

INFORME ANUAL

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE



TOMO UNO
2013





Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Dr. Edgardo José Bistoletti

Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Dra. Analía Isabel Colombo

Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes

Dr. Luciano Agustín Leiva

Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte

Compilación, redacción y coordinación editorial:

Dirección de Consultoría Técnica - Zona Norte

Corrección:

Coordinación de Secretaría Privada

Diagramación, diseño y fotografía:

Hernán Lucas Rodrigo

Informe Anual

Edición 2013 - Santa Fe, Argentina

Santa Fe

Eva Perón 2726, CP (S3000BVP)

Telefax: (0342) 457 3904 / 3374

prensa@defensorsantafe.gov.ar

Rosario

Pje. Álvarez 1516, CP (S2000AVB)

Telefax: (0341) 472 1112 / 1301

info@defensorsantafe.gov.ar

www.defensorsantafe.gov.ar

INFORME ANUAL 2013

- TOMO UNO -

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.



ÍNDICE

TOMO UNO

PARTE 1

07. Presentación a las Honorables Cámaras Legislativas.

11. CAPÍTULO I

Actuación del Organismo: Introducción.

Actuación en Medio Ambiente.

Actuación en Salud.

Actuación en Discapacidad.

Actuación en Educación.

Actuación en Seguridad Social.

Actuación en Seguridad Vial.

Actuación en Servicios Públicos.

Actuación en Materia Habitacional.

Actuación ante la Administración Provincial de Impuestos.

Bien de Familia.

Actuación ante Registros Civiles.

Actuación en materia de Seguridad.

Municipalidad de Santa Fe.

Actuación ante la Violencia Laboral.

Actuación en Defensa del Consumidor.

Actuación en Preservación Patrimonial y Defensa de los Derechos Culturales.

Actuación de las Delegaciones del interior de la Provincia de Santa Fe.

Subdirección de Relatoría y Análisis Normativo.

168. CAPÍTULO II

Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo Zona Norte.

Centro de Asistencia a la Víctima Zona Sur.

200. CAPÍTULO III

Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Zona Norte.

Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Zona Sur.

212. CAPÍTULO IV

Estadísticas.

240. ANEXO 1

Rendición de cuentas.

PARTE 2

245. CAPÍTULO V

Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

Introducción.

Escucha y Atención Integral. Fortalecimiento de las intervenciones con un enfoque multidisciplinar, centrado en el niño.

Monitoreo del Sistema. Una estrategia de miradas múltiples en torno a las infancias y las políticas; El Observatorio de Derechos de la Niñez.

Promoción de Derechos. Producción, comunicación, difusión e incidencia en temas críticos; 2013 la violencia hacia niñas, niños y adolescentes.

Trabajo en Red y Relaciones Interinstitucionales. Articulación, intercambio y búsqueda de soluciones conjuntas con actores del sistema.

Fortalecimiento Institucional y Transparencia. Consolidación de la institucionalidad y un modo de accionar distintivo.

342. ANEXO 2

1. Propuesta N° 1 Defensoría Niñas, Niños y Adolescentes.
2. Recomendación N° 123 Sobre Instituciones de Encierro de niñas, Niños y Adolescentes.

TOMO DOS

Política comunicacional y relaciones con la sociedad.

Presentación a la Honorable Legislatura de la Provincia de Santa Fe

A los Honorables Señores Legisladores:

En medio del desasosiego por el pesar que nos causa la repentina desaparición física del Defensor del Pueblo Provincial, Dr. Edgardo José Bistoletti, el 18 de abril de 2014, corresponde que nosotros sus adjuntos, por esa desgraciada circunstancia a cargo de la institución desde algunos días, elevemos a Uds. el informe anual con el que el organismo rinde ante los representantes del pueblo su accionar durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

Ordena la Ley 10.396 (de creación de la Defensoría) que el compendio sea elevado a las Cámaras con fecha límite al 30 de abril de cada año subsiguiente al período informado. Eso nos ubica en el presente abril de 2014. Al momento de imprimir esta introducción, la infausta noticia nos impuso la inesperada y nunca deseada obligación de estampar nuestras firmas en esta presentación que, tal como dice la norma, también deberá ir al Poder Ejecutivo.

No obstante estas circunstancias, es menester puntualizar que los 12 meses informados incluyen actividades de la Defensoría del Pueblo realizadas bajo la conducción del doctor Edgardo Bistoletti.

Asimismo, el presente informe incluye las acciones realizadas por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe también durante el período 2013. Cabe destacar que durante su segundo año de vida este organismo de derechos humanos con competencia específica en infancias y juventudes firmó un convenio con UNICEF Argentina para dar origen al Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe. Esta iniciativa permite contar con información fehaciente sobre el estado de los derechos de la población más joven de nuestro territorio, para así poder incidir en las políticas públicas integrales destinadas a las y los más pequeños. Teniendo como horizonte la construcción de una sociedad que respete y proteja a las niñas, niños y adolescentes, con un Estado fuerte y garante de sus derechos. A lo largo de las siguientes páginas se podrá dar cuenta del crecimiento en la cantidad de casos abordados desde el Área de Atención y en las estrategias desarrolladas por el Área de Promoción y Monitoreo de Derechos.

La Defensoría del Pueblo fue creciendo en los últimos años en cuanto a la participación de la ciudadanía, a su llegada hasta los lugares más lejanos del territorio provincial y en las problemáticas que aborda.

La demanda de los ciudadanos nos obliga cada vez más a ahondar nuestras posibilidades de actuación en ámbitos que exceden muchas veces la competencia inicial de la Defensoría. Múltiples y complejos problemas que plantea la población a diario, son abordados por nuestros equipos profesionales intentando encontrar soluciones y respuestas ágiles. Los problemas en la prestación de los servicios públicos y privados, en las de las obras sociales, y en distintos problemas que aquejan a la gente nos ha obligado a profundizar los esfuerzos para lograr respuestas favorables. Hemos observado al respecto que nuestra institución es reconocida y respetada porque en los innumerables casos en los que se actúa más allá de la competencia, se obtienen respuestas desde estamentos e instituciones, tanto públicas como privadas, que trascienden aún los límites de nuestra provincia.

Si bien constituye una obligación legal la elaboración y la presentación ante esas Honorables Cámaras de un Informe Anual de las tareas realizadas, creemos firmemente que más que un resumen de las actividades desarrolladas, este informe es un instrumento que pretende además de ser una rendición de cuentas, servir como devolución de la actuación de los organismos del Estado, de las empresas públicas y privadas que prestan servicios públicos e inclusive de instituciones privadas. Debemos tener presente que este Informe reúne las quejas de distintos sectores de la comunidad, desde los más débiles hasta otros más acomodados, y éstas son presentadas espontáneamente por la ciudadanía.

El año pasado se firmó con el Ministerio Público Fiscal, representado por el fiscal general, Dr. Julio de Olazábal, un convenio marco de cooperación interinstitucional, esencialmente destinado la asistencia de víctimas, a la resolución de conflictos a través de la mediación, como así también a la capacitación e información estadística entre ambos organismos. Esto implica un reconocimiento a más de 19 años de trabajo del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo, que cuenta con equipos profesionales altamente capacitados, que efectúan, según estimen conveniente, un abordaje multidisciplinario de los casos, como así también al Centro de Mediación "Pablo Benetti Aprosio", primero en el interior país.

No queremos dejar de mencionar la satisfacción que nos dio la realización en fecha 30 de octubre de 2013 de la 4ta. Feria de Organizaciones Sociales, coorganizada por la Defensoría del Pueblo de la Provincia, el programa radial "Todo por la radio" y el Gobierno de la ciudad de Santa Fe y auspiciada por la Vicegobernación de la Provincia, Lotería de Santa Fe y LT9, espacio de interacción social y participación que está enfocado a difundir el trabajo de la Organizaciones Sociales. La jornada, convocó a representantes de organizaciones sociales vinculados al derecho, la salud, la educación, la asistencia social, la cultura, el deporte, la recreación y la comunicación entre otros, y aspira a que el ciudadano común pueda conocer los servicios, recursos válidos, confiables y gratuitos que contribuyen a solucionar problemas, atender la salud, canalizar inquietudes y concretar diversos proyectos.

Asimismo y, sin perder de nunca vista que la atención de los reclamos de nuestra ciudadanía es la razón de ser de la Defensoría del Pueblo, se mantuvo una actitud proactiva destinada a fortalecer al

organismo en su vinculación con otras instituciones del mundo orientadas a la protección y la defensa de los derechos humanos y ciudadanos.

Para finalizar y antes de dejar a vuestra disposición el presente Informe dejamos expresado que cada año que pasa es mayor el compromiso que el organismo asume con la comunidad, lo cual podrá apreciarse a lo largo del mismo en el trabajo de cada área y que, si se compara con los informes anuales anteriores, se observará la incorporación del abordaje de nuevas y complejas problemáticas.

Quedando a su entera disposición, los saludamos atentamente.

Santa Fe, abril de 2014.

Dra. ANALÍA I. COLOMBO

Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes (a/c)

Dr. LUCIANO A. LEIVA

Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte (a/c)

CAPÍTULO I

ACTUACIÓN DEL ORGANISMO: INTRODUCCIÓN

Durante el año 2013 se ha advertido una mayor afluencia de personas que acuden a la Defensoría solicitando la asistencia de nuestros profesionales para obtener asesoramiento jurídico, contención y orientación sobre distintas temáticas.

Desde la creación del Organismo ha sido y sigue siendo nuestro propósito gestionar las quejas y reclamos que recibimos de manera ágil y dinámica con el empeño de abreviar los tiempos entre demanda y respuesta. Para ello privilegiamos las gestiones de buenos oficios y facilitación de diálogos, agilizando de esta forma tanto la recepción de las quejas, como así también la forma de dirigirse a los responsables de los organismos o empresas reclamadas por vías administrativas no convencionales.

Acorde con las nuevas herramientas que nos brindan las nuevas tecnologías, el uso del web mail de nuestro organismo es cada vez más utilizado por los ciudadanos que quieren comunicarse con nosotros.

Se ha logrado, además, que cada uno de los profesionales cuente con un ordenador con acceso a Internet, lo mismo se está replicando en nuestras delegaciones. Con lo cual agilizamos y desburocratizamos la búsqueda de soluciones.

Al igual que años anteriores, los temas de derecho de familia, y sucesiones lideran las consultas; las mismas revisten características especiales según cada caso, debido a la presencia de las relaciones vinculares en un contexto social cada vez más irritable, encontrando en su seno a niños, a personas con capacidades diferentes y ancianos, que ameritan nuestro mayor cuidado y atención.

Sabido es que nuestros servicios están a disposición de todos los ciudadanos, no obstante quienes más nos requieren son los que se hallan en estado de vulnerabilidad social y económica, presentado patrones comunes en cuanto a necesidades básicas insatisfechas, sobreendeudamientos comerciales, sumado a la carencia de herramientas técnicas y de información para poder ejercitar los derechos que les corresponden.

La tarea a desarrollar por el profesional instructor no sólo se limita al asesoramiento jurídico correspondiente, sino que además se brinda en muchas ocasiones contención emocional, que en dichos del ciudadano, "no suele encontrar en otros lugares". Esta mecánica de trabajo genera efectos sumamente positivos en la persona, a veces sanadores, por el solo hecho de sentirse escuchado. Tiene frente a él un profesional que atentamente sigue su relato y lo ayuda en el abordaje del problema y el camino de solución.

En el área previsional son los adultos mayores quienes más demandan, preocupados por conocer certeramente quienes están detrás de los códigos de descuento que se consignan en sus recibos de haberes y el alcance de compromisos asumidos con terceros, que en su gran mayoría no han tenido la oportunidad de leer o no se les han entregado documento alguno y/o promesas incumplidas. Los abuelos deambulan por diferentes organismos o entidades tanto públicos como privados, sin obtener una respuesta clara a sus problemas. Es aquí donde la experiencia y formación del instructor cobra relevancia en cuanto al aspecto social al cual se le da extrema importancia.

Asimismo, les preocupan los temas relacionados con sus jubilaciones y/o pensiones, y mora en el otorgamiento de beneficio, asignación, etc, que oportunamente solicitara.

Ante la queja planteada, son numerosas las herramientas a las cuales se debe recurrir a la hora de tomar contacto con las personas, ya que las cuestiones que éstos vienen a tratar los afectan profundamente, generando malestar no solamente a nivel personal sino también familiar y ramificando sus consecuencias a otros aspectos personales como por ejemplo la economía del hogar, la organización de la familia, etc. Esto se ve exacerbado en las cuestiones que refieren a la situación de calle, peligros de remates de viviendas, enfermedades, etc.

Para atender a ello, ha sido sumamente importante la vinculación que ha llevado adelante esta institución con diferentes organismos estatales, tratando de agilizar los procesos con los que éstos cuentan para atender a las necesidades de los ciudadanos en TIEMPO REAL. Esto ha sido una instancia muy valiosa pero también necesaria ya que debemos recordar que la Defensoría del Pueblo no es un organismo de ejecución y por ello requiere de la articulación con diferentes estamentos estatales a fin de obtener respuestas inmediatas.

A los fines de lograr una mayor celeridad en la resolución de los problemas, se procede a realizar una serie de gestiones telefónicas utilizando la técnica de "Facilitación de diálogos", lográndose de este modo un trabajo colaborativo con los distintos organismos como: Telecom, Aguas Santafesinas S.A., Entidades Financieras, Mutuales, Municipalidades, Comunas, organismos Nacionales, Defensoría del Pueblo de la Nación, entre otros, arribando a un alto porcentaje de resolución favorable de las presentaciones en esta primera etapa de la instrucción.

Esta Defensoría, reiteramos, siempre ha contribuido de la mejor manera posible a la tutela de los derechos de los ciudadanos, solucionando en su gran mayoría los casos particulares, pero también teniendo en cuenta el interés colectivo para que se establezcan mecanismos efectivos a tal fin, lo cual ayudará en última instancia a mejorar no sólo la calidad de vida del quejoso sino de la comunidad toda desde una mirada sistémica.

En tal sentido, los requerimientos que se han efectuado a distintos sectores, ya sea vivienda, transporte, etc, han importando no sólo una resolución al caso puntual sino también han servido a la difusión de derechos y mejora en la calidad de prestación de éstos, permitiendo en muchos casos elaborar diferentes protocolos de actuación.

Consultas por e-mail:

Con el avance de las herramientas tecnológicas, lógicamente, muchos ciudadanos apelan a éstas para poder realizar las consultas vía web. Ello les reporta beneficios por cuanto no deben trasladarse para ello y en el transcurso del mismo día reciben la respuesta. Supone además un ahorro de tiempo y dinero.

El objetivo de esta Defensoría siempre ha sido acercarse a la comunidad y brindar una respuesta efectiva en el menor tiempo posible. Los medios electrónicos nos han dado esa posibilidad para poder extendernos y aumentar la accesibilidad. Esto ha llevado a que se reciban incluso numerosas consultas de provincias de todo el país.

Muchas veces los mails no son el medio más idóneo para poder asesorar, máxime cuando son cuestiones complejas o que requieren que se nos proporcionen mayores datos sobre el tema para que se pueda brindar un asesoramiento acorde. En este sentido, cuando el instructor advierte ello, se comunica telefónicamente con el emisor para obtener los detalles relevantes , concertar una entrevista y/o proceder a dar un asesoramiento completo.

En el año 2013 se recibieron en la Zona Norte 371 consultas por e-mail.

ACTUACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

El tema ambiental ocupa una de nuestras mayores preocupaciones. En primer término porque está directamente relacionado con la salud, pues sin un medio ambiente sano no es posible que los seres humanos, e inclusive todos los seres vivos, tengamos garantizada una buena calidad de vida.

Pero principalmente, y esto está relacionado con la tarea de control que nos toca, se observa una actuación lenta por parte de las autoridades de aplicación de las leyes ambientales y un escaso control de las actividades que pueden provocar daños al ambiente. Actuación que pocas veces atiende a los principios de prevención y precautorio que establece entre otros, nuestra Ley General del Ambiente N° 25.675. El primero expresa "Las causas y las fuentes de los problemas ambientales se atenderán en forma prioritaria e integrada, tratando de prevenir los efectos negativos que sobre el ambiente se pueden producir". El segundo: "Cuando haya peligro de daño grave o irreversible la ausencia de información o certeza científica no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces, en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente".

Por el contrario a la dirección que conducen estos principios, las autoridades de control actúan en general una vez producidos los hechos dañosos, en vez de tender a evitarlos. Creemos que falta mucho camino a recorrer aún para que se tome verdadera conciencia ambiental y se actúe en consecuencia. Verificamos, luego de tramitar muchos de los casos a través del Área Medio Ambiente, que los problemas se repiten en el tiempo y a veces a corto plazo. Tal es el caso de las fumigaciones sin control debido, el vertido de efluentes sin tratamiento, contaminación por parte de empresas, etc, llevando a los ciudadanos a tener que peregrinar en busca de respuestas por parte de los organismos que deberían fiscalizar preventivamente el cumplimiento de las Leyes aplicables en cada caso.

Seguidamente podrá verse a través de algunos casos que se relatan a continuación_ habiéndose elegido uno a modo de ejemplo por cada problemática distinta planteada ante la Defensoría_ la reiteración de los mismos, y la lenta intervención de las autoridades, temática ya descripta en anteriores Informes Anuales.

ZONA NORTE

1. Denuncia contra Frigorífico: Exptes. 91.807/13 y 97.289/13 y agregados

En su presentación expone una vecina de Colastiné Norte que un establecimiento comercial frigorífico llamado "Carne de Cabañas, ubicado sobre la Ruta Provincial N° 1, km 4, volcaba líquidos residuales al río Colastiné a través de una cañería subterránea que desembocaría en un canal de desagüe pluvial realizado en calle Las Casuarinas. Esto produce obstrucciones en el mismo, provocando olores nauseabundos, moscas, ratas, etc. Acompaña a las actuaciones copia de reclamos efectuados oportunamente a la Municipalidad, Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia, junto a otros vecinos, sin haber obtenido resolución de la problemática, por lo que solicita nuestra intervención.

Por lo expuesto se solicitó a la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Provincia, a través de Oficio N° 23.777 de fecha 13/2/13 que se dispongan las medidas pertinentes para verificar los hechos denunciados, informándonos posteriormente al respecto.

La verificación de esa Subsecretaría se efectuó un mes después de recepcionar el Oficio mencionado, remitiéndose luego a nuestro Organismo Acta de Constatación N° 0461 de fecha 14/3/13, que expresaba que en el momento de la inspección el frigorífico no se encontraba operando, por lo que no se tomaron muestras de efluentes al no ser generador. El Subdirector de Calidad Ambiental manifiesta que los hechos denunciados no fueron corroborados. Expresa que se observó la presencia de un reactor biológico fuera de servicio porque la actividad del establecimiento era otra respecto a años anteriores. Además, el encargado de la firma les manifestó que los efluentes líquidos son tratados y descargados a través de cañería subterránea hacia la zona del río Colastiné. Por tal motivo, se les requirió información complementaria para que la firma actualice la actividad que desarrolla y la gestión de los residuos sólidos y líquidos generados. Todo lo cual fue notificado a la denunciante, sin que se efectuaran objeciones.

Meses después vuelve a presentarse la misma recurrente, quien expresa que sintió mucha desazón por el informe emitido por la Secretaría de Medio Ambiente, razón por la cual no se había comunicado con esta Defensoría, luego de que se le comunicara el resultado de nuestras gestiones. A la misma en esta ocasión se sumaron otros vecinos que no lo habían hecho anteriormente y que se consideran sumamente perjudicados por encontrarse sus inmuebles lindando al canal fluvial donde se vierten los efluentes líquidos del Frigorífico. Manifiestan en relación a la anterior inspección, ser testigos de que el lugar se limpió antes de que se realizara la misma, y que contrariamente a lo que certifica la Secretaría de Medio Ambiente, el Frigorífico sigue volcando líquidos sin tratamiento. En las últimas semanas manifestaban haber padecido olores nauseabundos, siendo imposible poder permanecer al aire libre.

Por lo expuesto, se solicitó en carácter de urgente nueva inspección para verificar los hechos denunciados haciendo alusión a todo lo manifestado por los vecinos. Paralelamente se remitió Oficio a la Municipalidad de Santa Fe solicitando su intervención en lo que fuere de su competencia.

En forma inmediata la Subsecretaría de Control Municipal informa que en el ámbito de ese organismo, se tramitaba Expte. DE 0448-00870257 en el cual la Dirección de Control de Habilitaciones había solicitado la clausura como medida cautelar del local sito en ruta 1 km 4,5 (Resolución N° 102/12). El 10/12/12 el titular de la firma adjuntó documental consistente en plan de contingencias, y solicitó levantamiento de la medida, lo cual se efectivizó por Resolución interna N° 031 a partir del 26/3/13.

No obstante, en virtud de la solicitud de esta Defensoría, se llevó a cabo una verificación en el lugar por verificadores de la Dirección de Ingeniería y de la Subsecretaría de Recursos Hídricos, arrojando como resultado la confección de acta de constatación de infracción N° 11.345, por contravención a las Ordenanzas N° 9662, 7882 y 4085, por contaminación ambiental, provocada por la mala disposición de los efluentes del frigorífico, lo que da lugar a olores nauseabundos, contaminación de suelo y graves molestias a los vecinos. Al momento de elaborar el presente informe las actuaciones fueron derivadas al Tribunal de Faltas Municipal.

Por su parte, la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia informa que había concurrido a efectuar inspección en fecha 21/10/13, encontrando el recinto cerrado y sin actividad alguna, por lo cual se labró Acta respectiva en la cual en forma preventiva se les notifica el cese de volcamiento fuera del predio y emplazó a la empresa a documentar la gestión de los efluentes vertidos.

Posteriormente, vencido el plazo de 30 días que le fuera concedido a la empresa, requirió nuevamente a la Secretaría de Medio Ambiente, no contestando la misma hasta el cierre del presente informe, pese a haber vencido ampliamente los plazos legales para responder.

2. Denuncia contra Central Térmica Sauce Viejo: Expte. N° 95.885/13

La presentación la realizaron de vecinos del Barrio Los Conquistadores de Sauce Viejo, quienes manifiestan que como consecuencia de la reciente instalación de la Central Térmica Brigadier Estanislao López, comenzaron a padecer una serie de problemas, tales como emanaciones de gases, vibraciones de sus viviendas, etc. También, que se han visto privados de todo tipo de información sobre el proyecto, su ejecución y los impactos ambientales que puede generar.

Agregan que en fecha 5 de setiembre de 2012 efectuaron en forma preventiva presentación ante la Comuna de Sauce Viejo a efectos de que se los informara respecto a la inminente instalación de aquella. También plantearon que la instalación de la misma no beneficiaba en forma alguna a esa localidad, porque los beneficios son para las localidades de Santo Tomé y Santa Fe, mientras que ellos seguirían padeciendo cortes de servicio y baja tensión. También efectuaron presentación ante la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia, no obteniendo respuesta de ningún organismo, por lo que recurrieron ante este Organismo para que se intervenga.

Inicialmente se consultaron los datos publicados en la página web de ENARSA donde se describe el Proyecto de la Central que nos ocupa, se observa que se prevén impactos tales como: 1) Generación de residuos sólidos y líquidos, 2) Generación de ruidos y vertido de efluentes líquidos, 3) Emisión de gases de escapes de la chimenea. En base a dicha información se solicitó a la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia que nos informe: para cada impacto ambiental, las Medidas ambientales y Plan de Gestión Ambiental previstos. Asimismo, las medidas de mitigación para evitar, disminuir, controlar o compensar los impactos ambientales negativos, si hubieran sido necesarias. Si se efectuaron los Estudios de Impacto Ambiental correspondientes: por la central, por tendido del gasoducto y por el tendido de las líneas de alta tensión previstas. En ese caso: si fueron aprobados. En relación al funcionamiento de la Central: si se han efectuado desde el inicio de su funcionamiento monitoreos ambientales de efluentes, calidad de aguas superficial y ruidos. En ese caso, si fueron aprobados.

Asimismo, se puso en conocimiento de la Comuna de Sauce Viejo la denuncia de los vecinos, solicitándole la información que no les fuera suministrada oportunamente y consultándole si había emitido alguna habilitación para la instalación de la Central.

La Comuna responde que nunca autorizó ni habilitó la Central, gestión que inició la empresa pero no fue otorgada por falta de presentación del Estudio de Impacto Ambiental aprobado por la Secretaría de

Medio Ambiente de la Provincia. Agrega que inclusive habían realizado los reclamos correspondientes ante los Organismos Oficiales en virtud de lo reclamado por los vecinos, sin obtener respuesta.

Ante la falta de respuesta de la Secretaría de Medio Ambiente al requerimiento formulado a través de dos Oficios, se emitió Resolución N° 332 del 3/10/13, por la cual se recomendó al Secretario que arbitre los medios para cumplimentar lo requerido a través de los mismos, además de recordarle su deber de colaboración hacia esta Defensoría establecido por el art. 39 de la Ley N° 10.396.

En forma posterior desde la mencionada Secretaría se responde que *la Central cuenta con Estudio de Impacto ambiental aprobado por Resolución N° 27/11, cuando fue inicialmente construída inicialmente para operar como un sistema convencional de cielo abierto, con una turbina de gas con una potencia de 280 MW. El Estudio de Impacto ambiental analizó el impacto para las etapas de combustible líquido, consumo de agua, funcionamiento de la Central, arranque y mantenimiento. Para la etapa de arranque y mantenimiento, se ha considerado a las emisiones como un impacto de carácter negativo, aún cuando su ocurrencia es esporádica. Como **Estudios Especiales** se presentaron dos, Modelo de dispersión de emisiones gaseosas orientadas a la evaluación del impacto ambiental atmosférico de la Central, y el cálculo de la propagación de ruidos al vecindario en los sitios poblados más próximos. Las **Medidas ambientales** prevén un Programa de Manejo y acopio de insumos, Programa de monitoreo de emisiones. Programa de gestión de residuos, Programa de prevención de contingencias, y Sistema de protección contra incendios.*

Por Expte. N° 02101-0011726-1 se presentó el Estudio de Impacto Ambiental del “Gasoducto de Alimentación de la Central Térmica Brigadier López” el cual ha sido aprobado por la Secretaria de Medio Ambiente oportunamente. En Expte. N° 0201-0011771-1 y agregado consta el Estudio de Impacto ambiental correspondiente a la construcción de la Línea de Alta Tensión (LAT) de 132 kV que vincula a la central con la Estación Transformadora Santo Tomé de 500 Kv, encontrándose en instancia de espera de información. El proyecto “Línea de Alta Tensión que conecta la Central con la Estación transformadora Pay Zumé, fue presentado en Estudio de Impacto ambiental, encontrándose en instancia de espera de información.

En relación al funcionamiento de la Central: los monitoreos ambientales fueron presentados, y en todo de acuerdo a los requerimientos del Plan de Gestión Ambiental oportunamente aprobados, encontrándose a su disposición para su conocimiento.

Las actuaciones se reservaron para efectuar seguimiento de todo lo informado.

3. Contaminación producida por Planta de Silos: Expte. N°96.936/13

Las actuaciones fueron iniciadas en el año 2012 por Expte. 1004- 89.082/12, donde un vecino denunciaba contaminación producida por una planta de silos sita en la localidad de San Antonio. En el Informe Anual anterior se informaba que se había obtenido respuesta de la Dirección de Desarrollo Sustentable de Secretaría de Medio Ambiente, el cual expresaba que habiéndose realizado inspección en la planta, se había verificado el no cumplimiento de disposiciones legales, razón por la cual se intimó a su dueño a cumplimentar con una serie de documental . Las actuaciones se reservaron a la espera del

cumplimiento en los plazos concedidos.

A principios del año 2013 se presenta nuevamente el vecino ante la Delegación Rafaela de esta Defensoría, y manifestó que no se había modificado la situación que provocó su denuncia, por lo que reiteró pedido de intervención.

Se requirió nuevamente al Organismo de control y en fecha 4/4/13 éste responde que hasta esa fecha la empresa no había cumplimentado con la documental que le fuera requerida en cumplimiento de la Ley N° 11.717 y su Decreto N° 101/03, Ley 13060 y su decreto reglamentario N° 1866, por lo que se procedería a iniciar las actuaciones correspondientes.

Posteriormente, siendo el mes de agosto de 2013 el recurrente se presenta nuevamente y manifiesta que la situación seguía sin modificarse. Por tal motivo se emite Resolución N° 356 de fecha 16/10/13 por la cual se recomienda al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia que en caso de persistir el incumplimiento de la firma denunciada aplique las sanciones previstas en la normativa. Asimismo, que disponga de las medidas necesarias tendientes a evitar la continuidad de las actividades contaminantes, informando a este Organismo de todo lo actuado.

El Subsecretario de Gestión Ambiental informa en fecha 4/12/13 que se procedería notificar a la firma para que dentro del término de 10 días hábiles contesten o presenten descargo y ofrezcan las pruebas que estimen en su defensa bajo apercibimiento que en caso de no hacerlo se continuará con el trámite administrativo según Decreto N° 1886/10.

Como conclusión, consideramos que existe una dilación excesiva del trámite que juega en este caso a favor de la empresa incumplidora. Se seguirá con el seguimiento de la actuación del Organismo de Control.

4. Agua no apta para el consumo suministrada a Barrio Las Paltas: Expte. N° 92.779/13.

Estas actuaciones refieren a la provisión de agua de mala calidad al Barrio Las Paltas, del Distrito de Colastiné Norte de la ciudad de Santa Fe, por la Cooperativa de Vivienda y Provisión de obras y servicios públicos de San José del Rincón. La misma Cooperativa informaba a los ciudadanos a través de Nota, que el hierro y el manganeso superan los parámetros permitidos por la Ley. Por tal motivo, el recurrente había interpuesto en dos oportunidades (2011 y 2012) reclamos ante la Cooperativa, recibiendo respuesta de fecha 9/04/12 por la cual se le indica que el agua es apta para el consumo humano. Ante el pedido formulado de que le informe el Plan de Mejoras y Desarrollo a presentar por encontrarse la Cooperativa en el Grupo IV, le responden que fue presentado ante el ENRESS, siendo éste el único legitimado para solicitar informes sobre el estado de implementación.

En virtud de dicha respuesta, y la falta de solución al tema, el recurrente interpuso reclamos ante el Ente Regulador_ Actuaciones N° 705/11 y Recurso Directo de fecha 24/02/12 – Expte. N° 16.501-0016248-4_; y ante la falta de respuesta de los mismos, plantea dos pronto despacho (4/06/12 y 10/07/12). El ENRESS no le contestó en ninguna oportunidad, por lo cual solicitó intervención de la Defensoría del Pueblo.

