..."*<sup>5</sup>.

Asimismo, respecto de la incorporación de los nuevos principios, señaló que *"... En conjunto, estos principios le brindan una base muy sólida a cualquier Ómbudsman. Cualquier oficina cuya legislación sea compatible con ellos tendrá la capacidad de ser independiente, justa y eficaz. Les insto a todos a que revisen su propia legislación a la luz de estos Principios, y les pido a sus Parlamentos que hagan los arreglos necesarios para adaptarlos si fuese necesario..."*.

Desde esta Defensoría del Pueblo, como organismo subnacional, a través del Defensor del Pueblo, que actualmente es Representante de ADPRA ante la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), se planteó a dicho organismo internacional la necesidad de trabajar y aunar esfuerzos para la aprobación del Proyecto de Resolución A/C.3/75/L.38, haciendo hincapié en que *"... este nuevo Proyecto, resulta de cabal importancia para que Ombudsman, mediadores y organismos de DDHH, puedan desarrollar sus objetivos con independencia, autonomía y libres de toda presión o ataque proveniente de otros organismos (estatales o no), todo ello en aras de la misión fundamental que les fuera encomendada: la promoción y pro-*

4. Para mayor información sobre las gestiones realizadas, puede consultarse el siguiente enlace web: [file:///C:/Users/usuario/Desktop/Summary%20of%20Decisions\\_Board%20Meeting\\_May%202020\\_ES.pdf](file:///C:/Users/usuario/Desktop/Summary%20of%20Decisions_Board%20Meeting_May%202020_ES.pdf)

5. Para un mayor desarrollo del análisis de los Principios efectuado por Peter Tyndall, Presidente de IOI, puede consultarse en: *Seminario web: Centro de Investigación Africano del Ómbudsman (AORC) Asociación Africana del Ómbudsman y Mediadores (AOMA)*

*tección de los derechos humanos y libertades, la consolidación del estado de derecho y la buena gobernanza y administración...".*

En igual sentido, y en ocasión de la XI Asamblea y Seminario Virtual ILO 2020, que tuvo el nombre Hermanas Mirabal y se desarrolló entre el 26 y el 28 de noviembre bajo la consigna "Derechos Humanos en el marco de situaciones de excepción. Rol de las Instituciones de DDHH", el Defensor del Pueblo en su calidad de Director de Relaciones Internacionales de ILO, hizo referencia a la participación de este organismo en el Proyecto de Resolución de la ONU sobre la función de las defensorías del Pueblo, señalando que el mismo "... Establece que la promoción y protección de los derechos humanos constituye un importante paso para asegurar el reconocimiento mundial de la institución de las defensorías del Pueblo y la adopción de los llamados Principios de Venecia para definir los perfiles de estas instituciones...".

El 2 de diciembre de 2020, desde ADPRA, la Asociación de Defensores de la República Argentina, enviamos una misiva a nuestro Canciller, Ministro de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto de la Nación Argentina, Ing. Felipe Solá, manifestando nuestra posición respecto a la necesidad que Argentina acompañe el Proyecto de Resolución A/C.3/75/L.38 relativo al papel de las institucio-

nes de Ombudsman y mediadores en la promoción y protección de los DDHH, la buena gobernanza y el estado de derecho, a tratarse en la AGNU.

El proyecto fue aprobado el 16 de Diciembre de 2020, convirtiéndose en la A/RES/75/186, y hace especial hincapié en la necesidad de que los Estados adopten las medidas oportunas para garantizar que las instituciones de ombudsman y mediadores dispongan de una protección adecuada frente a coacciones, represalias, intimidaciones o amenazas, incluso de otras autoridades, y que tales actos se investiguen debidamente y sin demora y se haga rendir cuentas a los responsables. Esta recomendación resulta de fundamental importancia teniendo en cuenta los tristes acontecimientos de los últimos tiempos, como el caso de las Defensorías de Bolivia, Guatemala, Perú, El Salvador y Costa Rica.

Esta nueva Resolución significa un paso importante para fortalecer las instituciones independientes y autónomas del Ombudsman en todo el mundo, y para crear conciencia a nivel internacional del papel fundamental que estos entes desempeñan en la protección y promoción de los derechos humanos; a la vez que reconoce y subraya la importancia de la cooperación estrecha entre el IIO y la ONU.

La resolución de ONU establece que la promoción y protección

de los derechos humanos constituye un importante paso para asegurar el reconocimiento mundial de la institución de las defensorías del Pueblo y la adopción de los llamados Principios de Venecia para definir los perfiles de estas instituciones. Desde el ILO se reconoce la significación de estos trabajos impulsados por el IIO, que contribuirán a una mayor y más estrecha relación entre el IIO y el ILO con la ONU.

Finalmente, y abordando ahora el cuerpo de la Resolución aprobada, es de importancia señalar que, en concordancia con las recomendaciones efectuadas a los Estados, la Resolución insta a los Ombudsman, mediadores y demás organismos de DDHH a que:

- *Trabajen "... de conformidad con todos los instrumentos internacionales pertinentes, incluidos los Principios de París y los Principios de Venecia, a fin de reforzar su independencia y autonomía y mejorar su capacidad para ayudar a los Estados Miembros en la promoción y protección de los derechos humanos y el fomento de la buena gobernanza y del respeto del estado de derecho;*

- *Soliciten, en cooperación con la Oficina del Alto Comisionado, su acreditación por la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI),*

*para posibilitar su interacción efectiva con los órganos competentes de derechos humanos del sistema de las Naciones Unidas;*

- *Informen públicamente, en aras de la rendición de cuentas y la transparencia, a la autoridad que nombra al ombudsman o mediador de los Estados Miembros sobre sus actividades al menos una vez al año.*

- *Cooperen con los órganos pertinentes del Estado y fomenten la cooperación con las organizaciones de la sociedad civil, sin comprometer su autonomía ni su independencia;*

- *Lleven a cabo actividades de creación de conciencia sobre su papel y funciones;*

- *Colaboren con el Instituto Internacional del Ómbudsman (IOI), la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y otras redes y asociaciones a fin de intercambiar experiencias, enseñanzas extraídas y mejores prácticas"*<sup>6</sup>

En esta instancia, teniendo presente las recomendaciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas, realizadas en el marco de las pautas y directrices que surgen de los Principios de París y los Principios de Venecia, ambos adoptados formalmente por la AGNU, re-

6. El texto completo de la Resolución aprobada puede consultarse a través del siguiente enlace: <https://undocs.org/es/A/RES/75/186>

sulta un deber fundamental de los Estados Nacionales (y subnacionales) garantizar el establecimiento de "... instituciones de ómbudsman y mediadores que sean independientes y autónomas, o de fortalecer las existentes, a nivel nacional y, cuando proceda, a nivel regional o local, en consonancia con los principios sobre la protección y promoción de la institución del Defensor del Pueblo (Principios de Venecia), ya sea como instituciones nacionales de derechos humanos o junto a ellas;...". Señalando que el formato seleccionado por cada Estado para este tipo de instituciones no deben amenazar la autonomía o la independencia de la institución ni restarle capacidad para desempeñar su mandato.

Asimismo, recomienda a los Estados a fin de que "... Doten a las instituciones de ómbudsman y mediadores, allí donde existan, del marco constitucional y legislativo necesario, así como del apoyo y la protección del Estado, la debida asignación financiera para la plantilla y otras necesidades presupuestarias, un mandato amplio que abarque todos los servicios públicos, las atribuciones requeridas para garantizar que dispongan de las herramientas que precisan con miras a seleccionar los asuntos, resolver los casos de mala administración, investigar a fondo e informar de los resultados, y de todos los demás medios apropiados, a fin de asegurar el ejercicio eficaz e independiente de su mandato y de refor-

zar la legitimidad y la credibilidad de sus actuaciones como mecanismos para la promoción y protección de los derechos humanos y el fomento de la buena gobernanza y del respeto del estado de derecho;...".

Asimismo, es importante señalar, que dicha Resolución efectúa las siguientes recomendaciones a los Estados:

c) Adopten, allí donde existan esas instituciones, las medidas adecuadas a fin de garantizar el respeto de la plena independencia en los procedimientos para nombrar ómbudsman o mediadores, así como el reconocimiento y el respeto del Estado de las instituciones de ómbudsman y mediadores y de su labor;

d) Doten a las instituciones de ómbudsman y mediadores, allí donde existan, de un mandato claro que permita prevenir y resolver debidamente todo caso de injusticia o mala administración y promover y proteger los derechos humanos e informar de sus actividades, según corresponda, tanto en general como sobre asuntos concretos;

e) Adopten las medidas oportunas para garantizar que las instituciones de ómbudsman y mediadores, allí donde existan, dispongan de una protección adecuada frente a coacciones, represalias, intimidaciones o amenazas, incluso de otras autoridades, y que tales actos se investiguen debidamente

y sin demora y se haga rendir cuentas a los responsables;

f) *Tengan debidamente en cuenta los principios relativos al estatuto de las instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos (Principios de París) a la hora de asignar a ómbudsmán o mediadores el papel de mecanismos nacionales de prevención y mecanismos nacionales de vigilancia;*

g) *Desarrollen y lleven a cabo, según proceda, actividades de divulgación a nivel nacional, en colaboración con todas las instancias pertinentes, a fin de crear conciencia sobre el importante papel de las instituciones de ómbudsmán y mediadores;*

h) *Compartan e intercambien información sobre las mejores prácticas en relación con la labor y el funcionamiento de sus instituciones de ómbudsmán y mediadores, en colaboración con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y con el Instituto Internacional del Ómbudsmán y otras organizaciones internacionales y regionales de ómbudsmán;...".*

En síntesis, esta Resolución, adoptada en Diciembre del 2020 pone de manifiesto nuevamente la importancia de las Defensorías del Pueblo para la protección de los DDHH, resaltando la necesidad de que los estados (nacionales y sub-

nacionales) cumplan con los mandatos y directrices en ella plasmados a fin de garantizar, el respeto, promoción y difusión de los derechos humanos y libertades fundamentales.

Lo hasta aquí expuesto, permite reducir los márgenes de la discusión acerca de la naturaleza jurídica de las defensorías del pueblo u ómbudsmán, a la vez que establece criterios claros respecto de su lugar o ubicación en la organización de los estados, de la necesidad de su independencia y autonomía, como elementos que le permitan un accionar en miras de la defensa, promoción y protección de los derechos humanos y libertades fundamentales.

## Declaración conjunta de ex defensores del Pueblo de la provincia de Santa Fe

En 2020 se celebró el 30º aniversario de la sanción de la Ley Nº 10.396 mediante la cual se creó la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Este año se cumple el 30º Aniversario de la puesta en funcionamiento de esta institución, cuya presencia, labor y legitimación social han crecido indisolublemente asociadas a los valores republicanos y democráticos. La Defensoría del Pueblo creció junto a los nuevos desafíos producto de los cambios sociales en la provincia, en el país, en la región y en el mundo. Es así como la misión, la visión y los objetivos de la institución acompañaron las nuevas necesidades sociales y los derechos que de ellas se desprenden, contribuyendo a la realización efectiva del estado de derecho y al respeto de los principios de justicia y equidad. La creación del Centro de Asistencia a la Víctima, de la Defensoría Provincial de Niños, Niñas y Adolescentes y la obtención de la legitimación procesal activa para interponer acciones judiciales colectivas son ejemplos irrefutables del crecimiento y de la importancia siempre creciente de la Defensoría del Pueblo.

Todo el crecimiento y desarrollo de la institución en estos 30

años se realizó respetando la autonomía y la independencia de la Defensoría del Pueblo respecto de los poderes Ejecutivo y Judicial, de los organismos que dependen de ellos y de los partidos políticos, con la finalidad de que pueda abordar todas las cuestiones relacionadas con su esfera de competencia sin que su capacidad ni su eficacia procesal se vean amenazadas de manera real o supuesta.

La Defensoría del Pueblo es una institución concebida para velar por la existencia de una armonía entre las acciones gubernamentales y el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía. En tal sentido, la institución puede trabajar y lo viene haciendo en torno a objetivos comunes con los gobiernos respecto de la redacción de leyes, contribuciones al diseño de las políticas públicas o a la modificación de las existentes, y el seguimiento de las políticas implementadas desde el Estado, siempre desde un enfoque de derechos.

Quienes hemos presidido esta entrañable institución a lo largo de estos 30 años vemos con beneplácito su rico historial y con optimismo su futuro. Sabemos de la dedicación de sus funcionarios y

trabajadores y que la ciudadanía santafesina reconoce en su Defensoría del Pueblo un actor privilegiado en la construcción y el fortalecimiento del entramado social.

Norberto Nicotra  
María Angélica Gastaldi  
Carlos Bermúdez

*Abril, 2021*

## Tres décadas de una novedosa iniciativa sobre la que vale reflexionar

Jorge Sansó de la Madrid<sup>1</sup>

Es de perogrullo sostener que una norma es siempre producto de un momento histórico. Aún las más avanzadas a su tiempo. Y por eso mismo es su temporalidad las que las condiciona.

Vista en perspectiva, la discusión que precedió al dictado de la ley que creó la Defensoría del Pueblo en la provincia de Santa Fe en 1990, resulta un antecedente de inusitada notabilidad si se tiene en cuenta que revela un trasfondo que el mismo texto no recogería taxativamente en sus artículos.

Sin hesitación ninguna, 30 años después, la doctrina es del todo pacífica y acuerda que se tratan -las Defensorías del Pueblo- de organismos de garantía de derechos. Por ende, llama la atención que la norma que diera existencia a la de la provincia de Santa Fe no señale tal perfil.

Permítasenos una breve digresión: la ley 10.396, tal la numeración que el digesto provincial diera a la norma que nos ocupa es un plexo normativa de real valía y sí, como sostenemos debería adecuarse en algunos de sus aspectos,

ello no hace más que ratificar la valoración positiva que nos anima.

Ejemplo de esto que decimos es el lenguaje neutro usado en la nomenclatura de una institución que era enteramente novedosa en el continente. La ley 10.396 habla de "defensoría del Pueblo" y no como "Defensor del Pueblo" como sí hará cuatro años después la Convención Constituyente nacional al instituir el organismo en la esfera nacional. La primera "Defensoría" del Pueblo latinoamericana se había creado apenas tres años antes; en la provincia argentina de San Juan.

Hoy plasmar escenarios de igualdades cada vez menos menudadas es una preocupación no ya de sectores variados, crecientes y activos sino de áreas oficiales con capacidad de decisión.

Estas corrientes de opinión tienen gamas y matices de amplio espectro pero se podría aseverar que coinciden en algo: el lenguaje crea sentido y eso es algo que a la hora de las formalidades y solemnidades institucionales, debe contemplarse.

1. Director de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

La Convención Nacional dio en 1994, durante su reunión en Santa Fe, rango constitucional a la ley que un año antes se había dictado en el país creando el organismo de "El Defensor del Pueblo".

Desde entonces, y optando por seguir el antecedente de la constitución española de 1978, la Carta Magna argentina en su artículo 86 mantiene dicho nombre. En cambio las provincias de San Juan, y las restantes que la siguieron, entre ellas Santa Fe, habían optado por llamar a la nueva institución como "Defensoría del Pueblo".

En aquellos primeros años de la última década del siglo XX la discusión sobre la igualdad de género no tenía el auge actual. Las discordancias entre los nombres no obedecen a un retroceso en relación a los derechos de las mujeres por la imposición de una concepción machista en la convención que produjera la última enmienda de la constitución nacional argentina, tal como sostendrían a posteriori algunas críticas.

Sin entrar en ese debate, sí podemos aseverar que los convencionales constituyentes de 1994 se abocaron entonces a afianzar un sino inequívoco ante los interrogantes que entonces presentaba el organismo.

Al menos en sus versiones latinas (partiendo éstas desde la creación del Proveedor de Justicia

de Portugal en 1975 y al ya mencionado Defensor del Pueblo de España surgido con su constitución de 1978), movían a preguntarse: ¿Cómo hacer eficaz el accionar de una institución que carecería de poder coactivo o de policía? ¿Dónde situar su principio de autoridad que sustentase un desempeño que no resulte inocuo en el concierto de los poderes del Estado, ninguno de los cuáles encima, integraría?

Estas preguntas ya habían aterrizado en la asamblea internacional convocada por ONU en París en 1993. Ese encuentro buscó definir qué organismos serían considerados defensores de los Derechos Fundamentales o Derechos Humanos.

La declaración allí firmada pasaría a llamarse "Principios de París". Definió qué elementos deberían contener los organismos para ser considerados, de modo genérico, "oficinas Ombudsman".

Ombudsman es la nominación con que resurge en Occidente la institución en su versión moderna; en Suecia durante 1809. Recién se replicaría en Finlandia en 1919 y desde entonces, sobre todo después de las grandes guerras europeas, iría apareciendo en cada país con un nombre diferente, y funciones variables, según en lugar.

Esto lo unificaron los principios de París en 1993. Una institución sería oficina Ombudsman (De-

fensoría del Pueblo para nosotros) siempre y cuando se asegurara la independencia del titular, que ese nombramiento tuviera raigambre parlamentaria, y facilitara su capacidad de acción respecto de aquellos a quienes debiera reconvenir en el ejercicio de su magisterio.

Para ello se hizo hincapié en que debería tratarse de un organismo unipersonal. Esta última condición, buscó resolver el dilema de una independencia extendida (partidaria, de nombramiento o presupuestaria) y, se entendió, que respondió también a la inquietud sobre la eficacia del Defensor del Pueblo.

El Defensor del Pueblo no podría obligar a ningún funcionario a hacer nada pero sí su principio de autoridad se asentaba en el prestigio subjetivo acumulado por el sujeto individual que ejerciera el cargo reconocido por la sociedad en su conjunto, haría imposible para el funcionariado desconocer la opinión del Defensor del Pueblo aunque careciese éste de medios sancionatorios.

De modo que cuando la Constitución nacional de 1994 habla de "El Defensor del Pueblo" como lo hiciera la española de 1978, lo que se privilegió fue esa carencia de medios de imposición acentuando el de la persuasión. En el caso de la Defensoría del Pueblo nacional estaba fresco el dictado de los Principios de París del año previo. Estos

principios fueron puestos en revisión y actualización en Venecia en 2017 y 2018 pero ello no es tema de este texto.

Con el correr de los años, la discusión sobre la igualdad de género puso también su mira en la nomenclatura de la institución. Aspecto que tampoco se desarrolla en estas líneas. Aunque para reafirmar lo que se ha venido argumentando hasta este punto subrayaremos que el artículo 86 de la Constitución Argentina dice textualmente: "El Defensor del Pueblo es un órgano independiente instituido en el ámbito del Congreso de la Nación, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad".

Ponemos el acento en la unipersonalidad que evidencia el nombre precedido por el artículo y que en la misma oración habla de "órgano", entendiéndose que para éste término su acepción más generalizada lo concibe como una parte de un todo.

Claro que el artículo que precede al nombre es masculino. Y si bien en Argentina no hubo hasta ahora una mujer a cargo de la Defensoría del Pueblo del país, la cuestión del nombre podría saldarse del mismo modo que hiciera la ONU al momento de designar a Michelle Bachelet haciendo llamar ipso facto a su oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos como de la Alta Comisionada...

Esta referencia nos da pie para entrar en la materia de la que nos hemos propuesto ocupar.

El artículo 86 de la CN define para qué crea la oficina de El Defensor del Pueblo: "Su misión es la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración" dice taxativamente y recién luego subsumido acota "y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas".

La conjunción "y" adquiere aquí esa relevancia aludida toda vez que el análisis sintáctico nos revela su función de nexo coordinante en oraciones copulativas. Lo que resalta en relación a la ley 10.396, de Defensoría del Pueblo de la provincia Santa Fe, es que el mismo recurso morfológico se aplica en sentido inverso.

El artículo 86 de la CN plasma de modo inequívoco que el Defensor del Pueblo es un órgano de garantía que defiende y protege los derechos humanos y demás derechos de los ciudadanos y, además o también, controla el funcionamiento de la administración.

El artículo 1º de la ley 10.396 invierte la función y, casi copiando a su antecedente sanjuanina, es excesivamente descriptiva en todos los casos en los que la Defensoría del Pueblo debe ejercer con-

tralor de las acciones del gobierno para luego, de modo subsumido, agregar que: "Asimismo tiene a su cargo la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad".

Ya se habrá advertido que mientras la letra constitucional nacional habla de derechos humanos, la ley santafesina solo refiere a los difusos o de incidencia colectiva.

Como ya se dijo la enmienda a la CN se realizó apenas un año después de que ONU, en París, incorporara a las oficinas Ombudsman entre los organismos defensores de los Derechos Humanos.

No obstante, esa función que para entonces podríamos decir tenía una nueva nitidez contó con un aporte nada desdeñable en esa visualización a partir de la instalación y comienzo de la acción de los Defensores del Pueblo de los países latinoamericanos.

La creación de las Defensorías en la América Latina coincidió casi de modo simultáneo con la salida de los distintos Estados de regímenes autoritarios y los consiguientes procesos de restauración democrática.

Es común escuchar decir -tanto como leer en algunas declaraciones- a los ombudsman de la región que la Defensoría del Pueblo es una institución de la democracia y que es así por imperio

de los hechos: ningún gobierno autócrata, autoritario o dictador defiende derechos; más bien los viola. Menos aún acepta alguna clase de contralor independiente a sus decisiones.

No hay, por ende, pues margen para que una Defensoría del Pueblo exista fuera de un marco democrático. Y aun así, requiere de un trabajoso consenso. Prueba de ello es que la vergonzosa acefalía de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina ya lleva una docena de años.

Pobreza, desigualdad, instituciones debilitadas a extremos terminales y variables desquiciadas en casi todos los rubros junto a estructuras represivas todavía latentes, fueron las herencias que, detalles más o detalles menos, recibieron los gobiernos democráticos que sobrevivieron a las dictaduras en la región entre los '80 y los '90.

Una herencia ante la cual los Defensores del Pueblo tuvieron una actuación del todo destacable.

Y esto nos adentra de lleno en nuestro tema.

En la provincia de Santa Fe, un primer proyecto de ley para crear la Defensoría del Pueblo naufragó en la discusión parlamentaria. Entre otras razones, por la incidencia, de la discusión que se dio en ciertos círculos de decisión e influencia de la sociedad santafesina.

La Argentina, que seis años antes había vuelto al Estado de Derecho, se debatía en 1989 en un cambio en gobierno anticipado con procesos hiperinflacionarios que hundieron la economía en una crisis sin antecedentes, con los juicios a las jerarquías de la dictadura y de grupos subversivos todavía recientes y las reacciones a ellos de poderes reactivos no del todo desactivados (asonadas y posteriormente los indultos)...

A grandes rasgos, este fue el convulsivo marco en el que en Santa Fe se discutió y finalmente en 1990 se dictó una ley de creación de su Defensoría del Pueblo.

Sin que importen ahora, en tributo a la brevedad, ni los actores ni otros detalles, la discusión que rodeó a ese proceso es enriquecedora. A riesgo de caer en un reduccionismo consciente, resumiremos en dos trazos gruesos las posturas entonces planteadas frente a la propuesta de crear en el Estado santafesino una nueva institución.

Las características de esa nueva institución eran de por sí muy curiosas. No existía en la provincia otro organismo extra poder. Es decir, que no perteneciera a ninguno de los tres poderes. Que siendo nombrados sus titulares por uno de ellos (Poder Legislativo) no recibiera órdenes de éste; que tuviera vedada su incidencia en un segundo (Poder Judicial) y que oficiase de contralor del tercero (Poder Ejecutivo).

Las realidades políticas, económicas y sociales de los países de la región y también de la Argentina en aquellos primeros años de la década de '90 del siglo pasado llevarían a que ese contralor debiera mutar prontamente en un ejercicio de colaboración crítica.

Las democracias nacientes requerían de todos los esfuerzos y ayudas posibles para sostenerse y crecer. La historia en el país era pródiga de lo dificultoso que ello resultaba: Desde 1952 ningún gobierno democrático había podido concluir su mandato y todos habían sido derrocados por golpes militares. Y, aunque eso no pasó en 1989, el gobierno democrático de entonces tampoco pudo cumplir totalmente su periodo de seis años por la situación socioeconómica reinante aunque felizmente fue sucedido por otro gobierno elegido por la voluntad popular.

Con tal telón de fondo, en Santa Fe una postura planteó que una democracia tan débil (entonces un golpe militar no era un riesgo del todo conjurado) no podía darse el lujo de gastar esfuerzos, recursos económicos y humanos en una institución que era, a todas luces, del primer mundo. De países donde las instituciones funcionaban bien (al menos en comparación) y la estabilidad política no tenía décadas sino siglos en algunos casos y se podían permitir el preciosismo de dispositivos de reaseguros por encima de los espacios instituidos. Algo así, como

mejorar la democracia con más democracia. Ya se dijo que no puede existir una Defensoría del Pueblo en gobiernos no democráticos.

Para esta corriente de pensamiento era impensable siquiera evaluar que una democracia como la argentina (y la santafesina, por añadidura) plantease la figura del Ombudsman porque, encima de males, la clase política debía también reconvertir su imagen. Demostrar sus capacidades y, sobre todo, demostrar probidad y decencia.

La otra corriente de opinión, se basó en esto último. Precisamente, dijeron, nuestras democracias son tan noveles, frágiles y sostenidas apenas que estructuras de conducción que aún no se han renovado y están sospechadas de complicidades o corruptelas de toda laya; que se requiere de cuanto mecanismo de perfeccionamiento se pueda usar.

La Defensoría del Pueblo surgiría así como una apuesta a una novedad que en todo caso no se sabía cómo resultaría pero que se pensó que sumaría contralor a esos políticos cuyas acciones eran siempre puestas en entredicho.

Está claro que en aquel debate del que tomaron parte políticos, jueces, empresarios, sindicalistas, medios de comunicación (o sus propietarios) y periodistas, juristas y académicos -repartidos por igual en uno y otro lado- triunfó la deci-

sión de apostar por sumar un nuevo marco de contralor.

Por este motivo es que el artículo 1º de la ley 10.396, a diferencia del 86 de la CN Pone el acento en esa función y no tanto en la de garantizar derechos.

Sin embargo, y aunque recién en 1993, las oficinas Ombudsman se incorporarían formalmente como espacios inherentes a la defensa de los DDHH en el mundo; toda la discusión santafesina giró en torno a los derechos de los ciudadanos de la provincia.

¿Tenían éstos necesidad y derecho a un nuevo organismo que velara por un Estado que cumpliera con "todo" lo que la precaria realidad del momento histórico exponía como déficits, falencias e incumplimientos?

Derechos Humanos y Derechos Fundamentales, fueron argumentos recurrentes en aquellos debates. Diez años más tarde en que la discusión se salvara creando ese organismo tan desconocido fue necesario (al menos eso creyeron las autoridades del gobierno provincial de entonces) poner a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe bajo la lupa: ¿servía a los fines que se había propuesto?

Se generó entonces el primer acuerdo de Estado entre oficialismo y oposición que se diera desde la recuperación democrática en la

provincia. Los referentes de ambos espacios acordaron poner en revisión a la Defensoría del Pueblo que, cabe decirlo, para entonces había tenido sus altibajos sumados a la incomodidad que genera en toda posición de gobierno y poder cualquier instancia de contralor.

Con una década de funcionamiento, ese proceso revisor concluyó en que la Defensoría no debía transformarse en una Fiscalía de Investigaciones Administrativas sino que debería continuar como tal dado que sus respuestas a las demandas de la ciudadanía, eran harto satisfactorias.

Han pasado 20 años desde entonces. En 2018, los principios de París fueron ampliados con los de Venecia y la ley 10.396, sigue sin plasmar un sino esencial a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe como un organismo de garantía de derechos ni nombrar en su articulado a los Derechos Humanos pese a que la institución lleva 30 años dando pruebas de sus intentos por velar por ellos.

## Del control administrativo a la defensa de los derechos fundamentales

Carlos R. Constenla<sup>1</sup>

Una simplificación interpretativa identifica a la figura del ombudsman con las defensorías del pueblo. Pero son cosas distintas; parecidas pero diferentes. No se trata de una cuestión semántica sino conceptual, con implicancias prácticas que llegan a darle a una y a otra institución diferente naturaleza jurídica e institucional. Sin embargo la divulgación periodística, una cierta superficialidad en su estudio y la ligereza y promiscuidad en el lenguaje empleado aún de las mismas defensorías del pueblo, confunden los términos.<sup>2</sup>

La disímil denominación resulta de cierta familiaridad institucional entre ambas y además por efecto del sistema constitucional adoptado en el mundo occidental que inspirado en el pensamiento liberal proclamó como dogmas, la llamada democracia representativa y la división, separación y el equilibrio de poderes.

Analizaremos las dos designaciones a partir de sus mismas raíces.

### El Ombudsman

En 1809, al calor de las grandes transformaciones políticas que dejaba el siglo XVIII, en Suecia, país en decadencia, en relación al rol que había tenido política y militarmente en un pasado apenas lejano, se instituye constitucionalmente una figura que ya venía funcionando pero que a partir de ese momento fue designada por el parlamento (sin injerencia del rey) para que controlara a la administración en forma independiente: el *ombudsman*. Esta palabra corresponde a la lengua sueca y no indica género.<sup>3</sup>

El ejemplo sueco sin embargo no cundió; después de ciento diez años, en 1919 se instituyó otro ombudsman, esta vez en Finlandia y en 1954 el tercero en Dinamarca. Como se aprecia, en el constitucionalismo comparado, no le llamó la atención a

---

1. Presidente emérito del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensorías del Pueblo. Profesor invitado de la materia Defensorías del Pueblo de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba. Ex profesor en la Universidad de Buenos Aires. Ex Defensor del Pueblo de Vicente López.

2. Vaya por caso el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina que, en su logotipo, añade, al margen de lo que dice la constitución y su ley orgánica la palabra *Ombudsman*, incurriendo en solecismo.

3. Esta aclaración previene por el empleo de hispanoparlantes del solecismo ombudsperson, expresión que suma a la confusión un especioso esnobismo.

nadie, más allá de los países escandinavos ¿Por qué motivo? Porque, como muy bien comentó uno de los primeros juristas que se ocupó del tema, el francés André Legrand, ésta era una institución que fue concebida para la particular cultura y organización burocrática de Suecia diferente por cierto a la de Inglaterra o Francia por ejemplo. Debe tenerse en cuenta además, que el control del ombudsman abarcaba a la justicia, pero no comprendía al gabinete. Recién cuando se estableció en Dinamarca se exceptuó de su control a la justicia y se incorporó al gabinete. De modo que, indirectamente, el parlamento, con el modelo sueco y a través del ombudsman, controlaba a la Justicia. La separación de poderes en la Suecia de aquél tiempo, no era, como se ve, muy estricta, como no lo era en ningún lado con excepción de Estados Unidos. El régimen norteamericano (presidencialista) era claramente diferente.

Esta institución, a partir de la década de los años sesenta del siglo pasado se fue extendiendo desde el norte hacia al sur de Europa incluyendo tangencialmente a las lejanas Australia, Nueva Zelanda e Israel. También se fue estableciendo en algunos nuevos Estados del Caribe y no mucho más. Pero a partir de la llamada Revolución de los claveles en Portugal de 1975,

hubo una importante transformación que tendrá largas y fecundas consecuencias. La nueva constitución que sancionó la revolución portuguesa en 1976, incorporó una institución a la que llamó *Provedor de Justiça*, que tenía similitudes con el *ombudsman* escandinavo: era elegido por el parlamento con mayoría calificada, gozaba de autonomía funcional y administrativa del Estado, no tenía poder positivo decisorio, pero agregaba importantes novedades. En primer lugar su ubicación metodológica<sup>5</sup> en la parte declarativa de la constitución, *Direitos e deveres fundamentais. Princípios Gereais* (artículo 23). Es decir no está establecido en su parte orgánica. Éste es un detalle fundamental. En segundo lugar, su misión principal: atender quejas y omisiones en que pudieran haber incurrido los poderes públicos y de los cuales resulte violación de los derechos, libertades y garantías, en una palabra los derechos fundamentales. En España, la Constitución de 1978, sancionada después de la dictadura franquista, consagró al Defensor del Pueblo con la misma metodología interna, De las *garantías de la libertades y derechos fundamentales*, (artículo 54), agregando a sus aptitudes la de su legitimación procesal, al extremo de poder interponer el Recurso de Inconstitucionalidad y el

---

5. Metodología en un código o Constitución es el ordenamiento sistemático y clasificador de las instituciones que regula para darle coherencia, orden y coordinación al sistema normativo. Ver Risolía, Marco A. *La metodología del Código Civil en materia de Contratos* en Lecciones y Ensayos, editado por la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires 1957 n. 4 y 5, p. 45.