Desde este Organismo se efectuó requerimiento al ENRESS, en relación al estado de tramitación

del Recurso Directo planteado por el ciudadano y solicitando se informe si se realizaron análisis recientes sobre el agua del Barrio Las Paltas; en ese caso, los resultados de los mismos. El Ente responde que se había procedido a cursar, en relación al planteo, sucesivas Notas a la Cooperativa, a Aguas Santafesinas y al Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, adjuntándose copia de las mismas. En la primer Nota se intima a la Cooperativa a cumplir con la Resolución del ENRESS N°1130/12, informando lo actuado en 10 días hábiles. En la segunda Nota, informa del reclamo del Sr. Ceratti a Aguas Santafesinas *"en su carácter de responsable de la prestación del servicio en el área geográfica del sector"* de Barrio Las Paltas. Reconoce la necesidad de la ejecución de obras de envergadura para superar el problema y le requiere en carácter de responsable solidario del servicio prestado, que evalúe las alternativas técnicas y/o económicas que pudieran contribuir a mejorar la actual situación. Finalmente, en la Nota dirigida al Ministerio se expone la problemática del Barrio y afirma que *"no hay nada que indique que inversiones mayores como las necesarias para dotar de agua potable a San José del Rincón estén próximas. Finalmente le solicita que los servicios de aguas del Grupo IV sean incluidos en el orden de prioridades a atender por esa Cartera"*.

Debe destacarse que en Informe Anual correspondiente al año 2013, se exponía un caso similar al presente, donde los afectados eran los ciudadanos de la localidad de Santa Rosa de Calchines (Expte. N° 79.111/11). Tanto en dicho caso, como en el presente, los ciudadanos desde hace años pagan el servicio sin disponer de agua en condiciones necesarias para el consumo. Ambos servicios, de la localidad Sta. Rosa de Calchines y del Barrio Las Paltas se encuentran incluidos en el **Grupo IV de la Resolución N° 740/07** (agua clasificada como de calidad inaceptable), desde el año 2007. Lo que agrava esta situación es que otras localidades de la provincia se encuentran en idéntica situación.

En el último informe publicado por el ENRESS en su página web en fecha 02/03/11 se detalla el estado de evolución de los servicios del Grupo IV: **9 Servicios** cumplen con los niveles de calidad establecidos en el Anexo A de la Ley N° 11220, **1 Servicio** mejoró la calidad pasando a integrar el Grupo I de la misma resolución, **5 Servicios** mejoraron la calidad pasando a integrar el Grupo II de la misma resolución, **3 Servicios** mejoraron la calidad pasando a integrar el Grupo III de la misma resolución, **2 Servicios**, si bien no cambiaron de grupo, mejoraron la calidad, **14 Servicios** entregan agua en bidones a razón de 2 litros por habitante por día que cumple la normativa vigente, **28 Servicios no mejoraron la calidad**.

Cabe en este punto efectuar una consideración de la evolución de la normativa del ENRESS en relación a la regulación de parámetros no tóxicos para el agua potable (Salinidad, Fe, Mn, Na) desde la sanción de la Ley N° 112.20 , cuyo art. 65 estableció un plazo de 3 años para que los Prestadores del servicio de agua pudieran adaptarse a las exigencias del marco regulatorio. Pese a ello, en virtud de que al año 2007 muchos Servicios no habían alcanzado los niveles de calidad establecidos por la norma, por lo cual se dicta la **Resolución N° 740/2007** que clasificó en 4 Grupos los servicios de agua en función de la calidad del suministro : Grupo I: calidad buena, Grupo II: calidad aceptable, Grupo III: calidad regular y Grupo IV: calidad inaceptable. Para aquellos prestadores incluidos en el Grupo IV, como los casos que nos ocupan, estableció la obligación de que en un plazo máximo de dos años cumplan con los niveles de

calidad establecidos en el Anexo A de la Ley 11.220 y los fijados como Condiciones Diferenciales para el Grupo III. Posteriormente, por no haber cumplido muchos Servicios lo establecido por la mencionada Resolución, se dicta la **Resolución N° 947/2010**.

La Resolución N° 947/10 del ENRESS estableció nuevo plazo de 2 años para abastecer agua por red que cumpla con la normativa vigente, con obligación de presentar dentro de los 6 meses Plan de Mejoras y desarrollo que prevea el suministro de agua potable por red en dichas condiciones. Estando por vencer este último plazo, en diciembre de 2012 se dictó **Resolución N° 1130/12**, por el cual se reemplaza el art 3° de la Resolución 947/10 y establece un plazo máximo de 6 meses, para cumplir con un plan de mejoras y desarrollo que prevea el suministro de agua potable por red que cumpla con el Anexo A de la Ley 11.220 o como mínimo, con las condiciones diferenciales establecidas en el art. 1°". Esto es, ya no se exige cumplir con la provisión de acuerdo a la normativa de la ley 11.220, sino de presentar un Plan.

De todo lo expuesto podemos concluir que la población está muy lejos aún de obtener agua de red en condiciones aptas para el consumo porque en forma sucesiva se van prorrogando los plazos para que esta situación se subsane.

En consecuencia, no se están garantizando las mismas condiciones del agua de red para todos los habitantes del territorio santafesino, lo cual vulnera el derecho a una calidad de vida digna y adecuada, como así también configura una alteración en el derecho al acceso al agua potable, entendido éste como un derecho humano, tal como surge de la Resolución N°A/64/L.63.Rev.1 del 29/7/10 de la Asamblea General de la O.N.U, aprobada por la Argentina.

Asimismo le corresponde al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, *"asistir al Gobernador en todo lo atinente a la formulación de políticas provinciales en materia de aguas, en lo referido a una gestión integrada del aprovechamiento, control y preservación de los recursos hídricos tanto superficiales como subterráneos, sean propios o compartidos con provincias vecinas, como las dirigidas a la prestación del servicio de aguas y de desagües cloacales en todo el territorio provincial; a la prestación de servicios públicos a cargo del Gobierno de la Provincia o concesionados por el mismo; y en todo lo atinente a la protección y preservación del medioambiente, los recursos naturales y la calidad de vida de la población"*.

Este Ministerio no cuenta con el financiamiento necesario que demanda completar la obra de los Acueductos a la que hacíamos referencia anteriormente, por los altos costos que demanda, por lo cual es sumamente relevante que se lleven a cabo obra menores para paliar situaciones como las planteadas en las actuaciones que nos ocupan. Ello surge expresamente de la Nota N° 50-D de fecha 12/4/13, del ENRESS, dirigida al Ministro de Obras, Servicios Públicos y Vivienda con motivo del caso de Barrio Las Paltas. *"...Es necesario remarcar que no hay nada que indique que inversiones mayores como las necesarias para dotar de agua potable a San José del Rincón y al Barrio Las Paltas estén próximas..."*. Por tal motivo el Ente entiende y así lo comunica al Ministro que los servicios del Grupo IV deben ser incluidos en el orden de prioridades a atender elaborado por esa Cartera.

Por otro lado, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios es erigido en el organismo encargado de velar por la calidad del agua, por lo que posee pleno ejercicio del poder de policía que le ha conferido la normativa vigente. En consecuencia se considera pertinente efectuar algunas recomendaciones, en el marco de las facultades establecidas por el art. 62 de la Ley N° 10.396.

Atento a las consideraciones enunciadas ut supra se emitió Resolución N°229 de fecha 17/7/13 por la cual se recomendó:

a. Al ENRESS que se abstenga de seguir prorrogando los plazos para que los prestadores cuyos servicios, en virtud de la calidad del agua que suministran se encuentren incluidos en el Grupo IV de la Resolución N° 740/07, presenten un Plan de Mejoras y Desarrollo tendente a lograr la mejoría pretendida. También, que en ejercicio de su poder de policía establezca las sanciones que correspondan a las Cooperativas, Comunas o Municipios que no cumplan la normativa vigente en materia a la fecha, en virtud de haber vencido los plazos establecidos por Resolución N° 1130/12. Que resuelva el Recurso Directo interpuesto por el ciudadano, que tramita por expte. 16.501-0016248-4;

b. A Aguas Santafesinas se recomendó en su carácter de responsable solidario del servicio prestado que evalúe las alternativas técnicas y/o económicas que tiendan a solucionar el problema del Barrio Las Paltas;

c. Al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente que arbitre los medios necesarios para que se realicen a la mayor brevedad las obras necesarias para proveer agua de red apta para el consumo humano a las poblaciones que se encuentran en el Grupo IV.

Posteriormente, Aguas Santafesinas responde que no se considera responsable solidario porque no intervino en la autorización de provisión de agua a la Cooperativa.

El ENRESS responde que el Recurso Directo interpuesto por el recurrente fue resuelto favorablemente emitiéndose Resolución N° 0703 por la cual se ordenó a la Cooperativa que mientras subsistan los desvíos en materia de calidad en el servicio de agua que brinda al Barrio Las Paltas provea en forma gratuita y diaria a todos los usuarios servidos dos litros de agua potable por persona, que cumpla con las normas de calidad vigentes. Todo bajo apercibimiento de iniciarse procedimiento de aplicación de sanciones. También se le requirió a la prestadora que intensifique esfuerzos a efectos de dar cumplimiento a lo establecido por el anexo I de la Resolución N° 1130/12 ENRESS.

Finalmente, el Secretario de Aguas responde que la Municipalidad de Santa Fe tiene el poder concedente sobre el servicio porque el Barrio se encuentra en su jurisdicción. Dentro de la planificación provincial de mediano plazo de los sistemas de abastecimiento de agua, el barrio está comprendido en el proyecto del Acueducto de la Costa.

5. Fumigaciones: Exptes. N° 75.143 - N° 88.886 - N° 92.345

Ciudadanos que se presentaron en años anteriores vuelven a reiterar sus denuncias por falta de control en las fumigaciones. Dos de los mismos, con domicilios en las localidades de Soledad, Colonia Mascias y otra ciudadana de la localidad de San Martín Norte.

Todos los casos denunciados inmediatamente se pusieron en conocimiento de la autoridad de

aplicación de la Ley 11.273, la Dirección General de Políticas Agropecuarias, solicitando su intervención fiscalizadora. También se comunicaron las denuncias a las autoridades comunales respectivas.

Los casos tienen como denominador común la falta de compromiso de las autoridades locales comunales en el control de las fumigaciones. Asimismo, se advierte en algunas oportunidades demoras en la actuación de la Dirección de Políticas agropecuarias del Ministerio de la Producción.

La Defensoría ha tomado postura en la problemática a través de sucesivas Resoluciones que se vienen dictando: desde la Resolución N° 055/07, N° 080/12, 247/12 y 115/13 (desarrollada en el informe de la Zona Sur, a continuación), y que se plasmó en los últimos Informes Anuales comunicados a la Honorable Cámara Legislativa.

ZONA SUR

En la Zona Sur durante el año 2013 los reclamos tramitados no difieren de años anteriores, en cuanto a la problemática que presentan. La mayoría de los casos involucran competencias Municipales y/o comunales que plantean el desafío de lograr desde el Estado provincial relaciones interinstitucionales eficaces con los organismos locales, para garantizar efectivamente el derecho a un medioambiente sano y equilibrado. Se destacan principalmente las quejas referidas a la utilización de agroquímicos en inmediaciones a zonas urbanas o sensibles (escuelas, centros de salud, etc).

Los expedientes iniciados en 2013, pueden agruparse en los siguientes temas:

- a.** Ruidos molestos, olores, humos, etc.
- b.** Arbolado público (Ley Provincial N°9.004).
- c.** Higiene Urbana: Vectores, basurales, zanjeos, etc.
- d.** Cursos de Agua: Canalización y sistematización de terrenos.
- e.** Denuncias y reclamos contra empresas.
- f.** Fumigaciones con agroquímicos.

a. Ruidos Molestos:

El principal tema es el relativo a las empresas de distintos rubros, establecimientos industriales, talleres, etc. Estos reclamos no resultan de nuestra competencia directa; pese a lo cual se realizan gestiones ante las dependencias municipales y/o comunales para lograr respuesta y solución a las problemáticas planteadas. En este sentido, cabe mencionar:

Expediente 2-009209/12: El ciudadano se presentó solicitando asesoramiento por la existencia de graves ruidos y vibraciones producidos en su vivienda, por una estación de servicio de gas natural comprimido (GNC). Luego del asesoramiento brindado en la primera oportunidad, el reclamante vuelve a presentarse en el mes de julio de 2013, informando que el problema persistía, pese a haber presentado su reclamo en los distintos organismos competentes. Por ello, se comenzaron gestiones

ante la Municipalidad respectiva y se sugirió la presentación de una nota a la Defensoría del Pueblo de la Nación, con competencia sobre el ENARGAS. Como resultado de la gestión ante la Municipalidad, se obtuvo respuesta de la Directora General de Control Ambiental de la Municipalidad de Rosario, quien por nota de fecha 16/12/2013 remite en 78 fojas, copia íntegra de las actuaciones realizadas, informando que los niveles de presión sonora se encuentran fuera de los parámetros establecidos por el Decreto N°46542/72 en lo que respecta al horario nocturno (22:00 hs 06:00 hs), por lo que se solicitó a la empresa responsable, que presente un proyecto de insonorización, motivo por el que la Municipalidad continuará evaluando y realizando el seguimiento correspondiente. Asimismo, con motivo de la intervención dada al Defensor del Pueblo de la Nación, ese organismo inició por las mismas causas, el Expediente N°3415/13 (02/07/13). La actuación de nuestro Organismo permitió al ciudadano efectuar su reclamo ante los organismos competentes, agilizándose además la respuesta.

b. Arbolado Público:

Son muchos los reclamos tramitados en este tema, ya que se recibieron prácticamente a diario quejas de vecinos afectados. Las quejas recibidas se vincularon a solicitudes de poda, escamonda, extracciones, roturas de veredas, afectación de caños de cloacas e instalaciones de gas, daños en propiedades, etc.; situaciones que por lo general son padecidas durante muchos años pese a las denuncias ante la autoridad municipal.

Al ser tantas y tan variadas las quejas durante el año informado, consideramos que es oportuno referirnos a ellas de manera general y no caso por caso, ya que la tramitación ha sido la misma. En este sentido la impronta otorgada al tema durante el año 2013, ha sido concertar reuniones y mantener contacto telefónico a diario con las reparticiones competentes. Fruto de estas gestiones, hemos conseguido, por ejemplo, contar con el cronograma de los trabajos programados respecto al arbolado público, en el ámbito de competencia de la Dirección General de Parques y Paseos de la Municipalidad de Rosario. Al contar con el cronograma mencionado se ha facilitado poder informar al reclamante las zonas en las que se efectuarán trabajos.

Asimismo, se han recibido reclamos telefónicos sobre el particular, los que en muchos casos se han resuelto con la sola indicación precisa del área competente a la cual debe dirigirse el afectado, y la forma de hacerlo.

Es de destacar que durante el año 2013 hemos obtenido por parte de la Dirección General de Parques y Paseos de la Municipalidad de Rosario, un considerable aumento de respuestas favorables a los reclamos efectuados por esta Defensoría.

c. Higiene Urbana:

Si bien los casos recibidos no han sido cuantiosos, por lo general las consultas se tratan de pueblos vecinos a la ciudad de Rosario.

Un caso que debe destacarse es el siguiente:

Expediente N°2-008925/13: La queja es iniciada por varios vecinos de la localidad de Pueblo Esther, solicitando nuestra intervención para proteger un humedal natural existente en la costa del Río Paraná. Dicho predio, parte del Camping comunal, estaría siendo rellenado con diversos residuos sólidos urbanos provenientes de la recolección que realiza la Comuna (<http://www.lacapital.com.ar/la-region/Un-basural-esta-a-punto-de-tapar-una-laguna-en-Pueblo-Esther-20130704-0022.html>). Con motivo de la queja, se envió el Oficio N°1008 (17/09/13) al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, solicitando informe sobre si existen registros sobre monitoreos o inspecciones efectuadas en el lugar; si se cumple en el caso con la Ley Provincial N°13.055/09; y las acciones adoptadas o que se adoptarán al respecto. Ante la falta de contestación, se remitió Oficio Pronto Despacho N°1042 (11/10/13), luego del cual, por nota de fecha 05/12/13, se recibe contestación de la Secretaría de Medio Ambiente. En dicha contestación se informa que realizó una constatación en el sitio de referencia, surgiendo que el lugar inspeccionado no reúne las condiciones para la disposición de residuos compatibles a domiciliarios; considerándose el mismo una reserva natural-humedal. Se informa además que por incumplimiento a las normas vigentes se intimó a la Comuna de la localidad de Pueblo Esther el cese inmediato de las actividades en dicho sector. A la fecha de la redacción de este informe, el expediente se encuentra para el dictado de resolución por parte del Defensor del Pueblo.

d. Cursos de Agua:

Expediente N°2-005371/13: Se presentó el presidente del Club Logaritmo de la localidad de Ibarlucea, manifestando que las instalaciones del mencionado Club se encontraban en peligro ante la ejecución de obras de urbanización sin el correspondiente Estudio de Impacto Ambiental. Adjuntó documentación de sus reclamos ante la Secretaría de Medio Ambiente Provincial, efectuados desde junio de 2012. Manifestó que, pese a todas sus presentaciones ante el organismo provincial competente *“se continua con movimientos de suelo, excavaciones, desmontes, trazado de calles y cunetas, etc, (...) dichas tareas han generado que el escurrimiento de las treinta hectáreas aproximadamente que corresponden a dicha urbanización, se viertan de forma directa e inmediata al curso del canal Ibarlucea, a través de una única cuneta (...) que el desborde de los canales Salvat e Ibarlucea es producto de las canalizaciones clandestinas efectuadas por los campos y urbanizaciones que vuelcan sus aguas en los mismos”*. Atento a ello, en fecha 19/04/13 se remitió el Oficio N°0853 al Subdirector General de Control e Impacto Ambiental, en el cual se solicitó informar sobre la problemática. Que, por la falta de respuesta en el plazo legal establecido en la Ley N°10.396, debió remitirse nuevo Oficio pronto despacho N°0888. En fecha 22/05/13 se recibe contestación a los oficios remitidos en dónde se confirma la realización de obras sin estar aprobado el Estudio de Impacto Ambiental. Ante ello el Defensor del Pueblo dictó la Resolución N°272 de fecha 16 de agosto de 2013, resolviendo: Recomendar al Secretario de Aguas de la Provincia de Santa Fe que adopte con carácter de urgente todas las medidas de su competencia para garantizar en el caso el pleno cumplimiento de la Ley 11.730, ordenando en su caso al infractor la recomposición del ambiente; y proceda al pronto tratamiento y resolución definitiva del

Expediente N°01802-0003919-1 (artículo 2°); Recomendar al Director General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, el pronto tratamiento y resolución definitiva del Expediente N°01802-0005796-8, a los fines de que se efectúen las denuncias pertinentes y se impongan y ejecuten las sanciones legales correspondientes (artículo 3°); Recomendar al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe que adopte todas las medidas de su competencia para garantizar que no se realicen obras en la urbanización denunciada sin la respectiva aprobación del Estudio de Impacto Ambiental para la etapa respectiva, procediendo en su caso a la clausura de las mismas, labrando actas de constatación independientes por cada hecho antirreglamentario constatado, a los fines de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley 11.717 y 13.060 (artículo 4°)”

e. Denuncias y reclamos contra empresas:

Al igual que en el año anterior, se han reiterado las quejas referidas a los establecimientos dedicados al almacenamiento, clasificación, acondicionamiento y conservación de granos, que afectan a gran cantidad de personas en su calidad de vida. Cabe destacar los siguientes expedientes:

Expediente N°10827/12: Referido a la emisión de partículas sólidas, semisólidas y pellets de cereal, por parte de la Compañía de Granos Argentina de la localidad de Ricardone. Al presentar el informe anual del año 2012, se hizo saber que este expediente se encontraba para ser dictada la resolución correspondiente. Así sucedió en fecha 7/3/2013, en que se dictó la Resolución N°61/13, por medio de la cual el Defensor del Pueblo resolvió:

“Recomendar al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, que adopte con carácter de urgente todas las medidas de su competencia para que se realice Auditoría Ambiental a la COMPAÑÍA ARGENTINA DE GRANOS S.A. con domicilio en ruta A012, Km. 63 de la localidad de Ricardone, en los términos del artículo 2° del Decreto N°101/03, por funcionarios de la máxima jerarquía posible, teniendo en mira las previsiones del artículo 26° de la Ley N°11.717 y el artículo 26° del Anexo Único del Decreto N°1866/10, y si correspondiere, proceder a aplicar la clausura provisoria allí prevista a los fines de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente (artículo 2°); Recomendar al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, que notifique la fecha y hora de los procedimientos referidos en el artículo anterior al Director General de Consultoría Técnica de la Defensoría del Pueblo de la Sede Zona Sur, con la anticipación suficiente a los fines de su participación en las medidas a realizarse en el establecimiento de la COMPAÑÍA ARGENTINA DE GRANOS S.A. de la localidad de Ricardone (artículo 3°); Recomendar al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe que adopte todas las medidas de su competencia para que se instruya sumario a los fines de la imposición de las sanciones correspondientes por los incumplimientos a la normativa ambiental vigente ya detectados mediante Acta N°R-1884/10, así como ante eventuales irregularidades que se detecten en la Auditoría Ambiental a realizar, considerando especialmente la posible reincidencia, de conformidad a las disposiciones de las Leyes N° 11.717 y N°13.060 (artículo 4°) Requerir al Secretario de Medio Ambiente que informe a esta Defensoría el progreso de las medidas adoptadas en virtud de esta recomendación dentro de los 20 días

hábiles de la comunicación de la presente (artículo 5°)."

En virtud de lo recomendado, la Secretaría de Medio Ambiente notificó al Director de Consultoría Técnica que se realizaría la inspección al establecimiento de la Compañía Argentina de Granos, en fecha 15 de marzo de 2013 a las 9 hs., lo que se llevó a cabo en forma conjunta entre la Secretaría de Medio Ambiente y el Director de Consultoría Técnica de esta Defensoría.

A resultas de ello, se procedió a labrar el Acta Serie "A" Número 0412 en la que se indica que *"se recorren las instalaciones de la empresa y se constata lo siguiente: 1) Las playas de camiones no cuentan con material pedregullo y no existe mantenimiento; 2) Existen cargas de granos al aire libre y algunas cargas y descargas con cerramiento parcial sin sistema de aspiración; 3) Existe sistema de fumigación con fitosanitarios conectado en carga de camiones; 4) Los sistemas de aireación de silos y ventilación de secadora no se encuentran insonorizados; 5) Las secadoras cuentan con supresión de polvo y una de ellas no posee sistema de recolección de polvo; 6) No se acredita en planta documentación de la gestión de limpieza, residuos sólidos, control de roedores y mediciones de calidad de aire y ruidos molestos; 7) La cortina forestal perimetral existente es parcial; 8) Se observa en distintos lugares de la planta presencia de roedores muertos, envases vacíos de agroquímicos y cargas de granos al aire libre con equipos móviles, con dispersión de material particulado suspendido en aire en sector de celdas; 9) Existen dos tanques de combustible de 20.000 lts. cada uno, con sistema de contención antiderrames cercana al área de almacenamiento de agroquímicos; 10) Existe galpón de acopio de envases vacíos y llenos de agroquímicos con sistema de contención de derrames situado al aire libre sin protección".*

De la inspección realizada, surgió que el establecimiento de la Compañía Argentina de Granos de la localidad de Ricardone continuaba incumpliendo la normativa ambiental vigente, con peligro actual e inminente de que, de seguir funcionando en esas condiciones, se causen graves daños al ambiente. Por ello, en fecha 19/03/13 el Defensor del Pueblo dictó la Resolución N°67/13 en la que resolvió *"Recomendar al Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, que, atento a la existencia de daño actual e inminente al ambiente, proceda en ejercicio de sus facultades legales a clausurar en forma total o parcial el establecimiento de la COMPAÑÍA ARGENTINA DE GRANOS S.A. con domicilio en ruta A012, Km. 63 de la localidad de Ricardone (artículo 2°); y, "notificar la presente al Ministro de Trabajo de la Provincia de Santa Fe, a los fines de garantizar los derechos de los trabajadores de la Compañía Argentina de Granos de la localidad de Ricardone, específicamente la remuneración por sus tareas, para que no se vea afectada la misma por la eventual clausura que se disponga por exclusiva culpa del empleador, que sistemáticamente ha incumplido la normativa ambiental vigente y los Planes de Gestión Ambiental presentados ante la autoridad de aplicación en 2008 y 2011 (artículo 3°)".*

Como medida histórica en la Provincia, se procedió efectivamente a clausurar el establecimiento referido, luego de que los vecinos afectados recorriesen un largo camino de reclamos, hasta llegar a esta Defensoría. En reconocimiento a la labor desarrollada, los habitantes del barrio hicieron llegar una nota haciendo saber formalmente su profundo agradecimiento.

f. Fumigaciones con agroquímicos:

Nuevamente debemos señalar al igual que en años anteriores, que esta problemática continúa siendo un tema que nos ocupa y preocupa porque afecta a muchos ciudadanos y conlleva consecuencias imprevisibles a futuro.

Durante el año 2013, las quejas recibidas por este tema, han aumentado considerablemente.

Uno de los casos que refleja la problemática referida es el siguiente:

Expediente N°2-001968/13: Iniciado por gran cantidad de vecinos de la localidad de Alvear, quienes denunciaron fumigaciones con agroquímicos realizadas a escasos metros de las viviendas y zonas sensibles de planta urbana, e informaron sobre la proliferación de casos de ciudadanos con enfermedades severas.

Analizado el caso se remitieron notas al Presidente de la Comuna de Alvear, a la Directora del Servicio de Toxicología, a la Directora Provincial de Promoción y Prevención de la Salud, y al Director General de Política Agropecuaria de la Provincia.

Luego de recibirse las respuestas respectivas, el Defensor del Pueblo dictó la Resolución N°115 (23/04/13), en la cual se consideró: “Que, la queja tratada es análoga a las quejas que dieran origen a la Resolución N°247/12. Que, en los considerandos de dicha Resolución se citó lo dicho por los funcionarios del Ministerio de la Producción, en cuanto aseveraron dentro de las tramitaciones realizadas: “Nótese que el principio que orienta a la Ley 11.273 en lo referente a aplicaciones aéreas o terrestres en las inmediaciones de determinados lugares o áreas sensibles (urbanas, de esparcimientos, centros de salud, educativos, etc) es la restricción. Los artículos 33 y 34 de la citada Ley comienzan su redacción con la palabra prohíbese, es decir que, dentro de las distancias prescriptas por la Ley (en el caso que nos ocupa 500 mts) la regla interpretativa ante la duda debe ser la de estar por la prohibición de la aplicación que se pretenda realizar. Sin embargo y por la vía de excepción y siempre y cuando se cumplan determinadas condiciones y se observen ciertos recaudos, algunos productos (siempre en nuestro caso, los C y D - actualmente clases toxicológicas III y IV) pueden ser aplicados por medios terrestres (...) Para que sea posible realizar alguna de estas aplicaciones excepcionales a las que nos venimos refiriendo, preservando del mejor modo la salud de la población, resulta necesario que el límite agronómico (o límite cero) sea establecido a una distancia tal que posibilite que las aplicaciones excepcionales dentro del área de los 500 mts. no colisionen con los impedimentos que la propia ley impone como condición para su procedencia (arts. 40°, 51° y 53° Decreto 552/97). Distancia que no surge de una tabla ni de una fórmula matemática sino de la conjugación de una serie de factores muy dinámicos que le confieren una gran elasticidad en su determinación” (página cuarta de la Resolución N°247/12); Que, del informe brindado por la autoridad de aplicación transcrito más arriba, surge que no se controlan todas las aplicaciones realizadas en inmediaciones del casco urbano y zonas sensibles de la localidad de Alvear, no cumpliéndose incluso con el escaso margen de 50 metros de exclusión dispuesto por la normativa municipal recientemente sancionada; Que, como ya fue dicho en otros antecedentes similares “sin perjuicio de las facultades propias de Municipios y Comunas en la materia, la fiscalización en materia de

conservación, transporte y aplicación adecuada de los productos fitosanitarios, es una responsabilidad indelegable del Estado Provincial de acuerdo a lo establecido por el artículo 23° del Decreto 552/97 reglamentario de la Ley Provincial N° 11.273” (página sexta y séptima de la Resolución N°247/12); Que, sin embargo, en el caso particular de la localidad de Alvear, la Ordenanza N°135/2012 ha regulado las facultades de control del organismo local, el que se posiciona legalmente en forma concurrente con el Estado Provincial a los fines de garantizar lo relativo a la aplicación adecuada de productos fitosanitarios dentro del territorio sujeto a su competencia; Que, la referida Ordenanza establece: “la normativa existente en la materia se torna deficiente frente al desarrollo alcanzado en temas relativos a la protección de la salud en general y el medio ambiente en particular, especialmente en cuanto a las potenciales consecuencias derivadas del uso y aplicación de productos fitosanitarios se refiere, y con particular énfasis a la proximidad, cada vez mayor, entre algunas zonas rurales y las áreas urbanizadas de la ciudad. Sin perjuicio del cumplimiento de otras disposiciones provinciales, se estima necesario establecer pautas concretas que regulen el uso y aplicación de productos fitosanitarios con el fin de prevenir y evitar que el uso de los mismos resulte nocivo a la salud y al medio ambiente” (tomado de los considerandos de la Ordenanza N°135/2012 de la Comuna de Alvear); Que, también se dijo que “de todos los expedientes analizados, surge la coincidencia entre ambientalistas, funcionarios públicos, especialistas, productores y vecinos en que faltan controles y que, si se realizaran correcta y periódicamente los mismos, no se generarían los impactos negativos al ambiente y a la salud de la población que se denuncian” (último considerando de la Resolución N°247/12); Que, la ausencia de recursos humanos -y materiales- destinados a las tareas de control y fiscalización establecidas en el capítulo IX de la Ley 11.273, hace que la normativa vigente pueda tornarse en abstracta, y que aquellos fines que dieron génesis a su sanción, se encuentren definitivamente alejados de la realidad concreta, no cumpliendo el Estado su rol impuesto por normas expresas internacionales, constitucionales y legales (Resolución N°80/12 y argumento párrafos 10° y 11° de la Resolución N°055/07 dictadas ambas por esta Defensoría).

Debido a que los vecinos de Alvear iniciaron acción judicial de amparo por ante el Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, se suspendió la tramitación de la queja, conforme artículos 34° inciso “d” y 36° de la Ley Provincial N°10.396.

En fecha 19/12/13 se recibió Oficio del Juzgado de Primera Instancia Civil y Comercial de la Tercera Nominación de Rosario, solicitando copia del expediente tramitado, pedido judicial que fue cumplimentado en debido tiempo y forma.

Al momento de la redacción de este informe, se recibió nota firmada por los vecinos de Alvear, en la cual manifiestan un profundo agradecimiento al Defensor del Pueblo, manifestando “*La Defensoría del Pueblo, Usted y sus colaboradores, Dr. Edgardo Bistoletti, fue la primera respuesta favorable al reclamo de los vecinos. Le agradecemos de corazón su ayuda, ya que muchos de nosotros, estamos muy enfermos (...)*”. Los vecinos acompañaron la publicación que sobre el particular se realizó internacionalmente por el diario Miami Herald, por medio de la Agencia Associated Press que preside Michael Warren, el 21 de octubre de 2013.

Expediente N°2-015016/13: Nuevamente los vecinos de Ibarlucea se presentaron a fines de 2013 denunciando que continúa la problemática en la localidad, la fue objeto de la Resolución N°264/12 de esta Defensoría del Pueblo.

Efectuando un análisis de la situación existente en la Provincia a la luz de la gran cantidad de quejas referidas a falta de controles en la aplicación de agroquímicos, corresponde señalar que:

La cuestión ambiental relacionada a la aplicación de agroquímicos y la producción de organismos genéticamente modificados se encuentra en debate en la comunidad internacional, a nivel nacional y en la Provincia de Santa Fe.

Un documento de gran valor informativo, que compila estudios científicos, normativa vigente, antecedentes jurisprudenciales, intervenciones de la Defensoría del Pueblo de la Nación, estadísticas, situación internacional y nacional, es el Informe N°247/12 de la Auditoría General de la Nación, aprobado por Resolución N°247/12, disponible en el sitio oficial de internet de ese organismo, www.agn.gov.ar (solapa "informes", selección "informes 2012").

A nivel provincial debe destacarse la problemática de la incidencia de la aplicación de productos fitosanitarios en los cursos de agua; así como lo relativo a las nuevas urbanizaciones o barrios privados construidos en zonas rurales o suburbanas, dónde preexistían explotaciones rurales;

El marco de referencia es que "no existen agroquímicos inocuos" y que "el mayor o menor riesgo para las personas y el ambiente está relacionado con el conjunto de medidas y precauciones a todo nivel que se toman para minimizarlo o mantenerlo bajo condiciones aceptables para la salud y la preservación del ambiente" (Conclusiones del Informe de la Universidad Nacional del Litoral producido en autos Peralta, Viviana c/ Municipalidad de San Jorge y otros s/amparo Expte. N°208/09).

Existen distintos proyectos de Ley ingresados en la Honorable Legislatura de la Provincia de Santa Fe. El criterio de esta Defensoría, expuesto en las Resoluciones N°55/07, N°247/12, N°80/12 y N°115/13, es que, si bien mejorable, la legislación vigente ofrece herramientas contundentes para lograr su finalidad de "protección de la salud humana y de los recursos naturales" (artículo 1° Ley 11.273), **siendo el problema la falta de controles estatales eficaces en la materia.**

Como se dijo en la Resolución N°247/12 "de la documentación acompañada por la Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas como consecuencia del dictado de la Resolución N°80/12, surge que **los últimos datos con los que contaría dicho organismo refieren al año 2007, no siendo por lo demás alentadores, puesto que muchos de los Municipios y Comunas no contaban a esa fecha con ordenanza sobre delimitación de la planta urbana, zonificación, establecimiento de áreas con criterio agronómico, reglamento de uso del suelo, ni convenios con el Ministerio de la Producción** (fs. 79 a 93 Expte. N°2-010049/12)".

Para otorgar seguridad jurídica es necesario lograr el pronto dictado de las ordenanzas respectivas, las que contemplen a su vez la existencia de zonas sensibles.

Además existe otra necesidad tanto o más apremiante, cual es la de determinar luego, en el caso en particular, las variables establecidas por la normativa vigente (clase de producto a aplicar, límite de la

planta urbana fijado, existencia de zonas sensibles determinadas o a determinar). Ello es así porque la conceptualización que realiza la normativa vigente es “abierta” y requiere ser completada con los datos fácticos del sitio en el que se pretende realizar una determinada aplicación.

Todas esas variables, necesariamente a determinar en el caso concreto y sujetas a modificaciones constantes (crecimiento demográfico, nuevas urbanizaciones, radicación de establecimientos, etc) hacen que sea necesaria la definición a nivel local de la adecuación de la aplicación pretendida con las disposiciones de la Ley Provincial N°11.273 y su Decreto Reglamentario N°552/97.

En ese entendimiento, resulta menester impostergable la participación directa de los Municipios y Comunas en la fijación de estas pautas dinámicas y en el consecuente debido control de las disposiciones de la normativa provincial vigente.

Todas las quejas recibidas por este organismo dan cuenta de la necesidad de que se controlen efectivamente las aplicaciones de productos fitosanitarios, de manera coordinada y concurrente entre las distintas jurisdicciones (provincial y municipal o comunal).

Desde la sanción de la Ley 11.273 y su decreto reglamentario (año 1995 y año 1997), se ha masificado la utilización de los productos regulados por la Ley 11.273. En ese contexto, las autoridades provinciales, por falta de recursos materiales y humanos (Resoluciones N°55/07, 80/12, 247/12 y 115/13 e informes anuales de esta Defensoría), no logran actuar sino hasta después de los hechos consumados, siendo además que para la protección de la salud de la población se hace necesaria la determinación in situ de una serie de variables que no surgen de una fórmula matemática ni de una tabla, sino de la **intervención responsable de personal capacitado y con facultades de control y sanción, que se apersona en el predio a tratar antes de las aplicaciones, verificando el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente en toda la zona lindera a las plantas urbanas.**

Por ello, resulta necesario disponer de la obligatoriedad de los convenios entre la autoridad de aplicación provincial y los Municipios y Comunas, **creando un sistema de control concurrente entre la provincia y las municipalidades y comunas.**

ACTUACIÓN EN SALUD

Variados son los temas que se abordaron en el año 2013. En líneas generales y como problemáticas recurrentes manifestamos que se advirtieron muchas demoras tanto por parte de la obra social provincial y los efectores públicos, como así también de las obras sociales nacionales y entidades de medicina prepaga en lo que refiere a autorización de tratamientos con drogas para patologías especiales (oncológicas; HIV, hepatitis, artritis reumatoidea; diabetes; etc.). También en cobertura de tratamientos de rehabilitación a personas discapacitadas; demoras en autorización y turnos de cirugías; en entregas de prótesis, órtesis, etc.

Cabe mencionar que en la mayoría de los expedientes instruidos desde el Área, sea que traten de organismos en los cuales tenemos competencia directa en virtud de nuestra ley de creación como también de aquellos en que nuestra actuación resulta de carácter oficioso, salvo excepcionales casos, se recibieron rápidas respuestas desde las obras sociales y entidades de medicina prepagas, resolviéndose en forma positiva la mayor parte de los reclamos efectuados, los que reflejaremos más adelante del presente informe y a modo de ejemplo con la descripción de algunos de los casos más relevantes. Aquellos casos en los cuales no se han obtenido respuestas, o las mismas, desde nuestro punto de vista no eran satisfactorias, se han puesto en conocimiento del órgano de fiscalización de obras sociales y prepagas: Superintendencia de Servicios de Salud.

Se iniciaron en la Zona Norte un total de **507 expedientes** de los cuales 220 debieron ser instruidos y 287 culminaron con el respectivo asesoramiento jurídico.

Este período también se caracterizó por el incremento de consultas efectuadas en relación a la cobertura de tratamientos de fertilización asistida, lo que conllevó a profundizar en los asesoramientos brindados y las gestiones a realizar. Esto se motivó en la sanción –a mediados del año 2013- de la Ley 26.862 y su decreto reglamentario, que incorpora al Programa Médico Obligatorio la cobertura integral e interdisciplinaria del abordaje de estos procedimientos, por lo que resultan de cumplimiento obligatorio para todos los agentes que brinden servicios médicos asistenciales a sus afiliados independientemente de la figura jurídica que posean (esto abarca al sector público de salud, las obras sociales enmarcadas en las leyes 23.660 y 23.661, entidades de medicina prepaga y demás obras sociales).

Instituto Autárquico Provincial de Obra Social - IAPOS

Expte. N° 1004-91446/13 s/ Atención Afiliados Sistema Abierto.

El reclamo parte de una afiliada al Sistema Abierto de IAPOS desde el mes de mayo de 2012 quien relataba que desde el inicio de su afiliación hasta el mes de diciembre inclusive, había recepcionado las correspondientes boletas de depósitos en tiempo y forma. En el mes de enero de 2013 no había recepcionado las mismas y precisamente teniendo en cuenta que el vencimiento de pago operaba del 1 al 5 de cada mes, manifestaba que el día 4 de enero se había hecho presente ante el Dpto. Contable de

IAPOS en calle San Martín 3145 a efectos de solicitar las mismas y no tener que pagar recargo alguno. Desde allí se le había reconocido que había “demoras en su entrega”.

Agregaba que recién el día 23/01/13 recibe las mismas en su domicilio vencidas y con el correspondiente reajuste. Manifestaba agravio pues “por razones ajenas a ella” se ve obligada a tener que abonar reajuste. Solicitaba expresamente que a través de este Organismo se ponga en conocimiento de la Dirección de la obra social provincial las irregularidades en el envío de las boletas a efectos de que dichas demoras no se reiteraran en el futuro.

En función de las facultades conferidas por la Ley 10.396, se remitió Oficio al IAPOS a tales efectos en cuya respuesta se informa que las boletas enviadas a cada afiliado al sistema no significaban recargo por pago fuera de término sino la aplicación de la Disposición G N° 105/del 23/10/12 y cuya copia se nos adjuntó, en la cual se establecían los nuevos valores de las cuotas a aplicar a partir del 01/12/12 y que los mismos se actualizarían oportunamente de acuerdo al incremento de los salarios de la Administración Pública Provincial. Y puntualmente en el caso de la presentante, en la respuesta se detalló la diferencia a abonar por la misma en conceptos de aporte y por servicio complementario.

En esa oportunidad, el IAPOS también informó que se encontraba abocado a implementar la sistematización de las boletas de pago a través de la Dirección de Cómputos y con intervención del Nuevo Banco de Santa Fe, a fin de evitar demoras en el envío de las boletas manuales que a ese momento eran entregadas por correo a través de la Coordinación de Tesorería de esa obra social.

Dicha respuesta fue notificada a la presentante quien manifestó conformidad con la gestión efectuada y se concluyeron las actuaciones.

Expte. N° 1004-97123/13. s/ Cobertura prótesis.

Una ciudadana de Reconquista en fecha 12/08/13 solicitó intervención de esta Defensoría del Pueblo ante IAPOS en representación de su padre Afiliado a esa obra social, también domiciliado también en esa ciudad.

En su presentación manifestaba que en el mes de Octubre de 2012 a raíz de un accidente padecido por su padre se le produjo el aflojamiento de la prótesis de rodilla implantada hace aproximadamente cinco años, siendo operado para extraerle la misma y colocarle clavos.

Según resumen de Historia Clínica que se adjuntaba se expresa como diagnóstico: Fractura supracondílea fémur periprotésica femoral. Es por ello que su médico tratante solicitaba provisión de la prótesis que en las actuaciones se detallaba.

Agregaba que desde IAPOS se habían autorizado prótesis con diferentes características las cuales fueron rechazadas por el médico en cuatro oportunidades, por lo que su padre fue derivado desde la misma obra social a interconsulta con otro profesional en la ciudad de Rosario quien coincidió con el diagnóstico solicitud de la prótesis efectuada por el profesional mencionado en primer lugar, lo que fue comunicado al IAPOS.

Desde el Área de Salud se coordinó una reunión con la Dirección de la obra social puesto que el expediente a través del cual se tramitaba la solicitud del afiliado se encuentra desde el 02/07/13 en esa Oficina.

Como resultado de dicha reunión desde IAPOS se tomó el compromiso para evaluar el caso e informar a la brevedad la resolución adoptada.

Posteriormente se recepciona respuesta en la cual IAPOS textualmente informa: Se resuelve derivar al paciente a centro de excelencia dada la complejidad del caso por las múltiples intervenciones previas a fin de recuperar material óseo posible y favorecer inserción de prótesis (Departamento de Traumatología y Ortopedia de la Fundación Favaloro sito en la ciudad autónoma de Buenos Aires). Notificada la respuesta a la presentante, manifiesta conformidad con lo indicado por IAPOS.

En seguimiento de las actuaciones, la profesional actuante se contacto con la misma quien manifestó que efectivamente concurrieron a la Fundación Favaloro destaca la atención médica recibida en la misma y desde allí se ratificó una vez más el modelo de prótesis solicitada inicialmente y se había establecido fecha para realización de cirugía en la Fundación el día 30/10/13, la cual se realizó con éxito. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-98955/13. s/ Falta entrega vacuna p/tratamiento oncológico.

Un afiliado del IAPOS, domiciliado en la localidad de Avellaneda, Provincia de Santa Fe, el día 25/10/13 solicita intervención ante IAPOS. Manifestaba que por padecer melanoma maligno requería de la provisión de vacuna en 8 dosis de cuya droga se detallaba en las actuaciones, tratamiento que si bien había sido autorizado el 07/10/13 por la obra social, las vacunas aún no le habían sido entregadas desde droguería. Desde el Area de Salud se tomó en forma inmediata contacto con la Auditoría Farmacológica del Lapos solicitando agilización en la provisión.

Siendo las 11:50 hs de ese misma jornada (día viernes) la Auditora nos informó que las vacunas serían entregadas el próximo día miércoles en la ciudad de Avellaneda, lo que fue informado al presentante y posteriormente se corroboró la entrega efectiva. Se concluyeron las actuaciones.

Expte. N° 1004-99585/13. s/ negativa autorización medicación oncológica.

La afiliada recurrente, con Mielofibrosis post Policitemia Vera manifestaba que desde el año 2003 venía realizando tratamiento con una droga que le había ocasionado aumento del bazo y anemia. Por ello también había recibido como tratamiento radioterapia en bajas dosis. Su médica hematóloga evaluó el cambio de medicación la cual se detallaba en las actuaciones pero la misma, de alto costo (aproximadamente \$ 25.000), según su relato había sido rechazada por el IAPOS. Es por ello que solicita intervención.

Se tomó contacto con la Dirección de Prestaciones de la obra social, desde la cual se nos manifestó que la solicitud de la presentante aún no había sido evaluada, y también en esa oportunidad se aclaró que la droga solicitada (nueva en el mercado) no se encontraba en el protocolo actual de la obra social.

No obstante ello, y ante nuestro pedido de agilización en la evaluación del caso, posteriormente desde esa Dirección se le solicitó a la presentante mayor documentación médica como ser clasificación WHO; status ECOG, escala de calidad de vida; índice pronóstico IPSS, los cuales una vez completados por su médica y presentados a la obra social, el tratamiento fue autorizado. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-100294/13. s/ Cobertura de traslados en ambulancia paciente oncológica.

A fines del mes de Diciembre de 2013 concurre una ciudadana en representación de su hija, de 30 años de edad, afiliada al IAPOS, quien se encontraba cursando la primer semana de tratamiento de radioterapia (lunes a viernes), el cual tenía una duración estimada de 4 semanas por padecer cáncer en los huesos.

Por su estado de salud, debía ser trasladada en ambulancia desde su domicilio en la vecina ciudad de Santo Tomé hacia un Centro de esta ciudad de Santa Fe. Su reclamo radicaba en el mal estado de las ambulancias provistas por el IAPOS, principalmente por falta de amortiguación en las unidades, le que ocasionaba fuertes dolores a su hija. Ante ello se vio obligada a contratar durante un par de días un servicio privado de ambulancia para el traslado de su hija debiendo abonarlo con propios medios.

Solicita intervención de esta Defensoría a efectos se le reconozca el reintegro de lo abonado y se le brinde la cobertura del traslado en unidades adecuadas, teniéndose presente el cuadro de su hija.

En primer lugar se efectuó gestión ante la Dirección del IAPOS, remitiéndose oficio y también se coordinó con la Dirección Provincial de Accidentología y Emergencia Sanitaria (DiPAES) quienes en atención a la situación planteada se comprometieron al envío diario de las unidades más nuevas que componen ese servicio hasta la culminación del tratamiento. De todo ello se informó a la madre quien nos ratifica que fue llevado a cabo de esa manera. Respecto a los reintegros solicitados, se recibe desde IAPOS respuesta en la que constaba que se había dado orden de agilizar en el caso concreto el procedimiento de los reintegros solicitados. Las actuaciones siguen en trámite en esta Defensoría hasta tanto se verifique el efectivo pago de los mismos.

Ley 26.862 - Acceso integral a procedimientos y técnicas de reproducción médicamente asistida.

Con la sanción de esta ley en el mes de Junio de 2013 y su posterior reglamentación en el mes de julio (a través de Decreto N° 956) se produjo como se expresó un avance importante en esta materia al incluirse al Programa Médico Obligatorio.

A partir de allí todas las obras sociales; entidades de medicina prepaga y el sector público de salud están obligados a brindar la cobertura integral de estos procedimientos y técnicas.

Cabe destacar que dicha temática era considerada de gran relevancia desde esta Defensoría del Pueblo desde hace muchos años -pese a no existir normativa al respecto- puesto que ya en el informe anual del año 2010 hacíamos hincapié en la necesidad de que tanto la obra social provincial como el ministerio de salud de la provincia, para aquellas personas que no tienen cobertura social, abordaran esta temática por su proyección en la sociedad.

Dicha pretensión estaba fundada en que pese a no existir una legislación que obligara a brindar su cobertura, no eran pocos los antecedentes de obras sociales provinciales en nuestro país que abordaban la cobertura, en algunos casos asumiendo los costos de los tratamientos en un alto porcentaje a su cargo y facilitando a sus afiliados a través de créditos asistenciales sin intereses descontándoles de sus recibos de haberes el porcentaje restante. En otras provincias ya contaban con leyes que incluían la cobertura total de tratamientos de fertilización asistida para sus afiliados (Pcia. de Buenos Aires, Córdoba)

y en otras ya se encontraban en tratamiento proyectos de ley tendientes a brindar dichos beneficios.

Luego de la sanción de la ansiada ley de fertilización a través de la cual se invitaba a las provincias a adherir a la misma, en nuestra Provincia dicho recaudo recién se materializó mediante Ley N° 13.357 de fecha 05/09/13.

Con respecto a la obra social provincial (IAPOS), desde la misma se implementó a finales del mes de Diciembre de 2013 el Programa de Reproducción Humana Médicamente Asistida a través de la Disposición 069 en la que se establecen los requisitos a cumplir por sus afiliados para acceder a su cobertura.

No podemos dejar de mencionar que al momento de la elaboración del presente informe desde el Área de Salud se advierten importantes demoras en la autorización por parte del lapos en cada etapa de estos procedimientos, que esperamos se subsanen en el futuro y lo que ha motivado instrucción de diversas actuaciones al respecto.

Ministerio de Salud

A diario se recepcionan consultas desde los servicios sociales de los distintos efectores públicos de nuestra ciudad en relación a los alcances de las coberturas que corresponden a pacientes que poseen Obra Social y que concurren a los Hospitales por no estar debidamente informados sobre los derechos que les corresponden. Esta comunicación continua permite que desde el Área de Salud se pueda gestionar la autorización de prácticas demoradas negadas, de medicamentos, prótesis, etc.

No debemos dejar de destacar la aceptada comunicación existente entre esta Defensoría del Pueblo con el Banco de Drogas de la Provincia de Santa Fe con quienes en forma conjunta arbitramos los medios necesarios para lograr solución en los reclamos más urgentes, la mayoría por drogas oncológicas, que se presentan en la temática medicamentos.

También se trabaja coordinadamente con el Programa Incluir Salud ex ProFe, programa que brinda sus prestaciones médicas asistenciales a través de los efectores públicos de la provincia en virtud de un convenio existente entre el Ministerio de Salud de la Nación y la cartera provincial.

Expte. N° 1004-95536/13. s/ Falta servicio de Unidad de Traslado destinada a Centros de Salud Departamento La Costa.

Se recepcionó reclamo iniciado por la Comuna de Arroyo Leyes y demás ciudadanos. En el mismo se manifestaba que desde el mes de Octubre de 2012 no funcionaba la Unidad de Traslado de personas residentes en la zona que estaba destinada para el funcionamiento de los Centros de Salud Rincón Norte y Rincón Potrero. En las actuaciones se acompañaban notas que oportunamente se habían presentado en el Ministerio de Salud y la DiPAES.

El pedido se fundamentaba en que por la falta de esta unidad -por estar averiada- debían suspenderse tratamientos en hospitales de esta ciudad de Santa Fe y también se producían pérdidas de turnos asignados para la realización de diversas prácticas médicas.

El presidente de la Comuna mencionada manifestaba que debían ellos tener que afrontar los gastos de traslados de la comunidad de la zona que requerían servicios de salud en móviles particulares.

Desde este organismo como primera medida se remitieron Oficios a la Coordinación Nodo Santa Fe del Ministerio de Salud y se recibe respuesta de la Dirección Provincial de Accidentología y Emergencia Sanitaria, en la cual se solicita se genere a través de este organismo un espacio de diálogo entre todos los presentantes y los miembros de esa Dirección en pos de coordinar acciones en común que puedan llegar a un abordaje positivo de la problemática planteada y que afecta a una gran parte de la comunidad residente en el Departamento La Costa. Dicha respuesta es notificada a los presentantes, quienes a través de una nueva nota acceden a ese espacio de diálogo.

El día 03/12/13 a las 11 hs se llevó a cabo la reunión en nuestra Sede estando presentes las autoridades de la DIPAES; de la Coordinación del Nodo Santa Fe; el Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte; el Asesor del Defensor del Pueblo de la Provincia y personal de la Defensoría (Delegada del organismo encargada de la recepción de reclamos en la localidad de Arroyo Leyes; la Directora de Consultoría Técnica y la abogada instructora del trámite).

En conclusión, en dicha reunión se evaluaron distintas alternativas para brindar solución a la cuestión, entre ellas poder contar con los fondos necesarios para el arreglo de la unidad.

El 26/12/13 se contacta con la profesional actuante el Coordinador del Nodo Santa Fe del Ministerio de Salud para informar que ya se contaba con la partida presupuestaria destinada al arreglo de la movilidad, la que posteriormente se verificó ya se encuentra en funcionamiento. Se concluyen las actuaciones.

Hospital J. M. Cullen

Expte. N° 1004-90939/13. s/ Agilización turno para realización biopsia.

La presentación efectuada por una ciudadana de esta ciudad de Santa Fe, quien lo hacía en representación de su hijo, paciente de ese Hospital.

Exponía que el mismo padecía desde hace 2 años OMC por el cual lo habían operado en esa oportunidad. Que a raíz de presentar fuertes dolores en el pie derecho efectuó consulta con un profesional de ese nosocomio quien lo derivó a traumatología a fin de que se le realice biopsia, según indicación que se adjuntaba en copia en las actuaciones.

Manifestaba que al presentarse en el mes de Diciembre del año 2012 ante dicho Sector a efectos de pedir turno, desde allí le habían expresado que “no había lugar” y le solicitaron su número de teléfono que le avisarían, lo que hasta el momento de su presentación en este organismo (mediados del mes de Enero de 2013) no había sucedido.

Mediante oficio se solicitó a la Dirección del Hospital intervenga en la cuestión planteada a los fines de agilizar el turno para la realización de la práctica referida. Se recibe respuesta en la que se informa que la práctica fue llevada a cabo, concluyéndose las mismas.

PAMI**Expte. N° 1004-91988/13.** s/ Demoras en renovación tratamiento Hepatitis B.

La presentante refiere que se encuentra a la espera de renovación de tratamiento con la droga indicada por su médico tratante por padecer Hepatitis B.

Manifiesta al momento de su presentación -febrero 2013- que se encontraba sin medicación desde el mes de Diciembre de 2012, y que desde su obra social nadie le informó que debía "renovar tratamiento" por lo que recién pudo cumplimentar con ello a fines del mes de enero. A la fecha hacía más de 15 días sin tener novedad alguna de PAMI.

Solicita intervención a efectos se agilice la evaluación y autorización de continuidad del tratamiento.

Ante su presencia desde esta Área de Salud tomamos contacto con el Dpto. Medicamentos sede Central de su obra social desde la cual se nos solicita a efectos de evitar mayores dilaciones remitir vía fax los antecedentes médicos de la presentante a los fines puedan ser evaluados por los médicos de ese departamento, hecho que fue cumplimentado en ese mismo acto. Posteriormente se recibe comunicación desde PAMI informándonos que se autorizaba la renovación por un ciclo (1mes) y asimismo se requería remisión de biopsia hepática y nuevos resultados de anticuerpos. Respecto a la biopsia su médico tratante fundamentó expresamente la innecesariedad de exponer a la paciente nuevamente a ese procedimiento, por lo que luego de ello PAMI accede a la renovación del tratamiento para los meses posteriores sin la exigencia de dicho estudio. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-92225/13. s/ Demora en provisión Stent.

Un ciudadano domiciliado en la ciudad de Reconquista, Provincia de Santa Fe en fecha 21/02/13 solicita intervención ante PAMI pues su padre con diagnóstico Isquemia cerebral requería de manera urgente de la colocación de stent autoexpandible. Inmediatamente tomamos contacto con el Área Legales UGL XV PAMI y solicitamos agilización en el caso. Se nos informa que la demora en su entrega obedecía a la falta de cotización de un filtro anexo a la endoprótesis, pero ante el pedido efectuado por esta Defensoría, se daría orden para que se cotice el accesorio a la mayor brevedad y luego de ello se remitiría al Sanatorio de aquella ciudad. Siendo las 10,30 hs del 22/02/13 desde el Área antes referida de PAMI se informa que ya se entregó al Sanatorio el stent solicitado y está a disposición el equipo de hemodinamia. Situación ésta que fue ratificada momentos después por el presentante. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-92822/13. s/ Demora en entrega de prótesis.

Se presentó la hija de un beneficiario de la obra social PAMI de 72 años quien padecía cervicobraquialgia intensa izquierda que ya no cedía con tratamiento médico sintomático. Todo ello reflejado en resumen de historia clínica que agregaba RMN cervical que evidenciaba canal estrecho vertical C3 C4 C5 C5 C6 de tratamiento quirúrgico con descompresión del canal + artrodesis por vía anterior. Se encontraba a la espera de autorización de la prótesis indicada desde el mes de Octubre de 2012 sin haberla

obtenido a la fecha de su presentación ante este organismo el día 14 de Marzo de 2013.

Se remitió oficio a la obra social solicitando agilización en la entrega de la prótesis, fundado en la urgencia planteada por la recurrente ya que su padre no soportaba más los dolores los cuales ya no cedían siquiera con morfina.

Paralelamente se efectuaron gestiones oficiosas en primer lugar ante la Ortopedia informada en primer término por el PAMI como adjudicataria, la cual luego del cursado de intimación por el Área Legales de la UGL XV fuera reemplazada por otro prestador.

Asimismo desde el PAMI se requirió una vez ordenada la compra de la prótesis que el médico estableciera fecha de cirugía para proceder a su envío, estableciéndose por éste el día 07/05/13. Se recibe respuesta formal que acredita lo antes referido la cual fue notificada a la presentante, pudiéndose luego de ello concluir las actuaciones.

Expte. N° 1004-95954/13. s/ Demoras en autorización de nuevo tratamiento oncológico.

El 24/06/13 se presenta ante esta Defensoría una ciudadana de la ciudad de Santo Tomé afiliada de PAMI, portadora de cáncer de mama manifestando que desde el 10/06/13 estaba esperando se autorice desde la obra social el cambio de medicación indicado por su médico tratante. Manifestaba que había concurrido en varias oportunidades al PAMI y no le daban respuesta alguna.

Desde esta Área de Salud se tomó contacto en un primer momento con el departamento medicamentos de la UGL XV Santa Fe y posteriormente con el Comité Oncológico de PAMI en la sede central. Desde allí se nos informa que la demora obedecería a la falta de remisión de determinados estudios (anatomía patológica; informes de receptores, etc.) los cuales según el relato de la presentante en ningún momento le fueran solicitados por el PAMI. Informada de ello, procedió a realizarse los estudios solicitados, sugiriéndosele en esa oportunidad presentarlos a la brevedad en la obra social, hecho que fue cumplimentado por la misma.

Luego de ello tomamos nuevo contacto con la sede central del PAMI informándonos de la autorización del tratamiento con la nueva droga. Se concluyen actuaciones.

Expte. N° 1004-98626/13. s/ No entrega de audífonos a afiliada discapacitada.

La misma, domiciliada en la ciudad de Rafaela, Provincia de Santa Fe, con certificado de discapacidad que reflejaba diagnóstico de Hipoacusia neurosensorial bilateral severa, se encontraba desde el mes de febrero a la espera de provisión de audífonos sin respuesta en cuanto a la cobertura prestacional solicitada desde la obra social PAMI.

El mismo día de la recepción de su reclamo en esta Defensoría (20/10/13), la instructora se comunicó con la Coordinación del Programa Audífonos del PAMI que funciona en la ciudad de Buenos Aires, quien una vez identificada la solicitud se compromete a agilizar la misma.

Posteriormente la Coordinadora de ese programa se contacta con la instructora a cargo y nos informa que por tratarse de una afiliada del interior de la provincia debería concurrir en dos oportunidades a

la ciudad de Santa Fe, primero para prueba del elemento y después para su entrega y calibración. Ello fue comunicado a la hija de la presentante quien nos manifiesta que no habría ningún tipo de inconveniente ante tales requerimientos, asignándose como fecha para la prueba el día 02/12 a las 9,00 hs en un consultorio médico de esta ciudad de Santa Fe.

En seguimiento de las actuaciones a comienzos del mes de febrero de 2014 pudimos constatar por los dichos de su hija que la afiliada ya estaba haciendo uso de sus audífonos. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-92806/13. s/ Demora turno mamografía para paciente con antecedentes de cáncer de mama.

La afiliada se encontraba desde el 19/02/13 a la espera de realización de mamografía bilateral. En su reclamo ante esta Defensoría del 13/03/13 refería que desde el prestador de PAMI en la vecina ciudad de Santo Tomé no le asignaban turno argumentándose que el mamografo estaba roto y tampoco le extendían constancia de ello. Agregaba que se había comunicado con otro prestador indicado por el PAMI y en éste último recién le daban turno para la segunda quincena del mes de Abril.

Tomamos contacto telefónico con el Área Legales de la UGL XV solicitando se arbitren los medios necesarios para que se le asigne un turno a la mayor brevedad y posteriormente remitiéndosele por fax todos los antecedentes médicos de la recurrente. Habiendo transcurrido tres día de la solicitud desde el PAMI se nos solicita que la afiliada se presente a efectos de entregársele la orden de prestación para realizarse la práctica requerida. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-93046/13. s/ Autorización de estudio PET y de medicación oncológica.

El 18/03/13 a las 10,30 hs en esta área de Salud fue atendida una afiliada de PAMI domiciliada en la ciudad de Santo Tomé con diagnóstico de mieloma múltiple. Por dicha patología su médico le había indicado la realización de un estudio PET de cuerpo entero el cual le fue denegado verbalmente por la Dirección de Prestaciones de la UGL XV. Ante ello se le sugiere que presente mayor documentación médica que justifique el pedido a efectos de que sea reconsiderado por la Obra social.

Por otro lado también planteaba que se le había prescripto tratamiento con medicación acorde a su patología y desde el PAMI a efectos de evaluar su autorización se le había solicitado que presente clearance de creatinina, lo que ya había sido cumplimentado por la afiliada el día 07/03/13 y a la fecha no tenía respuesta alguna. En forma inmediata la instructora del Área tomó contacto telefónico -siendo las 11,20 hs- con el Jefe del Comité Oncológico de PAMI Sede Central a efectos de solicitarle agilización en la evaluación y a los efectos de acortar los plazos se le leyeron al profesional los valores resultantes del clearance de creatinina de la presentante, el cual también le fue remitido desde esta Defensoría vía fax, comprometiéndose el mismo a resolver la solicitud ese mismo día e informarnos al respecto. Diez minutos después se contactó el profesional informando que se autorizó el tratamiento.