Recurso de Amparo (artículo 162, 1 a y b). Este modelo integralmente ibérico fue el que se trasplantó a Hispanoamérica difiriendo muchas veces entre sí según los países, incluso en cuanto a su nombre, pero construyendo un perfil propio socialmente más comprometido, por lo general más informal y más vinculado con la defensa de los derechos humanos. No habrá que ir a buscar las causas culturales o climáticas: responde a las particularidades de nuestro empobrecido y desigual continente.

De acuerdo a lo desarrollado en el párrafo anterior queda en evidencia que en todo caso hay dos modelos *ombudsman* que si bien tienen parentesco, no se contraponen pero tampoco se complementan.

El *ombudsman* fue pensado como un órgano de control, pero el modelo ibérico lo llevó más allá y lo convirtió en «... un valioso instrumento de defensa del proceso democrático y de los derechos fundamentales»... «Como los modelos nórdicos, el control del Defensor del Pueblo se extiende, sin excepciones, a todas las administraciones públicas, pero sobre todo, y a diferencia de esos modelos, el art.

54 de nuestra norma fundamental (la española) señala como misión del Defensor del Pueblo la defensa de los derechos fundamentales y le otorga legitimidad para recurrir en amparo e inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional».<sup>6</sup> Dice autorizadamente Luis Fix Zamudio: «Podemos afirmar que la 'institución clásica' (*ombudsman*) es un organismo general o mayoritariamente dependiente, aunque no de manera jerárquica del Parlamento, es comisionado parlamentario para la fiscalización de la Administración en relación con la legalidad de la conducta de las autoridades administrativas. Ése fue su origen y en la mayoría de los países que adoptaron este modelo después de la Segunda Guerra Mundial, esa ha sido su función... han sido creados para vigilar la legalidad administrativa en una forma mucho más amplia, es decir, no sólo el principio de la legalidad en sentido estricto, sino la justicia, la equidad, la razonabilidad en las resoluciones o en los actos de la autoridad administrativa.<sup>7</sup> Y añade, refiriéndose al Defensor del Pueblo hispano, que es «... un órgano o una garantía de los derechos fundamentales enumerados en la Constitución española y, además, de los que derivan de los instrumentos de carácter internacional».<sup>8</sup>

6. Rovira Viñas, Antonio: Comentarios a la ley orgánica del Defensor del Pueblo (AA.VV) Editorial Aranza, Cizur Menor (Es) 2002 n.98 y 100 p. 43.

7. Fix Zamudio, Luis: *Debate sobre los nuevos retos de la figura del Ombudsman en Iberoamérica en Memoria del Quinto congreso anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman*, editada por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México 2001 p. 160.

8. Op. y loc. cit

Esta distinción –como se ha dicho– no es teórica; está preñada de consecuencias prácticas que abrirán paso a nuevas formas institucionales de protección de derechos, desde una perspectiva más sociológica que específicamente jurídica y de facilitación en la solución de conflictos de diversos géneros, impensables en el paradigma original norte europeo del ombudsman.

### **Ombudsman, Defensor del Pueblo y sistema constitucional**

Todas las innovaciones institucionales/constitucionales se producen bajo la forma de una crisis cuando el sistema normativo se desacopla de la realidad social, cualquiera sea la forma en que esa crisis se manifieste. El proceso de «universalización» del ombudsman por así llamarlo genéricamente, después de la Segunda Guerra Mundial se produjo cuando quedó en evidencia el agotamiento de la llamada democracia representativa, y la teoría de la separación de poderes que el liberalismo había armado y consolidado con el pasar de los años. Dicho en otros términos, la caída en descrédito de las representaciones políticas y las insuficiencias que exhibía el poder jurisdiccional para reparar la injusticia social y asegurar una sociedad más democrática, justa y participativa, hizo pensar en instrumentos que amenguaran la desconfianza sin sacrificar las reglas del arte político de legislar por fuera de la Administración, y las posibilidades de una Justicia que juzgue según

el Derecho y no las preferencias ni las presiones. Si bien los cuestionamientos a la representación política y a la división de poderes ya habían sido anticipados por Rousseau en *el Contrato Social*, fue en el siglo XX que sufrieron sus mayores y más contundentes críticas. Por citar a los más reconocidos constitucionalistas y pensadores políticos que sostuvieron esta postura: Loewenstein, Burdeau, García Pelayo, Kelsen, Radbruch, Bobbio, Mateucci, Rosavallon, Giddens, Marshall, von Hayeck, Ferrajoli, etcétera.

Cuando se discutía la creación de la defensoría del pueblo en la Argentina, hubo autores que señalaron su inconveniencia ya que por naturaleza, el ombudsman era propio de los regímenes parlamentarios. Así lo sostuvo Gregorio Badeni en 1984, afirmando que “El *Ombudsman* se ha desarrollado en aquellos países que han adoptado sistemas parlamentarios en los cuales, a diferencia de los sistemas presidencialistas, hay una frágil división entre órganos ejecutivo y legislativo ya que el origen y subsistencia del primero, depende de la voluntad del Parlamento. En cambio, en los sistemas presidencialistas, si bien el congreso puede y debe controlar la actividad de la administración pública, para dar cumplimiento a los objetivos que le impone la Ley fundamental, tal potestad de jerarquía constitucional sólo puede hacerse efectiva a través de las comisiones del congreso y sin que pueda ser delegada en funcionarios que no in-

tegran ese organismo por mandato popular".<sup>9</sup> Obviamente Badeni estaba hablando del ombudsman en su antigua versión Nord europea.

En síntesis, el *ombudsman*, en el marco del constitucionalismo tradicional del siglo XIX no fue más que un comisionado del poder legislativo para asegurar una buena administración, y en ese sentido cumplió un importante rol, al punto de haberse convertido en muchos países europeos en figuras de gran prestigio. Pero cuando por este instituto amarra en Iberia y después en América Latina se metamorfosea.

En los momentos en que la democracia crece y se dilata, que es cuando la política llega a la vida de muchos, sino de todos, los derechos se independizan de los dogmas y se exigen garantías para que esos derechos redivivos o recién nacidos, dejen de estar en el limbo de las palabras y puedan ser exigidos por todos, aún por los que hasta entonces estaban callados, no porque no tuvieran voz sino porque estaban silenciados. Es en ese momento y de ese modo en que aparece esta institución del defensor del pueblo o defensora del pueblo. Se verifica políticamente que el sistema representativo no es representativo sino delegativo y que el sistema

jurisdiccional no es suficientemente protector de los derechos que la constitución y la ley consagran. El tiempo histórico de la aparición de las defensorías del pueblo justifica esta afirmación: 1975; inicio del fin de las dictaduras ibéricas y principio del fin de las dictaduras latinoamericanas, aunque algunas estaban todavía en germen.

Sin embargo sería imposible explicar y sostener la vigencia de una institución y mucho menos suponer una práctica que la interprete y justifique, si no es en el marco de una conceptualización histórica y sistemática.

Las defensorías del pueblo son "parientes" pero no hijas de *ombudsman* europeo. Su raíz acompaña toda la experiencia política en occidente desde la polis griega y la República romana, ambas propicias a crear instituciones de protección del derecho, la justicia y la libertad por fuera del poder político. Más propiamente hablando contra el poder político. Algo así como un contra poder, un «poder negativo» cuya expresión más elocuente hallaremos en el Tribuno de la Plebe consagrado en Roma hace dos mil quinientos años. Es del mayor interés seguir la historia y evolución de estas instituciones «contrapoder» e impeditivas hasta el presente con

---

9. Badeni, Gregorio: *Presidencialismo, Parlamentarismo y la "ombudsmanía"* en revista El Derecho t. 108, Buenos Aires, 4 de junio de 1984 p. 3. Este autor perseverará en el tiempo con una visión poco favorable sobre esta la institución. Badeni, Gregorio: *Tratado de Derecho Constitucional*, Editorial La Ley, Buenos Aires 2004 t. II pp. 1167/8.

Pierre Rosanvallon en una de sus obras más significativas.<sup>10</sup>

El legado clásico de una república en la que la razón del Estado, por legitimado que éste se sienta, discurre confrontando con la razón del pueblo protegido en sus recelos, tuvo su levadura en el pensamiento de Maquiavelo, Juan de Mariana, Altusio, los monarcómacos calvinistas, Spinoza, Rousseau, Fichte y una existencia histórica concreta en las sindicaturas medievales hasta la aparición de los Estados nacionales, que nos llegó a nosotros a través de las instituciones municipales españolas trasladadas a América. La Recopilación de leyes de Indias de 1680 regula las funciones de las sindicaturas a las que aludimos. «El cabildo nombraba (funcionarios), que no tenían voto y en general tampoco podían intervenir en sus deliberaciones, a saber: el Procurador General (que después se denominó Síndico Procurador General), que servía de portavoz de los intereses colectivos de la ciudad y debía formular sus peticiones ante el cabildo o ante otras autoridades locales...».<sup>11</sup> «El procurador debía velar por la legalidad de los actos y

negocios realizados por el cabildo y en general por los intereses del común... debía ser atendido cuando se tomaran decisiones de trascendencia para toda la ciudad».<sup>12</sup>

Esta es la verdadera progenie de las defensorías del pueblo, la única que puede explicar sus características particulares que van mucho más allá de velar por una buena Administración. La mayoría de las defensorías del pueblo latinoamericanas cuentan –hasta las municipales– como su antecedente español, legitimación procesal activa para lograr el amparo y la inconstitucionalidad para que se deje sin efecto una ley o un decreto emanado del poder positivo. Pueden y deben ser mediadores entre la sociedad y el Estado, entre particulares y el Estado y aun directamente entre particulares. Pueden asumir la defensa de usuarios y consumidores por fuera de las instituciones establecidas a esos fines dentro de la estructura del propio Poder Administrador. Pueden asistir a las víctimas y llevar adelante acciones informales para solucionar situaciones puntuales y asistir a particulares en acciones de amparo para proteger algún de-

10. Rosanvallon, Pierre: *Contrademocracia* (2006) traducción por G. Zadunaisky, Manantial, Buenos Aires 2015. Sobre el Poder Negativo ver: Catlano, Pierangelo: *Un concepto olvidado. Poder Negativo*, en Revista General de Legislación y Jurisprudencia t. LIII, II Época, n. 3, marzo 1980 pp. 231 a 248. Constenla, Carlos R.: *No quedó en olvido. «El poder negativo»* en Revista General de Legislación y Jurisprudencia III época, año 2014 n.1 pp. 7 a 18.

11. Tau Anzoátegui, Víctor – Martiré, Eduardo: *Manual de Historia de las Instituciones Argentinas* (2003), 7ª edición, Librería Histórica, Buenos Aires pp. 96/7.

12. Sánchez-Arcilla Bernal, José: *Instituciones político – administrativas de la América hispánica* (1492 – 1810) (2000) Servicio de Publicaciones Facultad de Derecho de la Universidad Complutense, Madrid 2000 p.266.

recho que lo afecte gravemente. Pueden ocuparse de la situación de niñas, niños y adolescentes, sin perjuicio y más allá que el Ministerio Público y también de las personas adultas mayores. En algunos casos como en Ecuador están facultados para tomar medidas precautelares y el estatuto de Cataluña autoriza al *Sindic de Greuges* (versión catalana del Defensor del Pueblo) a plantear ante un Consejo Constitucional con fuerza vinculante su oposición a la sanción de una norma jurídica cualquiera sea su naturaleza.

Dice el catedrático valenciano Antonio Colomer señalando las diferencias entre el ombudsman y las defensorías del pueblo que el primero: «... no puede actuar contra actos del legislativo, mientras que nuestro Defensor está dotado del Recurso de inconstitucionalidad contra leyes y también del recurso de amparo que, junto al ejercicio de la acción por responsabilidad de funcionarios y cargos de las administraciones, pueden configurar una naturaleza de 'poder negativo' indirecto, doblemente. Primero por ser institución que defiende los derechos ciudadanos y, en segundo lugar, porque no 'impide' por sí mismo, pero si eleva los recursos ante el Tribunal... Otro problema distinto es la deriva un tanto esquizofrénica de la naturaleza de nuestro Defensor del Pueblo que en su origen es Comisionado de las Corte Generales y, por otro, pue-

de recurrir las leyes emanadas de tales Cortes». <sup>13</sup> Estas afirmaciones son absolutamente válidas para la institución en Latinoamérica.

## Conclusión

En estas pocas líneas se intentó señalar que las defensorías del pueblo en su versión Iberoamericana –que dicho sea de paso fue adoptada por numerosas constituciones del este de Europa y hasta por algunas Nord europeas, configuran tal vez, el más significativo aporte al constitucionalismo moderno. Cualquier discusión en torno a procurar formas de organización política e institucional que coadyuven a fortalecer las bases republicanas y democráticas del Estado, no podrá eludir la incorporación de una figura que, como las defensorías del pueblo tienen por misión defender derechos contra las 'razones' del Estado. Las defensorías del pueblo no legislan, ni decretan, ni juzgan; defienden derechos desde una perspectiva que no es la de la ley, sino la de los derechos humanos que, como bien es sabido a la largo de una milenaria experiencia, no siempre coinciden entre sí. Las defensorías del pueblo no existen para hacer lo que la política no hace; están para limitar lo que el poder hace, por acción u omisión.

Quedar anclado a una mirada conservadora de las instituciones

---

13. Colomer Viadel, Antonio: *El Defensor del Pueblo, protector de los derechos y libertades y supervisor de las administraciones públicas* (2013) Thomson Reuters, Cizur Menor, (Es) 2013 pp. 22/3.

no sólo inhibe el conocimiento del derecho vivo, sino que -y eso es lo más grave-, genera un anquilosamiento en la praxis que puede llevar a su desnaturalización y hasta a su desaparición. Sabemos que no nos podemos aproximar neutralmente y con pureza al objeto que estamos considerando. Más nos acercamos más nos gana la subjetividad y se hace difícil el análisis científico. Para que no se cierre el horizonte, para quienes creemos que este instituto es vital para el futuro de la república y la democracia, debemos renovar el estudio de su naturaleza y resignificar renovadoramente sus objetivos.

Señor  
Defensor del Pueblo de la  
Provincia de Santa Fe  
Dr. Raúl Lamberto

Estimado Señor:

Me place dirigirme a Ud., respondiendo a su convocatoria, a fin de plantearle algunas ideas en derredor de la normativa que rige la institución desde hace más de 30 años, y de posibles o convenientes reformas a la misma.

Al respecto he de decirle que mencionaré los tópicos que estimo deben reformarse, con una breve explicación, y en algún caso proponiendo también la fórmula literal de la norma a reformar.

#### **Modo de designación del Defensor del Pueblo y de sus adjuntos:**

Se propone pasar de un sistema de designación mixto o complejo, como el vigente, a uno puro; por el cual este colaborador especial del Parlamento surge de su propio seno; en esa inteligencia se propone modificar:

El Artículo 2 de la ley 10.396, que quedará redactado como sigue:

*Será titular de ese organismo un funcionario denominado defensor del pueblo, quien será elegido por la Legislatura provincial de acuerdo al siguiente procedimiento:*

*a) La Cámara de Senadores y de Diputados elegirán sendas comisiones integradas por siete senadores y siete diputados a efectos de que formen, dentro de los treinta días de promulgada la presente ley, una terna de candidatos al cargo.*

*b) Ambas comisiones se reunirán conjuntamente para proponer a las Cámaras los candidatos a ocupar el cargo. Las decisiones de estas comisiones se adoptarán por mayoría simple. Se deberá elegir entre sus integrantes un presidente, quien tendrá doble voto en caso de empate.*

*c) Dentro de los treinta días siguientes al pronunciamiento de dichas comisiones, ambas Cámaras de la Legislatura, en Sesión Conjunta, elegirán por el voto de dos tercios de sus miembros presentes a uno de los integrantes de la terna.*

*d) En caso de no obtener ningún candidato los votos necesarios se*

*elegirán entre los dos candidatos más votados.*

*e) Si tampoco así se obtuviesen los dos tercios necesarios, se repetirá la votación, y será elegido quien obtuviese mayoría simple. En caso de empate en esta última votación la decisión será de quien por imperio constitucional y reglamentario, presida la Sesión Conjunta al momento de esta última votación.*

*El Art. 4, que quedará redactado como sigue: La designación del defensor del pueblo se efectuará mediante resolución conjunta suscripta por los presidentes de ambas cámaras, la cual se publicará en el Boletín Oficial.*

*El Art. 17 que quedará redactado como sigue: Los Adjuntos se designarán por el procedimiento instituido en los arts. 2, 3 y 4 de la presente ley.*

### **El "Ombudsman judicial"**

La incorporación del aparato judicial y de alguna forma del "servicio de justicia"; a la incumbencia funcional del Defensor del Pueblo constituye sin lugar a dudas un desafío de envergadura y una decisión de alto nivel simbólico y fáctico.

Debe decirse que en los países con tradición centenaria en lo que hace al funcionamiento de esta figura, la competencia sobre el funcionamiento del servicio de justicia es tan añosa como su control respecto de la administración. En Suecia, Noruega, Finlandia y más recientemente en España, el Ombudsman mira y controla el funcionamiento del "aparato" judicial, del conjunto de recursos humanos y materiales que administran justicia.

Debe decirse también que brindar incumbencia funcional respecto del Poder Judicial en forma alguna dota de "Jurisdicción" al Defensor del Pueblo, ni suple en forma alguna al Poder Judicial, jueces, fiscales, etc.

Nuestra mejor doctrina nacional, con Jorge Maiorano a la cabeza, se inclinan por dotar de esta competencia tan específica al Ombudsman, pero recién después de algunos años de afinarse institucional, funcional y políticamente. Este autor concretamente expone respecto del Ombudsman judicial:

*"Sus conclusiones se plasman en Recomendaciones, careciendo de obligatoriedad las mismas para los miembros del poder judicial."*

*“No será competente para entender en cuestiones electorales; y tampoco en cuestiones **jurisdiccionales de fondo**”.*

**En la práctica esto significa que el Defensor del Pueblo vela por el fiel, acabado y eficiente desenvolvimiento de un “servicio público”, diferenciado esto de lo que es la función de impartir justicia.**

Por mi parte opino que el Ombudsman judicial no interfiere en forma alguna ni en los procesos ni en las decisiones judiciales, potestad exclusiva y excluyente del Poder Judicial; lo que sí puede hacer al evacuar una queja de un justiciable es recomendar acudir al superior jerárquico o utilizar la vía recursiva que corresponda, o incluso el ocurrir por ante el órgano político de contralor del Poder Judicial; en nuestro caso santafecino el jury de enjuiciamiento de la ley 7050.

La intervención del Ombudsman será una asistencia suplementaria.

La experiencia de la Europa escandinava o nórdica en la materia indica que el Ombudsman judicial por lo general persigue el propósito de asegurar por un lado la tutela judicial efectiva del justiciable y por el otro la independencia e imparcialidad del Poder Judicial.

En las democracias consolidadas, con plena vigencia del Estado de Derecho, o con una tendencia decidida hacia él; los tribunales judiciales son la herramienta más importante para garantizar los derechos fundamentales de la población; evitar el abuso de autoridad, y tender a que el poder estatal esté concebido en función de la libertad y no al revés.

Parto siempre de la idea fuerza de que el Defensor del Pueblo, los jueces y magistrados tienen y buscan un fin común y superior: el respeto de los derechos y su plena aplicación en Justicia.

### **La legitimación procesal del Defensor del Pueblo**

Este punto también resulta crucial por estos tiempos. El tema se ha discutido mucho en doctrina y la discusión aún no acaba.

Me inclino por una postura honda y amplia de legitimación, como la plasmada en la fórmula de nuestra Carta Magna nacional. El defensor del pueblo **“tiene legitimación procesal.” Sin más, sin aditamentos y aclaraciones en cuanto hasta donde llega.** La literalidad constitucional permite ampliar la prerrogativa antes que reducirla.

El Ombudsman santafesino podría ser dotado de mayor legitimación procesal que la actual.

Hoy en día modificando la ley 10.396 y plasmando explícitamente esta potestad procesal cuando la contienda judicial verse sobre: a) derechos del consumidor; b) cuestiones atinentes a los servicios públicos cuyo prestador fuera la Provincia de Santa Fe o cuando ésta sea la autoridad concedente y la prestación del servicio se encuentre a cargo de un concesionario privado.

Mi postura de amplitud de actuación me llevó a proponer la sanción de un protocolo adicional al Pacto de San José de Costa Rica instituyendo que en los países que existiese Ombudsman Nacional, éste estaría dotado de legitimación para ocurrir directamente ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos, respecto de su propio Estado Nacional o de algún estado provincial o estadual del mismo; y siempre y cuando dicho estado haya expuesto su voluntad por ley, ante el sistema protectorio de derechos humanos de la OEA, de reconocer legitimidad a su propio Ombudsman nacional.

### **La Constitucionalización de la figura**

Actualmente de urgente conveniencia y sin que se escuchen voces contradictorias al respecto.

Su consagración en la Carta Magna provincial sin dudas reforzaría el prestigio nacional e internacional y la eficiencia que en estos treinta años ha sabido conseguir esta querida institución.

Su constitucionalización debería ir de la mano de una mayor y mejor legitimación procesal como efectivo tutor de los derechos humanos; de la ampliación de su incumbencia funcional, velando por el servicio de justicia; del cambio del sistema de elección; y por supuesto de la independencia presupuestaria esencial para un adecuado y cabal funcionamiento y desenvolvimiento.

**Con estas breves líneas correspondo al pedido del Señor Defensor, sintiéndome halagado por dicha circunstancia.**

**Lo saludo con el respeto que me merece.**

**Fdo. Dr. Gustavo E. Feldman**  
Abogado

## **Propuesta: Efectuar la designación del Defensor del Pueblo y sus Adjuntos como se establecía en el proyecto original presentado ante la Legislatura de Santa Fe**

Alejandro Tizón<sup>1</sup>

Esta propuesta se relaciona con la modificación del Proyecto de Ley presentado ante la Legislatura, a raíz del veto que fuera dictado por el Poder Ejecutivo, en oportunidad del tratamiento de creación de la Defensoría del Pueblo. De acuerdo al mismo se modificó el sistema de designación del Defensor del Pueblo titular y sus adjuntos.

Previo a los fundamentos de la presente veremos los diferentes sistemas de designación del Ombudsman que se conocen en el derecho comparado, y que son los siguientes:

-Designación exclusiva del Parlamento: Es el tradicional, mediante el cual el Poder Legislativo lo nombra sin participación de otro órgano. Este mecanismo es denominado por Gozaini sistema propio, y por Barrios de Angelis, puro. Es el clásico comisionado parlamentario; el de Suecia, Noruega, España, y en nuestro país el de San Juan, Córdoba, Capital Federal, etc.

-Designación por el parlamento a propuesta del Poder Eje-

cutivo: Por ejemplo Quebec (Canadá), Santa Fe (Argentina).

-Designación por el Poder Ejecutivo mediante propuesta del Poder Legislativo: Nueva Zelanda, Israel, Papua, etc.

-Designación por el Poder Ejecutivo previa consulta a miembros del Poder Legislativo: Isla Mauricio, Guyana, Isla Fiji.

-Designación exclusiva del Poder Ejecutivo o Gobierno que en este caso Gozaini denomina sistema impropio y Barrios de Angelis impuro. Ej.: Australia, Ghana, Francia, etc.

En el proyecto original se había seguido el modelo escandinavo, español, argentino. No se aceptaba el Defensor del Pueblo dependiente exclusivamente del Poder Ejecutivo por la pérdida de independencia del sujeto controlante respecto del controlado.

A diferencia de los países o estados que lo hacen depender del Poder Administrador, se lo ubicaba

---

1. Presidente de la Cámara Penal de Santa Fe, Diputado Provincial (MC), autor del Proyecto de Ley creación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

orgánicamente como dependiente del Poder Legislativo Provincial de manera similar a los legislados en Córdoba, La Rioja, Salta; San Juan, San Luis y Capital Federal.

Pero como ya lo adelantara, en este artículo aparece una de las principales modificaciones que realizó el Poder Ejecutivo a través del veto respectivo. Hizo variar el criterio original que se había establecido y asimiló nuestra Defensoría a las que se conocen con la segunda denominación de la clasificación anterior.

En el proyecto original, se establecía que el Defensor del Pueblo surgía de una terna elevada a la Asamblea Legislativa por sendas comisiones de Senadores y Diputados de siete miembros cada una, que debían formarse para este cometido, y encargarse de la vinculación institucional entre la Legislatura y la institución.

Asimismo estaba previsto un sistema de elección especial en cuanto a las mayorías requeridas para prestar el acuerdo a uno de los integrantes de la terna.

Pero como se ve en la norma sancionada, el sistema que en definitiva rige para la designación es similar al contemplado en la Constitución Provincial de Santa Fe para la elección de los jueces, y se deja vigente lo relativo a la vinculación institucional entre el Defensor del Pueblo y las Cámaras a través

de las comisiones respectivas.

Los argumentos del Poder Ejecutivo para realizar esta modificación se basaron en que la nueva institución no estaba contemplada en nuestra Constitución Provincial. A tal efecto invocó la necesidad de consolidar, en lo que hace a su nombramiento, un "status" jurídico institucional asimilable a otros organismos que cumplen funciones de contralor en la Provincia, como el que rige el sistema de elección del Tribunal de Cuentas, de acuerdo al artículo 81 de la carta fundamental de nuestra provincia.

Aquí, como autor del proyecto, me encontré con una disyuntiva, aceptar el veto tal cual venía del Poder Ejecutivo, o insistir con las mayorías necesarias para rechazarlo. De acuerdo al artículo 59 del mismo cuerpo legal, se necesita los dos tercios de los votos presentes. A tal efecto, se realizaron las consultas pertinentes a quienes en nuestro país bregan por la creación de esta institución.

Teniendo en cuenta la mayoría de estas opiniones se decidió aceptar la modificación propuesta, dada la posibilidad del Poder Legislativo de aprobar o no el pliego de los funcionarios propuestos por el Poder Ejecutivo, conservando la participación protagónica del Parlamento en la designación de los funcionarios. No obstante debo reconocer que el Dr. Miguel Padilla, al ser consultado por el autor de esta

propuesta, manifestó su posición contraria a esta modificación, entendiendo que no debe haber ninguna injerencia del Poder Ejecutivo en el nombramiento del Ombudsman, debiendo depender ésta sólo del Poder Legislativo.

Sin embargo, algunos autores, como Gozaini, sostuvieron que la experiencia indica que no son trascendentes las diferencias de efectividad entre uno y otro método. El veto fue aceptado por unanimidad de todos los bloques políticos de la Cámara de Diputados.

Finalmente, se consideró la necesidad de aceptar el veto y bregar para que los postulantes cuenten con el mayor apoyo posible, incluso de los distintos sectores, haciendo que el Poder Ejecutivo deba extremar los recaudos necesarios para que esta "magistratura de persuasión" cuente con el necesario sustento y aval de la legislatura. De esta manera, nuestro funcionario llevaría adelante su cometido ante la ciudadanía y la administración pública como un verdadero delegado de quienes lo eligieron, los representantes del pueblo de la provincia. Por ejemplo, en Suecia, los partidos políticos que integran el Parlamento siempre tratan de ponerse de acuerdo en cuanto a la selección del Ombudsman.

No obstante lo expuesto en el párrafo anterior, atento al tiempo transcurrido desde la creación de

la Institución y, fundamentalmente, a consecuencia del desempeño de los distintos titulares de la misma, la Defensoría ya se encuentra arraigada dentro del Derecho Público Santafesino, por lo que amerita que se vuelva al sistema original, tanto para el nombramiento del Defensor del Pueblo como para sus Adjuntos.

Conforme el desarrollo de la presente, propongo lo siguiente:

#### **Artículo actual**

ARTÍCULO 2 - Será titular de ese organismo un funcionario denominado Defensor del Pueblo, quien será designado por el Poder Ejecutivo con acuerdo de la Asamblea Legislativa. El Defensor del Pueblo se vinculará institucionalmente con la Cámara de Diputados a través de sendas comisiones integradas por siete (7) senadores y siete (7) diputados, que se constituirán a partir de la entrada en vigencia de esta ley. Las Comisiones adoptarán sus decisiones por mayoría simple y elegirán un presidente entre sus integrantes, quien tendrá doble voto en caso de empate.

#### **Propuesta**

ARTÍCULO 2 (original) - Será titular de ese organismo un funcionario denominado Defensor del Pueblo, quien será elegido por la Legislatura Provincial de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) La Cámara de Senadores y la de Diputados elegirán

sendas comisiones integradas por siete (7) Senadores y siete (7) Diputados a efectos de que formen, dentro de los treinta (30) días de promulgada la presente ley, una terna de candidatos al cargo.

b) Ambas comisiones se reunirán conjuntamente para decisiones de estas comisiones se adoptarán por mayoría simple. Se deberá elegir un presidente entre sus integrantes quien tendrá doble voto en caso de empate.

c) Dentro de los treinta días siguientes al pronunciamiento de dichas comisiones, ambas cámaras de las Legislatura, en Sesión Conjunta, elegirán por el voto de dos tercios de sus miembros presentes a uno de los integrantes de la terna.

d) En caso de no obtener ningún candidato los votos necesarios, se elegirán entre los dos candidatos más votados.

e) Si tampoco así se obtuviesen los dos tercios necesarios, se repetirá nuevamente la votación, y será elegido por la Sesión Conjunta, quien obtuviese mayoría simple.

#### **Artículo actual**

ARTÍCULO 17 - Los Adjuntos serán designados por el Poder Ejecutivo con acuerdo de la Asamblea Legislativa.

#### **Propuesta**

ARTÍCULO 17 (Original) - La designación de los Adjuntos y sus remociones se efectuarán por simple mayoría de ambas cámaras reunidas en Sesión Conjunta, a propuesta del Defensor del Pueblo.

En el entendimiento de que la presente colaboración consolidaría aún más la institución, quedo a disposición de la Comisión de Reformas a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Saluda atte.

Rosario, 22 de marzo de 2021.-

Señor Defensor del Pueblo  
Provincia de Santa Fe  
Dr. Raúl Lamberto

De nuestra mayor consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud. a fin de responder la gentil invitación para que colaboremos en vuestra propuesta de "Estudio para la reforma de la ley N° 10.396", norma ésta que regula la creación y funcionamiento de la institución que Ud. dignamente preside.

Nuestro aporte habrá de fundarse tanto en el conocimiento teórico de este órgano de raigambre legislativa del estado provincial, cuanto en la experiencia de haber pertenecido, por más de treinta años, a esta entrañable institución que hemos visto nacer como asesor de bloque de la Cámara de Diputados de nuestra provincia, pasando luego a formar parte de la misma desde sus inicios.

Hemos de centrar nuestras reflexiones en torno a una eventual ampliación de su competencia, pues circunscribirla al contralor del accionar de la administración pública centralizada y descentralizada y al ámbito de aplicación de la ley 10.000 de intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad (cfr. arts. 1, 22 y 24, ley 10396), deviene anacrónico en relación al amplio espectro contemporáneo de los problemas que acucian a los habitantes de una provincia.