Posteriormente la afiliada informa que habiendo presentado en PAMI mayor justificación le fue autorizado y realizado el estudio solicitado en primer término. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-96289/14. s/ Demoras de autorización y provisión de insumos.

El 08/07/13 se recibió la presentación de una afiliada de PAMI domiciliada en la ciudad de Esperanza, Provincia de Santa Fe, con diagnóstico de Carcinoma in situ del sistema respiratorio y del oído medio. Manifestaba que su médico había solicitado al PAMI para abordar su patología tumoral a través de cirugía los siguientes insumos: sutura lineal cortante tipo endogía con 2 recargas verdes (bronquial), 3 recargas blancas (vasculares) 4 recargas azules (parenquimo) los cuales habían sido solicitados en fecha 24/05/13, autorizados pero al momento de su presentación en este organismo no le habían sido entregados.

Se remitió Oficio con carácter urgente a la UGL XV solicitando se informe sobre la cuestión planteada y se agilice la entrega de los mismos. Se recibe respuesta del prestador informando que la demora obedecía a que el médico tratante de la afiliada se encontraba fuera del país y no había comunicado fecha de cirugía por lo cual no podía efectivizarse la entrega. Dichos extremos fueron ratificados por la presentante quien una vez arribado su médico al país (23/07/13) le solicitó que cumplimente con dicho requisito. Posteriormente la recurrente informa a esta Defensoría que le fueron entregados todos los insumos solicitados y asignada fecha de intervención el día 12/08/13. Tres días después y en seguimiento de las actuaciones tomamos contacto con su hijo quien nos expresa que la operación fue exitosa concluyéndose las presentes.

Expte. N° 1004-100250/13. s/ Demoras en provisión dos stent.

La presentación iniciada por una persona cuya madre de 70 años se encontraba internada desde el 16/12/13 con diagnóstico de angina de pecho a la espera de provisión de las endoprótesis, las cuales habían sido prescriptas con carácter de urgente. Manifestaba que habiendo transcurrido ya 4 días no se le brindaba desde la obra social información al respecto. En forma inmediata se toma contacto con la Dirección de Prestaciones desde la cual se nos informa que fueron solicitados a Buenos Aires. También se nos informó el nombre de la Ortopedia en esa ciudad encargada de remitir los mismos, por lo que también nos comunicamos con ese prestador para solicitar agilización en razón de la urgencia. Desde allí se nos manifestó que las endoprótesis habían recién ingresado al país ese mismo día viernes y ante nuestro pedido se arbitrarían los medios necesarios para enviarla por transporte aéreo a esta ciudad de Santa Fe, lo que efectivamente aconteció pudiendo ser la beneficiaria intervenida quirúrgicamente con colocación de los stents solicitados al día siguiente sábado 21/03. Se finalizan las actuaciones.

Otras Obras Sociales Nacionales

Al respecto cabe aclarar que en el período 2013 la mayor parte de los reclamos que se recibieron estaban relacionados a la actuación de las obras sociales que a continuación se detallan: OSPAT; OSE-CAC; OSPESGA; OSFICA; OSPERSAMS; UOM; UTA; Obra Social Jerárquicos Salud; UPCN; OSPRE-RA; Obra Social del Personal de la Industria Maderera; Obra Social de la UNL; OSDOP; Obra Social de Conductores de Camiones; OSPIA; DIBA; OSSDEB; OSPIM; IOSE y OSPA VIAL.

Obra Social para la Actividad Docente - OSPLAD

Expte. N° 1004-90811/13. s/ Provisión leche especial.

Se presenta una ciudadana en representación de su hija de 6 años de edad, quien por su discapacidad (parálisis cerebral espástica. Cuadriplejía espástica con síndrome genético con trastornos deglutorios, retraso madurativo, hipotomía generalizada severa y alimentada por gastrostomía) requería del consumo de leche especial, la cual le era imposible adquirir por sus propios medios.

Al momento de su presentación, se encontraba a la espera desde hacía dos meses de la provisión de la misma por parte de su obra social sin tener respuesta hasta ese momento.

En forma inmediata se ofició a la obra social referida solicitando se brinde la cobertura solicitada a la mayor brevedad teniéndose en cuenta lo establecido por la Ley 24.901. En la misma jornada se recibió llamado de la apoderada legal de la obra social refiriendo que se brindaría la cobertura y provisión en forma semanal de la lecha a la afiliada tal como fuera solicitada y posteriormente se ratifica ello a través de respuesta formal notificada a la presentante. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social del Personal de la Construcción - OSPECON

Expte. N° 1004-97533/13. s/ Demoras en provisión medicación para HIV.

Reclamo efectuado por una ciudadana domiciliada en la localidad de Vera, Provincia de Santa Fe quien lo hacía en representación de su hijo de 20 años de edad afiliado a esa obra social.

Manifestaba que hacía cinco meses no se le proveía de la medicación que su hijo con diagnóstico de HIV requería. Demoras éstas que le habían ocasionado un evidente desmejoramiento de su salud, lo que se ratificaba con resumen de historia clínica que se adjuntaba en las actuaciones y rezaba: *evolución desfavorable de su enfermedad que hace meses no toma la medicación dado que su obra social no le provee lo que es obligación por ley. Y agregaba que era urgente la provisión dado que corría peligro su vida.*

La presentante había concurrido en numerosas oportunidades a la Delegación de OSPECON en Reconquista y le argumentaban siempre lo mismo: "que la droga no había llegado".

En la misma jornada la instructora remitió Oficio al Presidente de la Obra Social en sede central solicitando con carácter de urgente se arbitren los medios necesarios para que se reanudara en forma inmediata la provisión para que el afiliado pueda continuar su tratamiento, y evitarse demoras en el futuro, todo ello fundado en lo normado por la Ley 24455/95 y Resolución 625/97 del MSN.

Posteriormente se contacta con esta Defensoría del Pueblo la apoderada legal manifestando que se estaban arbitrando los medios para coordinar la entrega a la brevedad de la medicación antiretroviral indicada al hijo de la presentante, para luego recibirse respuesta formal en la que consta que se efectivizó la provisión y también se coordinó con la recurrente el lugar para las próximas entregas. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social del Personal de la Unión Obrera Metalúrgica - UOM

Expte. N° 1004-94093/13. s/ Demora en entrega medicación oncológica.

Se presentó un ciudadano domiciliado en la localidad de Franck, Provincia de Santa Fe, quien solicitaba en forma urgente intervención ante su obra social pues su esposa, quien presentaba diagnóstico de leucemia mieloide crónica había comenzado tratamiento con medicación específica desde hacía siete meses. El inconveniente era que desde la Obra Social de la UOM sólo se le había provisto de las drogas en 3 oportunidades no obstante haber reclamado en varias oportunidades respuesta sin resultados positivos.

Se realiza en primer lugar gestión telefónica ante la obra social, siendo atendidos por su Tesorero quien admite demoras en la entrega de las drogas, no obstante se comprometió a suministrar las mismas en la misma jornada. Posteriormente se remite oficio solicitando se regularice la entrega en tiempo y forma. Se recepciona respuesta en la cual se expresa que se hizo entrega en el domicilio del afiliado de las drogas adeudadas y además se asumía el compromiso desde esa entidad de entregar en tiempo y forma la medicación prescrita a la afiliada. Se efectuó seguimiento a los 30 días y de acuerdo a lo manifestado por el recurrente efectivamente se regularizó la entrega. Se concluyen las actuaciones.

Cabe destacar que a lo largo del año 2013 hubo un incremento de reclamos relacionados con la Obra Social de la Unión Obrera Metalúrgica, todos los cuales fueron debidamente instruidos con resultados positivos en cada oportunidad, pero debido a la reiteración en un lapso no prolongado de tiempo de las mismas problemáticas se consideró conveniente dar intervención al órgano de control de las obras sociales: Superintendencia de Servicios de Salud.

Expte. N° 1004-95338/13. s/ Demora cobertura tratamiento de rehabilitación por discapacidad.

El afiliado a dicho agente de salud, en representación de su hija discapacitada, solicitó intervención. La niña con diagnóstico de Fenilcetonuria que evoluciona con retraso madurativo global, Trastornos del Espectro Autista y Epilepsia focal sintomática refractaria al tratamiento se encontraba a la espera **desde el mes de Marzo** sin respuesta de cobertura de las siguientes prestaciones : Psicología; Acompañante Terapéutico (respecto a esta práctica, desde la Escuela donde concurre la niña se nos había referido que por sus características conductuales se hacía imprescindible la incorporación de un acompañante terapéutico); cobertura del estudio médico denominado **prueba de Kuvan**.

Además expresaba que sólo hasta el mes de Marzo de 2013 se le había brindado cobertura de los alimentos que conforman la dieta especial adecuada para atender la patología de su hija, por lo que también por esta temática solicitó intervención ante esa obra social a los fines se regularice la entrega de la misma.

Desde esta Defensoría en forma inmediata a la recepción del reclamo en esta Área de Salud (05/06/13) se remitió oficio a la obra social pidiendo informe en detalle y a la mayor brevedad sobre lo resuelto por esa obra social en relación a cada una de las prestaciones referidas.

Posteriormente se recepciona respuesta suscripta por el Tesorero de la Seccional Santa Fe de la UOM en la que se comprometen a cumplir en tiempo y forma con lo requerido por la afiliada en todos los ítems solicitados.

Se efectúa por el término de dos meses seguimiento en el cumplimiento de las prestaciones tomando en forma regular contacto con la progenitora de la niña, siendo positivo el mismo. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-96324/13. s/ Solicita agilización autorización de cirugía.

Un afiliado a esa obra social concurrió a esta Defensoría en fecha 11/07/13 manifestando que se encontraba a la espera desde mediados del mes de Mayo de autorización de cirugía de hombro (Videoartroscopía compleja) por parte de ese agente de salud.

Aclaraba en esa oportunidad que sí le habían sido autorizados los arpones y demás insumos solicitados.

Se remitió el correspondiente Oficio a la Delegación Santa Fe de la obra social solicitando se informe si la cirugía fue autorizada y fecha probable de realización.

El día 18/07/13 el presentante informó que desde la obra social se contactaron a efectos de notificarle que fue autorizada la práctica y se indicó el día 20/07/13 para su realización.

En seguimiento de las actuaciones la instructora se comunicó cuatro días después con el presentante quien ratifica que le fue practicada la cirugía solicitada. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social de los Empleados de Comercio y Actividades Civiles - OSECAC

Expte. N° 1004-98096/13. s/ No entrega de drogas para artritis reumatoidea.

El 23/09/13 se recibió la presentación de una ciudadana de la localidad de María Susana, Provincia de Santa Fe, afiliada a esa obra social.

De su relato se desprendería que la misma, de 61 años de edad, con artritis reumatoidea de años de evolución con compromiso de pequeñas y grandes articulaciones; motriz y dificultades para realizar las actividades diarias se encontraba a la espera desde el 18/06/13 de un nuevo tratamiento con la droga (ampollas) indicada para su patología la que debía ser suministrada cada 15 días.

Agregaba que se había comunicado en numerosas oportunidades con la sede central de su obra social y no se le brindaba información.

Se envió oficio solicitando agilización en la autorización y/o provisión de las drogas. El día 02/10/13 se nos informa desde la Gerencia Médica de OSECAC que ya fueron remitidas las mismas a la afiliada, lo que fue ratificado por ésta, concluyéndose las actuaciones.

Obra Social Conductores de Transporte de Colectivos de Pasajeros - O.S.C.T.C.P.

Expte. N° 1004-92222/13. s/ Demora autorización cirugía.

Desde fines del mes de Octubre de 2012, la recurrente se encontraba a la espera (4 meses) de autorización de tratamiento quirúrgico con colocación de sling por tratarse de una paciente afectada de incontinencia de orina de esfuerzo.

En su presentación manifestaba que desde su obra social se le había informado que sólo se le reconocería el 50% de la práctica médica a realizar, hecho éste que la perjudicaba pues no poseía los medios para afrontar la diferencia según presupuesto acompañado en las actuaciones que ascendía a la suma de \$ 4.500, debiéndose por ello suspender la fecha asignada por su médico para ser intervenida.

Desde esta Defensoría se remite en la misma jornada oficio solicitando al agente de salud en cuestión informe los motivos que fundamentaban la cobertura parcial, siendo que dicha práctica estaba incluida en el PMO. Asimismo y a efectos de garantizar el acceso a la salud de la presentante, se solicitó se reconsiderara la cobertura total de lo solicitado.

Al día siguiente se recepciona respuesta suscripta por el Administrador de la Obra Social Seccional Santa Fe a través de la cual se informa que "se cubrirá la totalidad de lo solicitado conforme prescripción médica", lo que fue notificado a la presentante.

Obra Social de Trabajadores Socios, de la Asociación Mutual del Personal Jerárquicos de Bancos Oficiales Nacionales - Jerárquicos Salud

Expte. N° 1004-97938/13. s/ Negativa afiliación obra social.

El 16/09/13 se presentó una ciudadana afiliada a una obra social nacional y manifestó que hacía aproximadamente una mes había concurrido a las oficinas de la obra social referida a efectos de ejercer junto a su grupo familiar el derecho de opción de cambio contemplado en la normativa vigente. En esa oportunidad completó con el llenado de los formularios pertinentes y posteriormente le informan que se daba lugar a su solicitud de afiliación. Se remitió Oficio a la obra social solicitando se informen los fundamentos legales que avalaban ese rechazo y también que se facilitara a la mayor brevedad el ejercicio del derecho de opción a la presentante. Desde el Área Legales del agente de salud se informó que lo sucedido obedecía a un error administrativo, el cual había sido subsanado y podía concurrir la recurrente e ejercer la opción de cambio a esa obra social. Se finalizan las actuaciones.

Expte. N° 1004-98008/13. s/ Cobertura tratamiento de fertilización asistida.

Afiliada a esa Obra Social a quien le había sido autorizado el tratamiento de reproducción médicamente asistida de técnica de alta complejidad ICSI. Al presentar la solicitud para la cobertura de la medicación indicada a tales efectos sólo le fue autorizado el 60 % de la misma.

Al respecto y en función de lo normado por la Ley 16862 y su decreto reglamentario que establecen la cobertura integral e interdisciplinaria del abordaje, diagnóstico, los medicamentos, terapias de apoyo y procedimientos y técnicas de reproducción médicamente asistida.

Es por ello que se solicitó al agente de salud informe los motivos que fundamentaban los porcentajes autorizados, los cuales eran menores a los establecidos por ley.

Al día siguiente de la remisión de nuestro oficio, se contacta la apoderada legal de la Obra Social e informa que habiéndose evaluado lo solicitado se daría cobertura del 100% de la medicación indicada

a la presentante, lo que posteriormente es ratificado con respuesta formal a esta Defensoría argumentándose en la misma error administrativo en la reconocimiento inicial menor al referido por la normativa. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-99434/13. s/ Problemas en cobertura tratamiento oncológico.

El 14/11/13 se presentó ante el Área de Salud una ciudadana quien manifestaba que su madre, afiliada a esa obra social se encontraba realizando la 4ª sesión de quimioterapia restándole a ese momento sólo 2 para culminar esa etapa del tratamiento. La próxima sesión debía realizarse en el plazo de cinco días desde su presentación y en el Centro médico le requerían la suma de \$ 1800 para realizarle el tratamiento argumentándose que “ los profesionales médicos están discutiendo honorarios con su obra social “. Agregaba que había comunicado esto a la obra social y no le brindaron solución alguna.

En la misma jornada la instructora tomó contacto con el Área Legales de la Obra Social a efectos se intervenga en el caso concreto, desde la cual se nos informó que el conflicto planteado era generalizado pues estaba ocurriendo con todas las obras sociales y entidades de medicina prepaga por parte de la Asociación que nuclea a los profesionales médicos de esa especialidad quienes pretendían -según sus dichos- cobrar valores diferenciales por encima de lo acordado por convenio.

No obstante lo informado, igualmente se le solicitó desde esta Defensoría se arbitren los mecanismos tendientes a que en el caso concreto el médico oncológico tratante garantice el tratamiento a la afiliada.

La apoderada legal se comprometió a evaluar el caso junto a sus autoridades y a informarnos su resolución. Igualmente se remitió Oficio formal solicitando a la Obra Social garantice el tratamiento sin mediar pago de suma alguna por estar incluido en el Programa Médico Obligatorio.

Al día siguiente se recepciona respuesta formal del agente de salud en la que manifestaba textualmente: “que habían sido solucionados los problemas y que la reclamante podía realizarse la sesión correspondiente de quimioterapia fijada para el día 19/11/13 previa presentación de la orden correspondiente sin tener que abonar ninguna diferencia.” Dicha respuesta se notificó a la presentante.

En seguimiento de las actuaciones, se verificó la realización del tratamiento sin inconvenientes. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social para el Personal de la Actividad Vial - OSPA VIAL

Expte. N° 0114/13. DNNyA. s/ Agilización cirugía menor

El afiliado de esta Obra Social se presentó en la Defensoría de Niños manifestando preocupación pues su hijo de 5 años de edad debía ser sometido de manera urgente a una adenoamigdalectomía. Solicitaba intervención pues manifestaba que desde esa obra social se autorizaba la práctica indicada recién para el mes de Febrero de 2014. Agregaba que además de la urgencia expresada por el médico tratante, él en su carácter de afiliado titular y todo su grupo familiar contaban con cobertura de ese agente de salud hasta el mes de Enero de 2014 por haber cesado en su relación laboral en Octubre de 2013.

Desde el Área de Salud se envió Oficio a la Obra social manifestando todo lo anteriormente expresado y solicitando se arbitren los medios para que la cirugía indicada al niño se lleve a cabo a la mayor brevedad. En paralelo, la instructora se comunicó telefónicamente con el Delegado de la obra social quien impuesto de la situación se comprometió a solucionar el caso y arbitrar los medios necesarios para que la práctica se lleve a cabo a más tardar en el mes de diciembre.

Posteriormente se recepciona respuesta formal informando turno para la adenoamigdalectomía al niño para el día 13/12/13, la que fue efectivamente realizada. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social del Personal Asociado a Asociación Mutual Sancor - OSPERSAMS

Expte. N° 1004-97140/13. s/ Negativa afiliación hijo discapacitado a obra social

El presentante, domiciliado en la localidad de Progreso, Provincia de Santa Fe, concurre a esta Defensoría solicitando intervención ante su obra social.

En su carácter de monotributista afiliado a esa obra social, manifestaba que al pretender incorporar dentro de su grupo familiar primario a su hijo discapacitado, se le expresó que debía abonar desde un principio y por el término de 36 meses la suma de \$ 7.700.

Al respecto se le brindó el asesoramiento adecuado en relación a la cobertura social de los afiliados monotributistas establecida por Decreto 806/04.

También ese mismo día (14/08/13) se libró oficio a OSPERSAMS solicitando se arbitren desde esa obra social los medios necesarios para facilitar a la mayor brevedad la incorporación del hijo del presentante.

El 23/08/13 el reclamante informa que se comunicaron de su obra social solicitándole la correspondiente documentación para proceder a la afiliación de su hijo conforme la normativa mencionada sin tener que abonar sumas para obtener la cobertura médica del PMO. Se concluyen las actuaciones.

Otros organismos

Ministerio de Salud de la Nación

Expte. N° 00042/13 DNNyA. s/ Agilización entrega hormona de crecimiento.

Llegan a esta Área de Salud a efectos de ser instruidas una presentación efectuada ante la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. En la misma se solicitaba intervención a efectos de agilizar la entrega de la hormona de crecimiento que fuera indicada a una niña, la cual venía siendo atendida en el Hospital de Niños Dr. Orlando Alassia.

La niña presentaba déficit de hormona de crecimiento e insuficiencia adrenal con hipoglucemias. Su médico tratante había solicitado a la Coordinación Asistencia con Hormona de Crecimiento de la Dirección de Medicina Comunitaria del Ministerio de Salud de la Nación en el mes de **Octubre de 2012**, la provisión de la medicación, tratamiento que fue autorizado por aquella Coordinación el 02/11/12 y pese

a haberse reclamado en varias oportunidades no se había logrado su entrega, es por ello que concurren a este organismo a mediados del mes de Julio del año 2013.

Una vez evaluado el caso, se decide en primer lugar la remisión de Oficio a la Dirección de Medicina Comunitaria y una vez verificada su recepción tomamos contacto con la Coordinadora de Despacho de esa Dirección Dra. Natalia Balzano quien impuesta de la urgencia del caso, se comprometió a arbitrar los medios para agilizar la entrega de la hormona. El 14/08/13 la recurrente informa que le fue entregada la medicación y asimismo se efectuaron las intermediaciones necesarias ante la Farmacia del Hospital Alassia y la Dirección de Medicina Comunitaria a los efectos de coordinar las futuras entregas y evitar demoras. Se concluyen las actuaciones.

Entidades de Medicina Prepaga - Ley 26.682

A continuación se mencionan algunos de los casos más relevantes atendidos en el año 2013.

Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe

Expte. N° 1004-91893/13. s/ Cobertura prácticas médicas.

Un ciudadano de la localidad de Nelson el día 08/02/13 solicitó intervención ante la prepaga a la cual se encontraba asociada su hija de 23 años de edad, a quien debía efectuársele a la mayor brevedad la siguiente práctica: cirugía otológica previa colocación de stent carotideo lado izquierdo clasificación C III intracraneal y desplazamiento del tronco carotideo en plan quirúrgico, todo ello por padecer Glomus Yugulo Carotideo del lado izquierdo (tumor).

Agregaba que dicha práctica sólo podía realizarse en el Hospital Italiano de la ciudad de Buenos Aires y al solicitar la cobertura ante el plan en un primer momento se le informa que se le daría la cobertura, para luego informarle que la misma sería a través de reintegro, lo que le resultaba imposible de poder afrontar con sus propios medios, pues la primera fase de la intervención ascendía a la suma de \$125.000.

Desde el Área de Salud se efectuaron innumerables gestiones telefónicas con al Área Legal de la entidad y se remitieron oficios solicitando la cobertura total y en forma directa. Como resultado de todas ellas, el presentante informa a esta Defensoría en fecha 26/03/13 que la prepaga le informó de la autorización de la práctica y asimismo le notificó la fecha de cirugía a su hija para el día 08/04/13.

Efectuado el seguimiento del trámite por la instructora, el presentante informa que su hija fue intervenida con éxito. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-92142/13. s/ Cobro de sumas indebidas por prácticas oncológicas.

El 27/02/13 se recibe la presentación de una ciudadana quien lo hacía en representación de su hijo de 18 años de edad, afiliado a la entidad de medicina prepaga antes referida.

El mismo con diagnóstico de leucemia linfoblástica aguda, se encontraba desde el mes de septiembre de 2012 realizando tratamiento quimioterápico, cuyas drogas eran facilitadas por el Banco de Drogas

de la provincia y posteriormente eran reintegradas por esa prepaga.

Su madre manifestó que en ocasión de retirar desde ese Plan de Salud la primer tanda de drogas para su devolución al Banco por las mismas se le exigió el pago de \$ 1200 abonando la recurrente en esa oportunidad \$ 500 monto con el que contaba en ese momento. Pero en el mes de Diciembre al entregársele las demás drogas también para reintegrárselas -verbalmente- le vuelven a solicitar el pago de \$ 2000 los cuales podrían ser pagados en cuotas de \$ 200, sumas éstas que la asociada no podía afrontar por sus medios.

El 25/02/13 comparece nuevamente la presentante y manifiesta que el día 22 de febrero se contactan telefónicamente desde esa prepaga y le solicitan abonar "el saldo de \$ 700 en concepto de cancelación de 1ª entrega de drogas.

En primer lugar se le brinda el asesoramiento pertinente y luego se remite oficio a la entidad solicitando se informe a la mayor brevedad a esta Defensoría del Pueblo bajo qué conceptos se le había cobrado y pretendía cobrar a la presentante las sumas referidas en función de que la patología oncológica del hijo de la recurrente se encontraba cubierta el 100 % en el Programa Médico Obligatorio.

Se recibe respuesta del apoderado legal informado que el Sanatorio cubriría la totalidad del tratamiento sin cobro de coseguros y manifestando además que ya se encontraba a disposición para su retiro la medicación. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 1004-99077/13. s/ Mayor cobertura de insulina.

Asociado a esa entidad de medicina prepaga quien padece DBT II. Por dicha patología su médico tratante le indicó tratamiento con insulina cuya marca se detalló en las actuaciones (lapicera 3 ml).

El presentante manifestaba que había solicitado la cobertura a ese Plan, teniendo como respuesta en un primer momento y verbalmente que se le daría cobertura del 50%. Ante ello, presentó nota a efectos de que se le reconozca la totalidad de la droga y en esta segunda instancia se le ofreció cobertura del 70 %. Manifestaba agravio puesto que dicho medicamento es de alto costo (\$1400), siéndole imposible poder abonar diferencia alguna por contar como único ingreso su haber jubilatorio. Aclara que abonaba el Plan Z3 por lo que solicitó intervención de esta Defensoría ante ese Plan para que se evalúe la cobertura del 100%.

Se remitió Oficio en fecha 12/11/13 a la entidad referida para que se reconsidere la solicitud efectuada por el asociado. El 18/11/13 se recibe respuesta suscripta por el apoderado legal de la entidad refiriendo que se daría cobertura del 100% de la insulina solicitada al asociado y que ya la misma se encontraba a su disposición en el Plan de Salud. Se concluyen las actuaciones.

Expte. N° 0050/13 DNNyA. s/ No reconocimiento de biopsia

Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe se remiten a esta Defensoría las actuaciones iniciadas por una ciudadana domiciliada en la localidad de Providencia, quien lo hizo en representación de su hijo de 9 años de edad, asociado a esa Prepaga.

El niño según la historia clínica que en copia se adjuntaba presentaba distrofia muscular progresiva y a los efectos de determinar el tratamiento adecuado su médico le había prescripto la realización de Biopsia Muscular del Bíceps Izquierdo. Histoquímica e Inmuno marcación para proteínas de membrana.

Para dicha práctica, el niño deberá ser intervenido en la ciudad de Santa Fe a los fines de extracción de la muestra muscular y luego llevarla a un laboratorio de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, siendo, ya que era el único lugar del país que efectuaba ese análisis patológico.

En su presentación la recurrente manifestaba que al concurrir al Plan de Salud a efectos de autorización del presupuesto, el cual ascendía a \$ 8.100 se le contestó que sólo se le reconocería la suma de \$ 2.430 vía reintegro y no tendría cobertura de gastos de traslado y en caso de ser necesaria estadía en la ciudad de Buenos Aires. Solicitó intervención de esta Defensoría pues le era imposible afrontar dichos gastos (traslado, estadía y el costo de estudio patológico). En forma inmediata se remitió Oficio a la entidad solicitando se evalúe brindar a la mayor brevedad en forma directa la cobertura solicitada, informándonos al respecto. Y para el caso de que la solicitud se resuelva negativamente, se informen motivos.

En primer término se recibe respuesta y posteriormente se contacta telefónicamente con la instructora del trámite el apoderado legal del Plan de Salud quien informa que se le dará cobertura total y en forma directa a lo solicitado.

En seguimiento del trámite la presentante informa que le fue realizada la extracción de muestra a su hijo y se encontraban a la espera de resultados. Se concluyen las actuaciones.

ZONA SUR

Evaluación de las consultas:

Aumento de las quejas presentada ante la Defensoría, por falta de los efectores obligados por ley a cubrir las prestaciones en el sector público y se incrementaron los reclamos en la parte privada y medicina pre-paga. El instructor brinda el asesoramiento ajustado a derecho, informando y explicando las obligaciones a cargo de cada parte.

De esta forma se logra de manera inmediata una respuesta favorable, citándose en algunas oportunidades a una mediación.

Obras Sociales Sindicales:

Suelen presentarse conflictos cuando los profesionales prescriben a los pacientes la solicitud de prótesis importadas. En primer término se aclara que el Programa Médico Obligatorio

En estos casos se asesora al quejoso, y normalmente con la presentación de un reclamo extrajudicial, fundado en derecho se logra la cobertura de la prestación.

Si eventualmente el médico insiste en que la persona debe recibir una determinada prestación y no se obtiene una respuesta favorable, se aconseja sobre otras formas de resolver el conflicto como el inicio de actuaciones administrativas, judiciales, mediaciones, etc.

Medicina Prepaga

En el sector donde mayores conflictos se generan, pues basados estos entes en “reglamentaciones internas” niegan las prestaciones, haciendo caso omiso a la ley que las regula.

Se asesora a los quejosos acerca de reclamos extrajudiciales, actuaciones administrativas (denuncia ante la Secretaría Provincial de industria y comercio, por incumplimiento de la ley de Defensa al Consumidor) y judiciales (acción de amparo). Es el área donde los perjudicados más deben recurrir a la justicia, para lograr el reconocimiento de su derecho. La mayoría de la quejas versan sobre: aumento de cuotas, cambio de planes al cumplir el beneficiario determinada edad, falta de cobertura del plan materno infantil, no provisión de prótesis y negativa dar cumplimiento a la ley nacional de discapacidad.

PAMI

Las gestiones realizadas durante el año 2013 ante el PAMI se pueden calificar como sumamente fructíferas. Se ha logrado mantener una norma de conducta basada en la colaboración mutua para resolver temas urgentes, de gran riesgo social y otros cuya resolución se encuentra al momento de consultarnos muy demorada.

La Delegación interventora de esta obra social ha incidido en forma muy positiva, pues mas allá de la resolución de los reclamos locales, se ha logrado una fluida comunicación entre esta entidad y las Delegaciones de nuestra Defensoría, pues el Sr. Delegado visita permanentemente las distintas localidades permitiendo resolver rápidamente los conflictos.

Se ha logrado avanzar positivamente en los siguientes temas:

a) Prótesis: Siempre logramos una resolución inmediata, aun en casos canalizados por vía de excepción. Este año surgieron problemas para el otorgamiento, por los vaivenes económicos, la importación y la fluctuación del valor del dólar que origino la retención de las ortopedias para la entrega.

b) Internaciones geriátricas y neuropsiquiátricas: Se nota una gran consideración para los casos presentados por esta Defensoría, al valorar nuestra capacidad de detección para las urgencias, riesgo social y estado de indefensión, al otorgar la cobertura con suma rapidez.

c) Celebración en la tramitación de pedidos de asistentes terapéuticos y domiciliarios.

d) Rápido estudio y resolución de pedidos de intervención quirúrgicas demoradas.

e) Rápido otorgamiento de turnos.

f) Reafiliación, en caso que se ameriten con una exhaustiva explicación y razones que instan al afiliado a realizar el cambio.

Instituto Autárquico Provincial

En lo que respecta a las quejas del I.A.P.O.S la mayoría de los reclamos se concentran en la morosidad en el otorgamiento de prótesis, esta situación genera muchos inconvenientes, especialmente a los discapacitados crónicos (con certificado de discapacidad) y circunstanciales.

Los sectores que se manifiestan en las autorizaciones para rehabilitaciones, ej. kinesiología, psico-

logía, fisioterapia, etc., donde se considera un porcentaje, el resto debe ser abonado por el paciente (plus).

Las desprolijidades en el área rehabilitaciones adquiere mayor intensidad en las poblaciones del interior de nuestra provincia. También se incrementaron las protestas por el otorgamiento de fechas para intervenciones quirúrgicas, el plus que se pretende cobrar por parte de algunos profesionales y las variaciones de cotizaciones entre distintos efectores. Pero debemos dejar perfectamente aclarado que hubo una superación en lo que respecta a la autorización de medicamento, anteojos y reintegros, además mas allá de las controversias entre la posición del I.A.P.O.S. Y nuestros reclamos, hacemos constar el buen trato y la predisposición permanente de la subdirectora y el personal general del organismo hacia nosotros.

Hospitales

Con el correr del tiempo se fueron forjando normas de conducta y respetuosa reciprocidad en el tratamiento y búsqueda de soluciones positivas entre la Defensoría del Pueblo y la jefatura o auditoría medica de los hospitales Provinciales, Carrasco y Centenario. Esto nos brinda la posibilidad de lograr respuestas rápidas a los sectores mas golpeados y carenciados de nuestras sociedad.

Delegaciones

Siempre hemos mantenido muy buena relación con con el área Delegaciones, con su jefatura y con todo el personal diseminado en importantes localidades de la provincia de santa Fe.

Siempre exaltamos en forma manifiesta el trabajo realizado en las delegaciones, pues se desarrolla en un marco de escasa información, con gestiones o tramites que solo pueden tener resolución con la participación de la Defensoría de Santa Fe y Rosario. Se le hace muy difícil al instructor o asesor de las delegaciones promover un continuo acercamiento con los funcionarios de los organismos o instituciones que provocan nuestros reclamos, o sea que no se los tiene a mano para tratar un caso urgente o adaptar cambios repentinos en el tratamiento de los mismos.

Los temas derivados por las delegaciones se caracterizan por:

Casos muy difíciles, a los que se llevo por morosidad, o por falta de contundencia en el accionar de hospitales, obras sociales, intendencias, etc.

Generalmente la mayorías de los casos denominados de difícil resolución llegan a las delegaciones con el mal enquistado carente de medidas preventivas. Por eso es necesario a todo nuestro bagaje y experiencia para ayudar a las delegaciones a resolver reclamos y casos especiales, que vamos a detallar:

- Transplantes de todo tipo.
- Prótesis especiales (Provisión e internación).
- Internación geriátrica o neuropsiquiátrica (generalmente adultos mayores en estado de abandono o indefensión).
- Medicamentos especiales y drogas oncológicas (evitar interrupción de tratamiento).
- Intervenciones quirúrgicas de urgencia.
- Temas inherentes a la discapacidad.

Conclusiones

En los últimos años se ha podido avanzar mucho en estos temas específicos, logrando informar a los miembros de la Comunidad sobre los derechos que poseen en esta materia, y así impedir que los mismos no se respeten.

Con la difusión de las leyes vigentes, al respecto, ya sea que se refieran a temas generales, como a problemáticas específicas (por ej: Programa Nacional de Protección del Diabético, Epilepsia, Discapacidad, Regímenes jubilatorios específicos, entre otros), se ha logrado evitar abusos que permanentemente se cometen contra la población.

Es esta una breve reseña de todo lo actuado durante el período 2013. Ha tratado de resumir esta exposición, a fin de informar, con la mayor claridad la labor desempeñada.

ACTUACIÓN EN DISCAPACIDAD

Principios de actuación y enfoques seleccionados para el abordaje de la temática: Los valores de derechos humanos, modelo social de la discapacidad, fortalecimiento de las responsabilidades institucionales y promoción de la inclusión.

Ver a la persona con discapacidad como sujeto, supone brindarle acceso al beneficio pleno de las libertades fundamentales y hacerlo de forma respetuosa y sensible a su diferencia, implica abandonar la tendencia de percibirla como un problema, para verla en cambio en el contexto de sus derechos. Compromiso irrenunciable de esta Institución.

Un instrumento internacional fundamental y de aplicación efectiva es la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad. La Legislación argentina suscribe y ratifica la misma a través de la Ley N° 26.378 para su aplicación en todo el territorio nacional. Por lo tanto como país está obligado a instrumentar y aplicar todas aquellas medidas capaces de beneficiar a las personas involucradas, si es necesario modificando leyes, revisando y profundizando políticas públicas, con el objeto de prevenir y corregir errores y dificultades.

Cabe preguntarse entonces, ¿qué debilidades y fortalezas caracterizan a las políticas y programas nacionales y provinciales de la discapacidad, en nuestro país y nuestra provincia?. ¿Qué impacto tienen las intervenciones públicas sobre los derechos y necesidades de las personas con discapacidad? ¿Cuáles son las prioridades y los cursos de acción para mejorar estas políticas públicas?

En este contexto se puede analizar la dimensión político-institucional y desagregarlo con una mirada hacia dinámicas provinciales y locales, teniendo en cuenta los procesos de gobierno, coordinación e implementación de sus políticas, y observar como las mismas se entrelazan y articulan -o no- en los múltiples ámbitos.

Queda claro que en la Convención no sólo se declaran los principios, valores y derechos que deben respetarse a propósito de la discapacidad, sino que se avanza un paso más al determinar los estándares básicos y los medios instrumentales a través de los cuales esos principios, valores y derechos dejan de ser virtuales y se convierten en realidad. Es decir las políticas sociales deben ir alejándose de la construcción de "un ideal abstracto", para proyectar desde una concepción de sujeto libre, racional, conocedor de sí mismo y de sus posibilidades para superarse.

En concreto esta Convención, que tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, contribuye significativamente a paliar las desventajas sociales que deben enfrentar las personas con discapacidad.

Esta Defensoría del Pueblo como Organismo promotor y difusor de los derechos de las personas con discapacidad, tiene en cuenta para la atención de estos ciudadanos, las directrices establecidas y reguladas en todo el territorio argentino, respetando la jerarquía pertinente -Convención, Normas Nacionales y Provinciales-.

Así también en el marco de nuestras responsabilidades institucionales nos adherimos al modelo de derechos humanos que se centra en la dignidad intrínseca del ser humano y después, pero sólo en caso necesario, en las características médicas de la persona.

El sujeto es el centro de todas las decisiones que le afectan y, lo que es aún más importante, es preciso situar el “problema” principal fuera de la persona, en la sociedad.

El modelo social, indica los orígenes de la discapacidad en la existencia de una sociedad organizada por gente no discapacitada, se puede observar que existen diversos elementos en el entorno físico o social de las personas que limitan o restringen su vida (las barreras) como son: las actitudes, el lenguaje, la cultura, la organización y la distribución de los servicios de asistencia e institucionales; las relaciones y las estructuras de poder que constituyen la sociedad.

Este modelo fomenta un sentimiento de capacidad o empoderamiento tanto personal como político, como así también la lucha colectiva de las personas con discapacidad por un cambio social.

Desde nuestra tarea cotidiana, pretendemos plantear la cuestión de forma positiva, ya que tanto el modelo de derechos humanos como el social, fijan como el objetivo último construir sociedades que sean auténticamente integradoras, que valoren la diferencia y respeten la dignidad y la igualdad de todos los seres humanos con independencia de sus diferencias. Por lo tanto en nuestro quehacer de difundir derechos tenemos un largo camino a recorrer si pretendemos modificar prácticas sociales.

Si acordamos que la igualdad de oportunidades supone hacer frente a la exclusión estructural en esferas como los transportes, los equipamientos públicos, los servicios públicos y las comunicaciones, creemos necesario como institución que vela por el cumplimiento de estos derechos, reclamar un cambio verdadero en los procesos sociales y económicos de la sociedad, para que se estructuren de forma más integradora y se abran a las personas con discapacidad sobre una base de auténtica igualdad.

Este colectivo social, ya sea como ciudadanos en forma individual y /o grupal puede reclamar y accionar ante los organismos correspondientes por su vulneración. Es aquí donde la Defensoría como institución debe cumplir su rol de contralor, formador y promotor para el ejercicio de ciudadanía.

Discapacidad y Salud

El derecho a la salud es sumamente importante para las personas con discapacidad, que a menudo reciben servicios de salud más escasos y/o demorados. Las prácticas como la denegación selectiva de tratamiento a las personas con discapacidad parece lo bastante común como para resultar preocupante, instancia que nos lleva a reflexionar y buscar nuevas modalidades para nuestra intervención.

En nuestra legislación El Sistema de Protección Integral de las Personas con discapacidad -Ley 22.431- complementada o modificadas por otras, entre ellas Ley 24.901 - así como las leyes N° 26.657 de Salud Mental y N° 23.661 Sistema Nacional de Seguro de Salud, contemplan prestaciones de prevención, rehabilitación, terapéuticas y/o creación de programas con la intervención específica del Ministerio de Salud como Organismo de aplicación.

Durante el año 2013, se trabajaron desde el Área de Salud numerosísimos reclamos de personas

con discapacidad. Es notable cómo las Obras Sociales en general demoran las autorizaciones de rehabilitación, la provisión de elementos ortopédicos, etc.

Nos remitimos en este punto al informe del Área Salud, donde se consignan algunos de los tantos reclamos trabajados en relación a prestaciones negadas o demoradas a personas con discapacidad.

Discapacidad y Salud Mental

La Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657 - reconoce a la salud mental como un proceso determinado por componentes históricos, socio-económicos, culturales, biológicos y psicológicos, cuya preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social vinculada a la concreción de derechos humanos y sociales de toda persona-.

Esta norma parte de la presunción de capacidad de todas las personas. En ningún caso puede hacerse diagnóstico en el campo de la salud mental sobre la base exclusiva de:

- Status político, socio-económico, pertenencia a un grupo cultural, racial o religioso.
- Demandas familiares, laborales, falta de conformidad o adecuación con valores morales, sociales, culturales, políticos o creencias religiosas prevaletentes en la comunidad donde vive la persona.
- Elección o identidad sexual,
- La mera existencia de antecedentes de tratamiento u hospitalización.

La existencia de diagnóstico en el campo de la salud mental no autoriza en ningún caso a presumir riesgo de daño o incapacidad, lo que solo puede deducirse de una evaluación interdisciplinaria de cada situación particular en un momento determinado.

Los servicios y efectores de salud públicos y privados, cualquiera sea la forma jurídica que tenga, deben adecuarse a los principios de la presente Ley y a la Convención.

El Estado debe reconocer a las personas con padecimiento mental, entre otros, los siguientes derechos:

- Derecho a recibir atención sanitaria y social integral y humanizada, a partir del acceso gratuito, igualitario y equitativo a las prestaciones e insumos necesarios, con el objeto de asegurar la recuperación y preservación de su salud.
- Derecho a conocer y preservar su identidad, sus grupos de pertenencia, su genealogía y su historia.
- Derecho a recibir una atención basada en fundamentos científicos ajustados a principios éticos.
- Derecho a recibir tratamiento y a ser tratado con la alternativa terapéutica más conveniente, que no restrinja sus derechos y libertades, promoviendo la integración familiar, laboral y comunitaria.
- Derecho a ser acompañado antes, durante y luego del tratamiento por sus familiares, otros afectos o a quien la persona con padecimiento mental designe.
- Derecho a recibir o rechazar asistencia o auxilio espiritual o religioso.
- Derecho a que en caso de internación involuntaria o voluntaria prolongada, las condiciones de la misma sean supervisadas periódicamente por el órgano de revisión.
- Derecho de ser informado de manera adecuada y comprensible de los derechos que lo asisten.

- Derecho a recibir un tratamiento personalizado en un ambiente apto con resguardo a su intimidad, siendo reconocido siempre como sujeto de derecho, con el pleno respeto de su vida privada y libertad de comunicación.
- Derecho a no ser objeto de 4 investigaciones clínicas ni tratamientos experimentales sin su consentimiento fehaciente.

Cabe señalar que la internación es considerada como un recurso terapéutico de carácter restrictivo, y sólo puede llevarse a cabo cuando aporte mayores beneficios terapéuticos que el resto de las intervenciones realizables en su entorno familiar, comunitario o social.

La internación debe ser lo más breve posible, en función de criterios terapéuticos interdisciplinarios. En ningún caso la internación puede ser indicada para resolver problemáticas sociales o de vivienda, para lo cual el Estado puede proveer los recursos adecuados a través de los organismos públicos competentes.

Así también deberá exigir a los profesionales de la salud que presten a las personas con discapacidad atención de la misma calidad que a las demás personas sobre la base de un consentimiento libre e informado, entre otras formas mediante la sensibilización respecto de los derechos humanos, la dignidad, la autonomía y las necesidades de las personas con discapacidad a través de la capacitación y la promulgación de normas éticas para la atención de la salud en los ámbitos públicos y privados.

Discapacidad y transporte

Exptes. N° 91.830 - 92.328 - 94.695 - 95.356 - 95.674 - 053 DNNA - 98.959 - 98.963 - 100.459:

Se han recepcionado numerosos reclamos por incumplimiento de la normativa vigente en la provincia (Ley 9.325 mod. Por Ley N° 11.518 y Decreto N° 2712/02), y a nivel nacional (Ley N° 22.431 modif. por Ley N° 24.314 - N° 25.635) afectando a ciudadanos santafesinos que tuvieron que someterse a un doloroso peregrinaje reclamando que se respeten sus derechos. En la mayoría de los casos recepcionados las personas requieren de los pasajes para concurrir a realizar tratamiento o consultas médicas en Nosocomios alejados de sus domicilios.

Ello pone al descubierto la insuficiencia en la fiscalización de los Organismos de Control - en algunos casos - como así también las conductas inapropiadas de algunas Empresas de Transporte.

Desde nuestro Organismo pretendemos ser facilitadores para que las personas con discapacidad sean los beneficiarios directos en la realidad cotidiana y así evitar un sin fin de trabas e inconvenientes burocráticos que afectan a esta franja poblacional.

Se han recepcionado reclamos de diferentes localidades, especialmente de la zona norte, que dan cuenta de la grave situación de exclusión que genera la restricción al acceso del transporte público gratuito.

Las Organizaciones Sociales vinculadas a la temática discapacidad

Las Organizaciones de la sociedad Civil que abordan esta temática, presentan algunas particularidades respecto de la manera en que intervienen y están presentes en los espacios políticos institucionales

vinculados a la formulación de políticas y también con experiencias valiosas, al menos en nuestra provincia. Ellas constituyen múltiples y diversos actores sociales (Asociaciones, Fundaciones, Federaciones, Centros, Hogares, Talleres, Grupos Comunitarios, Sindicatos-entre otros-) que asumen estrategias colectivas destinadas a mejorar la calidad de vida de este grupo social.

Distribuidas por todo el territorio santafesino estas asociaciones, muchas de ellas dedicadas a la prestación de servicios, realizan acciones orientadas a la promoción y al reconocimiento de los derechos. Teniendo en cuenta que la discapacidad es multidimensional, el vínculo con el Estado suele ser complejo.

Muchas veces el Estado no brinda los servicios que necesitan las personas con discapacidad. Las mismas son cubiertas por algunas de estas Organizaciones que asumen un papel de prestadores de servicios entablado con los Organismos Gubernamentales una relación muchas veces de quiebre y disconformidad que dificulta la búsqueda de espacios comunes para el intercambio de acción colectiva.

Vale recordar que el papel más importante de las Organizaciones de la sociedad Civil, contemplada en la Convención, es la concientización y divulgación de la temática de discapacidad, para incidir en los cambios que contribuyan a la inclusión y reconocimiento de los principios de derechos humanos y promover ejercicio de ciudadanía activa.

La Defensoría ofrece a estas Organizaciones en forma continua asesoramiento, y éstas, en señal de confianza hacia el Organismo nos derivan a ciudadanos que las componen o consultan, para la intervención en el marco de nuestra competencia en situaciones concretas que las afectan, preponderando los problemas de atención de la salud.

Discapacidad y Familia

En el abordaje que realiza esta Institución, se puede inferir que los esfuerzos que hacen las familias para defender los derechos de sus hijos con discapacidad son muchos y que en reiteradas oportunidades les acarrea situaciones frustrantes y de enojos. Muchas veces con dolor expresan la falta de apoyos sociales, los que repercuten en el nivel de vida y reducen las oportunidades de inclusión de sus hijos a diversos contextos sociales.

También se ha podido observar en ocasiones, familias con dinámicas complejas, que presentan factores de riesgos (mitos, creencias, estereotipos culturales) que incrementan el grado de vulnerabilidad y dificulta que las mismas puedan asumir responsabilidades apropiadas.

Si entendemos a la familia como un sistema abierto, en continuo movimiento y restructuración, en búsqueda de una estabilidad y equilibrio, podemos entender entonces, que es un espacio para encontrar respuestas a muchas necesidades sociales y para prevenir situaciones problemáticas.

Por lo tanto en las familias que hay miembros con discapacidad es necesario que se los acepte con sus peculiaridades. Tendrán que ir reconstruyendo su mundo de sentido, para dar significado y valor a un acontecimiento y a una presencia al que el entorno socio-cultural normalmente no se le da.

Tendrán que aprender lenguajes olvidados o construir otros nuevos. En otras ocasiones habrá que aprender a manejar otros recursos. Es decir la familia debe convertirse en un entorno positivo para la

persona con discapacidad y acompañar el proceso de autonomía.

La calidad de vida visto desde esta perspectiva implica encontrar fortalezas y detectar las necesidades para establecer prioridades, a fin de potenciar sus capacidades y así puedan concebirse como unidad de apoyo.

Entre las demandas de mayor reclamo efectuados en este Organismo se destacan:

- a. Cobertura de diversas prestaciones de salud por parte de las Obras sociales.
- b. Admisión en ámbitos educativos.
- c. Reconocimiento de gratuidad en transporte público.
- d. Respeto para el Cupo Laboral en ámbitos públicos y Entes autárquicos.
- e. Admisión a Centros de Día .

ZONA SUR

1. EVALUACIÓN DE RECLAMOS ANTE ORGANISMOS PÚBLICOS PROVINCIALES

En la tarea cotidiana existen numerosos casos que conllevaron múltiples gestiones.

Durante 2013, siguiendo el trabajo realizado durante 2012 -y sin perjuicio de las demás actividades, tales como asesoramiento y atención a reclamos por falta de cobertura de Obras Sociales Nacionales o Empresas de Medicina Prepaga, o cuestiones relativas a Jubilaciones y Pensiones Nacionales, que si bien representan un porcentaje cuantitativamente importante de nuestras consultas no hacen al objeto principal de ésta Defensoría Provincial- quisimos hacer especial hincapié en la relación con los Organismos provinciales, para afianzar las relaciones e intentar garantizar a los ciudadanos de Santa Fe la respuesta de sus entidades provinciales.

Como cuadro comparativo de lo realizado durante 2012 y la evolución en 2013 sin perder de vista la magnitud de la desatención institucional, volvemos, al igual que en el año precedente, los pormenores de la actividad desarrollada frente a estas dependencias estatales.

a. Instituto Autárquico Provincial de Obra Social - IAPOS

A lo largo de 2013 se han recibido 66 reclamos por incumplimientos del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social, manteniéndose la línea del año anterior. Como Área existía la expectativa de que lo del año 2012 (69 casos) hubiese sido una desafortunada casualidad, sin embargo, el similar índice del 2013 comienza a dejar un amargo sabor en relación a la atención de IAPOS a las personas con Discapacidad, ya que años anteriores los números eran muy inferiores a los reflejados en 2012 y 2013. De esos casos, 31 se tradujeron en intervenciones directas de la Defensoría.

Como se hizo saber en informes precedentes, el Área tiene la política de intervenir inicialmente de manera indirecta, mediante asesoramiento al afiliado para que solicite o reclame correctamente, y sólo en casos que IAPOS no resuelve directamente con el afiliado, siempre que este reúna todos los

requisitos de ley y la problemática aún subsista, tomar conocimiento directo del caso y gestionarlo ante la Obra Social.

La referida intervención directa consistió en el envío de correos electrónicos institucionales y llamados telefónicos al IAPOS en primer término. A diferencia de lo ocurrido en 2012, en esta ocasión sí hubo respuestas por parte del IAPOS a los requerimientos de la Defensoría, sin embargo, eso implicó que se satisfagan los reclamos de los afiliados, ya que en la mayoría de los casos el Instituto se excusó de cumplir con la ley Nacional de Discapacidad N° 24.901 a la cual nuestra provincia adhirió en su totalidad y ley Provincial N° 9325, fundando su negativa en normativa interna totalmente obsoleta.

Así hubo necesidad de diligenciar menos oficios que en años anteriores, ya que muchas cuestiones en que no existía divergencia entre la resolución de IAPOS y la legislación se cumplía ante nuestra intervención informal.

Sin embargo cuestiones como “el transporte” o la “provisión de audífonos” es donde el texto de la ley es ignorado por las Resoluciones de IAPOS .

Un ejemplo de esa desactualización de la normativa de IAPOS se verifica en el Expte. N° 11974/13 iniciado de oficio por este Área y que versó sobre la adecuación de la normativa de IAPOS a los principios establecidos por la Ley de Salud Mental Nacional N° 26.657.

En resumen, si bien ahora podemos decir que, a diferencia del año anterior la Obra Social atiende a los reclamos de la Defensoría con mayor celeridad y preocupación debemos insistir, al igual que en los informes precedentes que *“...IAPOS ... directa y arbitrariamente NO CUMPLE la ley 24901 (De prestaciones básicas en materia de discapacidad), a la cual nuestra Provincia ha adherido en su totalidad; vulnerando nuestra Constitución Provincial, así como la Constitución Nacional y la Convención Internacional Sobre Derechos de las Personas con Discapacidad y provocando detrimento económico para las arcas Provinciales (por generarse una importante judicialización de casos en lo que en su enorme mayoría la Provincia carga con las costas), además de provocar innecesarios gastos a ciudadanos (ya sea por tener que solventarse la prestación ante la negativa de IAPOS o por tener que recurrir a abogados particulares para incoar “acciones de amparo”.*

Por lo expuesto proponemos continuar reuniones de trabajo a nivel de la Dirección Provincial del Instituto con la finalidad de coordinar acciones que conlleven a la actualización de normativas internas caídas en desuso por el cambio de la legislación aplicable ya que las mismas se han transformado en impedimentos institucionales.

b. Subsecretaría de Inclusión para personas con discapacidad

Como se indicara al analizar cuantitativamente las consultas recibidas, hemos recibido 130 relacionadas con la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad.

La gran mayoría refieren a consultas o asesoramiento respecto de los beneficios del Certificado de Discapacidad, requisitos o como tramitar los mismos, y solo en un pequeño porcentaje hemos necesitado una intervención directa.

En ese sentido debemos decir que por un lado ha existido una excelente predisposición y colaboración por parte de la Subsecretaría en casos en los que se requirió intervención urgente, tal como el caso ROS 13/14010 que versó sobre la necesidad de certificado de discapacidad para poder brindar la cobertura integral de ley a un niño que había sufrido un accidente realizando actividades deportivas, que le dejaron secuelas importantes o en el que versó respecto de la necesidad de una junta domiciliaria para una mujer con discapacidad que requería el mismo para poder facilitar el requerimiento de prestaciones ante IAPOS y para poder tramitar el comprobante de "no voto".

Sin embargo, en otras cuestiones de más complejo abordaje como las relativas al control de las instituciones prestadoras de servicios para personas con discapacidad (principalmente Hogares) poco se ha avanzado. No hemos obtenido respuesta respecto de los expedientes tratados en años anteriores (Exptes. 89/11; 307/12 y 5245/12), lo que no significa un dato menor ya que hay una importante carencia de este tipo de instituciones en nuestra provincia, principalmente en determinadas franjas etáreas (en ese sentido, no existen hogares para mayores de 60 años, por lo que la mayoría termina recurriendo a Geriátricos, que no prestan idénticos servicios y que además no son prestaciones de Discapacidad por lo que las Obras Sociales no los reconocen. Sólo algunas ofrecen cobertura parcial a través de subsidios excepcionales y por razones económicas particulares).

Tampoco hemos logrado que la Subsecretaría gestione internación en hogares para determinados casos particulares; un ejemplo de esto es el caso de una persona que requería internación urgente por no contar con familia continente en autos ROS-13/10489 en el cual se realizaron gestiones no solo ante la Subsecretaría, sino ante hospitales públicos, hogares, geriátricos además de la Subsecretaría de Adultos Mayores y el Ministerio de Salud, sin embargo ninguna de todas estas instituciones logró dar solución a la situación.

Otro caso testigo del trabajo con la Subsecretaría es el Expte. N° 7801/13 en virtud de la cual la Colonia Hogar Enrique Astengo de Alvear solicitó que el Defensor del Pueblo interceda ante las autoridades competentes a los fines de resolver la situación habitacional, de obra Social, pensión y curatela de una persona que vive en esa colonia. Para ellos se realizó una reunión con la Subsecretaría de Inclusión, en la que se estableció la necesidad de intervención de esa repartición, y se tradujo en el dictado de la Resolución N° 223/13 de fecha 16/07/13.

c. CUDAI0

En 2013 nuestra Defensoría y el Centro Único de Ablación e Implante de Órganos (CUDAI0) suscribieron un acuerdo de colaboración que posibilita que nuestra institución implemente "una campaña permanente de difusión y concientización de la ciudadanía en el tema de la donación y procuración de órganos para trasplante" y por el cual los ciudadanos podrán manifestar su voluntad de donar órganos en las sedes y delegaciones de la Defensoría del Pueblo. El protocolo Adicional de Procedimiento, que se basa en un Convenio Marco firmado por la Defensoría del Pueblo nacional y el Incucaí en 2010 y otro entre la Defensoría santafesina y el Cudaio de 2011, fue suscripto por el Dr. Edgardo José Bistoletti,

Ombudsman provincial, y el Dr. Pablo Maidana, Director del Cudaio. Ambos estuvieron acompañados por la Profesora Iris Pérez, Responsable del Área Discapacidad de la Zona Sur de la Defensoría e impulsora del convenio, el Bioquímico Miguel Ciro Darío González, Secretario de Salud Provincial (quien estuvo en representación del Ministro de Salud Mario Drisun), y el Dr. Silvio Pulcinelli, Subdirector Provincial del Cudaio.

El protocolo que se firmó con el Cudaio es fruto de extensas gestiones llevadas adelante por el Área Discapacidad de la Defensoría y es posible tras la Resolución firmada en noviembre por el Defensor del Pueblo. Ésta recuerda que el Convenio Marco sellado entre la Defensoría nacional y el Incucai en 2010 *“tiene por objeto establecer canales de cooperación, como así desarrollar actividades conjuntas de interés común, vinculadas con la promoción de iniciativas para la participación y la educación ciudadana en materia de donación y procuración de órganos para trasplante, en orden a garantizar, desarrollar y proteger, en especial, los derechos humanos a la vida y la salud tutelados por la Constitución Nacional y demás normas concordantes”*.

d. Dirección Provincial de Viviendas y Urbanismo

Durante 2013 se continuó con un proceso que tuvo inicio a partir del Expte. ROS-10/7299 (y acumulados) a fines de 2010, que tuvo desarrollo durante todo el 2011, y que para no repetir lo expuesto en informes anteriores a los cuales nos remitimos por razones de brevedad, fue una compleja tarea con el objetivo de garantizar el cupo de viviendas para personas con Discapacidad dentro de los planes de vivienda de la DPVyU. Por esa razón, se han agrupado a ese expediente los 37 casos similares, y precisamente por la trascendencia del tema, el Sr. Defensor dictó la Resolución N° 021/2011 a los fines de que se modifiquen ciertas disposiciones internas del organismo.

Durante 2013 se efectuó en el seguimiento acerca del cumplimiento de la ley en los sorteos, a los casos sociales y por último se impulsó el proyecto de ley elaborado por el Área, sin embargo, en materia de vivienda debemos decir que casi no hemos obtenido resultados.

Así, a los 72 casos trabajados en los años anteriores debemos restarle 4 que afortunadamente recibieron su vivienda pero agregarle 17 iniciados en 2013 por personas que aún están en búsqueda de su vivienda; además un caso que habiendo adquirido la vivienda lo hizo en forma supuestamente irregular por lo que continuamos investigando. Es decir, hoy se encuentran en trámite 85 casos, de los cuales 56 han cumplido con los requisitos necesarios para ser notificados a la DPVyU, sin embargo, el accionar de la DPVyU ha sido muy similar al de 2012, puesto que continúa ignorando los requerimientos de esta Defensoría, al menos en relación a la Discapacidad, esto hace que la demanda no se renueve sino que se acumule. Cada vez son más los ciudadanos que reclaman por una vivienda digna para personas con Discapacidad.

Sin embargo, sobre el final del año se ha abierto una expectativa favorable respecto de la contemplación de los derechos de las personas con discapacidad por parte de la DPVyU ya que se ha dado una respuesta sustancial dentro del Expediente N° 10859/13 iniciado de Oficio y que versaba sobre la inclusión de personas con discapacidad en los sorteos de vivienda de esa dirección y la dinámica y operatoria de los sorteos.

En esa respuesta se informó que *“el formulario de inscripción (RUIP) contempla -tanto para los titulares como para los integrantes del grupo familiar- la consulta respecto a la existencia de “discapacidad motriz” y “otro tipo de discapacidad”, asignado a dichos cupos el porcentaje del 5% cada uno”*.

Continuó exponiendo que *“cerrado el período de registración y/o actualización de cada demanda, para cada operatoria se obtienen padrones informáticos que determinan los grupos que se encuentran en condiciones para participar en sendos sorteos por separado, los que dan lugar a una nómina de pre titulares y a otra de suplentes para cada cupo. Asimismo, dichos grupos familiares -si reúnen los requisitos reglamentarios generales y los fijados para el programa particular- también participan en el sorteo para la demanda general- teniendo en consecuencia una doble chance.”*

Afortunadamente no fue una contestación aislada sino que a comienzos de 2014 -luego del cursado de los correspondientes pronto despacho por falta de respuesta a los oficios diligenciados- en los Exptes. N° 13919/13; 14692/13; 14317/13 y 12269/13 la Dirección se explayó mas respecto de su operatoria que *“se reserva un cupo para los discapacitados motrices con requerimiento de silla de ruedas dado que se contempla la construcción de viviendas motoras, siendo el área Social la responsable de captar y pre-clasificar toda la demanda, dando a conocer en forma pública durante 5 días hábiles los listados de grupos aptos y excluidos a fin de permitir correcciones y/o aclaraciones. La situación económica de una familia, con un integrante discapacitado, se evalúa de modo preferencial por dicha Área y se lleva a conocimiento de la Dirección Provincial, a efectos de buscar una alternativa financiera acorde a cada caso o aplicar la figura de Locación o Comodato por períodos renovables”*.

e. Ministerio de Educación

Como ya hemos manifestado en el informe del año 2012, los temas de educación-discapacidad son atendidos por el área de educación con intervención del área discapacidad, en concordancia con la normativa vigente (Ley Nacional de Educación y Decreto Provincial N° 2703/10).