Cual prolegómeno, hemos de reiterar la necesidad de reconocerle, en una futura reforma, rango constitucional a la Defensoría del Pueblo provincial y que, en cuanto al nombramiento del Defensor del Pueblo, "lo ideal es que la designación pase exclusivamente por el Poder Legislativo" (sic), tal como lo sostuviéramos en nuestra obra colectiva "Defensoría del Pueblo. Ombudsman. Ley 10.396", en coautoría con Gustavo Esteban Feldman y Juan Pablo Caballero, edit. Zeus, Rosario año 1995, pág. 32.

Desde el punto de vista de su competencia formal, resulta imperativo dotar al órgano de legitimación activa en toda materia relacionada con acciones u omisiones de todo empleado, funcionario o magistrado de cualquier órgano del estado provincial, de modo análogo a la de su homóloga nacional.

Ingresando en la esfera de su competencia material, cabe prestar atención al rol que los sucesivos Defensores del Pueblo fueron asumiendo, concretamente e 'in crescendo', al calor de los reclamos sociales, no amparándose en la rigidez normativa sino en erigirse en "la voz de los sin voz" ante cualquier injusticia que les fuere planteada.

El primer gran tema que incluyeron en su agenda fue la defensa de toda especie de derechos humanos conculcados y, a tal fin, de modo semejante a su par nacional, debiera incluirse expresamente un protagonismo aún más amplio en dicha incumbencia, pues el signo de los tiempos en materia jurídica es que se sumen órganos estatales en la salvaguarda de los derechos que corresponden a los seres humanos por el mero hecho de ser tales.

Si bien la figura del ombudsman se ha ido diversificando según áreas (ej. niñez y adolescencia; tercera edad; consumidores y usuarios, etc.), todo el campo residual de actividades cobra singular importancia porque en él afloran las zonas insólitas de desprotección.

Así es como todos los conculcamientos de derechos emergentes del mundo virtual (v.gr. Internet; redes sociales; telefonía móvil, etc.), hasta tanto no sean segmentados y protegidos por ombudsman específicos, el resguardo de tales cuestiones deberá recaer en la Defensoría del Pueblo, si bien con la dotación presupuestaria adecuada para solventar el personal y recursos materiales especializados, pues no basta con una mera consagración de competencia, sino que es menester se sustente económicamente.

Avanzando en la actualización de incumbencias, dado que la provincia de Santa Fe se encuentra ubicada en el corazón de la zona agrícola-ganadera del país y a la vera del río Paraná, orlada de puertos, debiera anhelarse que se incluyera en aquéllas referencias explícitas a una labor de contralor de todo lo concerniente a anomalías que pudieren detectarse en la agricultura, ganadería y actividad portuaria, en cabeza de particulares damnificados, en cualquiera de sus etapas de producción, comercialización y transporte, en la medida que estuvieren en tela de juicio regulaciones provinciales.

Avanzando en un ejercicio prospectivo, en el sentido de una anticipación razonable de los derroteros futuros de esta institución tan cara a nuestros sentimientos, no puede dejar de anhelar que se le asigne al "Defensor del Común" velar por los humildes y desvalidos, siquiera como 'polea transmisora' con el poder público, en cuanto a carencias básicas

en materias tales, al menos, como alimentación, vestimenta, vivienda y salud, testimoniando la existencia de las mismas, en casos concretos, para que el estado provincial pueda subvenir las del modo más adecuado.

En este torbellino de ideas, algunas de las cuales podrán materializarse más tempranamente, mientras que otras quizá deban esperar una evolución de conciencia por parte de la comunidad en su reclamo y de las autoridades públicas en su consagración, no debiera estar ausente la protección de los migrantes, nacionales o extranjeros, pues la geolocalización de las personas se ha acelerado de modo tal que, tanto interna como internacionalmente, la globalización va instituyendo una 'ciudadanía mundial' que requiere contar con referentes locales que asistan personal y socialmente a quienes se ven afectados por una 'deslocalización' vertiginosa.

En tren de soñar, habría que avanzar no ya por el sendero de luchar contra la 'discriminación' en todas las áreas de la vida social, económica, política, jurídica y cultural, sino en pro de la 'inclusión' de todas las personas en dichas actividades, convirtiendo al Defensor del Pueblo en un adalid de la libertad e igualdad de todos los habitantes de la provincia, más allá de sus diferencias raciales, nacionales, sexuales o de cualquier otra índole.

Asimismo, dado que el Ombudsman no ejerce 'imperium', sino una 'magistratura moral', expresamente debiera establecerse, a través de una 'cláusula abierta', que se le habilite a constituirse en 'amicus curiae' en toda causa judicial en la cual se puedan afectar intereses de la comunidad santafesina.

En dicho orden de ideas, el accionar del Defensor del Pueblo también debiera habilitarse, cual auténtico Quijote 'desfazedor de entuertos', para actuar de modo legítimo ante organismos paraestatales, organizaciones no gubernamentales o agrupaciones sociales formales o informales, las cuales representen intereses sociales desoídos o violados, pues sería la única forma en que un órgano gubernamental podría anticiparse a la consolidación de daños 'in fieri'.

Las pretensiones susodichas se compadecen con una concepción contemporánea del rol del Ombudsman, cual órgano que ejerce una labor de "procurador legislativo", en cuanto a erigirse en una avanzada 'ejecutiva' desde la atalaya de la defensa del bien común, cual labor específica de la función legisferante.

En esta época de florecimiento de las "funciones de contralor", deviene propicio dotar al instituto sub examine de competencias que le permitan no sólo supervisar las áreas administrativas de las funciones ejecutiva

y jurisdiccional, sino también posicionarlo como un "promotor social" de las correcciones o evoluciones que la sociedad plantee en cada lugar y tiempo.

Sería también conveniente que la Defensoría del Pueblo pueda ejercer "arbitrajes institucionales", fundado ello en el prestigio que goza, procediendo con imparcialidad en la resolución de conflictos entre particulares mediante un procedimiento ágil que le permita laudarse las pretensiones de las partes con intereses contrapuestos.

Otra asignatura pendiente es la relativa a "medio ambiente y desarrollo sustentable", pues no basta darle injerencia en base a la ley 10.000 sino que, basado en los Acuerdos de Escazú (Costa Rica, año 2018), habría que dotarle de facultades de intervención y prevención en materia de daños ambientales, pues estamos transitando una época de contaminaciones y predaciones de la cadena de los factores que fundamentan el equilibrio ecológico.

Ha llegado el momento para que el Defensor del Pueblo bregue por una "igualdad inicial" de todos los ciudadanos, procurando superar las desigualdades 'congénitas' (v.g. discapacidades físicas e intelectuales), al igual que las 'adventicias' (ej. las generadas por azar) mediante nivelaciones graduales de oportunidades, a la par que tornar asequible, en cierta medida, una "igualdad final". A tales fines debieran establecerse audiencias públicas periódicas en las cuales pudiera proponer acciones concretas para que, en base a la solidaridad social, se pudieran estrechar las brechas entre la indigencia y la superabundancia.

Estimamos que es el momento propicio para concretar un viejo anhelo ya expresado en nuestra obra susodicha (cfr. "Defensoría ....", págs.. 65 a 67), cual es el reconocimiento expreso de la competencia de la Defensoría del Pueblo para ejercer el contralor externo, en su faz administrativa, del Tribunal de Cuentas de la provincia, pues si bien se trata de un órgano 'extra poder', en virtud de lo establecido en el artículo 55, inciso 27, de la Constitución de la Provincia, es facultad genérica del poder legislativo "ejercer la potestad legislativa en cuanto se considere necesario o conveniente para la organización y funcionamiento de los poderes públicos" y, en consecuencia, puede designar a tales efectos a la Defensoría del Pueblo como órgano de control externo de la gestión administrativa de la institución precitada.

Como corolario de las propuestas precedentes, hemos de volver sobre una sucinta referencia inicial, pues poco de lo expresado será posible concretar si en una futura reforma no se eleva a rango constitucional provincial la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, dado que las normas constitucionales deben reconocer las instituciones que hacen al 'ethos' o ca-

rácter constitutivo de una comunidad y aquélla, como precursora de su homónima nacional, consagrada en el artículo 85 de la reforma del año 1994 de la Constitución Nacional, debe expresamente establecerla dentro de los poderes del estado provincial, cual órgano legislativo extra poder, independiente, autónomo y operando como 'libero' en materia de denuncias y propuestas de solución de toda situación que se configure como ilegal o ilegítima por parte de toda persona humana o jurídica.

No deben escatimarse competencias materiales a instituciones que sólo se rigen por la 'auctoritas', vale decir, sustentadas en la 'ejemplaridad', cual poder moral que, con su accionar, genera 'seguimiento' tanto en el ofensor cuanto en el ofendido, sin tener que recurrir a la coerción o amenaza y, mucho menos, a la fuerza física.

Sin otro particular, saludámosle muy atentamente.-

Dr. Juan Manuel Villarruel



Distr. general  
28 de diciembre de 2020

Septuagésimo quinto período de sesiones  
Tema 72 b) del programa  
Promoción y protección de los derechos humanos:  
cuestiones de derechos humanos, incluidos otros  
medios de mejorar el goce efectivo de los derechos  
humanos y las libertades fundamentales

### **Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2020**

*[sobre la base del informe de la Tercera Comisión (A/75/478/Add.2, párr. 89)]*

#### **75/186. El papel de las instituciones de ómbudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el estado de derecho**

*La Asamblea General,*

*Reafirmando* su compromiso con los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y la Declaración Universal de Derechos Humanos<sup>1</sup>,

*Recordando* la Declaración y el Programa de Acción de Viena, aprobados por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos el 25 de junio de 1993<sup>2</sup>, en los que la Conferencia reafirmó el importante y constructivo papel que desempeñan las instituciones nacionales en la promoción y la protección de los derechos humanos,

*Reafirmando* sus resoluciones 65/207, de 21 de diciembre de 2010, 67/163, de 20 de diciembre de 2012, 69/168, de 18 de diciembre de 2014, 71/200, de 19 de diciembre de 2016, y 72/186, de 19 de diciembre de 2017, relativas a las instituciones de ómbudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos,

1. Resolución 217 A (III).

2. A/CONF.157/24 (Part I), cap. III

*Recordando* los principios relativos al estatuto de las instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos (Principios de París), que acogió con agrado en su resolución 48/134, de 20 de diciembre de 1993, y que figuran en el anexo de dicha resolución,

*Reconociendo* los principios sobre la protección y promoción de la institución del Defensor del Pueblo (Principios de Venecia),

*Recordando* sus resoluciones anteriores relativas a las instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos, en particular las resoluciones 66/169, de 19 de diciembre de 2011, 68/171, de 18 de diciembre de 2013, 70/163, de 17 de diciembre de 2015, y 74/156, de 18 de diciembre de 2019, así como las resoluciones del Consejo de Derechos Humanos 23/17, de 13 de junio de 2013<sup>3</sup>, 27/18, de 25 de septiembre de 2014<sup>4</sup>, 33/15, de 29 de septiembre de 2016<sup>5</sup>, 39/17, de 28 de septiembre de 2018<sup>6</sup>, y 45/22, de 6 de octubre de 2020<sup>7</sup>,

*Reafirmando* las diferencias funcionales y estructurales entre las instituciones nacionales de derechos humanos, por un lado, y las instituciones de ómbudsman y mediadores, por el otro, y subrayando a este respecto que los informes sobre la aplicación de las resoluciones de la Asamblea General relativas al papel de las instituciones de ómbudsman y mediadores realizados por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos deben presentarse en informes independientes,

*Reconociendo* la larga historia de las instituciones de ómbudsman y los amplios avances logrados posteriormente en todo el mundo en la creación y el fortalecimiento de las instituciones de ómbudsman y mediadores, y reconociendo el importante papel que pueden desempeñar esas instituciones, de conformidad con su mandato, en la promoción y la protección de los derechos humanos y las libertades fundamentales, fomentando la buena gobernanza y el respeto del estado de derecho al abordar el desequilibrio de poder entre el individuo y los proveedores de servicios públicos,

---

3 Véase *Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo octavo período de sesiones, suplemento núm. 53 (A/68/53)*, cap. V, secc. A.

4 *Ibid.*, *sexagésimo noveno período de sesiones, suplemento núm. 53A y correcciones (A/69/53/Add.1, A/69/53/Add.1/Corr.1 y A/69/53/Add.1/Corr.2)*, cap. IV, secc. A.

5 *Ibid.*, *septuagésimo primer período de sesiones, suplemento núm. 53A y corrección (A/71/53/Add.1 y A/71/53/Add.1/Corr.1)*, cap. II.

6 *Ibid.*, *septuagésimo tercer período de sesiones, suplemento núm. 53A (A/73/53/Add.1)*, cap. III.

7 *Ibid.*, *septuagésimo quinto período de sesiones, suplemento núm. 53A (A/75/53/Add.1)*, cap. III.

Acogiendo con beneplácito el creciente interés manifestado en todo el mundo por la creación y el fortalecimiento de las instituciones de ómbudsman y mediadores, y reconociendo el importante papel que estas instituciones pueden desempeñar, de conformidad con su mandato, para facilitar la solución de denuncias a nivel nacional,

*Reconociendo* que el papel que desempeñan las instituciones de ómbudsman y mediadores, sean o no instituciones nacionales de derechos humanos, es la promoción y protección de los derechos humanos y las libertades fundamentales, y el fomento de la buena gobernanza y del respeto del estado de derecho, como función separada y adicional, pero también como parte esencial de todos los demás aspectos de su labor,

*Subrayando la importancia* de la autonomía y la independencia de las instituciones de ómbudsman y mediadores, allí donde existan, respecto de los poderes ejecutivo y judicial del Gobierno, sus organismos o partidos políticos, a fin de que puedan examinar todas las cuestiones relacionadas con su esfera de competencia sin que su capacidad ni su eficacia procesal se vea amenazada de manera real o supuesta y sin temor a ninguna forma de represalia, intimidación o recriminación, ya sea en entornos en línea o de otro tipo, que pueda hacer peligrar su funcionamiento o la seguridad y la integridad física de sus funcionarios,

*Tomando en consideración* el papel que desempeñan las instituciones de ómbudsman y mediadores en la promoción de la buena gobernanza en la administración pública y el mejoramiento de sus relaciones con los ciudadanos, en el fomento del respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales y en el fortalecimiento de la prestación de los servicios públicos, actuando en pro del estado de derecho, la buena gobernanza, la transparencia, la rendición de cuentas y la equidad,

*Tomando en consideración* también la importante función que desempeñan las instituciones de ómbudsman y mediadores existentes por cuanto contribuyen a la realización efectiva del estado de derecho y al respeto de los principios de justicia e igualdad,

*Reconociendo* la importancia de dotar a esas instituciones, según proceda, del mandato necesario, entre otras cosas, de autoridad para evaluar, supervisar y, cuando lo disponga la legislación nacional, investigar asuntos por su propia iniciativa, así como de protección para permitir la adopción independiente y eficaz de medidas frente a la injusticia contra cualquier persona o grupo, y la importancia del apoyo del Estado a la autonomía, competencia e imparcialidad del ómbudsman y del proceso,

*Destacando* la importancia de la independencia y la estabilidad financiera y administrativa de esas instituciones y observando con satisfacción las iniciativas de los Estados que han dotado a sus instituciones de ómbudsman y mediadores de mayor autonomía e independencia, entre otras cosas, asignándoles funciones de investigación o fomentando esas funciones,

*Destacando* también que dichas instituciones, allí donde existan, pueden desempeñar una función importante de asesoramiento de los Gobiernos respecto de la redacción de leyes y políticas nacionales o la modificación de las existentes, la ratificación de los instrumentos internacionales pertinentes y la armonización de la legislación nacional y las prácticas nacionales con las obligaciones que incumben a sus respectivos Estados en virtud de los instrumentos internacionales de derechos humanos,

*Destacando* además la importancia de la cooperación internacional entre oficinas de ómbudsman y mediadores, y recordando el papel que desempeñan las asociaciones regionales e internacionales de instituciones de ómbudsman y mediadores en la promoción de la cooperación y el intercambio de las mejores prácticas,

*Observando* con satisfacción la continuación de la activa labor de la red mundial de ómbudsman, el Instituto Internacional del Ómbudsman, y la estrecha colaboración con las asociaciones y redes regionales activas de ómbudsman y mediadores, a saber, la Asociación de Ómbudsman del Mediterráneo, la Federación Iberoamericana del Ómbudsman, la Asociación de Ómbudsman y Mediadores de la Francofonía, la Asociación Asiática de Ómbudsman, la Asociación de Ómbudsman y Mediadores de África, la Red Árabe de Ómbudsman, la Iniciativa de la Red Europea de Mediación, la Alianza de Ómbudsman del Pacífico, la Alianza de Ómbudsman de Eurasia, y otras asociaciones y redes activas de ómbudsman y mediadores,

1. *Toma nota* del informe del Secretario General<sup>6</sup>;
2. *Alienta encarecidamente* a los Estados Miembros a que:
  - a) Estudien la posibilidad de establecer instituciones de ómbudsman y mediadores que sean independientes y autónomas, o de fortalecer las existentes, a nivel nacional y, cuando proceda, a nivel regional o local, en consonancia con los principios sobre la protección y promoción de la institución del Defensor del Pueblo (Principios de

Venecia), ya sea como instituciones nacionales de derechos humanos o junto a ellas;

b) Doten a las instituciones de ómbudsman y mediadores, allí donde existan, del marco constitucional y legislativo necesario, así como del apoyo y la protección del Estado, la debida asignación financiera para la plantilla y otras necesidades presupuestarias, un mandato amplio que abarque todos los servicios públicos, las atribuciones requeridas para garantizar que dispongan de las herramientas que precisan con miras a seleccionar los asuntos, resolver los casos de mala administración, investigar a fondo e informar de los resultados, y de todos los demás medios apropiados, a fin de asegurar el ejercicio eficaz e independiente de su mandato y de reforzar la legitimidad y la credibilidad de sus actuaciones como mecanismos para la promoción y protección de los derechos humanos y el fomento de la buena gobernanza y del respeto del estado de derecho;

c) Adopten, allí donde existan esas instituciones, las medidas adecuadas a fin de garantizar el respeto de la plena independencia en los procedimientos para nombrar ómbudsman o mediadores, así como el reconocimiento y el respeto del Estado de las instituciones de ómbudsman y mediadores y de su labor;

d) Doten a las instituciones de ómbudsman y mediadores, allí donde existan, de un mandato claro que permita prevenir y resolver debidamente todo caso de injusticia o mala administración y promover y proteger los derechos humanos e informar de sus actividades, según corresponda, tanto en general como sobre asuntos concretos;

e) Adopten las medidas oportunas para garantizar que las instituciones de ómbudsman y mediadores, allí donde existan, dispongan de una protección adecuada frente a coacciones, represalias, intimidaciones o amenazas, incluso de otras autoridades, y que tales actos se investiguen debidamente y sin demora y se haga rendir cuentas a los responsables;

f) Tengan debidamente en cuenta los principios relativos al estatuto de las instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos (Principios de París)<sup>9</sup> a la hora de asignar a ómbudsman o mediadores el papel de mecanismos nacionales de prevención y mecanismos nacionales de vigilancia;

g) Desarrollen y lleven a cabo, según proceda, actividades de divul-

gación a nivel nacional, en colaboración con todas las instancias pertinentes, a fin de crear conciencia sobre el importante papel de las instituciones de ómbudsman y mediadores;

h) Compartan e intercambien información sobre las mejores prácticas en relación con la labor y el funcionamiento de sus instituciones de ómbudsman y mediadores, en colaboración con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y con el Instituto Internacional del Ómbudsman y otras organizaciones internacionales y regionales de ómbudsman;

3. *Reconoce* que, de conformidad con la Declaración y el Programa de Acción de Viena, cada Estado tiene derecho a elegir para sus instituciones nacionales, incluidas las del ómbudsman y el mediador, el marco que mejor se adapte a sus necesidades específicas en el plano nacional con el fin de promover los derechos humanos de conformidad con los instrumentos internacionales de derechos humanos;

4. *Reconoce* que la eficacia práctica del marco elegido para esas instituciones nacionales se debería supervisar y evaluar, de conformidad con las normas aceptadas y reconocidas internacionalmente, y que ese marco no debería ni amenazar la autonomía o la independencia de la institución ni restarle capacidad para desempeñar su mandato;

5. *Acoge con beneplácito* la participación activa de la Oficina del Alto Comisionado en todas las reuniones internacionales y regionales de instituciones de ómbudsman y mediadores, ya sea en persona o, en otro caso, por medios electrónicos;

6. *Alienta* a los Estados Miembros y a las instituciones regionales e internacionales de ómbudsman y mediadores a que interactúen, intercambien información y compartan las mejores prácticas de manera regular con la Oficina del Alto Comisionado en todas las cuestiones de interés;

7. *Alienta* a la Oficina del Alto Comisionado a que, por conducto de sus servicios de asesoramiento, desarrolle y apoye actividades dedicadas a las instituciones de ómbudsman y mediadores existentes y que potencien su papel en los sistemas nacionales de protección de los derechos humanos;

8. *Alienta* a las instituciones de ómbudsman y mediadores, allí donde existan, a que:

- a) Operen, según proceda, de conformidad con todos los instrumentos internacionales pertinentes, incluidos los Principios de París y los Principios de Venecia, a fin de reforzar su independencia y autonomía y mejorar su capacidad para ayudar a los Estados Miembros en la promoción y protección de los derechos humanos y el fomento de la buena gobernanza y del respeto del estado de derecho;
- b) Soliciten, en cooperación con la Oficina del Alto Comisionado, su acreditación por la Alianza Global de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, en los casos en que la institución de ómbudsman o mediadores es la institución nacional de derechos humanos, para posibilitar su interacción efectiva con los órganos competentes de derechos humanos del sistema de las Naciones Unidas;
- c) Informen públicamente, en aras de la rendición de cuentas y la transparencia, a la autoridad que nombra al ómbudsman o mediador de los Estados Miembros sobre sus actividades al menos una vez al año;
- d) Cooperen con los órganos pertinentes del Estado y fomenten la cooperación con las organizaciones de la sociedad civil, sin comprometer su autonomía ni su independencia;
- e) Lleven a cabo actividades de creación de conciencia sobre su papel y funciones, en colaboración con todos los interesados pertinentes;
- f) Colaboren con el Instituto Internacional del Ómbudsman, la Alianza Global de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y otras redes y asociaciones regionales con miras a intercambiar experiencias, enseñanzas extraídas y mejores prácticas;

9. *Solicita* al Secretario General que en su septuagésimo séptimo período de sesiones la informe sobre la aplicación de la presente resolución, en particular en lo relativo a los obstáculos a que se han enfrentado los Estados Miembros en este sentido, así como a las mejores prácticas en la labor y el funcionamiento de las instituciones de ómbudsman y mediadores.

*46a sesión plenaria 16 de diciembre de 2020*



**Informe Anual 2020**  
**Defensoría de Niñas,**  
**Niños y Adolescentes**  
**Provincia de Santa Fe**



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

01



# Introducción

Durante este período de emergencia sanitaria, quienes más vieron afectados sus derechos -como en todas las crisis- viven en contextos vulnerables. Y la mayor parte de la población que se encuentra en situación de pobreza, son niñas, niños y adolescentes.

Que las infancias y adolescencias no sean una población de riesgo ante el contagio del coronavirus, no debe ocultar los riesgos a los que están expuestas, aún más ante esta situación global.

En Argentina, la mitad de las niñas, niños y adolescentes son pobres.

Pobreza es comer mal, o no comer; es no tener dónde vivir; es quedarse afuera de la escuela; es tener más riesgos de ser víctimas de abuso sexual y de embarazos no planificados.

El contexto de aislamiento preventivo y obligatorio por el COVID 19, y el distanciamiento social después, profundizaron estas vulneraciones. Las brechas educativas, digitales, nutricionales, y de oportunidades, crecen.

Porque todavía, el efectivo

cumplimiento de los derechos humanos de la niñez y la adolescencia depende del lugar donde les niños nacen y crecen.

Con y sin pandemia la deuda es con la niñez.

A pesar de ser un tercio de la población, las infancias y adolescencias no tienen protagonismo en las agendas de gobierno. Como sujetos de derechos suelen estar en silencio, invisibles o ausentes en la mayoría de los discursos y las políticas.

Los organismos públicos de Derechos Humanos tenemos el deber de trabajar para que el Interés Superior del Niño sea prioridad en las políticas públicas. Siempre, pero aún más en situaciones de emergencia como la actual.

El Sistema de Protección Integral y fundamentalmente las articulaciones que lo hacen y definen, son lo que debe fortalecerse y renovarse para poder dar respuesta al cumplimiento efectivo de los derechos de la niñez y la adolescencia, y prevenir sus vulneraciones.

El 2020 es y será el año recordado por la pandemia, pero tam-

bién se espera que sea el tiempo en que las vulnerabilidades a las que se encuentran expuestas las infancias y adolescencias fueron escuchadas. En pos de eso fue, y es, el trabajo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe.



02



# Dinámica organizacional para el trabajo remoto

Desde la Defensoría de Niñas Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe se asumió un rol activo en el marco de la Emergencia Sanitaria y la declaración de pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) ante la propagación del nuevo Coronavirus (Covid 19). La emergencia sanitaria desencadenada con motivo del coronavirus, situó el accionar en un contexto de gran complejidad, donde los derechos de los más vulnerables se vieron doblemente afectados, por la situación epidemiológica, pero más aún por la contingencia social que los atraviesa.

El Estado Nacional a través de los DNU Nros. 297/2020 y 325/2020, estableció y prorrogó la medida de "aislamiento social, preventivo y obligatorio" (Aspo) a fin de proteger la salud pública para todas las personas que habitan en el país. El DNU 325/2020 en su artículo 2 estableció que "Las trabajadoras y los trabajadores que no se encuentren alcanzados por ninguna de las excepciones previstas en el artículo 6° del Decreto N° 297/20, y deban cumplir con el "aislamiento social preventivo y obligatorio", pertenecientes a las jurisdicciones, organismos y entidades del sector

público nacional, cualquiera sea su forma de contratación, deberán abstenerse de concurrir a sus lugares de trabajo, pero deberán realizar sus tareas, en tanto ello sea posible, desde el lugar donde cumplan el aislamiento ordenado, cumpliendo las indicaciones de la autoridad jerárquica correspondiente".

La Defensoría, acatando lo dispuesto por la normativa nacional, provincial y local tomó las siguientes definiciones que reordenaron su accionar:

Ante la suspensión de las clases (previo a la sanción del DNU) otorgó a su personal a cargo del cuidado de niñas y niños en edad escolar la posibilidad de realizar el trabajo desde sus domicilios. (16 de marzo 2020). Esto derivó en reorganizar las lógicas de trabajo y revisar la programación de las líneas de planificación.

En vistas a mitigar la concentración de personas, inicialmente se redujeron los horarios de atención presencial y se llevó adelante la difusión de los medios de contacto telefónicos y por redes sociales. <http://www.defensorianna>.

[gob.ar/novedades/noticias/covid-19-atencion-y-medidas-de-proteccion-3407](http://www.gob.ar/novedades/noticias/covid-19-atencion-y-medidas-de-proteccion-3407)

Se emitió la Propuesta N° 6 para que se garanticen todas las medidas recomendadas y/o dispuestas por el Estado Nacional en la mitigación de los riesgos de contagio del Covid 19 en todas las instituciones dependientes de la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia y del Sistema Penal Juvenil, así como en las Unidades Penitenciarias de Mujeres adultas donde se encuentran embarazadas, bebés, niñas y niños pequeños. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/propuesta-n-6-ante-la-emergencia-sanitaria-3405>

Se adhirió al aislamiento obligatorio. Cierre de las oficinas y articulación con los equipos de la institución para sostener la Atención a través de distintas modalidades. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/la-defensoria-nnya-adhiere-al-aislamiento-social-preventivo-y-obligatorio-3404>

En base a estas definiciones la Defensoría continuó de forma ininterrumpida la labor de recepción de casos, y las tareas de monitoreo y supervisión del Sistema de Protección Integral, velando porque en

esta situación de emergencia, se garantice el efectivo cumplimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes de Santa Fe, sin perder de vista la realidad, es decir, considerando las modificaciones que se suscitan día a día.

Se reorganizó el trabajo en cada una de las áreas en base a las siguientes líneas:

La modalidad de atención de situaciones particulares en las sedes Rosario y Santa Fe. Inicialmente bajo la modalidad de trabajo desde los domicilios, para luego con la flexibilización en la provincia generar instancias presenciales con personal reducido acatando protocolos sanitarios para la presencialidad. Según requerimiento de las situaciones se otorgaron turnos para la atención presencial y/o se realizaron visitas a instituciones.

Se trabajó desde el área de comunicación para la difusión de información oficial a través de las redes sociales institucionales.

Se generaron propuestas de promoción de derechos orientadas a niñas, niños y adolescentes y familias.

Se llevó adelante un plan de seguimiento de la propuesta N°6 a fin de monitorear el

estado de avance en las medidas y protocolos de cuidado.

A fin de facilitar la comunicación interna y los criterios compartidos en las intervenciones, se desarrolló la “Guía de Trabajo durante la Pandemia Covid 19”, la cual ordena los circuitos de trabajo, herramientas, canales y referentes de cada una de las líneas de trabajo definidas estableciendo criterios comunes que permitan interactuar fluidamente.

La Guía se estructura en torno a dos períodos de trabajo diferenciados y con normas específicas:

**1. Período de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio –Aspo**

La Defensoría activa y presente a través de la actuación de todos los equipos en canales virtuales y

telefónicos. Se constituyó la Ventanilla Única de Atención para la atención de consultas, asesoramientos y quejas a través de sus diversas bocas telefónicas y digitales según un nuevo proceso de trabajo.

**Proceso de Atención Integral basado en el SIG V. 2.0**

La atención a la ciudadanía y el trabajo de los equipos se desarrolló en los horarios habituales de la DNNyA, salvo en el caso de urgencias o situaciones críticas que ameritaron una atención urgente. Se contempló la necesaria flexibilidad para que las y los trabajadores pudieran llevar adelante el cuidado de sus niñas, niños y adultos mayores que la situación requirió.

**Proceso de Atención Integral basado en el SIG V. 2.0**

<b>1. Ventanilla Virtual</b>	<b>2. Actuación</b>	<b>3. Revisión Actuación + Documentos / Oficios</b>	<b>4. Aprobación y firma digitalizada Docs. / Oficios</b>	<b>5. Envío Documentos y recepción</b>	<b>6. Revisión Semana de lo Actuado</b>
Teléfono, WP. Equipo de Guardia	<b>Equipo profesional</b>	Coord + legales	Defensora	Secretaría Privada	Jueves, Generación de informe Semanal
Web + Redes Sociales: Área de Comunicación	Acciones S/ Registro SG			Registro	
	Generación documentos Oficios				

## 2. Período de Apertura Parcial (Dispo)

Se fue agregando a la atención a través de Ventanilla Única Telefónica y Virtual la atención presencial en la Defensoría según turnos dados con anticipación. Para ello se estableció un sistema de Guardias presenciales para turnos preestablecidos en situaciones definidas por el equipo profesional desde la atención por ventanilla virtual.

Asimismo, se desarrolló y capacitó a los equipos de recepción y Atención en el Protocolo Período de Apertura gradual de la DNNyA basado en el Protocolo Para Reapertura Gradual, Con Atención Presencial, Por Sistema De Turnos Y Asistencia Mínima De La Defensoría Del Pueblo De La Provincia De Santa Fe.

### Herramientas para la comunicación y gestión de información:

#### SIG V. 2.0 Sistema de Gestión de la DNNYA

En el mes de marzo del 2020 se finalizó el desarrollo y se implementó la versión 2.0 basada en tecnologías responsive del Sistema Integral de Gestión (SIG), y el rediseño del módulo de Atención Integral. Se trabajó para su acceso desde la nueva web institucional. Estas nuevas herramientas están desarrolladas en soporte web y son accesibles desde distintos espacios y dispositivos, por lo que fueron un recurso fundamental para la

implementación de los nuevos procesos de trabajo remoto.