Durante el año 2013 se registraron 16 nuevos expedientes relativos a educación-discapacidad y se profundizó en lo relativo al control y seguimiento sobre Ministerio de Educación respecto a la correcta aplicación del *“Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad”*, Decreto N° 2703/10.

La modalidad de trabajo fue solicitar al Ministerio de Educación detalle de la integración de los alumnos con discapacidad, como así también exigir la integración para aquellos casos en los que no se estuviere cumpliendo con la misma. Es necesario detallar que, como se hizo en el año 2012 a los fines de lograr el objetivo de control sobre el Ministerio de Educación respecto de la correcta implementación del *“Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad”*, Decreto N° 2703/10, el instructor a cargo de Educación conjuntamente con la Responsable del Área Discapacidad mantuvieron diversas reuniones con representantes Ministeriales.

Por todo lo expuesto es que consideramos que en el año 2013 se han logrado resultados favorables, y nos proponemos profundizar la coordinación de tareas y acuerdos con el Ministerio de Educación en

sus distintos estamentos. Si bien la gran mayoría de las gestiones realizadas ante el Ministerio de Educación, tenían como objetivo bregar por los derechos de los alumnos, tampoco se desconoce desde el Área los derechos de los docentes con discapacidad, ya que si buscamos la inclusión en el ámbito educativa no podemos descuidar a los educadores y la protección de su derecho al trabajo. Así el Sr. Defensor ha dictado en fecha 27/11/2013 la Resolución N° 438 por la cual recomienda al Ministerio que adopte todas las medidas de acción positivas dentro de su competencia a los fines de garantizar el acceso a la docencia como maestro titular de escuela primaria a una persona disminuida visual que cumplía 6 años trabajando como maestro reemplazante de escuela primaria en la ciudad de Rosario, y por contar con trabajo se lo privó de una Pensión Nacional No Contributiva; por lo que se encontraba en una situación de que, como trabajaba sólo dos o tres días al mes no contaba con un sueldo que le permita vivir, y por figurar inscripto como docente no percibía la PNC.

Desde el Área se hicieron numerosas gestiones para recuperar PNC, pero considerando que no era viable ya que no se encontraba en situación de incapacidad laboral y que el mismo tenía interés en trabajar (priorizándolo por encima de el cobro de cualquier beneficio), se intensificó el análisis de la normativa vigente en la que se encontró suficiente fundamento como para dar lugar a una recomendación del Sr. Defensor.

Esas tareas se vieron reflejadas en la Resolución 438/13 que se sustentó en la Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad incorporada por Ley N° 26.378, la Ley Nacional N° 25.280, la Convención Interamericana de Eliminación de todas las Formas de Discriminación, la Ley provincial N° 9325 y el Dto. N° 291/09 y su modif. 274/11.

f. Registro Civil

El expediente 11814/13 se originó en virtud de que una persona ciega solicitó se interceda ante el Registro Civil de la Provincia a los fines de que se le permita ser testigo de matrimonio. Se tuvo en cuenta que ya en 2005 se había dictado la Resolución N° 154 en igual sentido y a la cual el Registro Civil se excuso de acatar, fundándose en el impedimento taxativo del Art. 990 del C. Civil. En esta ocasión, y a pesar de que el C. C. no ha sido reformado, se sustentó la postura en el Art. 75 inc 22 y 23 de nuestra Constitución Nacional, y fundamentalmente en la incorporación de la Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley Nacional N° 26378), para el dictado de la Resolución N° 316/13 -de fecha 17/09/2013- la cual fue tenida en cuenta por el organismo provincial, aceptando a la presentante como testigo de matrimonio.

g. Secretaría de Derechos Humanos

En el Expte. N° 12314/12 el Centro Regional Provincial de Salud Mental "Dr. Agudo Avila" de Rosario y el Centro de Salud "Eva Duarte" de la Municipalidad de Rosario, solicitaron al Defensor del Pueblo que interceda ante las autoridades competentes a los fines de resolver la situación documentaria y de identidad de una paciente que se atiende en esas instituciones. En ese sentido se realizó una reunión entre la Responsable del Área y las autoridades de los Centro de Salud solicitantes con funcionarios

de la Subsecretaría de Derechos Humanos Zona Sur de Santa Fe, en la que se determinó la necesidad de intervención de ese organismo provincial, por lo que mediante Resolución N° 214/13 (12/07/13) se ordenó remitir todos los antecedentes a esa repartición.

h. Poder Judicial, ILAR, IAPOS y Otros

El Área trató en 2013 el Expte. N° 10955/13 que trajo como corolario el dictado de la Resolución 310/13. Fue un caso muy significativo que ameritó el trabajo interdisciplinario con otros instructores, el Centro de asistencia a la Víctima, IAPOS, el Geriátrico Provincial, ILAR, Los Tiburones del Paraná y un grupo privado de Acompañantes Terapéuticos, además de la Defensoría General de Tribunales Provinciales.

A través de una derivación de otro instructor recibimos la solicitud de “asistente personal” de una mujer adulta mayor con certificado de Discapacidad (en virtud de haber padecido múltiples ACV).

Se hicieron diversas gestiones, inicialmente ante IAPOS, donde surgió que ya había contado con acompañamiento años antes. También ubicamos a familiares, quienes hace años no mantenían contacto con la mujer. Se realizaron visitas domiciliarias, y se solicitó a ILAR un dictamen médico que fundamentara la prestación solicitada; una vez realizada se le solicitó a IAPOS autorización del pedido, lo cual se logró. Sin embargo, ahí surgió el más importante obstáculo porque la interesada se negó al acompañamiento que originariamente había requerido, pese a ser notoria el desmejoramiento de su salud.

A pesar de ello, con la intervención de IAPOS y Tercer Filtro, organización dedicada a brindar acompañantes terapéuticos, se arribó a un dictamen de que la señora no necesitaba acompañamiento terapéutico sino internación geriátrica. Días más tarde se comunicó la presentante manifestando que se sentía muy mal de salud, por lo que suplicaba ser internada con urgencia. Por ello, se gestiona ante el I.A.P.O.S. la internación en el Sanatorio Laprida de Rosario inmediatamente.

Tres días después se recibe llamado telefónico del Sanatorio Laprida informando que la señora se había escapado del nosocomio. Ante ello la responsable del Área de Discapacidad, efectúa interconsulta con profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima, quienes recomiendan concurrir a los tribunales provinciales de Rosario, a los fines de solicitar al Defensor de Oficio, una medida de protección de personas. Estando en Tribunales, telefónicamente se recibe la noticia de que la quejosa había sido encontrada a escasos metros de la puerta de ingreso al sanatorio, y reingresada al mismo. Siendo esa la situación, la Dra. María Rosa Vecari, Defensora General Civil a cargo de la Defensoría N°3 de los Tribunales Provinciales de Rosario, manifiesta que no cabe realizar una medida judicial, informando los teléfonos de los defensores de oficio, para el caso de que la situación se repita. Con esta información sobre el modo de actuación judicial pertinente, se presenta nota ante el Sanatorio Laprida, haciendo conocer los números de teléfono habilitados los días sábados y domingos para solicitar una medida de protección de personas, si la situación se repitiese durante el fin de semana.

En fecha 04/09/13 el Defensor del Pueblo dictó la Resolución N°310/13, resolviendo: “Recomendar al Director del Hospital Geriátrico Provincial de Rosario que proceda a internar en forma permanente a la recurrente como medida provisoria y atento a las constancias médicas referidas” (artículo 2º) y “No-

tificar la presente resolución al Director de la Dirección Provincial de Adultos Mayores, Mgter. Diego Alejandro Preziuso, para su conocimiento y efectos” (artículo 3º).

i. Autoridades de la Provincia de Entre Ríos y C.N.R.T

En el Expte. N° 7671/13 el peticionante solicitó al Sr. Defensor que interceda ante las autoridades competentes a fines de poder localizar a su hijo con discapacidad extraviado en la vecina provincia de Entre Ríos, el Área realizó diversas gestiones oficiosas ante las autoridades judiciales y hospitalarias de la mencionada provincia como ante la delegación Rosario de la Comisión Nacional Reguladora de Transporte. Todos los organismos requeridos actuaron de manera rápida y eficaz, logrando que en tan solo 48 hs. una familia recuperara a su hijo con discapacidad, haciendo posible la contención del joven por las autoridades de la hermana provincia, la determinación de su paradero y el regreso a su hogar mediante la concesión de pasajes gratuitos a su familia. El Sr. Defensor del Pueblo dictó la Resolución N° 230/13 (17/07/13) a los fines de reconocer y agradecer a los intervinientes.

j. Ministerio del Interior - Dirección Nacional de Migraciones, Consulado de Bolivia en Rosario y otros

Se tramitó el Expte. 431/13 que versó sobre el pedido de una pareja de adultos mayores bolivianos que necesitaban tramitar la asignación por hijo con discapacidad; para ello se realizaron gestiones ante ANSES, que requirió legalización de la partida de matrimonio. Por eso inicialmente se intento gestionar a través del Consulado de Bolivia en Rosario, sin embargo habiendo renunciado recientemente el cónsul, fue imposible. Por ese motivo se gestionó ante la Dirección Nacional de Migraciones (Rosario), donde remitieron las actuaciones a la Central en la CABA. Sin embargo 90 días después no hubo novedades; por lo que nos permitimos remitir un correo al Sr. Ministro del Interior, Florencio Randazzo. Gracias a la Intervención de ese Ministerio se destrabó la situación se pudo obtener la partida que permitió a los presentantes cobrar la asignación por hijo. Asimismo se solicitó a tribunales constancias de la curatela y se asesoró respecto de la afiliación de su hijo a PAMI.

2. ENCUENTROS, CURSOS Y JORNADAS EN REPRESENTACIÓN DE LA DEFENSORÍA:

- Primer Rallydad Rosario “Derecho a la Accesibilidad” - Asociación Civil Sin Barreras Rosario - 15 de Marzo de 2013 – Asistente.
- Marcha “Dia Mundial del Autismo”. TGD Padres TEA - 6 de abril de 2013 - Participante.
- Taller de padres TGD. Subsecretaría para la Inclusion de Personas con Discapacidad del Gobierno Provincial de Santa Fe - 22 de abril de 2013 - Asistente.
- Discapacidad: Derechos Humanos e Inclusión. Presentación del libro de Patricio Huerga, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación- 23 de Abril de 2013 - Asistente.
- Reunión de trabajo con la Responsable de CONADIS. Comisión Nacional de Discapacidad - 24 de abril de 2013 - Participante.

- “Miradas Encendidas”. Radio Nacional Rosario - 18 de mayo y 21 de Setiembre de 2013 - Entrevistada
- Jornadas 2013 del Departamento de Psicología Educativa “Praxis del Psicólogo y Campo Educativo en la actualidad. Problemas, normativas y estrategias de intervención”. Facultad de Psicología - UNR - 29, 29 y 30 de Mayo de 2013 - Disertante.
- Encuentro de Docentes y Trabajadores de la Salud y la Educación Especial, Física Formal y No Formal “Debora Ferrandini” Escuela de Perfeccionamiento e Investigación ISEF N°11 -13 de Junio de 2013 - Disertante.
- Jornada: “Universidad y Discapacidad” Abriendo caminos para la Inclusión. Comisión Universitaria de Discapacidad - UNR - 14 de Junio de 2013 - Asistente.
- Reunión de trabajo con Responsable del Observatorio de CONADIS. Comisión Nacional de Discapacidad - 5 de julio de 2013 - Participante.
- Historia de la Solución Final. Presentación del libro del Dr. Daniel Rafecas, Concejo Municipal de Rosario y Facultad de Derecho de la UNR - 13 de Setiembre de 2013 - Asistente.
- Muestra Anual del Centro Universitario Rosario Inclusiva (CURI) Instituto Universitario del Gran Rosario - 24 de Setiembre de 2013 - Asistente.
- “Primer Jornada sobre Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes” Centro de Acceso a la Justicia y Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación - 24 de Setiembre de 2013 - Asistente.
- Segundo Encuentro “Pensar la violencia hacia la niñez y la adolescencia. Perspectivas y abordajes desde lo público. Defensoría de niñas, niños y adolescentes de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe UNICEF - 25 de Setiembre de 2013 - Asistente.
- Primeras Jornadas de Educación Especial AMSAFE Delegación San Lorenzo - 2 de Octubre de 2013 - Disertante.
- Primer Jornada de Encuentro y Capacitación de Oficinas de Atención y Mesa de Entradas” Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe - Zona Sur - 2 de Octubre de 2013 - Asistente.
- Jornada sobre las condiciones del Espectro Autista. Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad del Gobierno de Santa Fe Municipalidad de Rosario - 3 de Octubre de 2013 - Asistente.
- Todos por la Inclusión Escuela N° 72 Dr. Juan B. Justo - 16 de Octubre de 2013 - Asistente.
- Feria de la inclusión. Día de las Madres. Subsecretaría para la Inclusión de Personas con Discapacidad del Gobierno Provincial de Santa Fe - Municipalidad de Rosario - 18 de octubre de 2013 - Asistente.

3. CONCLUSIÓN

Durante 2013 comenzaron a desarrollarse tareas de formación específicas en los derechos de las personas con Discapacidad con otros instructores a cargo de las temáticas: “Vivienda”, “Servicios Públicos Provinciales” y “Seguridad Social”, con el propósito de continuar en años venideros a los fines de lograr que todos los ciudadanos accedan a la información y el asesoramiento requerido “en igualdad de condiciones a través del instructor a cargo de la problemática planteada mas allá de las características

sociales que cada uno de ellos requiera”.

Esa tarea de formación de instructores especializados, además de la supervisión de los casos y fundamentalmente la gestión ante organismos cuyo incumplimiento se denunciaba (obras sociales, prepagas, instituciones provinciales, etc.) sin perjuicio de las demás relaciones institucionales y gestiones oficiosas y formales en las que intervino el Área, fueron a cargo de su responsable, la Prof. Iris Perez.

Es decir, durante 2013 se ha puesto en práctica de lleno un proyecto cuyo ambicioso propósito del área es que en un futuro cercano, todas las personas puedan ser atendidas por especialistas en cada materia, sean o no personas con discapacidad; creemos que solo así podemos garantizar la igualdad. Para esto se precisó una división de tareas entre los instructores y constantes consultas con la Responsable, a quien le derivaban los casos de compleja resolución. Deseamos destacar nuestra preocupación por el hecho de que algunas temáticas relativas a derechos fundamentales como educación, vivienda y empleo aún no aparecen representativamente como demanda (si bien creció el número de demandas, todavía no refleja la necesidad social existente) debido, a nuestro entender, al alto nivel de desconocimiento de los mismos como Derechos para Personas con Discapacidad. Sin embargo resulta interesante observar cómo ha ido creciendo el Área y como se han ido manifestando cada una de las demandas, donde una correcta lectura de esa evolución nos permitirá acompañar mejor las necesidades de la ciudadanía.

Reiteramos como en otros informes anteriores que la Defensoría del Pueblo es una herramienta fundamental en la detección de indicadores que, a partir de las vivencias de las PcD que concurren a nuestra institución nos permiten achicar la brecha existente entre las normas vigentes, su “vigencia efectiva” y el impacto de las barreras sociales único camino para el logro de una sociedad donde estén garantizados todos sus derechos en condiciones de igualdad, considerando la diversidad y sin discriminación.

ACTUACIÓN EN EDUCACIÓN

ZONA NORTE

La demanda de intervención en relación con las quejas referidas a temas de educación, se han mantenido estables en el año 2013.

Se ha abordado la resolución de conflictos que afectan, como podrá apreciarse en los casos testigos, a los distintos miembros de la comunidad educativa, siendo mayoritaria las provenientes del personal docentes y refieren a su situación laboral: cesantías, escalafonamientos, reconocimiento.

Para su resolución, se efectuaron gestiones con las autoridades de cada Regional: Directores, Coordinadores Pedagógicos, Supervisores, encontrando soluciones inmediatas.

Sólo en un pequeño porcentaje se necesitó formar expedientes a fin de remitir oficios y obtener respuestas por escrito.

Cabe destacar que la problemática referida a la escolaridad de niños con capacidades diferentes es abordada por el Área de Discapacidad.

Casos

Expte. N° 94275:

Iniciado por Catalina, quien denunció ser víctima de violencia laboral por parte de la Directora de la Escuela n° 8245, Liceo Argentino de Navegación Fluvial. En el marco de la gestión se ofició al Director Provincial del Servicio de Enseñanza Privada, quien manifestó que siendo la patronal el Sindicato de Artes Gráfica de Santa Fe, la relación entre las partes es de naturaleza laboral y por tal carril deber efectuarse el reclamo, limitándose el Servicio a orientar respecto de la conducción del modelo educativo y supervisando el proceso pedagógico y el quehacer escolar. Por lo que se le asesoró concurrir al Ministerio de Trabajo o Juzgados Laborales a fin de canalizar su denuncia.

Expte. N° 92874:

Iniciado por la madre de una adolescente de 14 años, a quien no se la admitió en el establecimiento educacional el día del inicio de clases por no estar inscripta y ser repitente. La madre contaba con certificado de inscripción emitido por el propio establecimiento en febrero del 2013. Se realizó gestión con el Jefe de Supervisores de la Región IV, quien se abocó a trabajar institucionalmente la problemática, junto a los Directivos y padres de la adolescente. Luego de sucesivas reuniones entre las partes y reconsiderando la situación, se logró arribar a una solución por la cual Eugenia ingresó en el segundo año de la Escuela Di Carlo. Asimismo se sancionó a quienes habían extendido un certificado de inscripción errónea que facilitó el conflicto.

Expte. N° 93446:

Se inició a instancia de Liliana, maestra de actividades prácticas, quien solicitó la intervención de la Defensoría a fin de obtener la agilización del expediente administrativo donde tramitaba el recurso de revocatoria y apelación en subsidio en relación con la conformación de los escalafones docentes. En el marco de la instrucción se ofició al Secretario Legal y Técnico del Ministerio de Gobierno porque las actuaciones se encontraban paralizadas en su despacho. Como consecuencia de la gestión el 28/05/13 se dictó el decreto 1307/13 resolviendo los planteos de la ciudadana.

Expte.N° 90252:

Se presentaron docentes reemplazantes del Jardín de Infantes N° 39 de Vera solicitando la intervención del organismo ante el Ministerio de Educación en procura de la aplicación de Ley provincial N° 13197 - Cargo Diferente Definitivo - . Se realizaron diversas gestiones ante el organismo, obteniendo como respuesta la regularización de los traslados retrotrayendo la situación de los mismo a los producidos originalmente.

Expte.N° 94880:

Se presentó una docente a quién se le habían descontado dos días de licencia, por no encontrarse en el domicilio al ser visitada por el médico laboral. La misma había efectuado su reclamo en tiempo y forma, no obstante la autoridad administrativa no le respondía, lo que motivó nuestra intervención. Se realizó gestión telefónica con personal de la Región IV logrando que se resuelva favorablemente su reclamo y se le reintegre la suma debitada incorrectamente.

Expte.N° 94437:

Se presentó Augusto, egresado de la Escuela de Comercio José Manuel Estrada, solicitando nuestra intervención ya que en el año 2011 habría aprobado todas las materias y que al solicitar el certificado analítico de estudio advierte que adeudaba materias en discordancia con certificados extendidos con anterioridad. Por tal motivo se requirió a la Directora del establecimiento que remita el libro matriz a fin de dilucidar la situación escolar del presentante, obteniéndose la información requerida con el correspondiente respaldo documentado.

Expte.94064:

Se presenta Marta, madre de Jesús, quien manifestó que la Escuela Superior de Comercio N° 744 de la ciudad de Gálvez, no le permitían reincorporarse al ciclo lectivo 2013 por ser repetidor y tampoco lo inscribían en otros establecimientos educativos. Desde el organismo se realizaron gestiones directas con el Supervisor quien se abocó en forma personal a la problemática logrando reincorporar a Jesús al sistema educativo, firmándose la correspondiente acta acuerdo con la mamá.

ZONA SUR

El Área de Educación aborda entre sus diversas temáticas todas las consultas y quejas relativas al ámbito educativo provincial que afecten a cualquiera de los miembros de la comunidad educativa, es decir, directivos, docentes, personal no docente, alumnos y familiares.

Como bien se ha detallado en los informes de años anteriores, ante la presentación de una queja o solicitud de consulta por parte de los ciudadanos (integrantes de la comunidad educativa), estos obtendrán un asesoramiento integral en relación a la queja presentada y un posterior seguimiento del expediente en aquellos casos que así lo desee el presentante o que la queja así lo amerite, realizando gestiones ante las distintas instituciones educativas y/o ante el Ministerio de Educación, pudiendo derivar en su caso en una Resolución con carácter de recomendación dictada por parte del Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

Análisis cuantitativo y cualitativo de los casos

En el año 2013, el número de consultas/reclamos asignados a Educación fue de 92. A este número, deben sumársele los expedientes relativos a la temática educación-discapacidad, los cuales - como bien se ha aclarado en el informe 2012 debido al nuevo mecanismo de trabajo - figuran en el sistema estadístico de la Defensoría como temas del área Discapacidad, siendo 16 los expedientes cargados de esta manera, por lo que la totalidad de los expedientes gestionados por el área de educación durante el año 2013 fue de 108. Es necesario informar que debido a la amplia y diversa composición de la comunidad educativa, la temática de las consultas y quejas recibidas por el área fue variada índole.

A continuación, un breve análisis de las quejas y consultas presentadas según los diversos integrantes de la comunidad educativa:

Del personal directivo y docente

Como años anteriores, durante el año 2013 las quejas y consultas presentadas por parte del personal docente y directivo versaron sobre las siguientes temáticas: confección de escalafones (asesoramiento sobre impugnación), reclamos incumplimiento en los llamados a cubrir cargos, consultas sobre traslados docentes, accidentes laborales, acoso laboral, reclamos ante el Ministerio por demora en la entrega de certificación de servicios para fines jubilatorios, reclamos por no reconocimiento de licencias médicas y reclamos por recategorización de establecimientos educativos y recategorización de cargos docentes, entre otros.

Conforme lo dispone la ley 10.396, recibida las quejas y/o las consultas, desde el área se le brinda al quejoso un asesoramiento integral y ante el supuesto de corresponder, realizamos gestiones ante el organismo denunciado (generalmente el Ministerio de Educación). Asimismo en los casos en que el quejoso hubiera realizado reclamos y/o recursos administrativos ante el Ministerio de Educación de la Provincia, ante la mora de la administración, desde el área se realiza seguimiento del expediente y se solicita mediante oficio respuesta al mismo.

Personal no docente

Es necesario informar que durante el transcurso de 2013 las quejas y consultas por parte del personal no docente se han reducido notablemente.

En los casos que corresponde, recomendamos sobre la conveniencia de realizar reclamo administrativo pertinente ante el Ministerio de Educación a través de su área competente y ante el supuesto que así corresponda, se realiza un seguimiento del expediente pudiendo requerir respuesta a los reclamos de los quejosos, como así también el dictado de resoluciones si fuere necesario.

De los alumnos y sus representantes legales

La mayor cantidad de quejas y/o consultas dentro de la temática de la educación fueron presentadas por los padres y/o representantes legales de los alumnos.

La mayoría de las quejas presentadas por estos integrantes de la comunidad educativa fueron las siguientes: reclamos sobre inscripción de alumno (matriculación), consulta sobre aumento y exigibilidad de cuotas de escuelas integrantes del Servicio Provincial de enseñanza Privada, entrega de títulos, solicitud de becas y suspensión y reducción horaria por parte de los establecimientos educativos por conducta de los alumnos, entre otros.

Es necesario hacer hincapié en lo relativo a los casos de suspensión y reducción horaria por parte de los establecimientos educativos por conducta de los alumnos, atento a que durante el ciclo lectivo 2013 hemos recibido gran cantidad de reclamos por parte de padres y/o representantes quienes denuncian este tipo de prácticas. Recibidas dichas denuncias, hemos tramitado cada reclamo de forma puntual como así también abordamos el problema de forma global transmitiendo nuestra preocupación al Ministerio de Educación como así también exigiendo el cese de esta práctica que a nuestro entender afecta los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Es así que a los fines de lograr una solución a esta temática se han realizado reuniones con el equipo socio-educativo del Ministerio de Educación como así también con los supervisores del Servicio Provincial de Enseñanza Privada, quienes se comprometieron a resolver este problema.

Sin perjuicio de lo manifestado, tal como lo hemos hecho durante el año 2012, al recibir las diversas quejas y consultas, hemos mantenido un diálogo constante con el Ministerio de Educación y con las escuelas e institutos involucrados, logrando solucionarlos de esta manera, conjuntamente con el Ministerio de Educación, quien generalmente se encuentra predispuesto a colaborar ante los requerimientos cursados por esta Defensoría.

Educación-discapacidad

Como ya hemos manifestado en el informe del año anterior, los temas de educación-discapacidad son atendidos por el área de Educación con intervención del área Discapacidad, en concordancia con la normativa vigente (Ley Nacional de Educación y Decreto Provincial N° 2703/10).

Durante el año 2013 se registraron 16 nuevos expedientes relativos a educación-discapacidad y se

profundizó en lo relativo al control y seguimiento sobre Ministerio de Educación respecto a la correcta aplicación del “Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad”, Decreto N° 2703/10.

La modalidad de trabajo fue solicitar al Ministerio de Educación detalle de la integración de los alumnos con discapacidad, como así también exigir la integración para aquellos casos en los que no se estuviere cumpliendo con la misma.

Es necesario detallar que tal como lo hicimos en el año 2012, a los fines de lograr el objetivo de control sobre el Ministerio de Educación respecto de la correcta implementación del “Proyecto de Integración Interinstitucional para niños/as, adolescentes y jóvenes con discapacidad”, Decreto N° 2703/10, el instructor a cargo de Educación conjuntamente con la Responsable del Área Discapacidad mantuvieron diversas reuniones con representantes Ministeriales.

Por todo lo expuesto es que consideramos que en el año 2013 se han logrado resultados favorables, y nos proponemos profundizar la coordinación de tareas y acuerdos con el Ministerio de Educación en sus distintos estamentos.

Conclusión

Durante el año 2013, el área siempre brindó al quejoso el asesoramiento pertinente para lograr evacuar todas las dudas y arribar así a una posible solución al problema planteado. Asimismo, en aquellos expedientes que lo ameritaron, se realizaron gestiones ante el Ministerio de Educación y/o Instituciones denunciada, a través de oficios, solicitando las explicaciones pertinentes, pudiendo derivar el expediente en el dictado de Resoluciones.

Es necesario destacar la profundización durante el transcurso del año 2013 de la modalidad de trabajo adoptada respecto a aquellos temas de educación-discapacidad.

Detallamos también, al igual que el año pasado, la importancia de las reuniones mantenidas con representantes del Ministerio de Educación, a los fines de lograr solución a los reclamos puntuales y adoptar criterios para temáticas en general.

Por todo lo expuesto es que consideramos que el año 2013 ha sido positivo en lo relativo a la temática de educación, atento a los resultados favorables de las gestiones realizadas en general y específicamente por la profundización de la temática educación-discapacidad y las gestiones realizadas en relación a dicha temática.

ACTUACIÓN EN SEGURIDAD SOCIAL

Consecuente con nuestra tarea y atentos al objetivo de la seguridad social que es dar protección a ciertas situaciones, por medio de la socialización de los riesgos que pueden sufrir las personas, hemos trabajado en todos los casos solicitando como primera medida el informe a cada uno de los organismos involucrados en la queja, como lo son: ANSES, Caja de Jubilaciones de la Provincia de Santa Fe, Mutuales, etc.

No obstante los límites de nuestra competencia respecto a los organismos nacionales y ciertas entidades de carácter privado las respuestas han sido altamente satisfactorias.

Caja de Pensiones Sociales - Ley 5110

El estado provincial, a través de la Dirección Provincial de la Caja de Pensiones Sociales Ley 5110, brinda a la comunidad diversos beneficios, de origen no contributivo, en el que no es necesario haber efectuado aportes previos para recibirlo.

Son beneficiarios de los mismos: personas de la tercera edad que se encuentren imposibilitadas en forma permanente a desarrollar tareas que le 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 se encuentren en situación de alta vulnerabilidad económica social, ya sea de indigencia o pobreza.

Asimismo la Caja de Pensiones Sociales Ley 5110 gestiona la Pensión Malvinas, beneficio mensual de guerra para todas aquellas personas civiles o militares que participaron de las acciones bélicas en el Atlántico Sur, según Ley 11586 y Ley 12466.

Conforme la política salarial del año 2013, los beneficios de la Caja de Pensiones Sociales Ley 5.110, Decreto n°522/2013, a partir del mes de MARZO de 2013, van desde los \$ 843 a los \$ 1431. Por otra parte la pensión para ex-combatientes de Malvinas asciende a \$ 7572, la pensión de bomberos voluntarios a \$ 2692, la pensión para madres de desaparecidos \$ 5048,00 y la pensión para presos políticos en \$ 5048,00, los cuales resultan sensiblemente menores a los que otorga la nación para casos análogos.

Según la ley el plazo para el otorgamiento del beneficio es de 120 días hábiles desde su iniciación, es decir de aproximadamente 6 meses. Sin embargo, en los hechos, se registran moras en sus tramitaciones.

La gestión de la Defensoría consiste en solicitar en cada uno de los casos su agilización, lo cual es una demanda constante principalmente desde la Delegación de San Javier, dadas las características socio-económicas de esa zona costera.

Se advierte que, si bien se cuenta con la colaboración de las autoridades y personal de la Caja Ley 5110 y se obtiene respuesta inmediata a nuestros pedidos, este proceder no resuelve la cuestión colectiva. El plazo legal de tramitación debería cumplirse sin ser necesaria nuestra intervención, teniendo en cuenta la índole asistencial del beneficio.

Se advierte que el procedimiento previsto por la Ley 5110, para el supuesto de no dictarse resolución en el plazo de los 120 días hábiles, impone al ciudadano la carga de interponer pronto despacho y

ante la falta de respuesta interponer recurso en la Secretaría de Trabajo. Esto importa una contradicción frente a la situación de vulnerabilidad en que se encuentran los peticionantes, la carencia de recursos económicos y herramientas de gestión. Situación que irrita cuando la misma página web del Portal de Trámites del Gobierno de Santa Fe expresa que el ciudadano no necesita gestor.

Dicho esto, cabe aclarar que generalmente las agilizaciones realizadas desde nuestro organismo son peticionadas por los interesados a instancia de las mismas Asistentes Sociales que intervienen en su gestión desde las Comunas o Municipios.

A partir del presente año, todos los expedientes que se han gestionado con resultado favorable para los ciudadanos han concluido en Resoluciones Generales de Cierre.

Como se destacara en el Informe Anual del año 2012, se evidencia una gran migración al sistema nacional de pensiones no contributivas, ya que su monto es mayor y cuentan con cobertura médica y asistencial.