En el SIG 2.0 cada usuario accede en forma remota a su escritorio de trabajo y sus herramientas, genera los documentos necesarios y sigue el avance del proceso. Asimismo, se desarrollaron herramientas específicas que permiten el registro y trazabilidad de quienes llegan a la Institución a fin de abordar el contexto de Pandemia. Se implementó:

1. La Versión 2.0 del Sistema Integral de Gestión
2. El nuevo Módulo de Atención Integral
3. Herramientas Covid 19.

### Página Web

En el actual periodo de referencia, se continuó con la actualización de la nueva web institucional. Se trabajó en la revisión de cada una de las secciones para garantizar que se hayan migrado todos los contenidos de la web anterior. A su vez se trabajó para la migración y correcto funcionamiento del acceso del Sistema de Gestión desde la nueva web institucional.

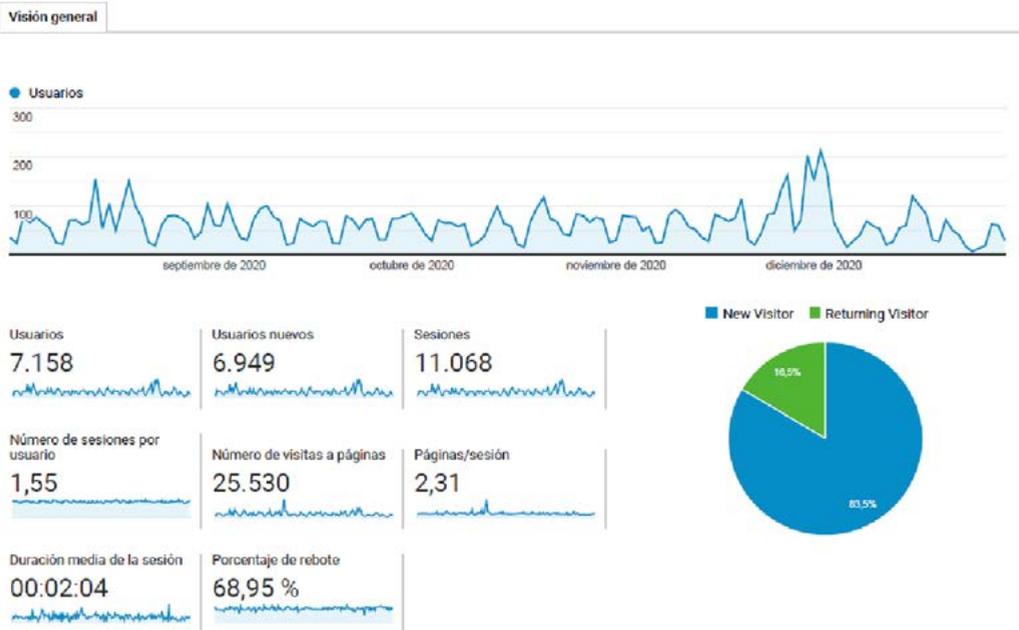
Se continuó con la difusión de la nueva web a través de las siguientes acciones:

- Envío de newsletter a toda la base presentando la nueva

web que puede ser visitada desde cualquier dispositivo.

-Promoción de videos de presentación.

Desde agosto 2020 a diciembre 2020 se pueden visualizar los siguientes usuarios:



Esta información sistematiza los datos sobre usuarios, y hace posible analizar las métricas de las y los usuarios. Sobre dicha base se realizan análisis y mejoras de cara a la planificación 2021.



# Atención Integral y Protección de Derechos

## Área de Atención Integral y Protección de Derechos - Sede Rosario

### A. Dinámica organizacional para el trabajo remoto

El año 2020 fue signado por la emergencia sanitaria causada por el Covid 19. Decretado el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (Aspo) por el PEN, el área organizó su trabajo de manera remota por medio de atención telefónica, comunicación vía Whats App/mensajes de textos, videollamadas y correos electrónicos.

El horario de atención se mantuvo de 8 hs. a 18 hs, extendiéndose en muchas oportunidades incluso después de esa franja horaria.

Avanzando el año 2020, habiéndose flexibilizado el Aspo, se combinó atención presencial y atención remota durante el mismo horario, y en situaciones complejas se realizaron visitas al territorio. Se mantuvieron reuniones de equipo virtuales a lo largo del año.

Asimismo, el área sostuvo el seguimiento y acompañamiento de situaciones que ya se estaban abordando a lo que se sumó la recepción de casos nuevos agravados por el contexto de pandemia.

En la segunda mitad del año se recibieron pasantes de la carrera de psicopedagogía de la Universidad del Gran Rosario en virtud de un convenio celebrado con la misma.

### Abordaje territorial durante el Aspo

En fecha 27 de mayo se realizó un recorrido por la zona Suroeste de la ciudad de Rosario (calles Rouillón, Bv. Seguí, Campbel y Aborígenes Argentinos) específicamente en la zona donde se asienta parte de la Comunidad Qom y otras familias en condiciones de precariedad habitacional, con escaso y deficiente acceso a los servicios básicos.

Se desprende de la recorrida la falta de concientización en cuanto al uso de elementos de higiene y bio seguridad y a la adquisición de ciertas prácticas que podrían prevenir el contagio.

A su vez problemas estructurales, como falta de agua potable, imposibilidad de un acceso seguro al uso de la energía eléctrica y altos costos para la compra de gas envasado, provocan graves consecuencias para las familias que deben enfrentar el aislamiento social preventivo y obligatorio en la precariedad habitacional de sus domicilios y sin acceso a los trabajos informales y/o changas que realizaban antes de la cuarentena.

Se realizan visitas a mujeres madres que se encuentran con prisión domiciliaria (U5) junto a sus hijas e hijos desde el comienzo de la cuarentena. En las mismas se identifica dificultades de articulación con las instituciones del primer nivel.

La mayoría de las niñas y niños de estas mujeres son pequeños y requieren de controles de salud, sin embargo, sus madres no cuentan con la posibilidad de acercarse al efector sin la gestión previa de permisos que justifiquen la salida del domicilio, no habiendo claridad sobre a qué organismo le corresponde acompañar a éstas en la gestión de tales autorizaciones. Tanto la tramitación de la AUH para las hijas e hijos de mujeres que obtuvieron prisión domiciliaria como el acompañamiento del grupo familiar para que colabore con el cuidado de estas niñas o niños quedó en muchas situaciones a cargo del área de atención de esta Defensoría ante la ausencia de otro organismo estatal que se hiciera cargo.

### **Encuentros con pasantes de psicopedagogía durante el Aspo**

Durante el segundo semestre del año se sostuvo un espacio de encuentro con estudiantes de 4to año de la carrera de Psicopedagogía en el marco de la materia "Prácticas Pre-profesionales II".

Desde el área de Atención Integral la modalidad de trabajo se desarrolló a través de encuentros semanales por medio de la plataforma Zoom. El objetivo de los mismos fue reflexionar acerca de las prácticas profesionales dentro de las instituciones con una mirada integral y que contemple a la niña, niño y/o adolescente teniendo en cuenta su contexto familiar y comunitario, así como también el funcionamiento, características y responsabilidades del Sistema de Protección Integral. El foco se centró en el rol de la escuela como detectora de situaciones de vulnerabilidad, la función que asumen los equipos socio-educativos frente a las mismas, las articulaciones posibles y necesarias con instituciones de salud (Centros de Salud/Hospitales) y/o Centros de Convivencia Barrial.

Desde el Área de Monitoreo de la Defensoría se organizaron encuentros con referentes de las 4 líneas a los fines de poder analizar:

- Inversión social: gasto público en Niñez y el análisis de lo que se destina a Educación.
- Monitoreo de Medios: el rol de la Escuela como fuente de las noticias; protocolo de comunicación cuando una situación de vulnerabilidad se da dentro de la escuela.
- Cómo se garantiza el acceso a la Educación en los espacios alternativos de cuidado: Niñas, Niños y Adolescentes sin cuidados parentales alojados en los Centros Residenciales pertenecientes al Sistema de Protección, Jóvenes en conflicto con la Ley Penal y las hijas e hijos alojadas o alojados con sus madres privadas de la Libertad.

## B. Principales problemáticas atendidas

**Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes**  
según derecho vulnerado (en porcentaje de menciones).



**Fuente:** Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños adolescentes. Provincia de Santa Fe

**Nota:** Dentro de la leyenda "Resto de los derechos" se incluyen: Derecho a la Asociación, reunión y tránsito; Derecho a la Recreación, deporte y juego; Derecho a la Libertad y Derecho a Opinar y Ser oído.

La Defensoría cuenta con una metodología de clasificación de las situaciones recibidas. De esta forma, las mismas se registran según el o los derechos sobre los que está asociada la vulneración, y atendiendo a la complejidad se establecen hasta tres menciones de las mismas. Por lo tanto, al analizar las menciones de los derechos se cuenta con un número mayor al total de los casos atendidos.

Las principales problemáticas atendidas durante el año 2020 por el área de atención integral y protección de derechos (sede Rosario) son las siguientes: 1- derecho a la convivencia familiar y comunitaria (397 menciones), 2- derecho a la integridad (238 menciones), 3- derecho a la salud (67 menciones), 4- derecho a la seguridad social (57 menciones), 5- derecho a la vivienda (47

menciones) y 6- derecho a la identidad (37 menciones). Finalmente, los casos referidos al derecho a la educación con 33 menciones.

### 1. Derecho a la convivencia familiar y comunitaria

El Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria representó el 42,9% del total de menciones. Al desagregarlas según subtema se registraron:

Imposibilidad para acordar entre ambos progenitores días para tener comunicación con sus hijas/os durante el período de cuarentena.

Consultas sobre el permiso de traslado de niñas, niños y adolescentes con progenitores separados conforme lo posibi-

**Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes** correspondientes al Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria según subtema (en porcentaje de menciones).



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

litaba la Resolución 132/2020 del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Vinculaciones fallidas por desistimiento de familias pretensas adoptantes.

De esta manera se facilitó el acceso a la justicia de las/os consultantes, atento a que el Poder Judicial vio disminuida su actividad durante la primera fase del Aspo.

## 2. Derecho a la integridad

El Derecho a la Integridad representó el 25,7% del total de menciones. Al desagregar la información por subtema se registraron:

Situaciones de violencia familiar/género que afectan a niñas, niños y adolescentes.

Situaciones de ASI intrafamiliar.

Situaciones de amenazas/asedio virtual a niñas, niños y adolescentes.

Se constata la falta de respuesta por parte de los organismos estatales frente a este tipo de denuncias (Servicio Local, DPPDNAF y MPA quienes durante el período de Aspo trabajaron con guardias mínimas).

**Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes** correspondientes al Derecho a la Integridad según subtema (en porcentaje de menciones).

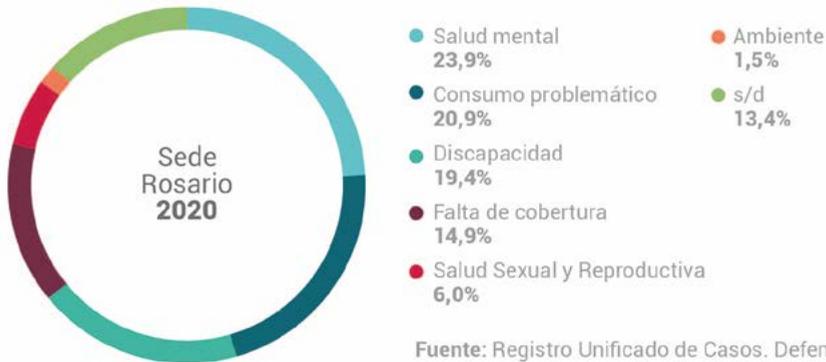


- Violencia Física 29,8%
- Abuso Sexual 28,2%
- Violencia de Género 13,0%
- Hostigamientos-Amenazas 8,0%
- Violencia Psicológica 7,1%
- Violencia Institucional 0,8%
- Discriminación 0,4%
- Explotación y trata 0,4%
- s/d 12,2%

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes Provincia de Santa Fe

### 3. Derecho a la salud

**Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes** correspondientes al Derecho a la Salud según subtema (en porcentaje de menciones).



El Derecho a la Salud representó el 7,2% del total de menciones. Al desagregar la información por subtema se registraron:

Prestaciones de las obras sociales a afiliados con discapacidad suspendidas

Situaciones de crisis subjetivas e internación de niñas, niños y adolescentes en efectores polivalentes.

El abordaje consistió en comunicación y articulación con el área de Discapacidad y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo, contacto con la auditoría médica de las obras sociales, oficios y requerimientos a las instituciones responsables.

En relación al segundo pun-

to, durante la primera fase de la pandemia las niñas, niños y adolescentes que presentaban alguna desestabilización subjetiva no fueron abordados por los efectores de salud ya que la mayoría de ellos estaban abocados exclusivamente a la atención de pacientes afectados por el Covid 19. Se puso el foco solamente en la salud física, y no en su integralidad la cual se vio agravada en contexto de encierro -Aspo-.

La situación de pandemia y ASPO profundizan problemas de corte estructural. El Covid 19 deja en evidencia la ausencia de políticas en salud mental desde una perspectiva de derechos. Las prácticas se alejan de lo que podría considerarse un modelo comunitario en Salud Mental en un contexto de pandemia. Hay ausencia de

intervenciones desde una atención comunitaria pensada desde un abordaje integral.

Preocupa la continuidad sin criterio de internación de niñas, niños y adolescentes en efectores monovalentes. Se considera necesario un equipo de salud mental que actúe como referente en estas situaciones, haciendo de nexo entre los organismos que vienen interviniendo en la misma y el efector de salud que aborda la situación del/la niño/a específicamente durante la crisis y hasta su estabilización.

Sería importante no solo pensar en términos de dispositivos individuales, sino en una política pública que conciba a la salud mental en la comunidad, con carácter integral y sistemático.

#### 4. Derecho a la seguridad social

El Derecho a la Seguridad Social representó el 6,2% del total de menciones. Al desagregar la información de este derecho según subtemas se registraron:

- Dificultades para gestionar AUH y trámites referidos a ANSES. Las oficinas permanecieron cerradas sin atención al público durante la pandemia. Se incorporó la atención virtual pero sólo permitió la carga de algunas solicitudes. Otros trámites no se pudieron iniciar hasta que las oficinas retomaron la atención presencial.

**Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes** correspondientes al Derecho a la Seguridad Social según subtema (en porcentaje de menciones).



- Asignaciones Nacionales 87,7%
- Pensiones Nacionales 3,5%
- Subsidios Nacionales 3,5%
- Subsidios Provinciales 3,5%
- Pensiones Provinciales 1,8%

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

#### 5. Derecho a la vivienda

El Derecho a la Vivienda representó el 5,1% del total de menciones. Al desagregar la información del derecho según subtemas se registraron:

- Falta de recursos e insumos para brindar alguna ayuda en relación a la vivienda

- El Servicio Público de la Vivienda (SPV) de la Municipalidad de Rosario permaneció cerrado desde que comenzó el aislamiento social preventivo y obligatorio, por tal motivo no pudieron tomar situaciones nuevas, solo entregaron materiales a las situaciones en las que ya venían abordando.

**Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes** correspondientes al Derecho a la Vivienda según subtema (en porcentaje de menciones).



- Desalojo 43,0%
- Planes Habilitaciones 19,0%
- Falta de Materiales 17,0%
- Usurpación 4,0%
- s/d 17,0%

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

## 6. Derecho a la identidad

El Derecho a la Identidad representó el 4% del total de menciones. Al desagregar la información por subtemas se registraron:

- Consultas provocadas por la falta de inscripción de nacimientos en el Registro Civil y posteriormente gran dificultad para obtener turnos online.

- Quejas por la exposición de niñas, niños y adolescentes en imágenes y videos no autorizados.

- Solicitudes de obtención de partidas de nacimientos ocurridos en otras provincias del país.

- Asimismo, se continuó con el acompañamiento de trámites administrativos y judiciales anteriores e iniciados durante el año 2020.

## 7. Derecho a la educación

El Derecho a la Educación representó el 3,6% del total de menciones. Al desagregar la información por subtemas se registraron:

- Falta de conectividad para el desarrollo de la educación no presencial.

- Dificultad de acceso al material de estudio para quienes no tienen acceso a la conectividad.

### C. Articulación con Instituciones y Organismos

- Dificultad de abordar situaciones con la guardia de la DPPDNAF, quienes habilitaron un e-mail que no resultó ser eficaz debido a la dilación que conlleva la lectura y respuestas de los mismos.

- El Registro Civil, mantuvo el mismo funcionamiento que al inicio de la pandemia durante todo el 2020. Se dificultó la entrega de turnos para la confección de DNI a menores de 18 años, partidas de nacimiento (si bien se implementó el pedido de partidas online, la página web no funciona correctamente).

- La desarticulación institucional se hace patente en la internación de jóvenes con MPE en efectores de salud sin criterio clínico de internación y por caso social.

- Las instituciones del Primer Nivel de Intervención como los centros de salud y los CCB, funcionaron como referencia y construyendo de modo profesional, pero al mismo tiempo "artesanalmente" sus intervenciones, aunque en muchos casos existió ausencia de otros interlocutores necesarios para pensar las intervenciones (ej. Servicio Local o Secretaría de Niñez).

- Negativas de parte de algunos Centros Residenciales a recibir nuevos ingresos (de niñas, niños o adolescentes con MPE) argumen-

tando el temor de contagios al resto de la población sin aclarar qué dispositivos alternativos se diagramaron para dar una respuesta acorde ante una MPE.

- Falta de respuesta estatal para gestionar alojamientos a las infancias y adolescencias en situación de calle.

- Dificultad de articulación entre DPPDNAF y Salud Mental, tanto Provincial como Municipal, siendo la internación en una clínica monovalente la primera respuesta ante el sufrimiento subjetivo, lo que supone la estigmatización del niño/a o adolescente y una respuesta basada fundamentalmente en fármacos.

### Área de Atención Integral y Protección de Derechos - Sede Santa Fe

#### A. Dinámica organizacional para el trabajo remoto

A partir del Decreto del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (Aspo) por el PEN, el área organizó su trabajo de manera remota por medio de atención telefónica, comunicación vía Whats App/mensajes de textos, videollamadas y correos electrónicos. Cuando se flexibilizaron las disposiciones y se pasó del aislamiento al distanciamiento social, se combinaron dinámicas de atención virtuales con presenciales. Se mantuvieron reuniones de equipo virtuales a lo largo del año.

## **B. Principales problemáticas atendidas**

### **I.- Situaciones y abordajes principales en el año.**

El equipo de profesionales del área de atención integral de la sede Santa Fe recibió, durante el año 2020, 409 situaciones nuevas (identificadas formalmente en expedientes), que corresponden a: 217 asesoramientos, 174 quejas y 18 de oficio. Asimismo, se generaron intervenciones y respuestas en aquellas situaciones que se encuentran abiertas en años anteriores y requieren de continuidad, seguimiento o donde se presentaron nuevas demandas.

Dentro de las situaciones que llegaron por primera vez y, visto desde la óptica del derecho comprometido o vulnerado a niñas, niños o adolescentes, o en riesgo de vulneración, se releva en más de un 80% que son el derecho a la convivencia familiar y comunitaria y el derecho a la integridad personal los que aparecen afectados. Luego, en menor cantidad y muchas veces relacionados a los anteriores, el derecho a la salud, derecho a la vivienda, derecho a la identidad, derecho a la seguridad social, derecho a la educación y derecho al libre tránsito.

En el total de situaciones nuevas se puede identificar la mención de 523 derechos humanos de niñez y adolescencia, lo que indica

que en un tercio de esas situaciones se vieron afectados más de un derecho por varios motivos que se interrelacionan y generan el estado de menoscabo o vulneración. Ello remarca la importancia de la integralidad en la atención y en la construcción del abordaje para orientar, asesorar y acercar algunas respuestas a las personas que acceden a la Defensoría como institución de referencia.

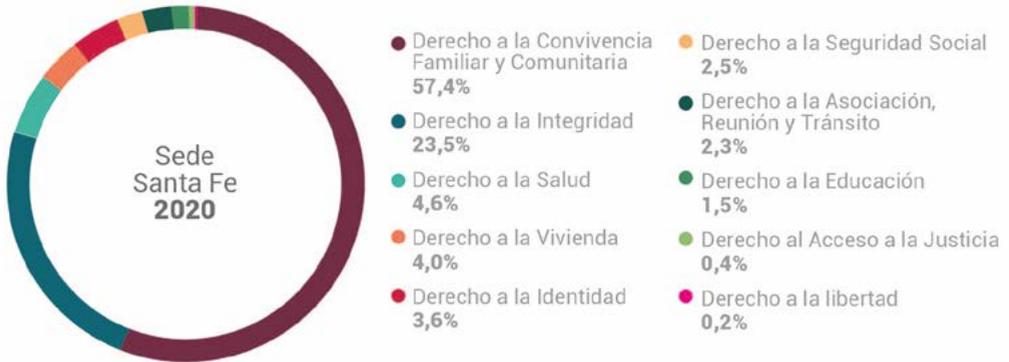
### **II.- Derechos comprometidos o vulnerados. Recorrido por los motivos e intervenciones.**

#### **1°. Derecho a la Convivencia familiar y comunitaria**

Representa el 57.4% del total de menciones sobre derechos afectados y continúa con la tendencia de años anteriores siendo el derecho por el cual se reciben la mayoría de las quejas, presentaciones y consultas. Entre los principales motivos se encuentran las cuestiones que afectan el cuidado personal de niñas, niños y adolescentes, la comunicación con adultos referentes afectivos y familiares y las carencias económicas o ausencias de cumplimiento en las cuotas alimentarias.

En las presentaciones sobre derechos de niñas, niños y adolescentes en relación a cuestiones que los afectan en su centro de vida con el grupo familiar o alguna de las personas adultas que ejercen la responsabilidad parental, la

### Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes según derecho vulnerado (en porcentaje de menciones).



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

atención integral requiere evaluar la situación según la exposición del presentante pero centrándose en el Interés Superior del Niño para valorar las instancias recorridas y poder discernir si la situación está comprendida en el Sistema de Protección Integral y qué tipo de seguimiento se debe realizar desde las competencias defensoriales.

Las presentaciones mayormente adquieren el formato de asesoramiento cuando ya se encuentran judicializadas o requieren de la vía del acuerdo entre las partes o de la apertura de la vía judicial y, en ese caso se articula con los servicios de Defensoría Civil de los tribunales para iniciar, continuar o comprender los alcances de la acción. El acceso a la justicia por las situaciones de familia, impedimentos de contacto y comunicación especialmente, se vio menoscaba-

do durante los meses de ausencia de funcionamiento del poder judicial y luego la atención por turnos y telefónica de las defensorías civiles planteó muchas dificultades para aquellas personas que no contaban, por ejemplo, con acceso a internet y a un correo electrónico.

Durante las primeras semanas, e incluso meses, de declarada la emergencia sanitaria por Covid 19 en todo el territorio, fue motivo de consultas y solicitud de asesoramiento la forma de reestablecer la comunicación con hijas e hijos no convivientes dado que en un principio los decretos nacionales y provinciales impidieron el traslado de niñas y niños y establecieron que debían permanecer en su centro de vida. Incluso luego al habilitarse permisos con una serie de requisitos especiales (declaración jurada de vínculo, motivos del tras-

lado, vehículo con el cual se trasladaba, etc.) para concretar dicha comunicación también siguieron ingresando pedidos de orientación y ayuda para acceder a dichos permisos.

Sistema de Promoción y Protección Integral de Derechos de niñas, niños y adolescentes

Cuando el derecho de niñas, niños y adolescentes a convivir y ser cuidados por su familia, en su centro de vida, se pone en riesgo o es vulnerado por causas y motivos generados en el mismo centro de vida o las personas adultas (padre, madre, abuelos, convivientes referentes afectivos) que deben proteger no lo hacen, dejando de ser un espacio protector para pasar a ser un espacio de dolor y de daño, se deben activar los mecanismos de alerta y de intervención del Sistema de Protección y Promoción creado por la ley 12967, tanto del primer nivel como del segundo nivel.

**Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes** correspondientes al Derecho a la convivencia familiar y comunitaria según subtema (en porcentaje de menciones).



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

Durante el año 2020, la ausencia de presencialidad en las escuelas, la baja concurrencia a centros de salud a controles o por vacunación de calendario y el cierre de espacios comunitarios (clubes, centros de días de asociaciones civiles barriales, sociales, etc.) hizo callar e invisibilizar situaciones por las que atravesaron las infancias y adolescencias, pero dónde nadie estuvo para escucharlas. Consecuencia de ello es que aumentó la derivación y solicitud de intervención a los servicios locales de protección de derechos, en especial de la ciudad de Santa Fe, los que se encontraban ante la ausencia de instituciones con las cuales articular territorialmente frente a cuestiones vinculadas a la

falta de cuidados o posibles maltratos, abandono, situación de calle y paradero.

En esa línea otra consecuencia que se observa es el bajo número de quejas ingresadas a la Defensoría por Medidas de Protección Excepcional, tanto por presentaciones que realizaron los adultos referentes familiares, por notificaciones judiciales o por organismos articuladores como la escuela o el centro de salud: mientras que en el 2019 fueron 122, en el 2020 fueron 35, o sea sólo el 30% de las MPE en relación al año anterior. La otra cara de este dato que no es sólo numérico, dado que cada MPE involucra a una niña, un niño o un adolescente o a un grupo de hermanos que deberían ser protegidos, es la baja actividad de la autoridad de aplicación: la Subsecretaría de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia, específicamente de la Dirección Provincial de Santa Fe. Conclusión a la que se arriba, no sólo por el bajo número de MPE adoptadas sino además por la lentitud, cuando no paralización, del trámite judicial de los controles de legalidad de cada una de ellas, donde se reiteraron intimaciones judiciales a la SDNAF por el vencimiento de los plazos legales y la falta de actualización de los informes que den cuenta del estado de cada niña, niño y adolescente bajo medida y del avance de los planes de acción que puedan llevar a la resolución definitiva de sus situaciones.

En cuanto a las herramientas defensoriales a las cuales se ha recurrido para el control y seguimiento que conforme a los art. 40 y 44 de la ley 12967 nos compete en relación al Sistema de Protección, han primado las comunicaciones telefónicas con profesionales de equipos referentes, entrevistas, reuniones virtuales por plataformas web y se formalizaron 111 oficios dirigidos a la SDNAF con solicitudes de informe y de avocamiento, de los cuales sólo se recibió respuestas en 41 de ellos.

## 2º. Derecho a la Integridad

Íntimamente vinculado al derecho de la vida en familia, se encuentran las presentaciones sobre cuestiones referidas al derecho a la integridad, con una incidencia del 23,5% sobre el total de menciones.

Los motivos principales de las quejas refieren a hechos de violencia física y abuso sexual, siendo las niñas, niños y adolescentes víctimas o testigos directos de los mismos, por lo cual quedan abarcadas también situaciones de violencia psicológica, hostigamientos y amenazas. Aquí, debemos reiterar la observación formulada anteriormente sobre el Sistema de Protección Integral en relación a la ausencia de organismos articuladores y redes del primer nivel, el cierre de escuelas y la baja concurrencia a centros de salud, lo cual los corrió del lugar necesario de contención y escucha. Mientras que en años anteriores se

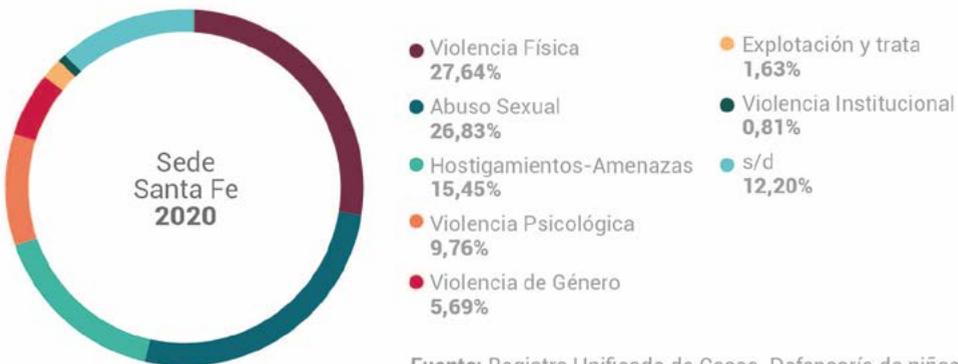
constituían como principal vía de ingreso de situaciones de violencia y abusos, durante el 2020 sólo ingresaron por presentaciones directas de familiares o vecinos, lo cual no hace más que remarcar el vacío de espacios de protección y promoción de derechos que deben reclamarse e insistir para su restauración.

Una vez que la niña, niño o adolescente logró expresarse o dar indicios por primera vez a alguna persona de su confianza: un amigo, un docente, alguien de la familia que recibe, y escucha como puede, la situación por la que atraviesa y que violenta su integridad, al llegar la queja a la Defensoría muchas veces se encuentran dificultades para formular la denuncia. La falta de recepción de las denuncias es la primera traba en el acceso a la justicia dado que los centros territoriales de denuncias estuvieron cerrados casi

todo el año y cuando comenzaron a funcionar lo hicieron por turnos previos. El Ministerio Público Fiscal tampoco facilitó la recepción de denuncias, no obstante generar una "app" específica y concretamente en la ciudad de Santa Fe derivan las presentaciones personales a los CTD o a la denominada Comisaría de la Mujer. Otra barrera es la negativa a recibir la denuncia directamente de la víctima cuando es adolescente exigiendo el acompañamiento de un adulto o de la institución en la cual buscó asesoramiento.

Luego de lograr formular la denuncia, existe una gran incertidumbre en las personas en cuanto al rol y la actividad del Ministerio Público Fiscal en la búsqueda de separar al victimario o actuar en cuanto a medidas preventivas y aún más grave es la zona gris entre la denuncia y el momento en que debe garanti-

**Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes** correspondientes al Derecho a la Integridad según subtema (en porcentaje de menciones).



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

zarse a la niña, niño o adolescente el derecho a ser escuchado (Cámara Gesell u otro recurso) cuando no se sabe ni se tienen lugares a los cuales recurrir por contención y asistencia psicológica que ayude a transitar el dolor y restaurar el daño ocasionado.

### 3°. Derecho a la Salud

Con una incidencia del 4,6% sobre el total de menciones los motivos que comprometen el derecho a la salud de la niñez y la adolescencia tuvieron relación con cuestiones de discapacidad y salud mental relacionados con la falta de cobertura adecuada o en el tiempo correspondiente, mayormente con reclamos a efectores públicos o al Ministerio de Salud por la tardanza en las gestiones de adquisición de insumos o la falta de autorización de acompañamientos terapéuticos o abordajes interdisciplinarios. Otra de las causas o motivos de solicitudes de intervención fueron los padecimientos de consumo problemático de sustancias en la adolescencia temprana y sus consecuencias ante un contexto de vacío de respuestas en las instituciones públicas. Asimismo, en varias situaciones se relaciona con el derecho a la convivencia familiar y comunitaria por la falta de cuidados o atención que requiere la salud del niño o la niña y que sus progenitores no le brindan suficientemente articulando con el primer o segundo nivel del Sistema de Protección de acuerdo al grado de vulneración.

**Casos atendidos por la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes** correspondientes al Derecho a la Salud según subtema (en porcentaje de menciones)



**Fuente:** Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

### 4°. Derecho a la Vivienda

Representaron un 4% del total de menciones las consultas y quejas relativas a situaciones de crisis habitacionales provocadas por desalojos y usurpaciones donde grupos familiares con varios niños y niñas, de extrema situación económica social se ven en la calle o ante la inminencia de

ser desalojados por la ejecución de sentencias judiciales quedando al desamparo. Estas situaciones no encuentran caminos sencillos de recorrer, la insuficiencia de planes habitacionales provinciales y las escasas ayudas económicas que se logran a través del municipio no alcanzan y generalmente se trata

**Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes** correspondientes al Derecho a la Vivienda según subtema (en porcentaje de menciones).



- Desalojo  
57,1%
- Planes Habitacionales  
14,3%
- Usurpación  
14,3%
- Falta de Materiales  
4,8%
- s/d  
9,5%

**Fuente:** Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

de grupos numerosos con niños y niñas que, muchas veces, sufren afecciones de salud. Desde la Defensoría se comunica a los Juzgados la Propuesta N°3 elaborada, buscando realizar intervenciones que vinculen a las personas con las áreas sociales del municipio y la provincia para obtener algún tipo de ayuda económica. También se formulan oficios a la Secretaría de Hábitat o Vivienda del Ministerio de Infraestructura.

## 5º. Derecho a la Identidad

Significaron un 3,6% del total de menciones y tuvieron relación con situaciones de documentación por las dificultades planteadas en el Registro Civil para la atención de las personas, lo que generó entre los meses de marzo y hasta pasado junio un grave retraso en la inscripción de niñas y niños recién nacidos. Luego, la falta de acceso a turnos para tramitar DNI o solicitar partidas impide el ejercicio de otros derechos como el acceso a los trámites de la seguridad social. También se recibieron consultas sobre reconocimiento de hijos o impugnación de paternidad, cuestiones que luego deben concretarse por la vía judicial.

**Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes** correspondientes al Derecho a la Identidad según subtema (en porcentaje de menciones). Sede Santa Fe. 2020.



- Filiación  
46,7%
- Uso Indevido de la Propia Imagen  
26,7%
- Falta de Documentación  
13,3%
- Cambio de Nombre y Apellido  
6,7%
- s/d  
6,7%

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de niñas, niños y adolescentes. Provincia de Santa Fe

## 6°. Derecho a la Seguridad Social

El acceso, el trámite o la efectivización de prestaciones de la Seguridad Social, principalmente la AUH y la tarjeta Alimentar, fueron otro motivo de presentaciones y quejas (un 2,5% sobre el total de menciones). Se evidenció la rigidez de los mecanismos de ANSES para la atención personal o incluso telefónica y luego para poder contemplar la multiplicidad de situaciones en las cuales la falta de un papel o el cambio de titularidad de la prestación cierra la puerta y niega que el recurso sea realmente dirigido a satisfacer las necesidades de la niña, niño o adolescente titular de las mismas.

## 7°. Derecho a la asociación, reunión y tránsito

Se presentaron situaciones derivadas de las medidas que adoptó el gobierno nacional y los gobiernos provinciales a causa de

la pandemia a partir de las cuales la restricción a la libre circulación interprovincial generó un estado de incertidumbre en grupos familiares que se encontraban momentáneamente separados por razones de trabajo, salud o recreación y que, frente al cierre de las rutas y del ingreso a las provincias, no podían viajar para buscar a sus hijos o volver a su centro de vida. Con una incidencia del 2,3% sobre el total de menciones, se dieron mayormente entre los meses de marzo y junio. Desde la Defensoría debió articularse con distintos organismos para gestionar permisos o facilitar los medios a las personas consultantes para completar formularios y acceder a las páginas web oficiales. En varias situaciones fue más complejo por la carencia de recursos económicos con los cuales sostener un traslado privado dada la ausencia de medios de transportes públicos.

## 8°. Derecho a la Educación

Tanto al inicio del 2020 como en los meses finales se recibieron quejas relativas al derecho a la educación representando un 1,5% sobre el total de menciones. Las mismas estuvieron directamente vinculadas a la dificultad para los ingresos escolares, inscripciones y admisiones, generalmente complejizadas cuando se trata de niñas, niños o adolescentes con alguna discapacidad o trastorno autista que necesitan de maestra integradora o de una persona acompañante para desarrollar su escolaridad integrada.

#### 9°. Derecho al Acceso a la Justicia y a la Libertad

Las situaciones que se abordaron fueron en coordinación con el Área de monitoreo de justicia penal juvenil o de mujeres madres privadas de la libertad y su seguimiento requirió intervenir con las distintas Direcciones de las unidades penitenciarias o bien con el Juez de menores, a los fines de revisar condiciones de salubridad y prevención en el marco de la pandemia y garantizar que la comunicación con el exterior se mantuviera atento la prohibición del ingreso de visitas. También se articuló con el primer nivel municipal el seguimiento de situaciones en las cuales las mujeres madres obtuvieron el beneficio de prisión domiciliaria por encontrarse encerradas junto a sus hijos pequeños.

#### III.- Articulaciones con áreas y or-

#### ganismos a través de las intervenciones.

Las intervenciones que realiza cada profesional del área de atención integral y la coordinación de la misma para abordar cada situación, requieren del contacto permanente con todos los actores del Sistema de Protección Integral de Derechos, y principalmente con las áreas que cubren los Servicios Locales. Las principalmente contactadas durante el año 2020 fueron la de la ciudad de Santa Fe y también de localidades como Recreo, Rincón, Santa Rosa de Calchines, Santo Tomé, Sauce Viejo, Coronda, Maciel, Esperanza, Gálvez, Rafaela, Sunchales, San Cristóbal, Ceres, Frontera, Tostado, Reconquista, Avellaneda, Las Toscas, Villa Ocampo, Romang, Alejandra, San Justo, Calchaquí y Vera.

Dentro del primer nivel se trabajó también con áreas de salud (Hospital de Niños Orlando Alassia, Hospital Cullen, Hospital Iturraspe, Hospital Central de Reconquista y centros de atención primaria), con las áreas de género municipales y áreas sociales, con los Centros de Acción Familiar. En el Segundo Nivel con la Dirección Provincial de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia, con las Delegaciones de Reconquista, Vera y Rafaela.

En cuanto al Poder Ejecutivo Provincial, además de trabajar con las áreas correspondientes a la Secretaría de Niñez, se dirigie-

ron oficios, notas, comunicaciones a funcionarios del Registro Civil, al Secretario de Registros y al Secretario de Justicia del Ministerio de Justicia y DDHH, a Direcciones Provinciales de Educación Primaria y de Gestión Privada, a Secretaría de Salud del Ministerio de Salud, a la Secretaria de Turismo del Ministerio de Producción por la generación de permisos de circulación y de cruce de provincias durante las fases de la pandemia.

También se dirigieron actuaciones al poder judicial: los tribunales de familia, el ministerio público de la acusación y las defensorías civiles.

De forma especial frente a situaciones interprovinciales fue necesario articular con la Defensoría de Niñez de la ciudad de Resistencia, Chaco, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santiago del Estero y la Defensoría del Pueblo de La Matanza, Pcia. de Bs. As.

Por último, también se recibieron derivaciones desde la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y su Defensor Adjunto, de situaciones que llega en consulta y corresponde a derechos de niñas y niños, y se articuló también con el Centro de Asistencia a la Víctima de Delitos.



# Monitoreo de Derechos

## Líneas de trabajo

Durante el año 2020 atravesado por la pandemia de COVID-19 se sostuvo el trabajo de cada una de las líneas que componen el área adecuando su planificación al seguimiento de la propuesta N°6 elaborada por la institución para dar seguimiento a la situación de niñas, niños y adolescentes en situaciones de mayor vulnerabilidad.

1. Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales
2. Sistema de Justicia Penal Juvenil
3. Niñas y Niños con sus madres privadas de la libertad
4. Derechos Comunicacionales
5. Inversión Social
6. Estadística

### 1. Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales

Se trabajó para dar seguimiento a las situaciones de niñas, niños y adolescentes en las distintas modalidades de acogimiento disponibles frente a una medida de protección excepcional y dar cuenta del

acceso a derechos en el marco del aislamiento producto de la pandemia por COVID-19.

## Estrategia de seguimiento

a. **Acogimiento institucional en el periodo de pandemia.** En base a la propuesta N° 6 de la DNNyA se elaboró un Plan de Seguimiento, con una metodología de recolección de información adaptada a las condiciones impuestas por el aislamiento. En el periodo que va de marzo a diciembre 2020 se realizaron dos relevamientos telefónicos en la totalidad de instituciones y espacios de acogimiento informadas por la SDNAyF que alojan niñas, niños y adolescentes separados de su centro de vida.

## Primer Relevamiento a Dispositivos institucionales (marzo – mayo 2020)

### Criterios metodológicos

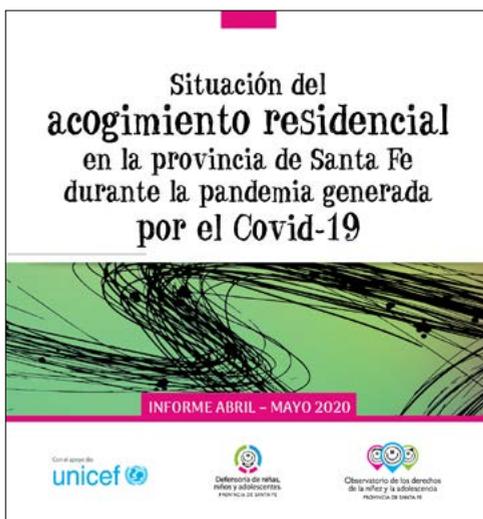
Adaptación a las condiciones impuestas por el Aspo. Aplicación de un cuestionario telefónico. Dos etapas: Etapa 1 muestreo de instituciones. Etapa 2 la totalidad de dispositivos.

**Dimensiones relevadas:** 1. Caracterización del universo relevado: Tipo de institución. Ubicación. Cantidad de niñas, niños y adolescentes. Franjas etarias. 2. Presencia y comunicación con la SDNayF desde la definición del Aspo. 3. Situación presupuestaria e insumos necesarios para hacer frente a las necesidades específicas. 4. Licencias otorgadas al personal y reorganizaciones institucionales. 5. Acceso a internet y dispositivos. 6. Continuidad educativa. 7. Acceso a la salud en el marco del Covid 19. Protocolos. 8. Sostenimiento de procesos de vinculación.

**Universo relevado:** 68 instituciones que corresponden a 80 espacios de acogimiento.

Como resultado del primer relevamiento, se elaboró un informe el cual fue presentado a las autoridades de la Secretaría de Niñez así como también se desarrolló una resolución de recomendación ([http://](http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/Res%20236-20%20Recomendar%20al%20Poder%20Ejecutivo%20DNNA%20(1).pdf)

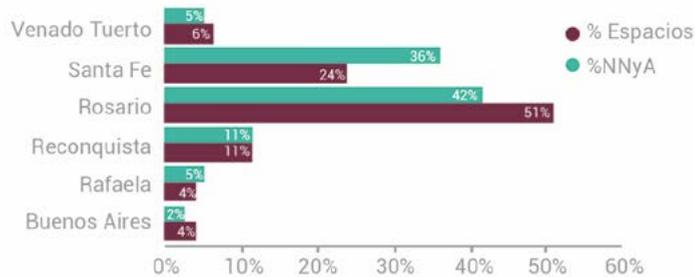
[www.defensorianna.gob.ar/resources/original/Res%20236-20%20Recomendar%20al%20Poder%20Ejecutivo%20DNNA%20\(1\).pdf](http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/Res%20236-20%20Recomendar%20al%20Poder%20Ejecutivo%20DNNA%20(1).pdf)) la cual fue remitida a las autoridades provinciales.



Link de descarga: <http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/acogimiento-residencial-en-santa-fe---co-vid-19-3472>

## Principales resultados del informe

### Espacios y niñas, niños y adolescentes según región



Instituciones: 80 espacios de alojamiento en 68 instituciones (76 Centros Residenciales - 4 Comunidades Terapéuticas)

Cantidad de niñas, niños y adolescentes: 886 alojados en dispositivos residenciales al momento del relevamiento

Según los datos reflejados en la gráfica anterior en los nodos Rosario y Santa Fe se concentra la mayor cantidad de instituciones y de niñas, niños y adolescentes alojados en las instituciones.

**Organización institucional frente al Covid 19:** El 78% de las instituciones consultadas frente a la pandemia de Covid 19 debieron reorganizar el cuidado. Se registraron diferentes lógicas de reorganización (guardias mínimas, turnos extendidos, teleasistencia, entre otras) con impactos variables en la calidad de los cuidados.

**Recursos para hacer frente a la pandemia:** Si bien las 68 instituciones consultadas al respecto expresaron que lograban garantizar los insumos, 22 (32,4%) de ellas manifestaron tener dificultades para hacer frente económicamente a estos requerimientos de manera óptima. Al consultar al respecto -en el caso de las conveniadas (70% de las instituciones)- se registró como aspecto más de índole estructural problemas administrativos y financieros respecto al pago, la renovación y gestión de los convenios.

**Conectividad y acceso a internet:** dada la importancia que bajo el contexto de Covid 19 evidencia este aspecto se consultó sobre la accesibilidad de los mismos en las instituciones.

**Continuidad Educativa:** la mayoría de las instituciones refirió poder garantizar la continuidad, pero con diferentes grados de dificultad

### Intituciones según situación respecto a internet y dispositivos

Situación respecto a internet y dispositivos	Instituciones	%
Instituciones que manifestaron no contar con dispositivos o contar con dispositivos insuficientes	15	22%
Instituciones que manifestaron no tener acceso a internet	6	9%
Instituciones que manifestaron tener acceso a internet	42	62%
Sin información sobre el tema	5	7%
Total	68	100%

según la disponibilidad de equipos, dispositivos, las franjas etarias alojadas, entre otros aspectos.

**Salud:** En este primer relevamiento no se detectaron gran cantidad de situaciones relativas a Covid 19 dado que en dicha fecha aún no se transitaba el pico de contagios en la provincia. Al respecto las instituciones indicaron más dificultades para garantizar el acceso a la salud respecto de otras situaciones como crisis subjetivas, reprogramación de turnos u otras afecciones sin vinculaciones al coronavirus.

**Vinculaciones:** se consultó por la continuidad de las mismas en el marco de la pandemia y la disposición del Aspo. Al respecto los resultados arrojados indican un número importante de niñas, niños y adolescentes cuyas MPE se encuentran estancadas.

**Reflexiones y conclusiones:**  
**Prioridad en las agendas.** Ni-

ñas, niños y adolescentes alojados en Sistema de Protección Excepcional deberían ser puestos como prioridad de las agendas gubernamentales en todos los contextos y sobre todo en estos de gran criticidad.

**Integralidad.** Garantizar vías de comunicación, continuidad educativa, redes de afectividad y actividades de recreación para niñas, niños y adolescentes en espacios de acogimiento es incumbencia de todos los actores del sistema de protección, para las cuales se requieren fortalecer estrategias de comunicación, articulación y gestión entre los distintos niveles de responsabilidad.

**Recursos económicos.** Es fundamental el aporte equitativo de recursos económicos extraordinarios de manera directa a todas las instituciones para garantizar el acceso a elementos de higiene, alimentos, licencias de personal, infraestructura, recreación, etc.

**Perfiles Institucionales.** La coyuntura actual dejó en evidencia que la administración de espacios pequeños y con franjas etarias afines -o en convivencia por afinidad de lazos (madres e hij@s, grupos de herman@s)- facilita la posibilidad de acompañar a las niñas, niños y adolescentes de manera personalizada.

**Brecha digital.** es importante trabajar en el acceso igualitario de todas las niñas, niños y adolescentes en espacios de acogimiento a tecnología, infraestructura y equipamientos (computadoras, tablets, etc.), tanto para garantizar la continuidad educativa como para sostener instancias de vinculación y recreación.

**Tareas de cuidado.** El aislamiento ha puesto de relieve la importancia que revisten las tareas de cuidado en todos los ámbitos. También ha dejado en evidencia que las concepciones hegemónicas y tradicionales al respecto refuerzan estereotipos de género y de clase. El personal de cuidado de las instituciones de acogimiento (con fuerte predominio de mujeres) pertenece a las denominadas "tareas esenciales" en el contexto de la pandemia. Las reorganizaciones de cada insti-

tución para el cuidado han recaído principalmente en estas figuras. Es importante fortalecer los mecanismos de acompañamiento a las instituciones de acogimiento en este sentido, tanto en las disposiciones logísticas como económicas para la reorganización del personal y de las prácticas de cuidado

**Temporalidad e incertidumbre.** Se sostiene la importancia de fortalecer todas las etapas de toma y gestión de las MPE, para disminuir a su mínima expresión las instancias de institucionalización de las niñas, niños y adolescentes.

**Sistema de Protección Integral.** Para reducir y mejorar las experiencias de niñas, niños y adolescentes en instancias de acogimiento alternativo, se debe apostar a aquellas acciones de prevención y detección temprana de vulneraciones de sus derechos, evitando que ingresen a la esfera de la protección excepcional. Resulta prioritario continuar fortaleciendo áreas, programas y redes de articulación entre actores gubernamentales y de la sociedad civil, dispuestos para generar intervenciones y acompañamientos integrales a las familias y las comunidades.

Tras el primer relevamiento el equipo de la mencionada línea desarrolló el seguimiento de situaciones institucionales detectadas, así

como también de aquellas abordadas de forma conjunta con el área de atención integral. En el período de referencia según las condicio-

nes epidemiológicas se desarrollaron visitas presenciales en algunas instituciones.

Teniendo en cuenta la prolongación de la pandemia y el recrudescimiento de los casos para el mes de septiembre de 2020, se definió llevar adelante un nuevo relevamiento telefónico a todas las instituciones de acogimiento (incluidas comunidades terapéuticas). El objetivo del mismo ha sido

dar seguimiento a las dimensiones relevadas en la primera etapa, en vistas a revisar el impacto producido por el primer informe y la resolución de recomendación emitida a las autoridades provinciales. Para este segundo estudio se mejoraron las herramientas de relevamiento utilizando google forms para agilizar la carga y sistematización de datos. Actualmente se encuentra en redacción el informe preliminar de este relevamiento

### **Segundo relevamiento a dispositivos institucionales (septiembre-diciembre 2020)**

#### Criterios metodológicos

- Seguimiento de variables relevadas en el primer relevamiento
- Uso de Google Forms
- Universo relevado: 86 espacios de acogimiento (61 instituciones)
- Algunos aspectos relevantes detectados: En ambos relevamientos se puso de manifiesto la poca integralidad y limitaciones en las prácticas de cuidado con enfoque de derechos que caracteriza al sistema de protección, lo cual se ha visto recrudescido durante la pandemia producida por el Covid 19. Si bien las tareas de cuidado pertenecen a actividades esenciales, no se cuenta con los niveles de formación y profesionalización que este trabajo demanda, como tampoco con los reemplazos de personal que se hubieran requerido. Los espacios de acogimiento quedaron sujetos, en la mayoría de los casos, a sus posibilidades institucionales para garantizar cuidados saludables y óptimas condiciones de alojamiento en el confinamiento, como también a sus propias capacidades de articulación para el acceso a la salud, la conectividad y la educación. Esto redundó en una diversidad muy grande de experiencias atravesadas por las niñas, niños y adolescentes que se encuentran institucionalizados en el sistema de protección, tanto en lo que refiere específicamente a Covid 19 como a otros aspectos relativos a la vulneración de sus derechos.

A su vez, durante este 2020 se realizaron reuniones interinstitucionales con actores del primer nivel de Rosario (servicio local y centro de salud) respecto de sus situaciones institucionales, capacidades y posibilidades de atención de situaciones de niños y adolescentes en el sistema de protección integral y excepcional.

**b. Programa Familias Solidarias en el contexto de la pandemia.** Al inicio del periodo se toma conocimiento del relanzamiento del Programa Familias Solidarias por parte del órgano de aplicación. Desde la DNNyA junto con Relaf se impulsaron diversas reuniones y rondas de consultas con autoridades, coordinadores y equipos de la SDNAyF, dando continuidad al trabajo desarrollado en el informe "El acogimiento familiar en la provincia de Santa Fe. Diagnósticos y Propuestas. Informe 2019". (<http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/la-defensoria-presento-el-informe-sobre-acogimiento-familiar-3380>). En estos

encuentros se abordaron como ejes:

- El funcionamiento del programa de acogimiento familiar durante la pandemia
- La línea de base diagnóstica generada por la publicación elaborada por la
- Defensoría junto a Relaf en febrero de 2019
- La coordinación de tareas conjuntas para su fortalecimiento en la emergencia
- Sanitaria
- Los estándares mínimos durante el Covid 19 y su adaptación a la realidad del
- Sistema de Protección de Santa Fe y los actores que lo componen.

Estos encuentros quedaron discontinuados a lo largo del período en donde se informaron dificultades con algunos organismos

### Resumen de las acciones desarrolladas

Acciones	Cantidades/Referencias <sup>15</sup>
Visitas presenciales	4
Relevamientos telefónicos	2
Seguimientos institucionales	16
Reuniones interinstitucionales	4
Oficios	15
Propuestas/resoluciones u otra herramienta defensorial	1
Otras	

para poder mejorar aspectos claves de la implementación y formulación del programa.

## 2. Sistema de Justicia Penal Juvenil

La estrategia de seguimiento desarrollada para el seguimiento sobre el Sistema de Justicia Penal Juvenil en el marco de la pandemia de Covid 19 se abocó inicialmente en tres puntos principales:

- Dar seguimiento a la garantía de la provisión de insumos de higiene personal en los lugares de alojamiento cerrados y semiabiertos dependientes del Sistema de Justicia Penal Juvenil.
- Analizar los planes de contingencia desarrollados para garantizar los cuidados y atención durante el período excepcional
- Dar cuenta de la implementación de actividades para la prevención.

### Estrategia de Seguimiento

#### a. Contacto telefónico con autoridades y funcionarios

Se establecieron comunicaciones con referentes de cada uno de los dispositivos del Sistema de Justicia Penal juvenil de la provincia de Santa Fe. Inicialmente se realizaba semanalmente el contacto para luego espaciar el período de tiempo para solicitar informes sobre la situación al interior de los

dispositivos. Las variables que se relevaron giraban en torno a:

- cantidad de adolescentes alojados
- plan de contingencia
- actividades de prevención
- alimentación
- actividades de esparcimiento y recreación
- Salud
- Educación

#### b. La voz de lxs adolescentes

Teniendo en cuenta que la modalidad de relevamiento sostenida inicialmente no permitía tomar contacto directo con las voces de lxs adolescentes, en el primer período del año donde el aislamiento fue más estricto, se les facilitó a los jóvenes vías de acceso y comunicación directa con el equipo de monitoreo. En el período donde las condiciones epidemiológicas lo permitieron se desarrollaron visitas presenciales a los dispositivos de encierro de Rosario y de Santa Fe, donde el equipo de relevamiento ha realizado observaciones directas de los distintos espacios, conversado con jóvenes alojados y con las o los directivos de cada establecimiento.

#### c. Información del poder judicial: juzgados de menores.

Para conocer la cantidad y motivos de consultas y/o causas ingresadas en el período de referencia se tomó contacto con los juzgados de menores de Rosario y Santa Fe para ver la posibilidad de tener acceso a dicha información. Este relevamiento tuvo como objeto poder analizar si se estaban favoreciendo medidas alternativas a la privación de libertad para las y los jóvenes, ver las principales causas y dar seguimiento a los mismos. Si bien el nivel de respuesta de cada juzgado fue dispar se logró contar con parte de la información solicitada.

### Cambio de autoridades provinciales

En el transcurso del periodo de referencia se modificaron las autoridades de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil, esto implicó un trabajo de articulación y presentación con los nuevos referentes. Para ello fue necesario generar una reunión entre la Defensora y el Director para dar a conocer el trabajo de la Defensoría y tomar conocimiento respecto de las definiciones y planificaciones de la nueva gestión. Este cambio también se produjo al interior del CERPJ Rosario (dispositivo de encierro de mayor extensión de la provincia) donde asumieron nuevas autoridades, esto requirió articular reuniones con el nuevo equipo directivo, así como con el equipo técnico asesor y área legal para conocer el proyecto institucional a implementarse en esta nueva etapa de gestión.

### d. Acceso a la educación

A partir de la información relevada sobre los dispositivos cerrados del sistema, se pudo conocer la discontinuidad de la educación reglada dentro de los mismos en el marco del Aspo, entre otras limitaciones que agravaron la situación de alojamiento de los adolescentes. Es por esto que se establecieron contactos con las instituciones del sistema penal juvenil y el Ministerio de Educación provincial - específicamente con la nueva Dirección de Educación en Contextos de Encierro- para conocer las propuestas educativas a implementarse desde esa modalidad principalmente para el nivel secundario. Se intercambiaron notas, oficios y se realizó un encuentro presencial con la Dirección mencionada para conocer la planificación e implementación de la educación de nivel secundario al interior del CERPJ Rosario en 2021.

Asimismo, se realizaron reuniones en modalidad virtual con el referente del área de gestión de bienes y prácticas culturales, para conocer la proyección de funcionamiento en el nuevo año de los talleres socioeducativos que se desarrollan en la institución de manera regular y fueron interrumpidos por la situación de pandemia. Las acciones previstas para 2021 en este ámbito incluyen la reapertura de la Biblioteca César González que funciona en la institución rosarina, y la inclusión de la misma dentro del proyecto de referenciar al CERPJ Rosario como Punto de Cultura.

## **Informe “Estado de Situación de las instituciones del Sistema de Justicia Penal Juvenil en el contexto de pandemia de Covid 19”**

Actualmente el equipo está finalizando el informe que recopila toda la información relevada. Comprende las acciones realizadas desde el mes de marzo del 2020 hasta la finalización del año. Se incluyen también los datos proporcionados por el Poder Judicial de la Provincia a través de los Juzgados de Menores de la 2da. Circunscripción, los que sumaron la dimensión específica de las actuaciones judiciales en este contexto excepcional que ha marcado, de modo significativo, el tránsito y procesos de las y los adolescentes en conflicto con la ley y privados de su libertad. El informe contará con las voces de adolescentes que habitaron las mismas durante este período excepcional y de qué manera pudieron sostener sus vínculos afectivos, redes y convivencia.

### **Metodología**

Relevamiento telefónico, solicitud de información vía notas y oficios.  
Relevamiento presencial: observaciones y entrevistas con jóvenes y referentes institucionales (dirección, equipos técnicos)

### **Universo de instituciones:**

Dispositivos de régimen cerrado del sistema de JPJ (CERPJ Rosario, CERPJ Santa Fe, CAT Santa Fe).

### **Principales variables relevadas:**

- Cantidad de adolescentes alojados
- Plan de contingencia implementado
- Actividades de prevención del contagio
- Alimentación
- Actividades de esparcimiento y recreación
- Salud integral
- Educación
- Acceso a la justicia
- Redes familiares y sociales
- Convivencia y vida cotidiana

## Principales aspectos del informe

- Situación de alojamiento en los dispositivos cerrados: poco después de iniciado el Aspo decretado por el P. E. Nacional, se dispuso desde el Poder Judicial la morigeración de medidas socioeducativas de algunos jóvenes alojados en las instituciones (arrestos domiciliarios, egresos al ámbito familiar), reduciéndose el número de plazas ocupadas atento a la situación de pandemia. Sin embargo, desde el mes de mayo el número de ingresos se incrementó progresivamente hasta alcanzar los máximos de ocupación en los CERPJ de Rosario (entre 40 y 46 jóvenes) y Santa Fe (18 jóvenes), lo que dificultó en gran medida la intervención socioeducativa y acompañamiento profesional y convivencial adecuados.

- Vulneración del principio de especialidad en justicia juvenil: La insuficiencia de personal civil y la gran fragilidad laboral de quienes tienen a su cargo el acompañamiento de los jóvenes institucionalizados se presentó como un aspecto problemático que impactó de forma directa en el acompañamiento y acceso a derechos de jóvenes y adolescentes. Casi la totalidad de las actividades quedó a cargo del personal de seguridad de los establecimientos (Servicio Penitenciario Provincial). Este avance de competencias de parte del personal penitenciario, incumple los requisitos de especialidad de la CDN en las intervenciones estatales con jóvenes.

- Discontinuidad educativa: la continuidad pedagógica, tanto escolar como en modalidad de talleres socioeducativos, se vio afectada significativamente. La abrupta interrupción del sistema escolar (con la precariedad ya evaluada en el monitoreo regular del sistema), sumada a la interrupción de salidas recreativas, familiares, etc.; afectó gravemente el proceso de desarrollo subjetivo, social y comunitario, con miras a objetivos de inserción comunitaria o familiar.

- Brecha digital y acceso a bienes culturales: Las actividades de taller presenciales se interrumpieron en su totalidad a partir del Aspo, no pudiéndose implementar modalidades alternativas con soportes digitales para que las y los jóvenes pudieran dar continuidad o iniciar propuestas culturales y de capacitación, así como contar con un seguimiento y supervisión de los procesos educativos individuales.

- Redes familiares y sociales: Si bien se realizaron esfuerzos institucionales para garantizar las comunicaciones a distancia de los jóvenes con sus familias, la imposibilidad de un contacto presencial con sus vínculos afectivos (madres, padres, parejas, hijxs) durante el Aspo ha sido uno de los aspectos más críticos detectados.

- Acceso a la justicia: En el marco del agravamiento general que implicó el contexto de pandemia y el Aspo respecto de las condiciones preexistentes en las instituciones de encierro, no fue posible dar continuidad a los procesos de evaluación de las medidas tutelares de jóvenes y adolescentes que se encontraban alojados en las mismas. Esto significó la vulneración de derechos y de las garantías fundamentales que estos requieren en el marco de las medidas socioeducativas dictadas judicialmente.

- Prevención de la violencia institucional: El abordaje de la violencia institucional es un aspecto central en el acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes; también es una tarea pendiente la implementación de adecuados mecanismos de escucha que posibiliten la prevención y sanción de estas prácticas, tanto como el acompañamiento y seguimiento de instancias formales de denuncia en fiscalías y organismos de derechos humanos para mejorar así los niveles de protección a que tienen derecho en estos espacios institucionales del Estado.

Se vuelve fundamental arbitrar los medios y recursos necesarios para reorganizaciones institucionales en este contexto, las cuales -sin desatender las acciones de prevención implementadas- deberían considerar la adecuación de actividades educativas y culturales y el acompañamiento profesional a fin de promover abordajes integrales en esta población de adolescentes y jóvenes cuya vulnerabilidad se ha visto profundizada en el contexto de la emergencia sanitaria de 2020. Asimismo, es prioritario que pueda garantizarse la continua evaluación de los procesos de las medidas socioeducativas para dar cumplimiento a lo que establece la CDN y todos los instrumentos internacionales sobre utilizar la privación de libertad *“como medida de último recurso y por el lapso más breve posible”*, especialmente en circunstancias excepcionales como las que se generaron a partir de la pandemia de Covid 19 a nivel global.

### Resumen de las acciones desarrolladas

Acciones	Cantidades/Referencias <sup>15</sup>
Visitas presenciales	9 visitas, a CERPJ Rosario y Santa Fe y CAT Santa Fe
Relevamientos telefónicos	34
Seguimientos institucionales	28, con la modalidad de comunicaciones por correo electrónico sobre temas de alojamiento y situaciones individuales.
Reuniones interinstitucionales	4
Oficios	8
Propuestas/resoluciones u otra herramienta defensorial	2
Otras	7 entrevistas con referentes institucionales 9 entrevistas individuales con adolescentes 2 entrevistas grupales con adolescentes

### 3. Niñas y niños con sus madres privadas de la libertad.

Teniendo en cuenta la propuesta N°6 y dando continuidad al trabajo que se viene desarrollando en la temática por la situación de

vulnerabilidad que suponen las y los niños alojados con sus madres privadas de su libertad, se planteó el seguimiento de su situación en el marco de la pandemia por Covid 19.

#### INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- Cantidad de niñas y niños alojados/mujeres cursando embarazo
- Cantidad de mujeres alojadas
- Insumos de higiene personal y de limpieza
- Planes de contingencia
- Alimentación
- Actividades para prevención del contagio del virus
- Actividades de recreación y esparcimiento
- Salud
- Acceso a arresto domiciliario
- Otorgamiento de asignaciones sociales y seguridad social

**Metodología para el seguimiento: contacto telefónico/mail y visitas presenciales.**

Se estableció una metodología basada en el seguimiento telefónico y/o vía mail con referentes institucionales (directivos y equipos profesionales) de la UP n° 5 (Rosario) y la UP n° 4 (Santa Fe). Mediante las mismas se solicitaba información de carácter semanal sobre la situación de las mujeres y sus hijxs. Sobre la base de lo detectado se trabajó de forma conjunta con las áreas de atención integral de las delegaciones de Rosario y Santa Fe por las situaciones particulares.

Considerando el contexto determinado por la pandemia, se buscó dar cuenta de los arrestos domiciliarios otorgados, así como sus modalidades y formatos asumidos, para lo cual se articuló con las defensorías penales correspondientes. Asimismo, se fueron diagramando estrategias de acom-

pañamiento e intervención en articulación con el Área de Atención Integral.

Conjuntamente con los indicadores de seguimiento planteados se realizó asesoramientos a mujeres privadas de la libertad con hijas e hijos en el afuera. Asimismo, se realizó una mirada específica sobre la atención de embarazos y partos bajo el contexto de pandemia por Covid 19.

Cuando las condiciones epidemiológicas lo habilitaron, se comenzaron las visitas presenciales a las unidades penitenciarias de mujeres alojadas con sus hijxs. A su vez, como forma de tener llegada directa a las mujeres se desarrollaron videollamadas para comunicarse con ellas y sostener un diálogo directo. También se realizaron asesoramientos mediante videoconferencia a mujeres privadas de la libertad con hijas/os en el afuera y que se encuentran alojadas en pabellones comunes.

**Informe "Niñas y Niños junto a sus madres privadas de la libertad. Situación durante la pandemia de Covid19".**

Del trabajo realizado en el período el equipo de trabajo elaboró un informe que sintetiza la información relevada, así como elabora reflexiones sobre aspectos estructurales que se vieron agravados en este periodo en relación al acceso de derechos de les niñas y sus madres.

**Ficha técnica**

**Metodología:** combinación modalidad a distancia telefónica/virtual, visitas presenciales.

**Actores relevantes consultados para el seguimiento de indicadores:** autoridades, equipos profesionales, las mujeres con hijos/as alojadas. Se incluyeron otros/as actores/as del Sistema Penal como por ejemplo el Servicio Público Provincial de Defensa Penal o el Dispositivo de Adscripción de Personas Privadas de la Libertad dependiente del Ministerio de Salud, las y los profesionales de los Dispositivos Interdisciplinarios de Salud, entre otros.

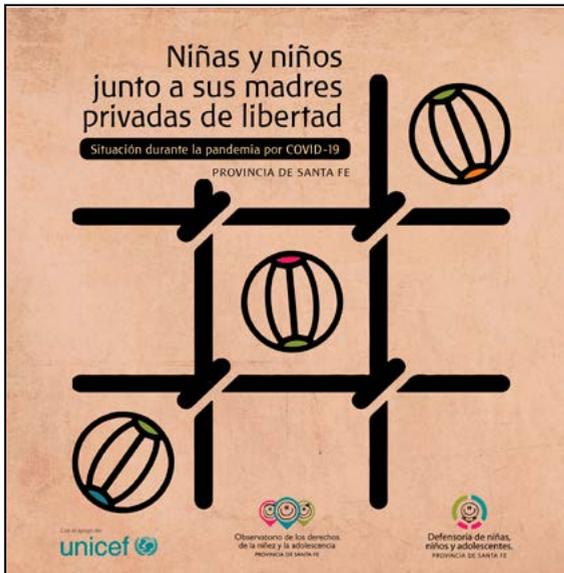
**Período de relevamiento:** 20 de marzo hasta el 15 de julio de 2020.

**Principales aspectos desarrollados en el informe:**

- 1- Caracterización del universo relevado: cantidad de niñas y niños, edades y géneros. Cantidad de mujeres madres y/o embarazadas.
- 2- Información e insumos necesarios para hacer frente a las necesidades específicas de este contexto. Planes de contingencia diseñados desde la institución. Actividades para la prevención.
- 3- Arrestos domiciliarios solicitados, concedidos y denegados.
- 4- Acceso a la salud integral en el marco del Covid. Protocolos específicos en casos de partos durante el Aspo.
- 5- Comunicaciones y contactos familiares y/o afectivos. Ingreso de pertenencias y alimentos complementarios.
- 6- Sistema de Protección Integral: vinculaciones familiares, ingreso y egreso de niñas y niños de Unidades Penitenciarias.
- 7- Sostenimiento de los ingresos económicos provenientes de la seguridad social o del monto estipulado de peculio a cargo del Servicio Penitenciario.
- 8- Condiciones de alojamiento: infraestructura, servicios y calefacción.
- 9- Actividades educativas y de esparcimiento de las y los niños alojados/as en las Unidades Penitenciarias.

En diciembre de 2020 se publicaron 250 ejemplares del informe que fueron distribuidos a integrantes de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial de la provincia de

Santa Fe. Así como también se presentó el informe presencialmente tanto a las autoridades de los dispositivos como a las mujeres que fueron entrevistadas.



Link de descarga:  
<http://www.defensorianna.gov.ar/novedades/noticias/se-presento-informe-sobre-ninas-y-ninos-alojados-con-sus-madres-privadas-de-libertad-3528>

### Principales aspectos detectados en el Informe

- **Cantidad de niñas y niños alojados con sus madres:** 16 (UP 5 Rosario: 13 niñas y niños, UP4 Santa Fe: 3 niñas y niños)
- **Mujeres alojadas embarazadas o con hijas o hijos en las unidades:** 16 (UP 5 Rosario: 13 mujeres dos de las cuales cursaban embarazo y otras dos tenían dos hijxs alojadas con ellas)
- **Información e insumos necesarios para afrontar el contexto de pandemia.** Se comprobó que se brindó información a las mujeres y sus hijos sobre el cuidado y medidas de prevención. Asimismo, se recibió información respecto del abastecimiento de insumos necesarios para la prevención.
- **Reorganización institucional.** Se constató que se tomaron medidas para evitar la mayor circulación del personal, lo cual repercutió en las posibilidades de acompañamiento en diferentes medidas.
- **Protocolos y planes de contingencia.** Se trabajaron protocolos de actuación ante casos sospechosos y/o posibles contagios.
- **Arrestos domiciliarios.** Todas las mujeres alojadas solicitaron arresto domiciliario al iniciarse el Aspo. Solo en 4 situaciones a la fecha de emisión del informe recibieron la notificación al respecto al momento de elaboración del informe.

- **Acceso a la salud integral.** El acceso a la salud revistió particularidades en cada una de las Unidades Penitenciarias relevadas. Los puntos críticos para ambas instituciones se relacionaron con la interrupción de las funciones del DIS por las licencias al personal. Respecto al cuerpo médico general que depende del Servicio Penitenciario Provincial, en las dos Unidades se tomó conocimiento que no se encontraban cumpliendo funciones profesionales médicos pediatras ni obstetras que garantizaran la atención de niñas, niños y mujeres embarazadas. En ambas unidades se arbitraron distintas soluciones ante la mencionada situación.

- **Contacto con redes afectivas.** Desde el Aspo decretado por la pandemia Covid 19 las visitas de familiares a las Unidades Penitenciarias han sido suspendidas, lo cual implicó que las mujeres y niñas/os vieron limitados, más de lo habitual, el contacto con sus redes afectivas. Si bien no se impusieron restricciones en el acceso a los teléfonos, no se contaba con la posibilidad de videollamadas. Se ha tomado conocimiento que algunas mujeres han realizado audiencias judiciales mediante teleconferencias. El ingreso de pertenencias, alimentos y mercadería es otro aspecto que está relacionado con el contacto con lazos afectivos. Esta limitante impactó de forma directa en el acceso a insumos para la alimentación e higiene entre otros aspectos.

- **Sistema de Protección Integral.** Se evidenció limitaciones y ausencia de equipos de trabajo específicos al interior de las unidades para orientar los procesos de ingreso y egreso de niñas y niños. Dificultades en la articulación con equipos del Sistema de Protección y, concretamente, con el Servicio Local. Escaso trabajo para la articulación entre el adentro y el afuera, sobre todo respecto a las vinculaciones de niñas y niños con sus redes afectivas, en vistas de diagramar y cumplimentar un egreso progresivo acompañado pedagógicamente.

- **Ingresos económicos.** Se evidenciaron dificultades para acceder al cobro de la Asignación Universal por Hijo/a (AUH) y otros derechos de seguridad social (IFE, tarjeta AlimentAR) de mujeres detenidas con hijas/os a cargo. Se analizó también el cobro del peculio que estarían percibiendo las mujeres con hijas/os a cargo. El monto total del peculio es la remuneración percibida por las personas privadas de libertad por los trabajos realizados dentro del establecimiento penitenciario. Se registró en \$1900, esta suma se mantiene vigente y sin recibir actualizaciones desde 2017. Se constató situaciones donde no estaban cobrando el peculio.

- **Condiciones de alojamiento.** Se registró un nivel de ocupación preocupante en la UP 5 no así en la UP 4. También se constataron dificultades en la calefacción de ambas unidades.

- **Actividades educativas y de esparcimiento para niñas.** Sólo se garantizó el

acceso al patio de manera diaria. No se registró planificación ni organización de actividades específicas destinadas a niñas y niños para este período. Para el caso de la UP N°4, las y los niños se encuentran referenciados con el Jardín Maternal y de Infantes próximo a dicha Unidad Penitenciaria. Desde allí se han enviado diferentes actividades para que las y los niños realicen durante el período de Aspo. En el caso de la UP N°5, por el contrario, no se han registrados continuidades educativas para este período.

### **Reflexiones finales y propuestas.**

- Las dificultades detectadas revisten un carácter estructural y dan cuenta de los problemas de funcionamiento en el Sistema de Protección Social (políticas sociales universales) y el Sistema de Protección Integral.
- Necesidad de robustecer las redes de cuidado en el territorio para generar acompañamiento a los vínculos familiares que se encuentran al cuidado de las y los hijos de las mujeres detenidas.
- Capacitación y formación específica en materia de niñez y género para el Servicio Penitenciario. Resulta imprescindible la adecuación de las prácticas desde el Servicio Penitenciario en este contexto, en el que están al "cuidado" de niñas y niños, y no en el rol de control/ securitario.
- Desarrollar la construcción de protocolo/proceso de una estrategia de abordaje con enfoque de género y de niñez sobre el egreso progresivo de niñas y niños al cumplir los 4 años.
- Sería necesario avanzar hacia la articulación entre el Servicio Penitenciario, el Sistema de Protección Integral y las áreas de Género para contar con una herramienta como el registro formalizado a nivel Sistema de Protección Integral sobre el ingreso y egreso de niñas y niños a Unidades Penitenciarias y conviviendo junto a sus madres en prisión domiciliaria, en libertad condicional o asistida.

En el marco de las iniciativas que viene desarrollando la Defensoría respecto de la importancia del acceso al derecho a la educación, al juego y la recreación de niñas y niños bajo el contexto de Covid 19 es que se hicieron llegar a ambas unidades todos los materiales de promoción desarrollados por la institución para las niñas y niños allí

alojados. Asimismo, teniendo en cuenta las edades de los niños que se alojan con sus madres y considerando su especial situación de vulnerabilidad, se definió reforzar los materiales entregados con juguetes didácticos tales como tableros sensoriales y otros elementos de estimulación lúdicos.

Acciones	Cantidades/Referencias <sup>15</sup>
Visitas presenciales	6
Relevamientos telefónicos	45
Seguimientos institucionales	2
Reuniones interinstitucionales	2
Oficios	18
Propuestas/resoluciones u otra herramienta defensorial	1
Otras	5 entrevistas virtuales con mujeres privadas de su libertad

#### 4. Derechos comunicacionales

Teniendo en cuenta el contexto de pandemia por Covid 19, la presente línea de trabajo redefinió los objetivos planteados en su planificación inicial. En la primera etapa de la determinación del Aspo se trabajó para registrar, ordenar y difundir la información oficial de utilidad tanto para la población general como para los actores del Sistema de Protección sobre distintas temáticas. Dicha información fue replicada en las redes sociales y página web de la institución.

Se tomaron dos criterios de difusión de información:

- Recomendaciones. Se replicó información acerca de la importancia de sostener el Aspo y cómo prevenir contagios
- Información de servicios. Se difundió información de la modalidad de trabajo asumida desde la DNNyA, teléfonos de

contacto, horarios, comunicación de las medidas anunciadas por el gobierno nacional y provincial, información sobre ANSES, ayudas alimentarias entre otros.

A lo largo del año se trabajó en 3 ejes:

- Monitoreo de medios
- Capacitaciones
- La voz de les adolescentes

##### a. Monitoreo de Medios

Durante el período de referencia se elaboró un informe preliminar con una metodología básica que permitió dar cuenta del lugar de la niñez y la adolescencia en los medios de comunicación en tiempos de pandemia. Este informe se usó como disparador en las capacitaciones virtuales desarrolladas.

## METODOLOGÍA DE TRABAJO

Universo de notas: 196 de portales digitales

Fecha: 14 de marzo al 15 de agosto

Categorías para definir el universo de notas: fecha, Santa Fe Niñas y Niños; Adolescentes Santa Fe 2020.

Planilla de carga para clasificar las noticias según su temática, medio, inclusión de voz de NNA, mención de fuentes y mención de programas, políticas públicas y legislación.

El primer informe preliminar de este relevamiento permitió dar cuenta de las principales temáticas que abordan las noticias que hacen referencia a niñas, niños y adoles-

centes (violencia, derechos, participación, salud, educación, Sistema de protección, pobreza y desigualdad, entre otros).



También permitió conocer la inclusión de las voces de niñas y niños en las agendas mediáticas, las fuentes que utilizan, si éstas son mencionadas al igual que la legislación que enmarca o las políticas públicas y programas referidos a las temáticas que se abordan.

Sobre la base de este primer relevamiento se definió realizar

un clipping de medios - incluyendo medios digitales que permitan dar cuenta de toda la provincia de Santa Fe- durante los meses de octubre, noviembre y diciembre. Actualmente el equipo de trabajo se encuentra sistematizando la información arrojada por el clipping para la redacción del informe final. Esta publicación no sólo tendrá en cuenta los resultados del releva-



miento, sino también incluirá distintas voces que den cuenta de lo sucedido a nivel de medios en este año particular, así como también las reflexiones y conclusiones que surgieron en el marco de las capacitaciones realizadas.

### b. Capacitaciones

A lo largo de este período se realizaron tres capacitaciones virtuales en torno a la comunicación con enfoque de derechos de niñez y adolescencia en tiempos de pandemia.

La primera actividad realizada en agosto "La niñez y la adolescencia en las noticias en tiempos de pandemia" fue de carácter abierto y contó con la participación de más de 100 asistentes (investigadores, estudiantes, periodistas, comunicadores, público general). A lo largo de una hora referentes de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes presentaron datos preliminares del monitoreo de medios realizados a principios del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio en los

portales de noticias de la provincia de Santa Fe para conocer cuánto y cómo fueron mencionados niñas, niños y adolescentes en las noticias. Asimismo, en el encuentro, integrantes de la Defensoría del Público brindaron información acerca del marco legislativo y del paradigma de la comunicación, el enfoque de derechos y la importancia de las coberturas responsables.

**WEBINARIO**

**La niñez y la adolescencia en las noticias en tiempos de pandemia**

Dirigido a periodistas, comunicadoras y comunicadores, estudiantes.

**APERTURA:**  
 Miriam Levin / Defensora del Público de la Nación  
 Analia Colombo / Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe

**A CARGO DE:**  
 Hugo Mulero / Defensoría del Público  
 Equipo de Monitoreo de Medios - Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes

**VIERNES 21 DE AGOSTO / 12.30HS** Duración 1,30 horas

Actividad gratuita con inscripción previa. Al finalizar se entregarán certificados





Las otras dos actividades realizadas en octubre estuvieron dirigidas a un público específico compuesto por comunicadores y comunicadoras de áreas de gobierno.

#### • Municipalidad de Rosario

Participaron 18 comunicadores, comunicadoras, fotógrafos de las distintas áreas de la Municipalidad de Rosario (gobierno, comunicación social, cultura, género, desarrollo humano, deportes) y el trabajo se centró en reflexionar acerca del rol del Estado en la comunicación con enfoque de derechos en niñez y adolescencia en tiempos de Covid 19 y los desafíos de informar durante la pandemia. ¿Qué rol juegan los organismos del Estado al momento de informar sobre chicas y chicos? ¿Cuáles son los retos para comunicar con responsabilidad en tiempos de pandemia? El uso de la imagen, la prevención en contextos de emergencia sanitaria, la ausencia de la niñez y la adolescencia en las agendas públicas, algunos temas para pensar entre todas herramientas de comunicación responsable y democrática.

#### • Municipalidad de Santa Fe

Participaron 22 comunicadores, comunicadoras, fotógrafos de las distintas áreas de la Municipalidad de Santa Fe (gobierno, comunicación social, cultura, género, desarrollo social, niñez, deportes)

y el trabajo se centró en reflexionar acerca del rol del Estado en la comunicación con enfoque de derechos en niñez y adolescencia en tiempos de Covid 19 y los desafíos de informar durante la pandemia. ¿Qué rol juegan los organismos del Estado al momento de informar sobre chicas y chicos? ¿Cuáles son los retos para comunicar con responsabilidad en tiempos de pandemia? El uso de la imagen, la prevención en contextos de emergencia sanitaria, la ausencia de la niñez y la adolescencia en las agendas públicas, algunos temas para pensar entre todas herramientas de comunicación responsable y democrática.

#### • La voz de les adolescentes

Podcast: La voz de les adolescentes en la pandemia. Desde las líneas La voz de lxs chicxs y Derechos Comunicacionales se produjo en conjunto con la productora de contenidos sonoros El plan una serie de podcast elaborados en plena pandemia y en medio de un contexto de aislamiento social, preventivo y obligatorio con el objetivo de hacer oír la voz de les adolescentes de la provincia de Santa Fe para conocer cómo atravesaban la cuarentena.

La idea fue poner en valor sus emociones, pensamientos, cambios de rutinas y perspectivas, en una situación de medida excepcional. Y sobre todo generar un contenido con enfoque de derechos que pudiera tener amplificación, reso-

nancia y difusión en los medios de comunicación tradicionales además de nuestra web y redes sociales institucionales.

A partir de la definición que las niñas, niños y jóvenes son una fuente de información periodística valiosa se apostó a generar un espacio de comunicación que privilegie su escucha y jerarquice su voz como medio de opinión y expresión de sus ideas.

Desde un enfoque comunicacional que reconoce a las chicas y los chicos como sujetos de derecho, el desafío fue producir coberturas periodísticas que visibilicen las diversas formas de atravesar la cuarentena: en las grandes ciudades, en los barrios populares, en el centro, en las localidades más pequeñas, en los pueblos alejados.

De ese modo se construyeron relatos con distintas voces provenientes de diversos puntos del territorio santafesino con la idea de dejar registro sonoro de esta época que nos toca vivir. Y sin perder de vista a dos poblaciones que tienen centralidad en las intervenciones de la Defensoría como lo son: la niñez sin cuidados parentales y las juventudes en conflicto con la ley penal.

Es en ese sentido que tanto el Episodio 5 (Autonomía Progresiva) como el Episodio 6 (La cuarentena en el encierro) se valieron del testimonio de chicas y chicos alojados en centros residenciales o en proceso de egreso y de adolescentes alojados en instituciones dependientes del Sistema de Justicia Penal Juvenil.



## Características del podcast

**Cantidad:** 7 episodios

**Duración:** 10/15 minutos

**Emisión:** semanal

**Radios:** Radio Universidad Nacional de Rosario – FM La Hormiga – Radio Comunitaria Aire Libre

Los mismos también fueron compartidos por : ANCHOR, SPOTIFY y las Redes sociales de la Defensoría: Twitter, Facebook, Instagram

**Se produjeron más de 2.151 escuchas desde estas plataformas.**

Episodios

- Episodio 1 La cuarentena
- Episodio 2 Cumpleaños en cuarentena
- Episodio 3 La cuarentena en los barrios
- Episodio 4 La escuela en tiempos de pandemia
- Episodio 5 Autonomía progresiva en cuarentena
- Episodio 6 La pandemia en el encierro
- Episodio 7 Amigues en cuarentena

## Impacto en los medios de los podcast

<https://www.rosario3.com/informaciongeneral/Versos-Versus-Virus-la-voz-joven-sobre-el-coronavirus-20200709-0023.html>

[https://www.ellitoral.com/index.php/id\\_um/246343-adolescentes-y-pandemia-las-vozes-que-faltaban-un-proyecto-de-la-defensoria-a-cargo-de-analia-colombo-area-metropolitana.html](https://www.ellitoral.com/index.php/id_um/246343-adolescentes-y-pandemia-las-vozes-que-faltaban-un-proyecto-de-la-defensoria-a-cargo-de-analia-colombo-area-metropolitana.html)

<https://www.lacapital.com.ar/educacion/un-podcast-la-voz-adolescentes-la-pandemia-n2590448.html>

## 5. Inversión Social

El trabajo de relevamiento y seguimiento que se desarrolla en lo relativo a la inversión social depende de la posibilidad de articulación con las áreas de gobierno competentes. A partir del cambio de gobierno tras las elecciones del 2019 (elecciones en junio y cambio de gobierno en diciembre de 2019), sumado al inicio de la pandemia, no se pudo acceder a la información presupuestaria necesaria para avanzar en la línea. Esto demoró el pedido al Ministerio de Economía del presupuesto ejecutado de los años 2019.

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

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

Por otro lado, en el marco de los relevamientos que se han realizado desde la línea NNA sin cuidados parentales se ha incluido un apartado sobre cuestiones presupuestarias. La información relevada permitió identificar algunas irregularidades lo que motivó solicitar a través de oficios la resolución sobre la renovación de convenios con centros residenciales y montos asignados por centro residencial de carácter oficial.

## 6. Estadística

La línea de trabajo abocada a la obtención y actualización de información estadística es una de las que más se ha visto modificada no sólo por el contexto de la pandemia del Covid 19 sino también por variables relativas al cambio de gestión del gobierno provincial.

En el transcurso del 2019, antes del cambio de gobierno, se generaron reuniones e intercambio de información con referentes técnicos del gobierno saliente. Tras la asunción del nuevo gobierno en diciembre de 2019, el Poder Ejecutivo emitió el Decreto N° 83/19 por el que se dispuso un receso administrativo durante el mes de enero de 2020 en la Administración Central, Organismos Descentralizados, Entes Autárquicos e Instituciones de Seguridad Social (Decreto N° 83/19), generando una dilación en la planificación prevista (ronda de presentaciones con nuevas autoridades, visibilización del trabajo realizado, entre otras). Sumado al contexto de pandemia a partir del mes de marzo, no se han podido generar reuniones para establecer lazos para la construcción de información estadística que permita actualizar el sistema de información con enfoque de derechos del Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia.

En este período se trabajó en el mapeo de actores del actual gobierno provincial para el desarrollo

de presentaciones e intercambios de cara a generar los lazos necesarios para contar con información estadística actualizada que permita dar cuenta del acceso a derechos de niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe.

Asimismo, se trabaja para mejorar las herramientas que funcionan de repositorio de información de los datos con los que se cuenta actualmente y de los que se vienen generando internamente desde las distintas líneas de la Defensoría.



**05**



# Promoción de Derechos e incidencia

Durante el año, y bajo la modalidad de trabajo desde casa con motivo de la pandemia, la dinámica de funcionamiento del equipo de promoción de derechos no se vio en ningún momento interrumpida. La adaptación al nuevo esquema organizacional fue inmediata, con motivo del tipo de tareas que esta área realiza y por tener experiencia adquirida en este tipo de esquemas laborales; ya que muchas veces los cierres de publicaciones y elaboración de contenidos exceden a los tiempos de presencialidad en la oficina. Por lo tanto, el trabajo se centró en la producción de contenidos orientados a acompañar a niñas, niños y adolescentes en sus casas, así como también al registro, ordenamiento y difusión de información oficial de utilidad tanto para la población general como para los actores del Sistema de Protección sobre distintas temáticas. Dicha información fue publicada en las redes sociales y página web de la institución.

En este sentido se ha trabajado en un recursero organizado desde un enfoque de derechos que brinda información oficial, teléfonos de contacto, sitios web a donde recurrir. (<http://www.defensorianna.gov.ar/resources/original/>

[archivos//DNNA\\_Guia\\_de\\_Recursos.pdf](#))

- Se tomaron dos criterios de difusión de información:
- Recomendaciones. Se replicó información acerca de la importancia de sostener el Aspo

Información de servicios. Se difundió información de la modalidad de trabajo asumida desde la DNNyA, teléfonos de contacto, horarios, comunicación de las medidas anunciadas por el gobierno nacional y provincial, información sobre ANSES, ayudas alimentarias, entre otros.

A su vez, desde la definición del aislamiento social, preventivo y obligatorio se comenzaron a realizar distintas acciones de promoción concentradas en distintas campañas de circulación en redes sociales:

## #PropaguemosElCuidado

Esta campaña lanzada al inicio de la definición del Aspo tuvo como objetivo viralizar el cuidado entendiendo al mismo como una forma de protección y contención alejándose de la idea de peligro y

alerta. Esta campaña sostuvo la publicación diaria de un contenido orientado a niñas, niños y adolescentes durante el aislamiento, y se compuso de:

- piezas lúdicas, de expresión aprendizaje, exploración y participación con enfoque de derechos para poner en práctica con niñas, niños y adolescentes.
- pautas y materiales para contarles lo que está sucediendo y responder a sus inquietudes.

Estas líneas se expresaron en piezas de comunicación como placas, GIF, videos para compartir y replicar. La misma se orientó a todas las redes sociales institucionales (Facebook, twitter, Instagram) así como la página web.

Algunas de estos materiales se realizaron de forma conjunta con la cooperativa de animación "El molinete".

El presente PDF contiene todas las piezas desarrolladas en el marco de esta campaña [http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos//Propagaremos%20el%20cuidado\\_PDF.pdf](http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos//Propagaremos%20el%20cuidado_PDF.pdf)

### **#EnCasaConDerechos**

Se trabajaron piezas para difundir en redes sociales orientadas a la prevención y abordaje de las violencias hacia niñas, niños y

adolescentes, así como también para promover la corresponsabilidad parental y el reparto igualitario de las tareas de cuidado.

### **#ImaginarioParaEstarEnCasa**

En continuidad con la propuesta de la campaña "Propagaremos el cuidado" se lanza una serie de contenidos digitales, de publicación también sostenida y frecuente, en las redes sociales y web de la Defensoría. La misma se centró en acompañar y cuidar a les niñas y adolescentes en su derecho a la imaginación y creatividad en medio del confinamiento. La totalidad de las piezas luego conformaron un pdf al que pueda accederse aquí:

<http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/imaginario-para-quedarnos-en-casa-3514>

### **#LaVozDeLesAdolescentes - VersosVersusVirus**

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe lanzó una campaña dirigida a adolescentes y jóvenes en el marco del aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto a causa de la pandemia provocada por el Covid 19. A partir de "La voz de lxs chicxs" (una línea transversal de trabajo de la Defensoría que se centra en promover y respetar los derechos de las infancias y adolescencias a participar, expresarse, ser oídas para que sus opiniones sean

tenidas en cuenta en las decisiones que las involucran y puedan incidir -a partir de sus voces- en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas) y como consecuencia de las situaciones relevadas por parte de los equipos del Área de Atención Integral, se elaboró una guía para acompañar a adolescentes en el contexto de pandemia. Además de recomendar una serie de actividades posibles para hacer solos, solas y/o con las personas con las que pasan este aislamiento social, preventivo y obligatorio se buscó sensibilizar a esta población en torno al distanciamiento establecido y la importancia de su cumplimiento. "Versus Versus Virus. En esta pandemia, que se propague tu voz" Se diseñaron una serie de piezas para invitar a que adolescentes y jóvenes pongan en palabras y expresen cómo sienten y viven la cuarentena y la pandemia. Los contenidos funcionan como guía o tutorial apostando a la producción participativa y colaborativa para que sean ellas y ellos los protagonistas de sus propias producciones sonoras en este contexto de aislamiento. Puede accederse a los mismos en: <http://www.defensorianna.gov.ar/materiales/campanas/campana-para-acompanar-a-adolescentes-y-jovenes-en-el-marco-del-aislamiento-3449>

En este marco, y en alianza con el programa radial "Este es el Plan", se realizaron una serie de podcast con voces de adolescentes de distintos puntos de la provincia de

Santa Fe, incluyendo a las poblaciones que se encuentran alojadas en el marco del Sistema Penal Juvenil o insertos en programas de Autonomía Progresiva quienes relatan cómo viven y sienten la cuarentena. Objetivo Lxs jóvenes son una fuente de información periodística valiosa y se apuesta a generar un espacio de comunicación que privilegie su derecho a la expresión y su escucha. Es fundamental dar lugar a sus inquietudes y miedos, sus deseos, sus preocupaciones, sus opiniones, y que esos discursos nos interpelen como adultos y posibiliten nuevos diálogos en este contexto particular. Se realizaron siete episodios sonoros donde jóvenes se expresan, en medio del aislamiento social preventivo y obligatorio para pensar en conjunto la adolescencia en tiempos de cuarentena.

Episodio 1 - La cuarentena. ¿Cómo viven la cuarentena en familia? ¿Tuvieron miedos? ¿Sintieron satisfacciones? ¿Qué rutinas cambiaron?

- Episodio 2 – El cumpleaños en cuarentena. ¿Cómo fue cumplir años en cuarentena? ¿Cómo fue pasarlo lejos de les amigos? ¿Hicieron festejo virtual? ¿Cómo se imaginan el próximo cumpleaños?

Episodio 3 – La cuarentena en los barrios. ¿Cómo vivieron la cuarentena en el barrio? ¿Tuvieron ayuda del Estado o los vecinos? ¿Se hizo duro el día a día?

Episodio 4 – La escuela en

cuarentena y la brecha digital. ¿Qué cambio a nivel escolar? ¿Cómo les fue con las clases virtuales? ¿Tuvieron conectividad?

Episodio 5-La cuarentena en los Centros Residenciales y en el programa de Autonomía Progresiva. ¿Cómo pasaron la cuarentena los adolescentes que viven en esos lugares y que a partir de ahora tienen que dejarlos por cumplir la mayoría de edad para empezar una vida de autonomía? ¿Pudieron seguir trabajando? ¿Qué ayuda del Estado tuvieron? ¿Cómo se sintieron? –

Episodio 6- La pandemia en el encierro. La cuarentena de los jóvenes del sistema penal juvenil. ¿Cómo vivieron esos jóvenes la cuarentena? ¿Qué pasó con las visitas suspendidas? ¿Las rutinas? ¿Qué hacen? ¿Qué extrañan? ¿Cómo se vive el encierro dentro del encierro?

Episodio 7 – Amigues en cuarentena. ¿Qué pasó con las relaciones sexo-afectivas, noviazgos y la amistad en cuarentena?

De este modo, las líneas **La voz de lxs chicxs y Derechos Comunicacionales** produjeron en conjunto con la productora de contenidos sonoros El plan una serie de podcast elaborados en plena pandemia y en medio de un contexto de aislamiento social, preventivo y obligatorio con el objetivo de hacer oír la voz de les adolescentes de la provincia de Santa Fe para conocer

cómo atravesaban la cuarentena.

La idea fue poner en valor sus emociones, pensamientos, cambios de rutinas y perspectivas, en una situación de medida excepcional. Y sobre todo generar un contenido con enfoque de derechos que pudiera tener amplificación, resonancia y difusión en los medios de comunicación tradicionales además de nuestra web y redes sociales institucionales.