A los fines de evitar que los beneficiarios se queden sin cobrar en el período que dura la migración, la Caja de la 5110 dictó la Resolución 189/12 la cual permite realizar una renuncia condicionada al otorgamiento de la pensión nacional, en los supuestos de beneficios por incapacidad.

En relación con esta nueva situación, se han registrado quejas de ciudadanos que habiendo realizado la adhesión a dicha normativa, continuaban apareciendo como beneficiarios en la página web de la provincia, por lo que se gestionó su inmediata baja de la base de datos, permitiendo así el otorgamiento de la Pensión no contributiva nacional, la cual no admite poseer más de un beneficio.

Pensiones Nacionales No Contributivas

En el año 2013 las solicitudes de gestión para obtener la agilización del trámite de Pensiones no contributivas nacionales se han mantenido en relación con años anteriores. Como se señalara, la mayor demanda, procede de las Delegaciones de Coronda y San Javier.

En el año 2012, la Dirección General de Gestión e Instrucción de la Zona Norte emitió el Memorandum N° 561/12. De su aplicación concreta, resultó factible coadyuvar en la resolución de las moras y entrecruzamiento de datos, además de brindar asesoramiento y guía al ciudadano en la comprensión y cumplimiento ágil de documental a presentar.

Se evidencia que en el interior de la provincia, hay localidades donde les corresponde un centro de Atención Local (C.A.L.) que dista a más de 150 km. En algunos casos esta distancia hace que la gente no pueda tramitar la pensión por carecer de recursos y en la totalidad de los casos resulta un obstáculo permanente. Cabe destacar que en las pensiones por invalidez deben presentar un Certificado Médico Oficial (CMO) el que tiene que ser cumplimentado por hospital público nacional, provincial o municipal, servicio o unidad sanitaria y se debe presentar copia o transcripción de resumen de historia clínica firmado por profesional competente.

La cantidad de certificados de que dispone cada CAL no se condice con la cantidad de ciudadanos que requieren el beneficio, por lo que ingresan en lista de espera. Luego en los Hospitales Públicos, la obtención de turnos para atención y realización de estudios demoran otros 3 o 5 meses más. Di-

chos certificados son entregados en los CAL, sólo cuando cuentan con el expediente remitido desde Buenos Aires. Lo relatado pone de manifiesto el tiempo que insume la tramitación del beneficio y los obstáculos que deben sortear los ciudadanos para acceder al mismo.

La Defensoría, principalmente en las Delegaciones, no sólo interviene solicitando la agilización del trámite administrativo, sino que acompaña a los ciudadanos en la gestión, obtención y cumplimiento de los requisitos. Por último se evidencia una gran demora en la notificación de aquellos beneficios resueltos en forma desfavorable, debiendo esperar que el expediente sea remitido al CAL para saber los motivos del rechazo y en su caso solicitar su reconsideración, lo que genera mayor demora. En tales casos, mediante gestiones telefónicas, se obtiene la información necesaria para agilizar los trámites.

Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia

Las quejas recibidas respecto a tramitaciones ante la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia de Santa Fe, refieren mayoritariamente a: solicitud de agilización de trámites de pensión, jubilación o retroactivos, y asesoramiento respecto a requisitos para la obtención de los beneficios, y reclamos de la Caja por cobro indebido.

La mayoría de los casos se resuelven con gestiones telefónicas y en otros es necesario la remisión de oficios y dictado de resolución.

Casos:

Expte. N° 90988:

Se presentó Zulema, en su carácter de pensionada, requiriendo la agilización del expediente por medio del cual había solicitado la unificación del beneficio de pensión e incremento del mismo, ante el fallecimiento de otro beneficiario. Se remitió oficio a la Directora de la Caja quien respondió que se encontraban radicadas en la Oficina de Liquidaciones, previo al pase a Asesoría Jurídica. Habiéndose registrado mora administrativa, se dictó la resolución 167/13 recomendando a la Directora la agilización del mismo.

Expte. N° 91127:

Magdalena requirió la intervención para lograr la agilización del trámite de su reclamo de reajuste de su haber y cobro de retroactivos. Pese a los oficios remitidos no se obtuvo respuesta, por lo que se dictó Resolución N° 166, recomendando a la Directora de la Caja la agilización del mismo. En el mes de diciembre/13 el expediente, pasó de liquidaciones a validaciones, lo que implica su cobro en el año en curso.

Otro caso testigo es José, quien por Expte. N° 98820 solicitó la agilización del trámite de su reclamo de reajuste de haberes. Se remitió oficio a la Caja, quien dictó resolución haciendo lugar al reajuste y ordenando abonar el reajuste en seis cuotas.

Administración Nacional de Seguridad Social - ANSES

Sabidos son los límites de nuestra competencia frente al organismo nacional, no obstante durante el 2013 continuamos trabajando en forma fluida gracias a la cooperación mutua con el Anses lo que ha facilitado la resolución conjunta de las distintas problemáticas de los jubilados, pensionados y destinatarios de las prestaciones de seguridad social, que se fueron presentando en Defensoría.

En determinados casos, se consulta el estado de expedientes a los fines de corroborar el curso normal de los mismos y se asesora además respecto a códigos de descuentos. Temática esta última que será ampliamente explicitada en el capítulo dedicado a la Dirección de Defensa de Usuarios y Consumidores.

Para los supuestos donde requieren la agilización de expedientes que no se encuentren en la UDAI Santa Fe, se remiten notas en gestión oficiosa a la Gerencia Administrativa del ANSES. Sólo ante la falta de respuesta se derivan las actuaciones a la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Caja de Seguridad Social para Profesionales del Arte de Curar

Por Expte. N° 97701/13, Marta solicitó la intervención del organismo a fin de obtener la agilización de su trámite de pensión, el que estaba demorado por falta de dictamen.

Pese a interponer pronto despacho en forma personal no obtuvo respuesta, pese a la imperiosa necesidad por la enfermedad que atravesaba la reclamante, conforme certificado médico que acompañó.

El caso en cuestión, atento la gravedad planteada, no se substanció mediante oficio alguno, sino en forma telefónica con el asesor legal de la Caja, emitiéndose posteriormente la resolución respectiva a favor de la beneficiaria.

ACTUACIÓN EN SEGURIDAD VIAL

Multa por Radares

La tendencia de reducción de la cantidad de consultas respecto de las infracciones de tránsito en la provincia de Santa Fe se mantuvo hasta el mes de Octubre/Noviembre de 2013. A partir de esa fecha, éstas comenzaron a aumentar paulatinamente ya que la Agencia Provincial de Seguridad Vial habilitó una serie de controles llevados a cabo por ese organismo.

Si bien éstos se encuadraban en la normativa, había una serie de cuestiones que generaban incertidumbre en los ciudadanos ya que tales controles no estaban publicados en la página de la provincia, lo cual no permitía verificación de estas condiciones. Por esto una de las primeras intervenciones fue pedir a la agencia provincial que publique listado de equipos homologados por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial y que mantengan actualizada la información que se pone a disposición del público para generar certeza y no vulnerar derechos.

Los nuevos valores de las multas fueron tomadas de modo ríspido por los conductores que fueron sorprendidos al recibir la notificación de la infracción y nos manifestaron su disconformidad. Las explicaciones dadas por el organismo provincial sobre este punto han versado en que los montos han sido estudiados, son adecuados a ley y producen un efecto disuasorio en cuanto a la comisión de una infracción. Pese a que no se detectó viso de ilegalidad, entendemos que frente a la situación económica actual, los montos son elevados, debería revisarse a futuro la normativa de forma tal que las multas sean razonables y cumplan con el fin disuasorio, de atención y cuidado por parte del conductor en la prevención de accidentes.

Especial atención mereció la fecha de las notificaciones, ya que por Ley provincial, las multas deben ser notificadas dentro del plazo legal que corresponde, caso contrario las mismas se tornan nulas. En estos casos se brindó a los afectados un modelo de descargo para que puedan ejercer su derecho de defensa.

Luego de un tiempo se comenzó a observar que los Municipio/Comunas empezaron a manejar un plazo de notificación de 45 días a los fines de cumplimentar con la normativa legal.

Respecto de las multas labradas en otras provincias, la cantidad de consultas sigue siendo numerosa, observándose un aumento luego de los períodos de vacaciones o feriados turísticos.

El hecho que más quejas generó, en el periodo de análisis, se relaciona con la actitud adoptada por Ciudad Autónoma de Buenos Aires que emitió numerosas notificaciones de infracciones. Los titulares dominiales nos manifestaban no haber circulado por esa ciudad y no haber prestado su automóvil a nadie, con lo cual la infracción carecía de veracidad.

Llamativas además fueron las foto multas que registraron vehículos que no coincidían con las características reales del auto de propiedad de los quejosos - diferenciándose en cuanto a modelo, color, etc -, llegándose a advertir diferencia de una letra en la patente. En otros supuestos, la notificación ni siquiera contenía una descripción de la falta o de la fotografía, lo cual agrava la situación porque es más difícil

ejercer el derecho de defensa. Sin embargo ello, los notificados contaban con la absoluta certeza de no haber estado en esa ciudad en el día de la supuesta infracción.

En todos los casos esta Defensoría ha intentado tener un rol activo brindando, a pesar de la limitación de la competencia territorial, la mayor cantidad de herramientas posibles al ciudadano para defenderse y por ende encontrar una solución al problema planteado.

En el mes de noviembre dimos cuenta a los medios que 1.266 santafesinos - zona norte - reclamaron por infracciones de tránsito por considerarlas arbitrarias e ilegales. La mayoría de los radares aún no autorizados se encuentran ubicados en las provincias de Corrientes, Chaco, Santiago del Estero, Jujuy y Misiones.

Las multas con radares, especialmente en los pueblos pequeños de dichas provincias, en principio se fundan en la necesidad de que se circule a una velocidad máxima para prevenir y evitar los accidentes, pero preocupan los abusos y la posibilidad de que éstas infracciones tengan un interés confiscatorio de parte de municipios y comunas que tienen pocos recursos para financiar su funcionamiento.

La Defensoría del Pueblo de ningún modo avala las infracciones a las normas de tránsito, pero entendemos que las sanciones deben tener un efecto reparador y correctivo de la conducta, y no una finalidad confiscatoria, máxime cuando en la mayoría de los casos los éjidos urbanos no se encuentran situados a la vera de la ruta donde están los radares, sino que es necesario ingresar por colectoras y/o rutas transversales, hallándose la localidad incluso a más de un kilómetro de la intersección con la ruta controlada.

Se ha podido trabajar cada uno de los reclamos, reforzado los lazos con las diferentes Defensorías locales a los fines de realizar seguimiento del trámite de anulación que estas llevan adelante en caso de corresponder. A su vez se profundizó el estudio de las distintas normativas locales en materia de tránsito ya que estas varían de provincia en provincia, así como los organismos locales que realizan los controles y las adhesiones o no a la Ley Nacional de Tránsito.

Dirección Provincial de Vialidad

Por Exptes. N° 90466/12 y 98773/13 se tramitaron presentaciones donde vecinos de la ruta provincial N°1 plantearon la problemática del mal estado de las banquetas y cunetas, como así también la falta de demarcación de los caminos de dicha ruta, lo que implica una manifiesta peligrosidad en el tránsito vehicular así como para las personas que habitan en las zonas aledañas.

Diligenciados los reclamos ante la Dirección Provincial de Vialidad y pese a encontrarnos en conocimiento que se están efectuando reuniones en el marco de dar una solución con proyecciones y análisis de esta cuestión, todavía esa Dirección hasta la fecha no ha emitido informe circunstanciado de las acciones que se han llevado adelante hasta el momento y/o las que se tomarán para abordar la delicada situación que relatan los vecinos de la zona, por lo que en reiteración formal esta Defensoría destaca su actitud obstaculizante y un incumplimiento a la manda legal, conforme Decreto Provincial N° 0692/2009, ante una clara denegación del acceso a la información pública respecto de la publicidad de la actividad estatal.

ACTUACIONES EN SERVICIOS PUBLICOS

ENERGIA ELÉCTRICA

Empresa Provincial de la Energía

ZONA NORTE

La empresa estatal prestadora del servicio público domiciliario de energía eléctrica es generadora constante de consultas y la que mayor problemática conlleva. Todos los años se reiteran las quejas por revisión de facturación; calidad en la prestación y daño en electrodomésticos. Lo llamativo es la conducta del usuario puesto que arriba a nuestras oficinas sin haber efectuado el reclamo previo ante la empresa, lo que puede ser interpretado como una falta de confianza hacia la misma. Demandan ser asesorados en busca de un respaldo o alguna constancia que pudiere servirles a futuro. Sumado a ello, es común escuchar de boca de los usuarios que la misma empresa los envía a la Defensoría para generar una respuesta, lo cual entraña en sí misma una contradicción enorme porque debería brindársele sin necesidad de que el cliente tenga que recurrir a otro Organismo.

Se observa también que son cuantiosos los casos en los cuales la prestadora omite la observación de cuestiones que hacen al debido proceso y generan una desprotección al usuario: tales como denegación de reclamo sin fundamento, falta de presencia de los clientes o algún ocupante de la vivienda en caso de inspecciones o cambios de medidor, falta de entrega de informes de análisis del medidor cuando éstos han sido cambiados, falta de respuesta a los reclamos presentados, entre otros.

Como todo servicio público la EPE debe contar con su marco regulatorio, ente de control, y garantizar la participación de los usuarios a través de asambleas públicas y representante en directorio de la empresa. Hoy por hoy el andamiaje jurídico de la EPE se encuentra reñido con las disposiciones de Orden Público como lo es la Ley 24.240 y principalmente después su reforma mediante Ley 26.361.

Sin embargo el panorama general expuesto, debemos reconocer que, durante el período que se informa, la empresa ha demostrado su predisposición en cuanto a los reclamos que esta Defensoría traslada, intentando en la medida de lo posible solucionar el caso por caso, máxime cuando se plasman como fundamento de los mismos argumentos sólidos y veraces.

En miras a la protección de los derechos e intereses de los usuarios del servicio eléctrico, y a brindar inmediatez a los distintos requerimientos que a diario se nos presentan, en la etapa de la consulta y asesoramientos, se realizan gestiones telefónicas con las distintas Sucursales y Sectores, destacando al respecto muy buena predisposición de los empleados, en busca de una rápida solución; y cuando la respuesta no resulta inmediata se ha procedido a la remisión de Oficios, solicitando la respuesta de las autoridades responsables de la administración y conducción.

Casos:

Oxígeno dependientes

Tal como hicieramos referencia en la introducción, un tema relevante ha sido la presentación efectuada por los abuelos de Víctor - recién nacido - y Emiliano de 23 años de edad, quienes presentan un delicado estado de salud.

En el caso de Víctor, su madre falleció durante el parto y el niño presenta una Encelofatía Hipóxica Isquémica y se encuentra traqueotomizado. Requiere de un aspirador continuamente para higienizar su traqueotomía. Emiliano, padece de Distrofia Muscular de Duchenne Progresiva por lo cual debe ser nebulizado cada 4 o 6 horas. Tales situaciones revisten una delicadeza extrema ya que ambos tienen un estado crítico de salud y residen en zonas que son afectadas por repetidos cortes de energía eléctrica. Sin embargo, los clientes, en estos casos en particular, requieren de una prestación constante y regular ya que es su salud la que se vería afectada en caso de cortes de energía.

Vemos que se exponen aquí una serie de problemas entrelazados, el derecho a la salud, a una prestación eficiente del servicio y la desesperación de sus familiares ante los cortes por el temor que algo inevitable pudiera sucederles al enfermo por falta de energía y consecuentemente no poder utilizar la aparatología necesaria para asistirlos.

Como mencionáramos, los lugares donde viven estas familias son zonas de la costa o alejadas del centro, que son las más vulnerables y requieren una atención inmediata.

A partir del trabajo del caso particular relatado, y en defensa de un colectivo indeterminado, se ha oficiado a la Empresa Provincial de la Energía a los fines de que se sirva atender la problemática planteada y arbitre los medios conducentes para garantizar la prestación continua del servicio de energía eléctrica ya que esta es la obligación de la empresa y debe aportar todos los medios técnicos para ello.

Consecuencia de esta intervención, hemos logrado que la empresa haya elaborado un protocolo de actuación en cuanto a la parte comercial, disponiendo que los medidores de las viviendas donde residen estas personas sean individualizados y se disponga en el sistema una orden de no corte en caso de falta de pago. La medida si bien es auspiciosa para el usuario, no resulta aún efectiva ante el caso de cortes de energía por ejemplo por tormentas. Por tal razón la demanda fue y es la provisión de grupos electrógenos.

La EPE nos hizo saber que los equipos que actualmente poseía eran de amplia complejidad y requerían una instalación interna complicada y costosa. Además de ser riesgosos para la seguridad las personas ya que requieren una manipulación muy específica y técnica para evitar accidentes. Por lo tanto éstos no son susceptibles de ser operados por los usuarios.

Actualmente, y conforme el mencionado protocolo, ante un corte de energía se comunica con un funcionario de la empresa, quien procede a trasladar al domicilio en cuestión un generador.

Sin embargo, los clientes han manifestado que esta medida se torna insuficiente por cuanto en casos de lluvias sus domicilios se anegan o el traslado demora mucho. Frente a ello, esta Defensoría

está solicitando a la EPE que modifique las características de la intervención que está llevando a cabo actualmente para poder dar una solución real y efectiva a las personas que tiene afectada su salud.

A partir de la información técnica que nos han brindado diferentes actores de la prestadora, surge que una de las posibles soluciones es adquirir generadores de tipo manual. Por ello, se ha generado el compromiso de la empresa de iniciar una licitación para la compra de estos aparatos. A la fecha del presente informe éstos no se han expedido sobre el planteo efectuado por esta Defensoría.

Convenios de pago

Continuamos trabajando con el Área Social de dicha Empresa en miras a posibilitar a los recurrentes que se encuentran en una situación de vulnerabilidad social y económica, un convenio de pago, evitando el corte del suministro y en su caso adecuando la tarifa que resulte más conveniente al usuario, con la finalidad de propender a la regularización, evitando de esta manera los tan peligrosos “enganches”.

Tal es el caso de la Sra. Adriana, que tramitó por Expte. N° 98322/13, quien concurrió a esta Defensoría solicitando intervención ante E.P.E. con el objeto de poder acceder a un convenio de pago de la deuda que mantenía con dicha Empresa, por un importe de \$ 42.000. A partir de ello se realizaron numerosas gestiones telefónicas con el Jefe Sucursal Ciudadana Santa Fe Norte y Sector Asistentes Sociales, tomando conocimiento de la delicada situación de este grupo familiar, pues la deuda conlleva cuatro multas de infracción por hurto de energía y una denuncia penal consecuentemente.

Con el espíritu de acercar el grupo familiar al sistema y en el entendimiento que el trasfondo de todo este estado de cosas tenía su origen en una situación económica familiar muy crítica, se solicitó un convenio lo más extenso posible, que permitiera la regularización. Todo lo cual se pudo lograr, la Empresa accedió a recibir una entrega y posteriormente otorgar convenio de pago hasta la finalización de la deuda. De esta manera la Sra. Adriana y su esposo quedaron satisfechos con la gestión realizada por este Organismo.

Preestimados

Destacamos la disminución de quejas respecto a la modalidad de la empresa de estimar los consumos de energía, pudiéndose advertir sólo en casos particulares, cuando por las circunstancias no se pueden tomar (zonas altamente peligrosas, usuarios con medidor interno).

En aquellos casos donde no resultare así se ha procedido a nuestra intervención con el objeto de exigir la lectura individual y precisa del medidor en cuestión, a fin de exigir el cumplimiento de lo normado por el artículo 17° del Reglamento General para el Suministro y Comercialización del Servicio Eléctrico.

Es el caso de Carolina, que se tramitó por Expte N°100477, quien recibió una factura de E.P.E. por un importe de \$ 3.372,83 siendo que venía abonando una suma muy inferior. Concurrió a E.P.E. Sucursal Zeballos y le informaron que era un estimado de consumo, y ante su reclamo le proponían reducir la factura a \$1.900, dividida en 6 cuotas. Ello le pareció una actuación irregular y poco clara de la empresa por lo que requirió intervención a esta Defensoría.

Atento la problemática planteada, se realizó gestión telefónica con el Jefe Sucursal Norte de la EPE,

quien tras nuestro requerimiento, nos informa que lo sucedido se debió a un error de facturación y no un preestimado, procediéndose a la corrección de la facturación aludida, de \$ 3.387,93 a \$ 95.

Todo lo cual fue confirmado por la recurrente.

Notas de débito

Son recurrentes, año tras año, las numerosas consultas en lo que respecta a los procedimientos por parte de la empresa, al tiempo de realizar las verificaciones relativas al estado o funcionamiento del medidor, manifestando los usuarios en su mayoría que se debería requerir al momento de labrar Acta de Infracción, la presencia del titular del servicio y su firma, en conformidad o no, garantizando su derecho de defensa. Asimismo, los usuarios manifiestan su disconformidad en cuanto a la no remisión del Acta de Fraude, y la no comunicación del cambio de medidor. Cabe aclarar que, a diferencia de años anteriores, planteada la queja y gestionado ante la empresa se concluye en la existencia de la infracción por parte del usuario, la cual es generalmente reconocida por el deponente bajo argumentos socio económicos.

Frente a estos casos el profesional instructor procedió a gestionar un extenso convenio de pago.

Así aconteció en el caso de Noelia, tramitado por Expte. N° 99366/13, quien concurrió a esta Defensoría expresando que hacía tres años aproximadamente realizó una refinanciación de deuda por encontrarse conectada en forma directa y que actualmente recibió una nueva nota de débito, por un importe de \$12.788,54, la cual desconoció, y solicitando por ello nuestra intervención. A tal fin, se realizó gestión telefónica con el Sector Recupero de Energía, Zona Sur, E.P.E, donde nos informaron que en el domicilio citado se encontró un puente que une las dos fases (fase que viene desde la línea y conecta con la fase que va hacia adentro del domicilio).

Durante el transcurso de la instrucción se tomó conocimiento de la situación de vulnerabilidad económica en que se encontraba la quejosa, quien tácitamente reconoció la infracción cometida, solicitando nuevamente nuestra intervención a fin de obtener un convenio de pago y pedido de tarifa bajo recursos. Todo lo cual se pudo llevar a buen término, acercando a la usuaria al sistema.

Formulación de Reclamos y Reconocimientos de daños en artefactos

Otros tantos asesoramientos que dieron lugar a nuestra intervención versaron respecto al Procedimiento para la Formulación de Reclamos y Reconocimientos de daños en artefactos. En muchos casos se le solicitó a la E.P.E. se sirva indicar la forma en que se estaba dando cumplimiento al art. 5 de la Ley 24.240 "Protección al Consumidor", pues en el caso la Ley está imponiendo a la empresa prestadora del servicio la obligación de garantizar a los usuarios que a raíz de su prestación no sufrirán daño alguno. En otros que demuestren las circunstancias aptas para excluir a la E.P.E. su responsabilidad, a través de la prueba de una causa ajena al riesgo o vicio, en concordancia con el art. 1113, 2da. parte, del Código Civil.

Así, en el Expte.98627/13, luego de intimar a la EPE en tal sentido, la misma respondió que las instalaciones de baja tensión de la red, corresponden a cable preensablado totalmente aislado y que el corte del conductor de neutro, al estar completamente entrelazado con los conductores de fase, no

representan riesgo alguno para la integridad física de los consumidores o usuarios, ya que no se desprende del conjunto de cables, quedando inaccesible para las personas.

En relación con la causa ajena al riesgo o vicio de la cosa, informan que corresponde aplicar por la normativa vigente el Reglamento para la ejecución de las instalaciones eléctricas en inmuebles, de la Asociación Argentina de Electrotécnicos, la que dispone las medidas de protección contra las fallas eléctricas que debe poseer cada instalación eléctrica.

Mejoras Colastiné, Rincón, Arroyo Leyes - Expte. 89081/12

Ante los cortes de energía que se prolongaron por largos lapsos de tiempo sobre finales del 2012, en el corredor de la Ruta 1 (Zona de la Costa), los que provocaron pérdidas de mercaderías en los comercios de la zona, como así también de medicamentos en los centros de salud, sumado a los serios inconvenientes que acarrearba a toda la población en general, la Defensoría encaró una serie de reuniones tendientes a la atención y solución que debía darse al usuario. Es así como los funcionarios de la esta institución, sostuvieron un encuentro con los Presidentes Comunales de San José del Rincón - Juan José Berón -, Arroyo Leyes - Eduardo Lorinz -, de Santa Rosa de Calchines - Senador Provincial Carlos Kaufman -, e integrantes de la ONG Colastiné Norte, con las autoridades de la E.P.E.

A partir de ello la empresa efectuó la planificación y ejecución de las siguientes obras, a lo largo del año 2012 , 2013 y 2014.

PLANIFICACIÓN DE OBRAS	COSTO
Enlace 33 kV Calchines - Ruta 1 Km 8 Aéreo - Subterráneo (ejecutado)	\$ 13.000.000
Terreno Estación Rincón (comprado)	\$ 1.600.000
Nueva Estación Transformadora Rincón y Línea Area Alta Tensión 2014-2016	\$ 64.500.000
Reformas Media y Baja Tensión 2013	\$ 10.000.000
Reformas Media y Baja Tensión - Proyectadas 2014	\$ 6.000.000
TOTAL:	\$ 95.100.000

Baja tensión - \$ 4.000.000 - ejecutado 2013:

- Normalización de líneas convencionales de baja tensión con conductor protegido, sección 35 mm² al (4200 m.).
- Reemplazo de líneas convencionales de baja tensión en mal estado con conductor preensamblado, sección p-3x95/53x70/50, p-3x35/50 mm² al (4200 m.).
- Recambio de postación en mal estado por postes de eucaliptus de 7,50 m., por columnas de h^aa^o 7,50/400, 7,50/750 y 8,50/1050 (125 postes mas 125 columnas).
- Poda de árboles en zonas de contacto con las líneas de b.t. o donde ofrezcan riesgo a las instalaciones existentes.
- Redistribución del sistema para habilitación de nuevas subestaciones transformadoras.

Media tensión - \$ 6.000.000 – ejecutado 2013:

- Construcción y puesta en funcionamiento de dos estaciones de rebaje 33/13,2 kv en km 2 y km 14 de ruta prov. n° 1.
- Reemplazo de líneas aéreas de media tensión con conductor protegido, sección 50/8 mm² alac x lpe (cjon. Eucaliptus, Grevileas, Pintos, Laborie, del Rocío).
- Recambio de postación en mal estado por postes de eucaliptus de 12,00 m., por columnas de h°a° 12,00/1200, 12,00/2400 (50 postes mas 50 columnas).
- Poda de árboles en zonas de contacto con las líneas de m.t. o donde ofrezcan riesgo a las instalaciones existentes.
- Instalación de seccionadores bajo carga en arranques de los ramales, junto a la colocación de seccionadores fusibles de corte rápido (mn 245) (cjon. Eucaliptus, Laborie, del Rocío).
- Instalación de seccionadores fusibles de corte rápido (mn 245) para RAMALES DE GRAN longitud.
- Construcción de nueva línea de media tensión para vincular ramales de Callejón Laborie y Calle del rocío.
- Construcción de nueva línea de media tensión para cruce de arroyo potrero. dicho cruce se vió afectado por una tormenta y vincula el rebaje de km 14 con el rebaje de km 26 (Paraje Los Zapallos).
- Extensión de línea de media tensión de ramal acería hasta intersección de calle viñas con ruta prov. n° 1.

Mejoras proyectadas Colastine, Rincón, Arroyo Leyes, año 2014

Baja tensión:

- Reemplazo de líneas convencionales de baja tensión en mal estado con conductor preensamblado, sección p-3x95/50, p-3x70/50, p-3x35/50 mm² al (6000 m.) (Rincón centro, B° Rincón amigo, calle 60 al oeste arroyo leyes).
- Recambio de postación en mal estado por postes de eucaliptus de 7,50 m., por columnas de h°a° 7,50/400, 7,50/750 y 8,50/1050 (150 postes mas 100 columnas).
- Redistribución del sistema para habilitación de subestación transformadora n° 2067 (Rincón centro).

Media tensión:

- Reemplazo de líneas aéreas de media tensión con conductor protegido, sección 50/8 mm² alac x lpe (Callejón Vega, Vidal, Zapata Gollan, Zorzales).
- Recambio de postación en mal estado por postes de eucaliptus de 12,00 m., por columnas de h°a° 12,00/1200, 12,00/2400 (50 postes mas 50 columnas).
- Instalación de seccionadores bajo carga en arranques de los ramales, junto a la colocación de seccionadores fusibles de corte rápido (mn 245) (Callejón. Chanaes, Zorzales, Ibira pita).
- Construcción de nueva línea de media tensión para vincular ramales de Callejón Vega y Callejón Vidal.

Todas estas obras de infraestructura y planificación, que fueran requeridas por esta Defensoría, a partir de los numerosos reclamos recibidos por los habitantes de la costa, realizadas desde el año 2012, 2013 y en miras de continuación en el 2014, conllevan la reducción de los prolongados cortes de luz, brindando una mejor calidad en el servicio.

No obstante dichas obras, se encuentra pendiente a la fecha que la "Oficina Comercial Rincón", la que abarca las siguientes zonas: Alto Verde, Costanera Este, Ciudad Universitaria, Guardia Alassio, Guardia Reina, Velocidad y Resistencia, Colastiné Sur, Paraje Casa y Pesca, Barrio El Pozo, Centro Comercial Wal Mart, Guardia Distéfano, El Descanso, Colastiné Norte, Rincón, Rincón Potrero, Arroyo Leyes, Paraje Los Zapallos, Santa Rosa de Calchines, hasta el límite con el Monumento de Monzón. Representan 26.000 usuarios y 60.000 habitantes -aproximadamente- por lo que necesitaría independizarse de la ciudad de Santa Fe, constituyéndose en Agencia, lo que conllevaría una prestación más eficiente del servicio, mejor atención al cliente, contar con una estructura acorde a las necesidades de la zona; contando con parte de distribución, recupero de energía - tan relacionada con la cuestión social y económica - y una guardia propia 24 Hs. Cabe aclarar que hoy en día todo usuario de la costa que padece un desperfecto del servicio debe dirigirse al Call Center Santa Fe, lo que conlleva interminables esperas y padecimientos y especialmente en la época estival que se ve agravada por eventuales olas de calor.

Casos testigos varios:

Otro aspecto de la temática son los pedidos de asesoramiento e intervención como lo fue en el caso de Carlos, que tramitó por Expte. N°: 97031, quien manifestó ser titular de una casa de comidas-rotisería, encontrándose el suministro eléctrico a nombre de quien era su socio. Sucede que en oportunidad de reclamar una facturación toma conocimiento de una deuda de \$ 12.000 que se traspasaría a la línea activa, la cual es con la que el recurrente cuenta.