A partir de la definición que las niñas, niños y jóvenes son una fuente de información periodística valiosa se apostó a generar un espacio de comunicación que privilegie su escucha y jerarquice su voz como medio de opinión y expresión de sus ideas.

Desde un enfoque comunicacional que reconoce a las chicas y los chicos como sujetos de derecho, el desafío fue producir coberturas periodísticas que visibilicen las diversas formas de atravesar la cuarentena: en las grandes ciudades, en los barrios populares, en el centro, en las localidades más pequeñas, en los pueblos alejados.

De ese modo se construyeron relatos con distintas voces provenientes de diversos puntos del territorio santafesino con la idea de dejar registro sonoro de esta época que nos toca vivir.

Y sin perder de vista a dos poblaciones que tienen centralidad en

las intervenciones de la Defensoría como lo son: la niñez sin cuidados parentales y las juventudes en conflicto con la ley penal.

### Características del podcast

Cantidad: 7 episodios  
 Duración: 10/15 minutos  
 Emisión: semanal

Radios: Radio Universidad Nacional de Rosario – FM La Hormiga – Radio Comunitaria Aire Libre

Los mismos también fueron compartidos por: ANCHOR, SPOTIFY y las Redes sociales de la Defensoría: Twitter, Facebook, Instagram

**Se produjeron más de 2.107 escuchas desde estas plataformas.**

Este trabajo tuvo una buena repercusión en los medios haciéndose visible en diferentes noticias:

<https://www.rosario3.com/informaciongeneral/Versos-Versus-Virus-la-voz-joven-sobre-el-coronavirus-20200709-0023.html>

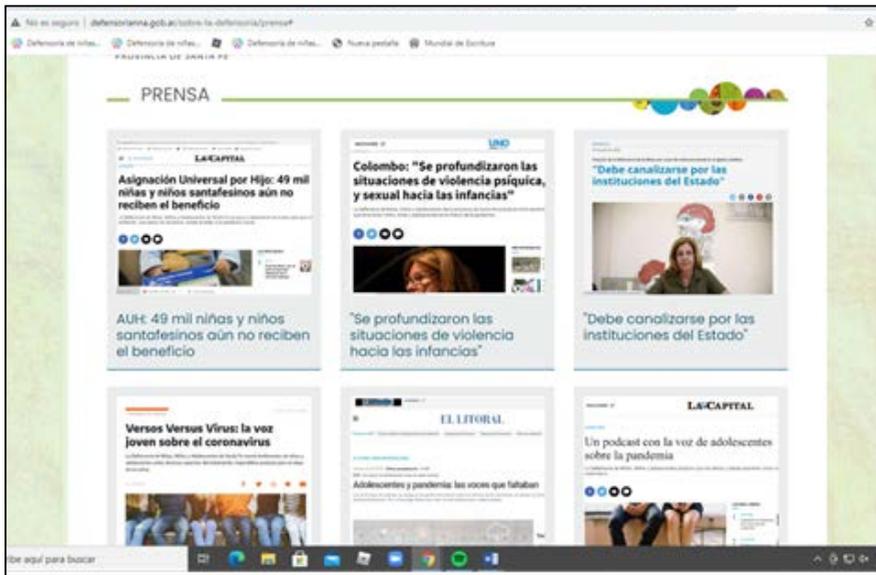
[https://www.ellitoral.com/index.php/id\\_um/246343-adolescentes-y-pandemia-las-vozes-que-faltaban-un-proyecto-de-la-defensoria-a-cargo-de-analia-colombo-area-metropolitana.html](https://www.ellitoral.com/index.php/id_um/246343-adolescentes-y-pandemia-las-vozes-que-faltaban-un-proyecto-de-la-defensoria-a-cargo-de-analia-colombo-area-metropolitana.html)

<https://www.lacapital.com.ar/educacion/un-podcast-la-voz-adolescentes-la-pandemia-n2590448.html>

### Notas de prensa:

<https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/defensores-ninez-del-pais-piden-priorizar-las-infancias-la-pandemia-n2581083.html>





<https://www.pagina12.com.ar/262931-garantizar-los-derechos?fbclid=IwAR0HI2prliWr95V---u8vZiFvbnjfcTEytjQvtwFi9rcp43eUOGaYhhTI-o>

QKxGa-yKGnkt5H2htUpcT1MRkcmelpqD4-mjheyJws5ikdE

<https://www.pagina12.com.ar/281079-debe-canalizarse-por-las-instituciones-del-estado>

<https://www.unosantafe.com.ar/la-ciudad/defensores-ninez-del-pais-piden-priorizar-los-chicos-la-pandemia-n2581123.html>

## Publicaciones

El área de promoción es la encargada de editar, diseñar, publicar y difundir tanto los contenidos generados por el propio equipo como los producidos por los equipos de Monitoreo. Es así que, durante 2020, se trabajó en las siguientes publicaciones ya mencionadas en el apartado del área de Monitoreo:

<https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/asignacion-universal-hijo-49-mil-ninas-y-ninos-santafesinos-aun-no-reciben-el-beneficio-n2622782.html>

<https://www.unosantafe.com.ar/santa-fe/colombo-se-profundizaron-las-situaciones-de-violencia-psiquica-fisica-y-sexual-las-infancias-n2603328.html?fbclid=IwAR1Gjlq-mMDb->

**Decálogo para garantizar el derecho a la vida familiar y comunitaria en la pandemia.** Disponible en: <http://www.defensorianna.gob.ar/>

materiales/publicaciones/garantizar-el-derecho-a-la-vida-familiar-y-comunitaria-en-la-pandemia-3455

**Situación del acogimiento residencial en la provincia de Santa Fe durante la pandemia generada por el Covid 19.** Disponible en: <http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/acogimiento-residencial-en-santa-fe---covid-19-3472>

**Niñas y niños junto a sus madres privadas de libertad. Situación durante la pandemia por Covid 19.** Disponible en: <http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/ninas-y-ninos-junto-a-sus-madres-privadas-de-libertad-3527>

Así como también en las siguientes publicaciones de promoción de derechos:

**Los derechos humanos de la niñez y la adolescencia en contexto de pandemia.** Disponible en: <http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/los-derechos-humanos-de-la-ninez-y-adolescencia-en-la-pandemia-3457>

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

Justicia Juvenil: Prácticas Restaurativas y Políticas Públicas. Aportes, tensiones y reflexiones colectivas. Disponible en: <http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/justicia-juvenil-practicas-restaurativas-3518>

### **Materiales de y para la promoción de derechos**

Como se mencionó al inicio de este informe, este año atravesado por la pandemia dejó en evidencia el rol fundamental que cumplen los servicios locales y organizaciones del territorio por su cercanía y contacto con las familias y niños. En este sentido, la Defensoría ha iniciado una estrategia de facilitación de sus materiales de promoción a distintas instituciones y organizaciones territoriales de la provincia de Santa Fe. En este sentido, es que la Defensoría se ha propuesto para este cierre del 2020 – y coincidiendo con la conmemoración del 20 de noviembre– así como para su planificación del 2021, fortalecer iniciativas ancladas en el acceso al derecho a la recreación y el juego a nivel territorial. Por ello, se han desarrollado nuevos materiales y se ha definido la reimpresión de materiales de promoción producidos por nuestra institución para que, en coordinación con gobiernos e instituciones locales, puedan llegar a niñas y niños.

Si bien es la intención promover principalmente la utilización de recursos digitales para no impactar

negativamente en el ambiente, no es posible obviar la marcada brecha digital que ha quedado en evidencia durante esta pandemia. Por ello, se ha tomado la definición que estos materiales impresos sean distribuidos priorizando su llegada a las instituciones del Sistema de Protección Integral que trabajan con ellas y ellos en toda la provincia.

Se estima que la estrategia propuesta tendrá aproximadamente a 50.000 niñas y niños como destinatarios. En la primera etapa de implementación (noviembre y diciembre 2020) se ha llegado a más de 12000 niñas y niños, buscándose completar el universo en los primeros meses del 2021. En esta mencionada primera etapa se distribuyó principalmente a las áreas vinculadas a las infancias de las ciudades de Rosario y Santa Fe, conjuntamente con algunos servicios locales cercanos a la localidad de Rosario. También en esta primera etapa de distribución se incluyeron los Centros Residenciales de la provincia de Santa Fe, Unidades Penitenciarias que alojan a niñas y niños con sus madres, el Hospital Vilela, así como CAFs y Escuelas.

La segunda etapa de implementación estará orientada a un trabajo de articulación con los Servicios Locales de la provincia de Santa Fe, así como con las ciudades cabecera de Nodo restantes (Reconquista, Rafaela, Venado) de manera de ganar territorialidad en la distribución de los materiales.

Entre los productos de promoción que se distribuyen se incluyen materiales orientados directamente a cada niño con la intención de llegar masivamente a ellos, también otros materiales para que en los espacios que trabajan con ellas y ellos estén disponibles libros y juegos con enfoques de derechos. A su vez, se han incluido materiales destinados a les adultes que trabajan con niñas a modo de herramientas y disparadores.

Los materiales distribuidos en esta primera etapa contemplan:

- **Juego Comecoco agroecológico (15.000 unidades).**

En el marco de una campaña sobre alimentación saludable y soberanía alimentaria (año 2013) se desarrolló este tradicional juego para trabajar el derecho a la alimentación con niñas. El mismo se reimprimió con una escala orientada a llegar a la mayor cantidad de niñas posibles.

- **Juego de los Caminos (8000 unidades)**

Con el objetivo de incorporar una mirada diversa e inclusiva sobre las infancias se desarrolló este juego para el día de las infancias en este año 2020. Este juego está disponible también para su descarga en la web institucional junto con otras piezas que acompañaron el mes de las infancias. <http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/>

campanas/un-juego-con-enfoque-de-derechos-en-el-mes-de-las-infancias-3489

**- Juego encajacentos (8000 unidades)**

En sintonía con la guía "abrir las puertas para ir a jugar" se desarrolló este juego de mesa para la promoción del derecho al juego y la recreación en el año 2017. Se trata de un juego destinado a la construcción de cuentos y relatos.

**- Cuentos Las miradas que tejen (1000 unidades)**

**- Cuento escúchame un cuento (1000 unidades)**

Son dos cuentos desarrollados por la Defensoría en el marco del acceso a la recreación y promoción de la lectura. Los mismos formaron parte de presentaciones públicas y fueron utilizados a modo de disparador en distintas actividades de la institución.

**- Cuento Historia de una semilla (1000 unidades)**

**- Cuento Mañana es Hoy (1000 unidades)**

Los cuentos "Historia de una semilla" y "Mañana es hoy" forman parte de una iniciativa de la Defensoría denominada "Promoción de derechos a través de la lectura", con la cual a través de la web institucional se puede acceder a una guía

para trabajar los mismos. <http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/contamos-con-derechos-3304>

**- Guía Abrir las puertas para ir a jugar (1000 unidades)**

Se definió reimprimir este material destinado a brindar herramientas para el trabajo con niños, cuyo objetivo es habilitar la palabra, el juego y el encuentro.

**- Convención sobre los Derechos del Niño (420 unidades)**

En el marco de una acción conjunta con el Ministerio de Educación se realizó una edición ilustrada de la Convención, utilizando las ilustraciones realizadas por artistas de la ciudad que formaron parte del calendario del año 2019. Material indispensable para aquellas instituciones que trabajan con infancias y juventudes.

**- 2da Encuesta de Bienestar Subjetivo (320 unidades)**

Aprovechando la distribución y el contacto con las instituciones territoriales se incluyó este material realizado de forma conjunta con IPEC y el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe destinado a las adultos y adultas que trabajan con niños.

En la segunda etapa de distribución se contemplan los siguientes materiales y cantidades:

- Comecoco agroecológico: 35.000 unidades
- Juego de los caminos: 20.000 unidades
- Encajacuento: 20.000 unidades
- Las miradas que se tejen: 4000 unidades
- Escuchame un cuento: 4000 unidades
- Historia de una semilla: 4000 unidades
- Mañana es hoy: 4000 unidades
- Calendario 2021: 1000 unidades

na.gob.ar/novedades/noticias/20-de-noviembre-3517

### #DerechosHumanosyPandemia

Se desarrolló una serie de contenidos y materiales sobre los Derechos Humanos de la Niñez y la Adolescencia en la pandemia, teniendo en cuenta a las situaciones ingresadas a la Defensoría y las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño.

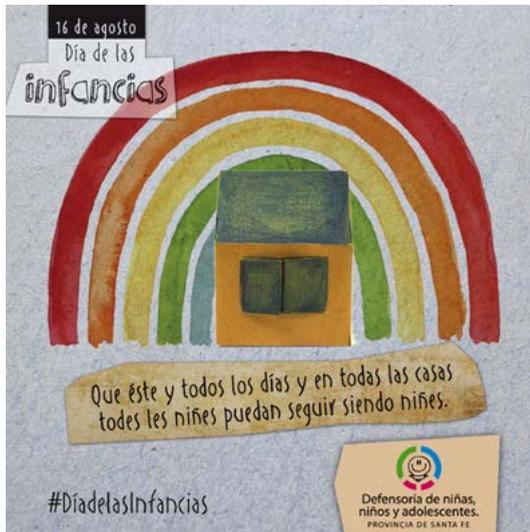
Link de descarga desde nuestra web: <http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/los-derechos-humanos-de-la-ninez-y-adolescencia-en-la-pandemia-3457>

### Difusión de la distribución de materiales:

- <https://www.instagram.com/p/CGkZmNYApv/>
- <https://www.instagram.com/p/CH0GXm7Akr9/>
- <http://www.defensorianna.gob.ar/>

Placas para difusión del contenido en redes sociales:





## Día de las Infancias (agosto 2020)

Se elaboran distintas piezas comunicacionales y lúdicas para acompañar en este excepcional día de las infancias, estando en casa:

- Diseño de placa para compartir en redes sociales y web institucional
- Diseño y elaboración de un juego de mesa con enfoque de derechos en niñez y adolescencia para propiciar el distanciamiento social en el marco de la pandemia y acompañar a niñas y niños en su idea.
- Producción de tres videos

animados para acompañar a niñas y niños en la celebración de esta fecha vivida en un contexto de emergencia sanitaria.

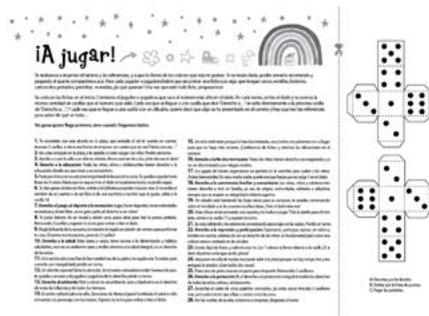
[https://www.youtube.com/watch?v=TicBB\\_iGEw0](https://www.youtube.com/watch?v=TicBB_iGEw0)

<https://www.youtube.com/watch?v=b9qKDJ1zwKM>

<https://www.youtube.com/watch?v=B90xPKtbPpQ>

El juego también puede descargarse acá:

<http://www.defensorianna.gov.ar/materiales/campanas/un-juego-con-enfoque-de-derechos-en-el-mes-de-las-infancias-3489>



### Otras acciones de promoción:

Se difunden **efemérides** en las redes sociales de la institución recordando fechas claves para la promoción de derechos. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/efemrides>

**Descoronar al virus:** Se elabora y publica un material en torno al derecho a las identidades y no violencias, desde una perspectiva decolonial, durante noviembre: mes del día de las poblaciones afrodescendientes, del día de eliminación de la violencia contra la mujer y del aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño. El mismo puede descargarse en el siguiente link:

<http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/campanas/derechos-no-violencia-e-identidad-3521>

Se diseñó y se distribuyó a la base de datos el **calendario 2021**. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/un-2021-para-proteger-a-la-ninez-3529> (diciembre 2020)

Se acompañó la edición de la **agenda huertera** (diciembre 2020)

### Formaciones y capacitaciones

• **El uso de tecnologías en entornos seguros y protectores.** Aldeas Infantiles (septiembre y noviembre 2020).

Se realizaron dos formaciones

internas dirigidas a los equipos de la DNNyA sobre la temática a cargo de Aldeas Infantiles. Esta actividad se inscribió en el marco de la **línea de Desarrollo de Capacidades** que Aldeas lleva adelante en la ciudad de Rosario y en otras regiones de América Latina.

El taller estuvo orientado al abordaje de herramientas para la protección de las infancias y las adolescencias en entornos digitales desde un enfoque de derechos. A través de herramientas lúdico-participativa, se trabajó sobre nuestros **usos como adultos y adultas de las TICs, así como también el uso de las tecnologías y dispositivos por parte de las Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes y el rol de las instituciones**. En este marco fue posible generar un espacio de intercambio sobre el cuidado y el uso responsable de Internet desde el enfoque de derechos.

Los aspectos sobresalientes que fueron relevados de esta experiencia estuvieron ligados, por un lado, a la problemática vigente en torno a la brecha digital, es decir, a la importancia de considerar la accesibilidad como un derecho humano y necesario para el goce de otros derechos. Por otro lado, fue posible comprobar que las instituciones que trabajan con las infancias y las adolescencias se encuentran ante el desafío de descifrar e integrar aquello que acontece en los entornos digitales a las prácticas diarias, a fin de garantizar el acompaña-

miento cercano, la escucha y el cuidado. Finalmente, se concluyó que los espacios digitales son ámbitos donde se producen resistencias, creaciones y participación. Por lo que es necesario una educación en clave digital y un compromiso cada vez más grande por parte de los Estados para regular lo que acontece en internet, a fin de que sea otro espacio de ejercicio ciudadano.

A partir de este trabajo colaborativo y de articulación entre Aldeas Infantiles y la Defensoría NNYA de Santa Fe, se espera el año próximo poder replicar esta experiencia a otros actores del sistema de protección, considerando que la coyuntura derivada de la pandemia ocasionada por el Covid 19 puso el desafío de actualizar las prácticas y ponerlas en relación con el uso de las TICs.

• **Infancias trans y género fluido (octubre 2020)**

Durante este periodo la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe acompañó la realización del Seminario-Taller "Infancias y adolescencias trans, no binarias y de género variable", organizado por el Instituto de Políticas Públicas LGBT+ y la Federación Argentina LGBT, en coordinación con la Universidad Nacional del Litoral, y con el apoyo de ONUSIDA Cono Sur, Unicef Argentina, PNUD Argentina.

Este seminario tuvo por ob-

jetivo mejorar las condiciones de inclusión y acompañamiento de niñas, niños, niñas y adolescentes trans y de género variable; promover la conformación de una red de profesionales comprometida con el acompañamiento a las infancias y adolescencias trans, no binarias y de género variable, desde una perspectiva de derechos humanos. Esta formación se dirigió a estudiantes de carreras superiores y de profesorado; profesionales de las áreas de educación, salud, psicología, trabajo social, ciencia política y ciencias sociales en general; funcionarias, funcionarios e integrantes de equipos de gobiernos municipales y provinciales, implicados en la atención y acompañamiento a las infancias, y en temáticas de género y derechos humanos; y actoras y actores sociales que trabajen en el acompañamiento y garantía de derechos de las infancias.

El equipo de la Defensoría participó de este seminario en calidad de alumnos y también como expositores. Se realizó una exposición en el módulo dedicado a políticas públicas y sistema de protección. Allí se expuso la experiencia de la Defensoría como un organismo público especializado en los derechos de las infancias y adolescencias. Se compartió el trabajo que se viene desarrollando tanto en el área de monitoreo, como de promoción y atención. Además, se compartieron algunas reflexiones en torno a la integralidad del sistema de protección, la perspectiva de género, el

cuidado como un derecho, y el derecho a la vida familiar y comunitaria de les niñas y adolescentes a la luz del paradigma de la diversidad. También se trabajó sobre la importancia de garantizar el derecho a la educación sexual integral más allá del ámbito educativo, a fin de que pueda estar presente en todas las instituciones y dispositivos por los que transitan les niñas. Finalmente se abordó el derecho a la identidad como la puerta para que las niñas, niños y adolescentes puedan gozar de todos los demás derechos consagrados para ellos y ellas.

• **Justicia Restaurativa (diciembre 2020)**

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe llevó a cabo el seminario virtual sobre justicia Juvenil: Prácticas Restaurativas y Políticas Públicas con el apoyo de Unicef Argentina y la participación de referentes en la materia a nivel local, nacional e internacional. El objetivo de las jornadas fue reflexionar sobre el enfoque restaurativo en las políticas públicas destinadas a niñas, niños y adolescentes en el escenario post-pandemia.

En la jornada inaugural y bajo el título ¿Cómo pensar a las juventudes y el enfoque restaurativo en un futuro post - pandemia? participaron junto a la Defensora Analía Colombo, Mary Beloff, Fiscal general de Política Criminal, Derechos Humanos y Servicio Comunitario,

Marisa Graham, Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación, y Luis Pedermera, Presidente del Comité de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas.

En el segundo día del seminario se presentó la compilación "Justicia Juvenil: Prácticas restaurativas y Políticas Públicas". El libro reúne a lo largo de 7 capítulos aportes, tensiones y reflexiones de 19 voces autorales de referentes y especialistas en la materia que formaron parte en el año 2019 del 1º



Seminario Internacional sobre enfoque restaurativo realizado en la ciudad de Rosario.

La presentación del libro estuvo coordinada por Rubén Chababo y contó con la participación de Damián Muñoz, Carolina Balparda, Silvia Guemureman, Luciano Vigoni.

Todas las ponencias, así como el video de la publicación presentada, se encuentran en el canal YouTube de la Defensoría.

Asimismo, ingresando a la sección publicaciones del sitio web se puede descargar el libro en formato pdf.

Link descarga de la publicación:

<http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/justicia-juvenil-practicas-restaurativas-3518>

Descargas publicación justicia restaurativa: 359

Vistas Jornada 1:  
648 en youtube

Vistas Jornada 2:  
300 en youtube

La publicación presentada es un trabajo de compilación y edición llevado a cabo por el equipo de promoción de derechos, y consistió en hacer el pasaje de la oralidad de las presentaciones durante el primer seminario en 2019 al formato

artículo, en vinculación con cada una de las autoras y los autores. El material fue impreso y se distribuyó a actores relevantes del poder judicial, poder legislativo y poder ejecutivo, centros de investigación, universidades entre otros.

### Actividades y/o reuniones

- Participación en seminario web sobre la presentación del sistema informático de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe (julio 2020).

- Participación de la Defensora en el Conversatorio virtual "10 años de la Ley de Matrimonio Igualitario en la Argentina y la perspectiva Latinoamericana" organizado por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe (julio 2020).

- La Defensora Analía Colombo participó en una reunión en Ciudad de Santa Fe convocada por el Secretario de Justicia de la Provincia por la reglamentación de la Ley de Abogado del Niño (julio 2020).

- Reunión vía zoom con Ministerio de Justicia de Santa Fe, Ruaga, Senaf provincial y Diputados provinciales para debatir distintos proyectos de ley sobre adopción e informes sobre los avances de la puesta en marcha de nuevos programas del Ruaga (agosto 2020).

- Reunión con concejales y concejales que integran la Comisión de Derechos Humanos del Honorable Concejo Municipal de

Rosario convocada por la Concejala Susana Rueda (agosto 2020). En dicha reunión la Defensoría informó sobre el plan de acción llevado a cabo durante la pandemia:

- Protocolos de atención al público y de funcionamiento interno para garantizar la atención respetando precauciones sanitarias y aislamiento.
- Monitoreo del Sistema de Protección Integral y seguimiento de situaciones de derechos de chicas y chicos alojados en 80 centros residenciales de la provincia que quedó registrado en el informe "Situación del Acogimiento Residencial en Santa Fe durante la pandemia generada por el Covid 19"
- Monitoreo de adolescentes en el Sistema Penal Juvenil
- Monitoreo de niñas y niños que se encuentran alojados con sus madres privadas de la libertad.
- Elaboración de informes, recursos, guías de intervención con enfoque de niñez y adolescencia en el marco de la pandemia por Covid 19.
- Participación y exposición en la Diplomatura en Derechos de la Niñez y Adolescencia - Abogada/o de NNyA, organizada por la Defensoría Provincial de Niñas, Ni-

ños y Adolescentes de Córdoba y la cátedra de Derecho Privado VI de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba (agosto 2020).

- La Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Analía Colombo, participó de una reunión convocada por la Comisión de Educación de la Cámara de Diputados presidida por Claudia Balagué, ex ministra de Educación, con el objetivo de escuchar diversas voces en torno a la Ley de Educación Sexual Integral. Del encuentro virtual –que reunió a más de una docena de expositores y expositoras– participaron organizaciones, centros de estudiantes y especialistas en la materia para poner en agenda un debate que tiene a la educación sexual como eje a partir de los proyectos legislativos que se encuentran en estudio en la Legislatura provincial. La exposición de la defensora se centró en el rol específico del organismo, sus competencias en la promoción y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes y en las experiencias de trabajo obtenidas desde el surgimiento del organismo en el año 2012. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/la-defensoria-3487> (agosto 2020)

- Reunión Defensora y asesora de gabinete con la Directora Provincial de Registro Único de Aspirantes a Guarda con Fines Adoptivos, Magdalena Galli Fiant (agosto 2020)

- La Defensora fue convocada por Unicef Argentina para participar de "Imaginar juntos el futuro para las niñas, niños y adolescentes de la Argentina", un ciclo de diálogos con organizaciones del Estado, la sociedad civil, actores de la cooperación internacional, la academia, los medios de comunicación, el sector privado y las propias niñas, niños y adolescentes de todo el país en el marco del proceso de formulación del Programa de cooperación para el período 2021-2025 (agosto 2020).

- Participación de la Defensora en reunión una realizada en sede de Rosario de la DNNyA con la Subsecretaria de Niñez, Adolescencia y Familia, Alejandra Fedele, el responsable Aprecod Zona Sur, Director Provincial de Salud y Trayectorias Educativas, Jorge Morales, la nueva Directora Provincial de Salud para Niñas, Niños y Adolescentes, Silvina Jou (agosto 2020).

- Reunión con la Comisión de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Honorable Cámara de Diputados de Santa Fe por los aportes enviados sobre Educación Sexual Integral. Estos aportes fueron solicitados posteriormente a la presentación realizada por la Defensora donde fue convocada para considerar nuestra opinión sobre los proyectos de Ley de Educación Sexual Integral que se encuentran en esa Comisión para su tratamiento (septiembre 2020).

- Presentación del informe de Unicef Argentina al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación sobre el impacto del Covid 19 para la región pampeana. De la misma participaron Unicef Argentina, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Senaf, Defensora de NNYA Nacional, Defensorías NNYA de Córdoba, La Pampa, Santa Fe, Ministros de Desarrollo Social provinciales y Secretarios de Niñez (septiembre 2020).

- La defensora recibió en las instalaciones de la institución a "Grupos de padres por la educación" en donde se intercambiaron y escucharon las demandas de los mismos. Se les informó respecto de la propuesta que estaba trabajando sobre la temática (diciembre 2020).

### **Acciones en red para la incidencia**

- Se participó de plenarios virtuales de Adpra donde se abordaron temáticas de importancia a nivel nacional y regional. Entre los temas abordados se pueden mencionar: vacunas, precios cuidados, registros de nacimientos en contexto de Aspo, entre otros.

- Se realizan intercambios periódicos con las Defensorías Provinciales y con la Defensoría Nacional sobre temas tales como alimentación, niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, dengue, entre otros. De este espacio se han impulsado posicionamientos en conjunto.

- Se realiza una declaración conjunta entre las Defensorías Específicas de Niñez y Adolescencia provinciales y la Defensoría Nacional a favor de respetar el interés superior del Niño en el marco de la pandemia. Se propicia la necesidad de garantizar el Aspo pero promoviendo acciones que respeten el derecho al bienestar físico, salud mental, recreación tomando en consideración los posicionamientos de Unicef, Naciones Unidas y experiencias de otros países. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/covid-19-declaracion-conjunta-de-defensores-de-la-ninez-3409>

- Se acompañó las comunicaciones de Adpra en apoyo al Gobierno Nacional en el proceso de reestructuración de la deuda externa y se difundió en las redes sociales el posicionamiento.

- Se firma un convenio de cooperación con DONCEL para formalizar el trabajo en conjunto. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/la-defensoria-firmo-un-convenio-de-cooperacion-con-doncel-3413>

- En el marco de la Red de Niñez y Adolescencia de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) junto a la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos del Continente Americano se organiza el Webinar "Recomendaciones para garantizar el derecho a la vida familiar y comunitaria en el marco

de la pandemia". La exposición virtual en vivo contó con la presencia de la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe e integrante de la Red de Niñez y Adolescencia de FIO, Analía Colombo, y la titular de la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (Relaf), Matilde Luna. Acompañó el Dr. Jorge Volnovich, médico psicoanalista, especialista en el abordaje de niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de violencias. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/hacia-un-acogimiento-familiar-y-comunitario-con-enfoque-de-derechos-en-la-pandemia-3414> De esta jornada se elabora un decálogo el cual es difundido en redes sociales y se encunetra en la página web.

- Se envía un artículo de la Defensora al Comité organizador de la jornada de "Filiación, Niñez y Género en clave interdisciplinar" celebrado en noviembre de 2019 por el Centro de Investigaciones de Derecho Civil y Escuela de Graduados de la Facultad de Derecho de la UNR para su publicación en formato e book.

- Se participa en el Webinar desarrollado por FIO "Desafíos del Covid 19 para los sistemas de salud".

- Se realiza un posicionamiento público entre las Defensorías Específicas de Niñez provinciales y nacional por el caso de abuso sexual ocurrido en Chubut. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/defensoras-y-de>

fensores-repudian-caso-de-abuso-sexual-en-chubut-3446

- En el marco del día mundial contra el trabajo infantil la Defensora Nacional de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, sus adjuntos y las y los Defensoras/es provinciales de Córdoba, La Pampa, Misiones, Santa Fe y Santiago del Estero realizaron una declaración conjunta por el derecho de niñas, niños y adolescentes. <http://www.defensorianna.gov.ar/novedades/noticias/el-12-de-junio-de-2002-la-organizacion-internacional-del-trabajo-instituyo-el-dia-mundial-contra-el-trabajo-infantil-3456>

- Participación de la Defensora de NNYA de dos webinars de la Defensoría del Pueblo en el marco de su 30º Aniversario. <http://www.defensorianna.gov.ar/novedades/noticias/webinar-sobre-progresividad-de-los-derechos-humanos-3466>

- Participación en la asamblea general de FIO (diciembre 2020)

- Reunión de la Red de Niñez de FIO (diciembre 2020)

- Reunión de Defensoras y Defensores con responsable del ANSES. El objetivo de la reunión fue ponerse a disposición para que la Asignación Universal por Hijo (AUH) alcance a la población de niñas y niños que aún no goza de ese derecho en el territorio provincial.

(noviembre 2020).

- Reunión de articulación con Unicef, Cáritas de San Francisco - Córdoba, Defensorías NNYA de Córdoba y Santa Fe por situaciones de vulneraciones de derechos de la niñez en San Francisco y límites fronterizos con Santa Fe (septiembre 2020).

- Adhesión a la Declaración de la Asociación de Defensores del Pueblo de Argentina (Adpra) en solicitud del tratamiento de la Ley Nacional de Presupuestos Mínimos de Conservación y Protección de Humedales (agosto 2020).

- Encuentro de Defensores de Niñas, Niños y Adolescentes provinciales con la defensora nacional (agosto 2020).

- Reunión vía zoom a solicitud de la Defensoría de NNYA de la Nación junto a Defensores/as provinciales de niñez del país a fin de conformar una agenda federal de trabajo común sobre temas prioritarios en niñez y adolescencia (agosto 2020).

## Herramientas para la comunicación

### Página Web.

Durante el año 2020 se continuó con la actualización de la nueva web institucional hasta su lanzamiento.

El nuevo portal, diseñado para

ser navegado desde cualquier dispositivo, ofrece en un mismo lugar atención, asesoramiento e información actualizada para conocer el trabajo de la institución.

Además, suma secciones para descargar material sobre los derechos de niñas, niños y adolescentes y proporcionar información en el marco de la pandemia provocada por el Covid 19.

El objetivo de esta renovación fue mejorar el acceso a la información, facilitar la navegación de ciudadanas y ciudadanos que requieran de atención integral o busquen materiales y estar más cerca de los usuarios en un momento tan particular como el de la emergencia sanitaria actual.

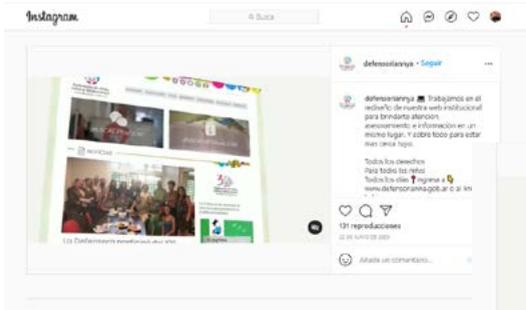
A través del sitio se puede acceder a dos ingresos clave que forman parte del hacer institucional de la Defensoría:

**Área de atención integral** (botonera de ¿Buscás atención?) a través de un formulario donde es posible dejar asentada la situación o motivo de contacto con el organismo.

**Áreas institucionales, de promoción y monitoreo** (botonera de ¿Buscás información?) para acceder a publicaciones, campañas, materiales, información de capacitaciones, datos y estadísticas del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de Santa Fe que funciona a partir de un convenio con Unicef Argentina.

Además, se pueden descargar informes relativos a la situación de la infancia y la adolescencia en la provincia, segmentados de acuerdo a las líneas de trabajo de la Defensoría: Justicia Penal Juvenil, Sistema de Protección, Inversión Social, Derechos Comunicaciones, La Voz de lxs Chicxs.





También hay un espacio para herramientas defensoriales, resoluciones, posicionamientos y propuestas promovidas por la institución o que surgen del trabajo en red con demás defensorías del país o con asociaciones nacionales, regionales e internacionales de las que forma parte.

Entre los potenciales del rediseño de la web se destacan: la agilidad para la navegación y el acceso a la información de manera rápida y efectiva, el acceso a través de distintos dispositivos (como celulares y tabletas) a partir de su diseño responsive y las métricas que permiten conocer quiénes nos visitan, desde dónde, con qué objetivo como también contar con el número de descargas de los materiales producidos para conocer a nuestro público y su demanda.

**Lanzamiento de la web:**

-Posteo de videos en las redes sociales de presentación que muestran los diferentes accesos y funciones

[https://www.instagram.com/p/CBvSRCEpcWS/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CBvSRCEpcWS/?utm_source=ig_web_copy_link)

[https://www.instagram.com/p/CB0ZlSaJphI/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CB0ZlSaJphI/?utm_source=ig_web_copy_link)

-Envío de newsletter interno brindando información específica y de utilidad para la tarea diaria

-Envío de newsletter masivo a toda la base presentando la nueva web

En vistas a tener una visión más clara sobre quienes utilizan la web, desde dónde, para qué usos es que a partir de esta nueva versión es posible analizar las métricas de las y los usuarios. Sobre dicha base se realizan análisis y mejoras de cara a la planificación 2021. Desde agosto 2020 a diciembre 2020 se pueden visualizar los siguientes usuarios:

Ranking de materiales descargados desde la web:

Covid 19: DDHH de niñas y niños: 156 descargas  
 Justicia Juvenil Prácticas Restaurativas y Políticas Públicas: 150 descargas

COVID19: Guía de Recursos: 60 descargas

Niñas y niños junto a sus madres privadas de la libertad: 50 descargas  
 Situación del acogimiento residencial en la provincia de Santa Fe durante la pandemia de Covid 19: 50 descargas

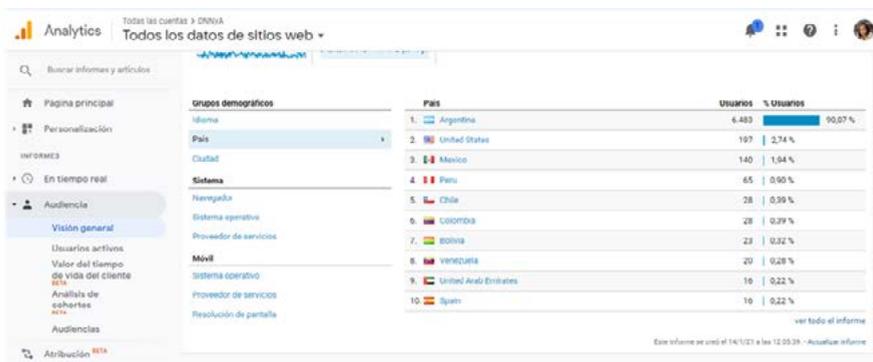
Decálogo para garantizar el derecho al acogimiento durante la pandemia de Covid 19: 30 descargas

Número de usuarios que visitaron la página desde el lanzamiento hasta fin de año: 7.235

Número de usuarios nuevos: 7.019  
 Sesiones de visita iniciadas: 11.180  
 Números de sesiones por usuario: 1,55



La mayoría de las visitas provienen de Argentina: 6.483



Ciudades desde las que nos visitan:

Ciudad	Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de la sesión	Tasa de conversión del objetivo	Objetivos completados	Valor del clic
	7.235 (100,00 %)	7.028 (100,00 %)	11.180 (100,00 %)	69,09 %	2,31	00:02:04	0,00 %	0	0,00
1. Rosario	1.908 (26,37 %)	1.761 (25,04 %)	4.142 (36,81 %)	63,55 %	3,68	00:03:02	0,00 %	0	0,00
2. Buenos Aires	876 (12,11 %)	826 (11,75 %)	1.107 (9,89 %)	70,79 %	1,72	00:01:31	0,00 %	0	0,00
3. (not set)	681 (9,41 %)	654 (9,31 %)	848 (7,58 %)	77,36 %	1,69	00:01:30	0,00 %	0	0,00
4. Santa Fe	614 (8,48 %)	581 (8,27 %)	1.073 (9,59 %)	68,31 %	2,25	00:01:56	0,00 %	0	0,00
5. Córdoba	460 (6,36 %)	436 (6,20 %)	541 (4,84 %)	66,91 %	2,06	00:01:52	0,00 %	0	0,00
6. Rafaela	115 (1,59 %)	113 (1,61 %)	140 (1,25 %)	75,71 %	1,51	00:01:14	0,00 %	0	0,00
7. San Miguel de Tucumán	89 (1,23 %)	85 (1,21 %)	104 (0,93 %)	70,18 %	1,84	00:01:20	0,00 %	0	0,00
8. La Plata	62 (0,86 %)	61 (0,87 %)	89 (0,80 %)	74,16 %	1,72	00:00:50	0,00 %	0	0,00
9. Venado Tuerto	60 (0,83 %)	63 (0,90 %)	89 (0,80 %)	60,67 %	2,30	00:03:21	0,00 %	0	0,00
10. Mar del Plata	56 (0,77 %)	52 (0,74 %)	65 (0,58 %)	72,89 %	1,63	00:01:12	0,00 %	0	0,00

Rosario 1908  
Buenos Aires 876  
Santa Fe 614  
Córdoba 460  
Rafaela 115

Tucumán 89  
La Plata 82  
Venado Tuerto 68  
Mar del Plata 56

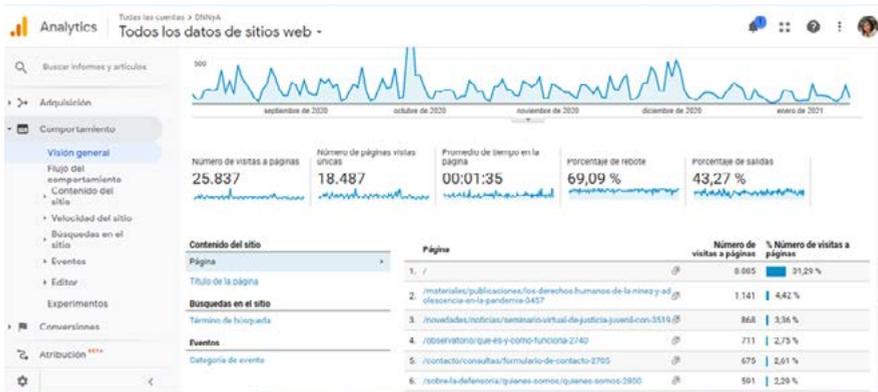
Más de la mitad de los usuarios (3702) acceden a través del teléfono móvil lo que demuestra la importancia de contar desde 2020 con diseño responsive:

Categoría de dispositivo	Aplicación		Comportamiento			Conversiones			
	Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de la sesión	Tasa de conversión del objetivo	Objetivos completados	Valor del clic
	7.235 (100,00 %)	7.028 (100,00 %)	11.180 (100,00 %)	69,09 %	2,31	00:02:04	0,00 %	0	0,00
1. mobile	3.702 (51,18 %)	3.614 (51,42 %)	6.025 (53,89 %)	65,21 %	1,94	00:01:30	0,00 %	0	0,00
2. desktop	3.519 (48,56 %)	3.389 (48,22 %)	6.127 (54,80 %)	66,97 %	2,62	00:02:33	0,00 %	0	0,00
3. tablet	25 (0,35 %)	25 (0,36 %)	28 (0,25 %)	71,43 %	1,64	00:01:59	0,00 %	0	0,00

El porcentaje de rebote (es decir, del tiempo que los usuarios se quedan visitando la página ascendió a lo largo del 2020 hasta llegar a 69,09%) varía de acuerdo a la cantidad de contenidos subidos.

El ranking de los contenidos o ruta seguida por quienes nos

visitan ubica en primer lugar a la sección MATERIALES (campañas, publicaciones y capacitaciones, le sigue en orden de prioridad NO-VEADES (noticias e información actualizada de la Defensoría), OBSERVATORIO (qué es y cómo funciona), CONTACTOS.



## Posicionamientos

Se realizó un posicionamiento haciendo eje en el derecho a la educación de niñas, niños y adolescentes dando cuenta de la modalidad asumida en el actual contexto de Covid 19. En el mismo se remarcó que no todos los hogares cuentan con las mismas condiciones para sostener las tareas educativas, ya que no todas y todos los adultos pueden acompañar las actividades ni cuentan con los soportes tecnológicos necesarios. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/del-derecho-a-la-educacion-al-aprehender-en-casa-3402>

Se envió un oficio al Ministerio de Educación para conocer el desarrollo de la continuidad educativa a distancia bajo el periodo de Aspo. Se les ha solicitado información sobre el seguimiento de las instancias de educación inicial, primaria y secundaria. Se les consultó también por materiales pedagógicos y capacitación a docentes

y alumnos poniendo énfasis en las acciones en los sectores de mayor vulnerabilidad. También se le consulta por la realización de un convenio con Google para el uso de herramientas y si ello se ha realizado garantizando el resguardo de identidad y privacidad. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/preocupacion-de-la-defensoria-nnya-por-el-derecho-a-la-educacion-3400>

Se realiza un posicionamiento al tomar conocimiento de situaciones de incumplimiento por parte de adolescentes en el Aspo. Desde la DNNyA se reforzó la necesidad de fortalecer el Sistema de Protección para garantizar contención priorizando derechos y garantías a adolescentes y jóvenes. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/garantizar-derechos-en-contextos-de-emergencia-3401>

Se desarrolla en acuerdo con la Defensoría del Pueblo una guía

práctica que contenga información de utilidad en todo el contexto de Covid 19 respecto de lo concerniente a NnyA. [http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos//DNNA\\_Guia\\_de\\_Recursos.pdf](http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos//DNNA_Guia_de_Recursos.pdf)

La DNNyA realiza una declaración sobre la situación de NNA en la provincia de Santa Fe en el marco de la pandemia. En la mencionada declaración se ponen a consideración algunos ejes centrales para la actuación con enfoque de derechos destinada a esta población, solicitando a todas las áreas responsables de los gobiernos tanto provincial como locales su priorización. <http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos//dnna-declaracion-abril-2020-1.pdf>

Se trabaja de forma articulada con la Defensoría del Pueblo para desarrollar el Protocolo de Atención al Público el cual contempla las modalidades de regreso a la atención presencial, equipos, materiales sanitarios, y de seguridad para las y los trabajadores y público para ser aprobado por del Ministerio de Salud. La DNNyA realiza una guía específica, la cual es compartida con los equipos para su toma de conocimiento.

Se realizaron reuniones vía zoom a fin de coordinar y elaborar estrategias para la puesta en marcha de una mesa de diálogo con referentes de la Secretaría de Niñez provincial, referentes de salud men-

tal de la provincia y de las municipalidades de Rosario y Santa Fe.

Se difunden efemérides en las redes sociales de la institución recordando fechas claves para la promoción de derechos. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/efemrides>

Se participa de la convocatoria de diputados para el análisis de los proyectos presentados del Código Procesal Penal Juvenil quienes solicitan opinión de la Defensora de NnyA.

Se presentó en redes sociales una publicación digital sobre Derechos Humanos en la pandemia. Link de descarga desde nuestra web: <http://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/los-derechos-humanos-de-la-ninez-y-adolescencia-en-la-pandemia-3457>

Posicionamiento de la Defensoría respecto al abuso y violencia sexual hacia niñas, niños y adolescentes y sus debidos canales de denuncia.

Envío de newsletter a toda la base.

Publicación en web y redes sociales.

<http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/respecto-al-abuso-y-la-violencia-sexual-sufridas-por-ninas-ninos-y-adolescentes-3471> (diciembre 2020)

Notas de prensa:

<https://eldepartamental.com/contenido/8164/el-abuso-sexual-es-un-delito-que-debe-ser-investigado-por-la-justicia>

<https://www.pagina12.com.ar/281079-debe-canalizarse-por-las-instituciones-del-estado>

Posicionamiento de la Defensoría NNyA en relación con una pronta ley de humedales en consonancia con lo impulsado por la Defensoría del Pueblo y Adpra. Envío de newsletter a toda la base. <http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/por-una-pronta-ley-de-humedales-3474> (julio 2020)

Asignación Universal por Hijo: <https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/asignacion-universal-hijo-49-mil-ninas-y-ninos-santafesinos-aun-no-reciben-el-beneficio-n2622782.html>

• **Propuesta para garantizar la educación durante y post pandemia:**

Se elaboró una propuesta dirigida al gobierno provincial a los fines de garantizar el derecho a la Educación de niñas, niños y adolescentes durante y post pandemia de cara al inicio lectivo del año 2021.

A partir de la emergencia sanitaria vivida a lo largo del año 2020 –producto de la propagación del Covid 19– que provocó la sus-

pensión del dictado de clases de manera presencial, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe diseñó una propuesta que incluye una serie de acciones posibles que se centran en la transición de la escolaridad remota a la reapertura de las escuelas haciendo eje en el Interés Superior del Niño. Esta propuesta se envió al poder ejecutivo provincial y fue difundida en redes sociales, por newsletter a toda nuestra base de contactos y medios de comunicación teniendo una muy buena repercusión

Para leerla completa: [http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/publicaciones/DNNA\\_Propuesta-N7.pdf](http://www.defensorianna.gob.ar/resources/original/archivos/publicaciones/DNNA_Propuesta-N7.pdf)

Newsletter:

<http://www.defensorianna.gob.ar/novedades/noticias/la-defensoria-pide-al-gobierno-provincial-garantizar-la-educacion-durante-y-post-pandemia-3525>

Notas de prensa:

<https://www.elciudadanoweb.com/la-defensoria-pide-al-gobierno-provincial-garantizar-la-educacion-durante-y-post-pandemia/>

<https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/piden-al-gobierno-provincial-garantizar-la-educacion-y-despues-la-pandemia-n2630522.html>

[https://www.ellitoral.com/index.php/id\\_um/273472-la-de-](https://www.ellitoral.com/index.php/id_um/273472-la-de-)

fensoria-pide-al-gobierno-que-garantice-la-educacion-en-la-provincia-durante-y-post-pandemia-educacion-vuelta-a-las-aulas.html

### Sistema de Gestión

Se finalizó el desarrollo y se implementó la versión basada en tecnologías responsive del Sistema Integral de Gestión (SIG) y se continuó con el rediseño del módulo de Atención Integral. Estas nuevas herramientas están desarrolladas en soporte web por lo que son accesibles desde distintos espacios y dispositivos.

Asimismo, y dada la situación que se está atravesando referidas a las medidas de prevención institucional frente al Covid 19 se desarrollaron herramientas específicas que permiten el registro y trazabilidad de quienes llegan a la Institución.

Entre enero y junio se implementaron:

1. La Versión 2.0 del Sistema Integral de Gestión
2. El nuevo Módulo de Atención Integral
3. Herramientas Covid 19.

#### 1. Versión 2.0 del Sistema Integral de Gestión

Se ha implementado el desarrollo de la versión del sistema de Gestión Integral 2.0 pasando de una versión web a una versión web

2.0 que puede ser utilizar en dispositivos móviles siendo "amigable" al usuario, además de incorporar nuevas funcionalidades en las diferentes tareas que fueron identificadas y diseñadas según las necesidades de los equipos.

Criterios de diseño:

- Legajo del niño
- Despapelización de la Defensoría
- Interoperabilidad

#### 2. El Nuevo Módulo de Atención Integral

Entre sus principales mejoras se puede mencionar:

- Amigabilidad del entorno
- Registro y sistematización de los casos
- Indicadores de gestión e indicadores de vinculación
- Workflow interno entre diferentes usuarios
- Mejora del sistema de búsqueda
- Escaneo y disposición en un solo lugar de toda la documental
- mejora de documentos asociados
- incorporación al proceso de

la admisión y seguimiento documental.

### **3. Herramientas Emergencia Covid 19**

El sistema incorporó herramientas para la gestión de la emergencia sanitaria a nivel institucional:

1. El seguimiento de turnos por medio del Módulo calendario.
2. La Planilla de trazabilidad que registra todos los movimientos de personal y quienes se acercan a la defensoría.
3. Las Declaraciones Juradas de aquellos que llegan a la Defensoría, a través de un cuestionario que la persona que visita la institución "declara". El sistema posee la funcionalidad de poder imprimirlo y descargarlo para poder archivarse en formato papel según normativa de la Defensoría del Pueblo.





# Conclusiones

A modo de cierre de este informe, sobre un año tan particular, se recuperan las acciones y reflexiones principales y a modo de síntesis sobre cada derecho de la niñez y la adolescencia y sus afectaciones en el contexto de pandemia.

## Salud

Las niñas, niños y adolescentes -al no ser la población en riesgo de esta emergencia sanitaria- asumen otros perjuicios que afectan a su salud integral. Por un lado, se constituyen discursiva y simbólicamente en “población riesgosa” por ser posibles factores de contagio, potenciándose así narrativas y construcciones mediáticas estigmatizantes y discriminatorias que muchas veces se manifiestan en violencia física y verbal ejercida hacia ellas y ellos. Por otra parte, al no ser la prioridad de atención en el sistema de salud, quienes padecen patologías crónicas o quienes han manifestado problemas de salud durante el confinamiento -sin estar vinculados al Covid 19- corren riesgo en la continuidad e inicio oportuno de sus tratamientos.

La salud mental de las infancias y adolescencias debería ser uno de los principales criterios al

momento de evaluar la implementación, adecuación y continuidad de las medidas en torno a la pandemia. Sin lugar a duda es la población más invisiblemente afectada, al verse discontinuadas sus rutinas, su vida escolar, sus espacios de recreación y deporte, sus tiempos entre pares, su autonomía fuera del hogar. La certeza de que una enfermedad se expande globalmente y que la población mundial se encuentra en sus casas para contribuir a enlentecer su propagación, es una idea que los afecta y -según cada niño y su entorno familiar- puede ocasionar sensaciones de trauma. La gran mayoría se encontró cumpliendo la cuarentena en espacios reducidos, sin acceso al aire libre ni al sol, o en condiciones de hacinamiento. A lo largo del año sintieron tristeza por no ver a sus amigos y abuelos, preocupación o miedo por la salud de sus familiares, angustia o depresión ante el aislamiento. Por consiguiente, a medida que se fueron flexibilizando la estancia permanente en las casas, desde esta Defensoría se arbitró los medios de incidencia y herramientas defensoriales para que las niñas, niños y adolescentes sean los primeros sujetos de derechos en acceder a tiempos de paseos y salidas en una primera

instancia, y en el retorno seguro a las aulas, con vista al 2021.

Acompañar a las personas adultas a cargo del cuidado de niñas, niños y adolescentes, con campañas de promoción de derechos centradas en la construcción de hábitos saludables, que respeten sus ritmos y horarios, horas de descanso y sueño, tiempos de recreación y de actividades, tiempos con y sin conectividad, tiempos de privacidad y comunicación con sus amigos y amigas, horarios y calidad de las comidas; también son estrategias que deben y pueden asumir los Estados no solo en lo emergente sino también a largo plazo.

El acceso al agua potable para consumo, y al agua apta para la higiene personal y limpieza de la vivienda, ropa y utensilios; insumos como jabón, alcohol y lavandina deben ser garantizados siempre en los asentamientos y viviendas irregulares.

### **Alimentación**

La alimentación también es un Derecho Humano. Y, como tal, es mucho más que cumplir con la "necesidad" de comer. Este derecho se ve principalmente vulnerado durante la crisis económica

-a la que la emergencia sanitaria profundiza-. Si bien la producción de alimentos es una de las actividades que no se ha interrumpido por la pandemia, el acceso y circulación sí se vio afectado. Fundamentalmente por la disminución de la capacidad de compra de las familias<sup>1</sup>, pero también por las dificultades que se presentan para los pequeños productores y la agricultura familiar en los traslados desde el lugar de origen o producción (principalmente ámbito rural o periurbano) hasta los ámbitos de consumo (principalmente urbano). Al cerrarse las ferias de economía social durante la primera parte del año no sólo decreció la posibilidad de obtener alimentos sanos, sino que los ingresos de los sectores populares -que viven de este desarrollo- se vieron en peligro. Las políticas públicas que asuman a la alimentación en su integralidad y complejidad, y desde un enfoque de derechos, deberían generar canales alternativos a la comercialización, estrategias de compras institucionales destinadas a la población más vulnerable, y fomento a la continuidad y crecimiento de la producción de alimentos sanos para el consumo local y mercados de proximidad (también como estrategia de inclusión social a través de huertas familiares y urbanas).

---

Según Unicef Argentina, desde que se tomaron las medidas de aislamiento, **el 59% de los hogares afirma que los ingresos laborales se han visto reducidos. Son 3,6 millones de hogares en el que habitan 15 millones de personas donde se redujeron los ingresos laborales.**

Se ha establecido que las escuelas permanezcan abiertas para continuar brindando su servicio de comedor, lo cual expresa una decisión atenta a que este derecho adquirido no se vulnere con la merma de la asistencia a clases. No obstante, la adaptación al sistema de viandas no ha sido equitativa. Asimismo, la entrega de cajas de alimentos para las familias que se encuentran en mayor vulnerabilidad social expresa una respuesta a la emergencia. Cabe velar para que su acceso sea efectivo para toda la población destinataria y comenzar a elaborar estrategias de acceso a alimentos frescos en beneficio de la salud integral de niñas, niños y adolescentes.

Por otra parte, debe promoverse la cocina casera por sobre la ingesta de comida industrializada, ya que no siempre es una práctica cultural disponible y se debe tener en cuenta que el sedentarismo – agudizado por el confinamiento, el distanciamiento y el cese de actividades recreativas y deportivas a lo largo del año- y la mala nutrición también afecta al bienestar de las y los niños.

### **Educación**

En tiempos de aulas virtuales corre riesgo el acceso universal a la educación. El enfoque contenidista oscila entre la sobre carga y presión escolar para quienes cuentan con dispositivos y conectividad, y la ausencia de propuestas para quienes

no pueden acceder a los mismos. Resultó urgente un cambio de estrategia educativa, en la que lo pedagógico pueda centrarse en las vivencias que están teniendo las niñas, niños y adolescentes durante la pandemia, revalorizando otros aprendizajes y experiencias que acontecen en este escenario único.

Se reconoce la campaña del Gobierno Nacional “Seguimos educando”, disponible desde el primer día de suspensión de clases presenciales. Así como también la oferta educativa en los canales de TV pública.

No obstante, las y los docentes deben sentirse acompañados por las políticas educativas locales. Acercándoles espacios de escucha y capacitación para sostener la escolaridad en contexto de emergencia sanitaria, así como también brindando materiales y recursos digitales. El traspaso del pizarrón a la pantalla y la centralidad en el lenguaje digital debió haber sido oportunamente guiado y sostenido por el Ministerio Provincial. Valiéndose para ello de plataformas y campus disponibles, en resguardo de la identidad y datos personales de niñas, niños y adolescentes. Por su parte, las escuelas rurales requieren del desarrollo de otras estrategias -por la falta de conectividad- considerando los permisos de circulación de maestras y maestros para la entrega y recepción de propuestas educativas y breves intercambios con familiares de las y los es-

tudiantes.

El año terminó con algunas perspectivas sobre el posible retorno seguro a las aulas, pero sin certeza ni claridad. Por ello, y centrada en los últimos informes de Unicef y Unesco sobre el impacto generacional en el derecho a la educación a partir de la desvinculación escolar, esta Defensoría emitió una opinión consultiva y mantuvo reuniones con las autoridades pertinentes para que se prioricen estas realidades locales y regionales en la toma de decisiones.

### **Violencias**

Los principales motivos de ingreso de situaciones continuaron siendo las violencias en el ámbito familiar. El confinamiento obligatorio expone aún más a niñas, niños y adolescentes a riesgos de ser víctimas de violencia de género, violencia sexual, violencia física y psicológica. A lo que se sumó la vulnerabilidad a sufrir acoso virtual, en tiempos de hiper conectividad.

Con los organismos públicos cerrados a la atención presencial se abrieron vías telefónicas y a través de redes sociales, para denuncia y asesoramiento. La articulación con las áreas específicas de género, a nivel local, provincial y nacional, fue fundamental. Tanto para trabajar en red como para dar a conocer a la población todas las posibles formas de contacto. Así como también con las específicas de niñez, tal como a

nivel nacional se habilitó una línea exclusiva para que niñas, niños y adolescentes puedan comunicarse.

No obstante, es frecuente encontrarse con que estos canales no son suficientes, o no son accesibles para la población más afectada, y -por lo tanto- corren el riesgo de no dar respuesta.

Asimismo, la articulación con el Poder Judicial se dificultó y complejizó, tanto en los modos de recepción de denuncias como en los tiempos para establecer las medidas que requieren intervención inmediata por y para la integridad de la mujer, niñas y niños.

Por otra parte, se requirió una actitud de control y monitoreo de las fuerzas policiales, quienes en este contexto particular fueron las encargadas de velar porque no se incumpla la cuarentena obligatoria. Prevenir los abusos de autoridad y la violencia institucional, sobre todo aquella ejercida en adolescentes, debe ser parte de la agenda de acción de los organismos de Derechos Humanos.

### **Seguridad social**

El derecho a la seguridad social es el deber del Estado de acompañar a las familias con menores ingresos y mayor vulnerabilidad social. La Asignación Universal por Hijo es una política nacional centrada en este derecho. A ella se suma el otorgamiento del Ingreso Familiar

de Emergencia, también destinada a la misma población. El trabajo precario, la venta ambulante, el cartoneo, las changas del rubro construcción, la pesca artesanal, se han frenado durante la primera parte del año, afectando así a las familias que se sostienen con estas actividades. Y esto repercute, sobre todo, en las niñas, niños y adolescentes. Porque en Argentina la pobreza está concentrada en las infancias. Según datos de Unicef de 2019, el 50% de la niñez vive en situación de pobreza.

Desde la Defensoría se contribuyó brindando a la población ayuda, asesoramiento e información para la tramitación y cobro de estas asignaciones. Muchas veces esto se ha visto dificultado por la falta de acceso a datos en los dispositivos móviles o a internet en sus hogares, o por no tener permiso de circular para retirar el dinero otorgado.

### **Convivencia familiar y comunitaria**

Como parte del monitoreo al Sistema de Protección, el seguimiento de las condiciones en las que se encuentran niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales en instituciones de acogimiento, se sostuvo con continuidad. Aún más en este contexto particular, saber cómo se encuentran ellas y ellos, y el estado de sus derechos a ser cuidados, a la alimentación y a la salud. El relevamiento pudo realizarse telefónicamente, permitiendo así tener un contacto y una des-

cripción generalizada. Esto permitió contar con información obtenida de fuentes primarias y, a partir de allí, poder tomar decisiones para garantizar la calidad del cuidado de niñas, niños y adolescentes que conviven en instituciones.

En este contexto, más que nunca, es fundamental exigir que se agilicen los controles de legalidad de las medidas de protección excepcional, así como también la generación de modalidades de cuidado alternativo.

### **Privación de libertad ambulatoria**

En las instituciones y centros dentro del Sistema de Justicia Penal Juvenil, donde jóvenes se encuentran privados de su libertad ambulatoria, el seguimiento de las condiciones en las que se encuentran fue prioritario para prevenir lesiones y vulneraciones a su salud mental y a su integridad. Propiciar las comunicaciones con sus familiares y seres queridos a través de video llamadas, generar propuestas de entretenimiento, recreación, deportes, permanencia en los espacios al aire libre, actividades culturales, son una estrategia de acompañamiento a los jóvenes siempre, pero aún más cuando no pueden tener contacto con sus familias. Asimismo, garantizar el derecho a la educación en contextos de encierro.

La prisión domiciliaria y la reducción de la cantidad de jóvenes con privación de libertad debe ser

un criterio prioritario para el Poder Judicial.

Las mujeres adultas privadas de su libertad, cuyos bebés e hijos pequeños se encuentran con ellas, deberían continuar su condena bajo prisión domiciliaria y recibiendo acompañamiento psicológico para que las transiciones -de regresar a la cárcel- sea oportunamente abordada por los equipos competentes.

### **Recreación, expresión y participación**

Ejercer los derechos culturales dentro de las casas, involucra indefectiblemente a las personas adultas a cargo del cuidado. La navegación por sitios culturales, el seguimiento de propuestas artísticas, la selección de literatura, requieren generar propuestas para acompañar a niñas, niños y adolescentes en confinamiento.

El desarrollo de la promoción de derechos centrada en el Interés Superior del Niño se encuentra con una oportunidad excepcional para llegar a las familias e instituciones. Con diversidad de estrategias comunicacionales es posible hacer un aporte en la generación de cambios simbólicos y culturales significativos, en beneficio de los derechos de la niñez y la adolescencia a expresarse y ser oídos.

Por primera vez en la historia reciente las niñas, niños y adolescentes comparten tanto tiempo y

espacio con sus madres, padres o adultos de referencia. Es un deber de los organismos específicos para las infancias y juventudes hacer -de este momento histórico- una construcción social posible hacia una cultura menos adultocéntrica.

### **Información**

Ante la sobre información, los organismos públicos debieron ejercer su tarea basada en la comunicación como un derecho y un servicio social. Destacar la información de fuentes oficiales, generar estrategias para llegar a la población con los datos pertinentes, brindar información con enfoque de derechos y generar contenidos y propuestas para estar en casa con derechos, fueron acciones de esta Defensoría. Así como también recomendar a las empresas informativas y a las áreas de comunicación de los gobiernos el tratamiento de las noticias y los contenidos de una manera respetuosa de los derechos humanos de la niñez y la adolescencia.

A qué líneas telefónicas recurrir, los datos de contacto de los organismos para la prevención de las violencias, las pautas de higiene y cuidado, la identificación de posibles síntomas, qué hacer en caso de necesitar asistencia médica, cómo y por qué utilizar tapabocas; son mensajes que el Estado debió asumir con compromiso para que lleguen efectivamente a la comunidad. La audiencia, en este sentido, es la titular de los derechos emitidos.