En este caso lo primero que se le asesoró fue sobre la necesidad de realizar cambio de titularidad de suministro a su nombre, no obstante se efectuó gestión telefónica, con el Señor Hugo Vitantonio de la Empresa Provincial de la Energía, quien ante nuestro pedido accedió a que el Sr. Carlos concurriese a abonar la última facturación y realizar el cambio de titularidad, previo acreditar la disolución de la Sociedad anteriormente constituida. De esta manera no se realizaría ninguna transmisión de la deuda de quien era su socio.

Mediante Foja 95267/13, se realizó gestión telefónica ante la Empresa, obteniendo solución inmediata al planteo de un adulto mayor y jubilada, a través del sector que atiende casos sociales, obteniendo el restablecimiento del servicio por falta de pago.

Por Foja 95752/13, ante la presentación de una ciudadana de la zona rural de Recreo, que expresaba carecer de recursos económicos, aclarando que la EPE le tenía que instalar en su domicilio un transformador pero que estaba a su cargo la compra del mismo y cuyo monto oscilaba en la suma de \$ 30.000 que no poseía, se gestionó telefónicamente ante el Sector Social, lográndose solucionar la provisión del servicio.

ZONA SUR

En la Sede Sur de esta Defensoría, se recibieron 885 quejas en el año 2013. Las mismas varían según la estación en curso, por ejemplo: durante los meses de diciembre, enero y febrero abundaron los reclamos por cortes reiterados y de esta situación derivan la quema de electrodomésticos. En estos casos el usuario tiene que completar un formulario de “quema de artefactos”, trámite que se realiza en la Empresa por duplicado. Si la EPE no responde en un tiempo determinado, la persona debe concurrir a esta Defensoría con una copia del formulario y nuestra Institución realiza los oficios correspondientes solicitando la información necesaria para luego asesorar al quejoso; esto puede derivar en una Mediación si la Empresa no responde o lo hace negativamente.

Estos cortes, los cuales generalmente se producen por problemas en las fases, constituyen un reclamo muy común con el cual las personas se presentan en este Organismo. Se recomienda a los usuarios, a través de nuestros instructores, que presenten una nota por duplicado ante la empresa solicitando se realicen las obras de infraestructura necesarias para resolver el problema de los cortes del servicio mediante un cambio de fase.

Otro de los inconvenientes de mucha relevancia es la llamada “energía consumida y no registrada”, razón por la cual, la EPE labra un acta de infracción. Existen dos situaciones al respecto: 1) cuando la persona efectivamente comete un hurto de energía, caso en que la Defensoría no intercede, ya que estamos frente a un delito; situación en la que sólo se aconseja realizar el pago del acta. En casos especiales se intercede para que la empresa conceda planes de pagos. 2) El otro caso es cuando no se comete el fraude, pudiendo existir irregularidades en el medidor por mal funcionamiento. Hemos podido ver que antes y después de la supuesta irregularidad detectada el consumo se mantiene inalterable, sin que haya motivos para labrar un acta y mucho menos para pretender cobrar sumas desproporcionadas en concepto de energía consumida y no registrada más gastos administrativos. En todos los casos la persona deberá presentar una nota de reclamo y esperar la respuesta, si la misma no es efectiva, esta Defensoría realiza el oficio correspondiente. Asimismo podemos decir que durante el año 2013, mediante la intervención de la Defensoría, se han resuelto numerosos casos de Actas de infracción mal confeccionadas y se han emitido las Resoluciones correspondientes a cada caso.

El motivo por el cual concurrió la mayor cantidad de gente a esta Institución en el año 2013, a diferencia del año anterior, es por deudas. Hay varias situaciones: las que están prescriptas (más de cinco años), caso en el que la Defensoría le confecciona al quejoso una nota solicitando la correspondiente prescripción para presentar a las oficinas de la EPE para concluir el trámite; las deudas que no están prescriptas, las que se podrán abonar mediante planes de pagos de 12, 24, 36 y 48 cuotas, y en casos determinados, mediante Plan Social, de hasta 99 cuotas, sin intereses.

Un problema muy frecuente, que la empresa no puede solucionar, es la falta de personal idóneo para la toma de lecturas de medidores, lo que acarrea un futuro inconveniente de sobrefacturación, debido a que, una vez que el personal concurre realmente al domicilio del usuario, luego de varios bimestres

de que se cobraron las facturas “por promedio”, el consumo suele resultar totalmente excesivo, creando la sobrefacturación. En estos casos, la Empresa debe refacturar las boletas correspondientes en la cantidad de bimestres que no se tomaron las lecturas. Otro problema de sobrefacturación puede estar originado por un “enganche” de un vecino a otro o por una pérdida en algún artefacto del interior de la propiedad. En el primer caso la persona damnificada deberá realizar la denuncia policial correspondiente y presentarla en la empresa, para que ésta actúe en consecuencia. En el segundo caso la empresa no interviene, debiéndose recurrir en forma particular a un electricista que subsane el problema.

Información

Hacia fines del año 2013 la ciudadanía sufrió el fenómeno de público conocimiento de innumerables cortes de energía, debido a la tremenda ola de calor que se extendió por el país. Llegaron a sufrirse desde 8 horas hasta semanas enteras sin luz. Esta situación motivó reuniones de la Defensoría con funcionarios de la empresa y que luego se firme una Resolución, mediante la cual se recomendó se devuelva en las facturas subsiguientes el dinero correspondiente a esos cortes.

Al cierre de este informe la EPE informa que incluirá en el Reglamento General, un nuevo Capítulo con carácter resolutivo, para cortes de energía y reconocimiento o no de quema de artefactos.

Conclusión

Como resumen de este informe desglosamos la cantidad de quejas según los rubros.

DESIGNACIÓN	CANTIDAD	PORCIÓN
Reclamos en general	401	45,3 %
Deudas	325	36,7 %
Sobrefacturación / Fraude	94	10,6 %
Daños	64	7,2 %
Otros...	2	0,2 %

AGUA

Aguas Santafensinas S.A - ENRESS

ZONA NORTE

Ha de tenerse presente que estamos frente a una empresa con capital estatal mayoritario, que cuenta con un marco regulatorio y un ente de control: ENRESS. Los entes reguladores resultan una garantía del usuario, ya que si bien no reúnen los mismos elementos propios que hacen a la garantía de

acceso a la justicia, su existencia como organismos imparciales e independientes, otorga al usuario una verdadera "tutela administrativa" frente a las problemáticas que conlleva la relación con el prestador del servicio público.

No obstante lo antedicho, son numerosos los reclamos que se han recibido a lo largo de este año en relación con esta empresa, los cuales se han resuelto en su gran mayoría, a través de gestiones telefónicas, destacando la excelente relación y alto nivel de respuesta inmediata, por parte de la empresa prestadora del servicio de agua.

Casos:

Tal es el caso de la Sra. Rosa - **Expte. N°: 99948/13**, quien denunció que en la vereda de su domicilio existía una fuga de agua abundante y que, pese a haber efectuado numerosos reclamos a la empresa, no obtuvo respuesta.

La profesional interviniente realizó gestión telefónica ante Aguas, solicitando su urgente reparación.

Posteriormente, la Sra. Rosa nos informa que tras nuestra gestión, la empresa procedió al envío de una cuadrilla y solucionó la fuga en cuestión.

El Señor Miguel Angel **Expte. N°: 100376**, solicitó nuestra intervención para que Aguas Santafesinas destape las cloacas, ya que su obstrucción le impedían utilizar los servicios sanitarios y debían soportar olores nauseabundos.

El profesional interviniente realizó gestión telefónica ante personal de Aguas, transmitiéndoles el reclamo y solicitando su intervención a la mayor brevedad posible.

Posteriormente se comunicó la hija del Señor Miguel, quien informó que efectivamente Aguas había destapado en dos oportunidades las cloacas, incluido 8 cámaras que se encontraban ubicadas dentro del monoblock, agradeciendo la dedicación y celeridad dispensada.-

El 04/01/13, concurre la Sra. Marina en representación de los Vecinos del Barrio Sargento Cabral, domiciliados sobre calle Santiago Derqui, entre las calles Alberdi y Sarmiento de esta ciudad de Santa Fe,- **Expte. N°: 90854** - solicitando intervención ante sus reiterados reclamos sin solución hacia la empresa Aguas Santafesinas S.A., debido a la presencia, desde el mes de octubre, de olores nauseabundos provenientes de las colectoras cloacales. Dichos inconvenientes se detectan en el interior de todos y cada uno de los domicilios y en las colectoras de ambas esquinas, haciendo imposible la estadia dentro de los mismos y ocasionando problemas de salubridad. Aclara que se ha presentado personal de la empresa pero no ha solucionado en absoluto el problema.

Que, consecuentemente, se procedió a realizar numerosas gestiones telefónicas y se envió Oficio N°: 23.237/13 y sus reiteraciones Nros.: 23378/13 y 23.562/13.

Posteriormente concurrió la Sra. Marina y expresó que, tras la intensa labor llevada a cabo por este

Organismo, finalizó el problema de los olores nauseabundos, ya que la empresa procedió a realizar los trabajos que eran menester.

En el **Expte. N°: 99351/13**, concurrió a esta Defensoría el Sr. Fabio, solicitando nuestra intervención ante Aguas Santafesinas S.A., pues en el mes de febrero/13, se produjo una rotura de caño en la vereda de su domicilio, el cual en su momento fue reparado. En el mes de octubre se volvió a producir una rotura, y luego en el mes de noviembre se produjeron dos roturas en la misma zona, con abundante pérdida de agua, lo que impedía que ésta suba al tanque domiciliario. Por ende no podía hacer uso de los sanitarios de la planta alta, como así tampoco poner en marcha el lavarropas pues no tenía la presión de agua suficiente. Pasaron 5 días cuando desde Aguas le informaron que el reclamo estaba pasado con carácter de urgente, pero lo cierto es que siguieron pasando los días sin dársele una respuesta e imposibilitándole tener una vida normal. Inmediatamente el profesional actuante tomó contacto con personal de dicha empresa, quien se comprometió a proceder a la renovación de la conexión en vereda.

Posteriormente desde Aguas se nos informa que se había renovado la conexión de agua en el domicilio denunciado, en forma inmediata posterior a nuestro llamado. Todo lo cual fue confirmado por el Sr. Fabio, quien reconoce lo actuado por este Organismo.

En fecha 18-12-13 se recibió una presentación por parte de la Sra. Cristina - **Expte. N°: 100237** - quien expresaba padecer una gran pérdida de agua en su vereda y que pese a los reclamos efectuados ante Aguas Santafesinas S.A., no había obtenido solución alguna. La profesional interviniente realizó gestión telefónica ante personal de dicha Empresa, quien se comprometió a dar respuesta inmediata. Al día siguiente nos informa la Sra. Cristina que tras nuestra intervención, una cuadrilla de Aguas le había solucionado dicha pérdida de agua, que venía padeciendo hace largo tiempo.-

Por otra parte, cierta proporción de los casos tuvieron su tinte social, tal es el caso de Sandra - **Expte. N°: 99535/13** - quien concurre a esta Defensoría solicitando nuestra intervención a fin de obtener un convenio de pago, en virtud de la deuda que mantenía de \$ 10.440 con la Empresa. Si bien su deseo era abonarla no lograba que se le brinden facilidades de pago.

De las gestiones que efectuáramos ante la empresa, el Gerente Comercial nos expresó que en virtud de la excelente relación que mantienen con esta Defensoría, procederían a efectuar un convenio de pago mayor al que ellos normalmente ofrecen, que resulte accesible a las posibilidades económicas de la Sra. Sandra, la cual agradece la gestión realizada que posibilitó la regularización de la deuda.

Por **foja 94733/13**, la presentante manifiesta sobre facturación por problemas con el medidor, por lo que se efectuó gestión telefónica con el Sr. Lorefficio de ASSA, quien realizó consulta al sector comercial y parte técnica, solucionando en definitiva el problema, lo que es corroborado posteriormente por la quejosa.

Por **foja N° 90955/13**, se efectuó gestión telefónica por haber manifestado la quejosa que habiendo reclamado en dos oportunidades a la empresa no obtuvo respuesta ni solución por la falta de agua en su domicilio lo que podría deberse a la rotura de una cañería sobre la acera en la Manzana N°18 del B° El Pozo. Ante nuestra gestión, se logró el arreglo y la restitución del servicio del agua.

En el **Expte.N°96617**, se presentaron los vecinos de un loteo de la ciudad de Rafaela, reclamando la falta de prestación del servicio de agua potable por parte de ASSA, quien ante su requerimiento les habría respondido que si bien se otorgó la factibilidad la misma estaba sujeta a mayor productividad. Ante ello se remitió oficio al ENRESS quien contestó que habiendo requerido información a la empresa prestataria, la misma comunicó la fecha de realización de las obras necesarias para dotar de servicio al lote.

ZONA SUR

Durante el transcurso del año 2013 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Sede Sur, recepcionó con relación a la empresa prestadora del suministro de Agua Potable (Aguas Santafesinas S.A) y a la anterior empresa prestadora del respectivo suministro (Aguas Provinciales de Santa Fe), la cantidad de 492 consultas, las que a continuación se pasan a detallar:

- 383 consultas por reclamos en General (obstrucción conexión con desborde, falta de presión en el suministro de agua, falta total del suministro de agua, roturas de cañerías, roturas de veredas, solicitudes de conexión del servicio de agua, solicitudes de conexión del servicio de cloacas y trabajos inconclusos). Cabe destacar, que en la gran mayoría de los casos nos encontramos con problemas estructurales que padece la empresa que suministra el respectivo servicio para brindar una correcta prestación del mismo, alegando la misma tener problemas económicos y estructurales pese a las diversas intervenciones de nuestra Institución, mediante gestiones oficiosas y de facilitación ; y del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), tratando de agilizar los mismos para poder brindar una respuesta rápida y efectiva a los diversos reclamos formulados por los usuarios.

- 80 consultas por desacuerdo en la facturación del servicio de agua potable. En la gran mayoría de los casos la empresa resuelve desfavorablemente al usuario, alegando que el supuesto exceso es producto de un consumo desmesurado de agua por el no correcto mantenimiento de las instalaciones internas de los mismos, interviniendo el Ente Regulador en dichos casos para afirmar o revocar las resoluciones de la empresa. Cabe destacar que excepcionalmente la empresa prestadora, por negligencia y/o impericia, resuelve a favor de los usuarios.

- 29 consultas en materia de deudas, en donde se evacuan inquietudes por planes de pagos, refinanciación de los mismos, prescripción de deudas, iniciación de acciones judiciales. En todos los casos, la Defensoría del Pueblo asesora al quejoso cuáles son los pasos a seguir.

Un dato relevante a tener en cuenta ante las quejas presentadas contra Aguas Santafesinas es la demora en la solución a los problemas planteados por los usuarios, ya que la empresa no cuenta con la infraestructura necesaria para dar una rápida respuesta. La lentitud en la realización de las obras necesarias para mejorar el servicio, en la reparación de las calles y veredas, los innumerables corralitos que pueblan las calles rosarinas, etc; todo esto demuestra el tiempo que tarda la empresa en solucionar los problemas concretos que plantean en la Defensoría los usuarios. Pero a pesar de esto, gracias a las gestiones personales y telefónicas de los instructores de esta Defensoría, la mayoría de los problemas planteados se solucionan.

Datos registrados desde el 02/01/2013 al 30/12/2013

DESIGNACIÓN	CANTIDAD	PORCIÓN
Reclamos en general	383	77,85 %
Sobrefacturación	80	16,26 %
Deudas	29	5,89 %

ACTUACIÓN EN MATERIA HABITACIONAL

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE VIVIENDA Y URBANISMO

ZONA NORTE

El año 2013 ha sido muy particular en cuanto a la exteriorización del problema habitacional que se verifica no sólo a nivel municipal, sino también provincial y nacional. Sin embargo, lo llamativo ha sido la manera que la ciudadanía ha elegido para solucionar este problema: **la usurpación**.

Un caso de público conocimiento este año ha sido el de Barrio Santa Rita, en el cual, familias que no contaban una vivienda propia procedieron a la ocupación del predio identificado como **Barrio Santa Rita II** – Plan N° 6068. Debe remarcarse que tales viviendas fueron ocupadas mientras algunas aún no estaban terminadas.

Esta ocupación se dio en el mes de abril de 2012 y fueron 180 familias las que se vieron involucradas. Lógicamente, con el paso del tiempo, estas personas fueron desarrollando lazos comunitarios, enviando sus hijos a las escuelas de la zona, interactuando con los vecinos y concurriendo a los negocios, lo cual evidenció la construcción de un entramado social.

Sin embargo, en el mes de agosto de 2013 se acerca a esta Defensoría un grupo de vecinos que originariamente viven en el barrio antes de que se diera la ocupación descripta.

Estos venían a plasmar su **preocupación por la inseguridad** que se vivía en esa locación a partir del ingreso de nuevas personas. Manifestaban que la dinámica social había cambiado y que ocurrían numerosos hechos que afectaban la tranquilidad que desde siempre había reinado en el barrio. Referían que eran constantes los robos, vandalismos, circulación de drogas, entre otros; agregando que había una ausencia de presencia policial que prevenga, contenga o intervenga en estas situaciones.

Los vecinos efectuaron numerosas denuncias policiales sin obtener respuesta alguna. Expresaban que la situación descripta incidía directamente en la calidad de vida de los habitantes del barrio ya que los hechos delictivos implican peligro para su integridad física y la de su familia, así como también para sus bienes materiales.

El grupo de vecinos afectados estaban en conocimiento de la existencia de un proceso judicial que se había iniciado a fin que la Dirección Provincial de Viviendas y Urbanismo pudiera recuperar las viviendas, ya que éstas habían sido adjudicadas mediante el proceso de sorteo, según exige la normativa provincial. Este componente aportaba otra dimensión social ya que las personas que habían sido beneficiadas también eran afectadas por la falta de vivienda. Generalmente se trata de personas de clase media que con sumo esfuerzo y junto a su grupo familiar, llevan años inscriptos en los padrones de vivienda con la expectativa de salir sorteados y acceder a un plan social habitacional.

Ya en el mes de abril de 2012 recayó sentencia judicial en la cual se ordenaba el desalojo de estas viviendas. Sin embargo, atendiendo a la necesidad social que presentaban los ocupantes que tenían ni-

ños menores y que quedarían en situación de calle, la sentencia dispuso como medida de mejor proveer que previo al desalojo, deberían agotarse todas las medidas necesarias para realizar el mismo en forma pacífica. También se coordinaron acciones con el Ministerio de Desarrollo Social.

Esta Defensoría, dado que la cuestión planteada por los vecinos era respecto de la seguridad en el barrio, y en el entendimiento de que los ocupantes también poseían un estado de vulnerabilidad social, procedió a oficiar al Ministerio de Seguridad, trasladando la queja vertida por los vecinos. Se le solicitó a este Ministerio que se sirviera intervenir y que informara respecto del censo que debía llevarse adelante para identificar a las personas que residen en el barrio.

Tales gestiones llevaron a realizar contacto con el Ministerio de Desarrollo Social, que estaba llevando adelante la tarea de tratar con las familias, evaluar sus condiciones y lograr obtener una solución a este conflicto. Por ello, a lo largo del 2013 se llevó adelante un seguimiento de la cuestión a través del contacto con dicho Ministerio, desde donde se fue informando los avances del caso, las medidas instrumentadas, las casas que se lograban desocupar, la reubicación de sus ocupantes, las nuevas medidas de protección de los inmuebles.

Finalmente en enero de 2014 se logró dar un cierre definitivo a la situación a través de la recuperación de la totalidad de las unidades.

Otro caso relacionado con esta Dirección Provincial, donde también tuvo directa participación la Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe, se dio ante la apertura de calle Güemes al 8100.

Sucedió que había personas que se encontraban viviendo desde hace más de 20 años en lo que es el trazado de la calle. Dada la necesidad de apertura de la misma para que los ocupantes del barrio pudieran trasladarse y circular o permitir el ingreso del servicio de emergencias médicas, se vio la necesidad de culminar con el proceso que se había iniciado dos años antes consistente en la reubicación de la gente que allí vivía y la posterior construcción de la vía.

En 2011 la Municipalidad, la Dirección Provincial de Vivienda y Desarrollo Social comenzaron con una serie de relevamientos de sus ocupantes para determinar la cantidad de habitantes, la composición del grupo familiar, etc. A estas personas se les iba a otorgar un terreno con una vivienda en las cercanías del lugar actual a los fines de afectar lo menos posible a estos grupos familiares y que puedan mantener sus vínculos, las escuelas de sus hijos, etc.

Relataba la Sra. Esperanza, una de las afectadas, que cuando realizaron la evaluación en su domicilio, ella vivía con sus 3 hijos y su marido y en los fondos del terreno su hijo mayor había edificado una vivienda aparte. Sólo que por la precariedad de las condiciones en las cuales habitaban y por la carencia de recursos, compartían el baño y la cocina, por lo cual a pesar de que estos consideraban que vivían separadamente, esta última, no fue tomada como una unidad habitacional diferente ya que carecía de independencia.

El panorama actual se complicaba ya que en el transcurso de este tiempo su hijo había formado pareja y tenía una niña de dos años. Por ello, ante el inminente desalojo que estaba llevando adelante la Municipalidad, se negaba a retirarse del lugar.

Dicho ente iba a desalojar y demoler las viviendas sin condicionamientos ya que se había intentado

negociar con el presentante para su retiro. Se dejaría en pie sólo la habitación que éste ocupaba, lo cual no le permitiría satisfacer sus necesidades básicas al no contar con baño ni cocina.

El fundamento de tal actuación radicaba que esta vía de tránsito iba a redundar en beneficio de muchos vecinos, lo cual genera la primacía del interés público por sobre la del particular, más por cuanto se había intentado brindar una solución al caso particular, sin obtener colaboración del señor.

La actuación de la Defensoría en este caso fue la de facilitadora a los fines de lograr la mejor solución posible en miras a la protección del interés particular y la concreción de la obra a nivel general.

A partir de ello, se generaron dos opciones: la de otorgar un terreno en otra locación o de que pudiera edificar en el nuevo terreno de la madre. Para esto la provincia le otorgaría una canasta de materiales. Con el objetivo de generar mayor confianza en el proceso iniciado se pidió que se pusiera esto por escrito y se logró el compromiso de que no le demolerían su habitación hasta tanto tuviera otra a la cual trasladarse con su familia.

En el **Expte. N° 99850/13**, se efectuó gestión ante la Dirección Provincial de Vivienda, para que nos informe el estado del trámite del pedido que realizara Mónica a fin de obtener vista de su expediente administrativo, ya que manifestaba que en el año 2009, ante una denuncia porque no habitaba la vivienda, se efectuaron relevamientos que constataron su ocupación. Luego, había agregado pruebas al efecto, sin obtener respuesta alguna sobre el resultado de su gestión. Por nuestro intermedio, logró tener acceso al expediente garantizando su derecho de defensa.

ZONA SUR

Contenido de las quejas

En las distintas problemáticas recepcionadas, más allá de las particularidades de cada caso, se reitera el profundo deterioro en la calidad de vida de los habitantes de las Unidades Habitacionales FO.Na.Vi.

Este deterioro profundo de la calidad de vida tiene relación con la falta de presencia administrativa desde la D. P. V. y U., garantizando que la vida de los complejos se desarrolle de acuerdo al Reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso. Y no es que se pretenda una presencia ciclópea del Estado, sino una actuación adecuada ante la denuncia del ciudadano afectado, lo que no se evidencia en las quejas recibidas, donde los expedientes iniciados ante la D.P.V. y U., por diversos problemas vinculados a este deterioro de la calidad de vida, no tienen trámite, no hay mecanismos reales destinados a atender estas situaciones.

En general, se reitera la falta de control respecto a construcciones irregulares en espacios comunes; la falta de seguimiento estatal (por ej controles, medidas articuladas con organizaciones públicas y privadas, etc) en lo que hace a mantenimiento y conservación de las unidades (obligación que se establece en los boletos de compraventa bajo pena de desadjudicación y desalojo); la falta de entrega de los reglamentos de copropiedad en caso de escrituración y/o de reglamento provisorio en caso de las adjudicaciones (no promovándose así la constitución adecuada de los consejos de administración, nombramiento de administrador para atender a los gastos de conservación comunes, etc).

El tema del mantenimiento de las unidades habitacionales es recurrente y ocasiona graves problemas entre vecinos, por pérdidas de cañerías que ocasionan daños materiales y daños en la salud. Un caso que representa una síntesis de varios de los problemas aquí planteados, es la queja que tramita mediante Expedientes N°5479/13 y N°6204/13, en dónde al problema de caños rotos, se suma la negativa de los plomeros de concurrir al complejo, por motivos de seguridad y posterior pago de los servicios.

Esta situación lleva a la necesidad de evaluar y considerar la posibilidad de que el Estado provea, por medios propios, o coordinando acciones con otras carteras (Desarrollo Social, Banco de Santa Fe, Banco Municipal, etc) una solución a la problemática. Así, por ejemplo podría estudiarse una solución que intente integrar las distintas problemáticas: convivencia y fortalecimiento comunitario, posibilidades de estudio y capacitación en oficios como medida para otorgar un horizonte de sentido a los jóvenes interesados, necesidad de realizar reparaciones edilicias, constitución de consorcios, etc. En referencia a ello, podrían coordinarse acciones con instituciones educativas que brinden capacitación en administración de consorcios y oficios; con los colegios profesionales relacionados (Colegio de Maestros Mayores de Obra, Colegio de Arquitectos, Colegio de Escribanos); con áreas específicas del gobierno provincial para la constitución de cooperativas de trabajo (Inspección General de Personas Jurídicas), con posibles fuentes de financiamiento (Bancos públicos que operan en la Provincia, u otra fuente interna o externa); con organizaciones civiles barriales ya existentes, con organizaciones no gubernamentales interesadas, con proyectos similares ya en ejecución a nivel local, etc.

Deficiencias de Construcción

Cabe destacar que también se reciben quejas por deficiencias edilicias que ocasionan gran deterioro, y que se motivan en defectos de construcción. Y, no sólo en aquellos complejos con varios años de antigüedad, sino también en los que se han construido recientemente.

En esta cuestión la D. P. V. y U. no ha determinado de manera clara y efectiva cuál es la instancia en la que se deben resolver estas cuestiones. Sin perjuicio del período de garantía, se ha detectado una manifiesta falta de respuesta por parte de las empresas y la inacción del Estado para resolver los problemas vinculados a la defectuosa construcción, siendo que compete a la D.P.V. y U. hacerse cargo de las reparaciones, y luego repetir contra el responsable.

Un ejemplo de esto se observa en el trámite de la queja de los vecinos del complejo habitacional ubicado en calle Vuelta de Obligado N°4765 de Rosario, quienes recurrieron a la Defensoría del Pueblo en el año 2007 (Expediente N°2-018656/07) y se han presentado nuevamente durante el año 2013 (Expediente N°2-014715/13), por no haber encontrado solución definitiva de parte de la D. P. V. y U. En el caso, los vecinos iniciaron los reclamos en forma particular en el año 1995. El Director General de Asuntos Jurídicos de la D. P. V. y U. emitió el Dictamen N°40250 en fecha 18/02/99 en el cual informó al Director Provincial que “independientemente de la ejecución de las garantías, si la obra necesita reparaciones, se deberá hacer el presupuesto de los trabajos y contratar su ejecución mediante las normas previstas en la Ley de Obras Públicas” (sic). En el año 2007, al recibirse la queja de los vecinos en la

Defensoría, se realizaron diversas gestiones que culminaron con el dictado de la Resolución N°172/08, en virtud de la cual el Defensor del Pueblo resolvió *“Recomendar a la Directora General de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo de la Provincia de Santa Fe, Ministerio de Obras Públicas y Vivienda de la Provincia, instrumentar los mecanismos contemplados por la normativa vigente para resolver en forma inmediata la petición planteada por los recurrentes – Expediente N°15201-0048783-5- Tema: Irregularidades en las Viviendas – Adjudicatarios – Obras Torres GYFSA S.A. - Plan 84 Viviendas – Vuelta de Obligado N°4765 de Rosario”*.

Con motivo de que los vecinos se presentaron nuevamente en la Defensoría en el año 2013, manifestando continuar con los problemas edilicios, se formó expediente y se remitió nuevo pedido de informes a la D. P. V. y U. (Oficio N°1093). A la fecha de la redacción de este informe, se ha recibido respuesta informando que *“intervino en fecha 9/12/13 la Coordinación de Construcciones Delegación Zona Sur indicando que los reclamos oportunamente formulados originaron el Expte. N°15201-0048783-5 y fueron puestos a consideración de la Dirección de Asuntos Jurídicos, encontrándose dicho Expediente desde el 02/09/09 en el Poder Judicial - Juzgado de Origen. Asimismo, según lo informado por la Coordinación interviniente, en dichas actuaciones se adjuntó un relevamiento realizado por la inspección en cada una de las unidades que integran el conjunto de 84 viviendas y se confeccionó un cómputo y presupuesto de las tareas a realizar para subsanar los problemas denunciados. No obstante, en esas instancias, la empresa contratista G. y F. S.A. había presentado quiebra, por lo que se solicitó la rescisión del contrato”* (Nota N°2583/13 – 0261/R/14).

De lo informado surge:

1. La remisión de un expediente administrativo en original al poder judicial, haciendo a su paralización administrativa, tema al que nos referiremos más adelante, por ser una práctica corriente de la administración, que impide de hecho la prosecución de los trámites;

2. Si bien se hizo un cómputo y presupuesto de las tareas a realizar para subsanar los problemas denunciados, no se ejecutaron las obras “por presentarse en quiebra la empresa contratista”, cuando el dictamen jurídico del propio organismo provincial, determina expresamente que las obras debe ejecutarlas la D.P. V. y U., sin perjuicio de su recupero mediante la ejecución de las garantías, toda vez que una es la relación jurídica entre la D. P. V. y U. y la empresa contratista, y otra distinta es aquella que une a la D.P. V. y U. con los adjudicatarios. Se trata de un tema aún no resuelto a la fecha de este informe.

Volviendo al tema general de las deficiencias edilicias por defectos de la construcción, se detecta que es insuficiente el control estatal respecto a las empresas constructoras, tanto durante la obra, como después de entregada (período de garantía); sin dejar de mencionar que, en el caso particular que se mencionó como ejemplo, aparece como insuficiente también el estudio de solvencia, trayectoria y garantías, previo a la contratación con determinada empresa.

Remisión de los expedientes administrativos en original al Poder Judicial, haciendo a la paralización administrativa del trámite.

Durante el año 2013, se ha hecho evidente una práctica administrativa grave y preocupante.

En el caso analizado en el punto anterior, el **Expediente N°15201-0048783-5** (se puede consultar mediante el sitio www.santafe.gov.ar) con el presupuesto de arreglos a realizar en el complejo habitacional, fue girado en original al poder judicial, sin desglosar al menos copia fiel para continuar la tramitación administrativa, significando de hecho que las obras no se hayan realizado a la fecha, pese al dictamen del Director de Asuntos Jurídicos de la repartición del año 1999, y pese a la recomendación de realizarlas de inmediato, por parte del Defensor del Pueblo, en el año 2008.

Otro caso de gravedad, se vincula con el **Expediente N°15201-0044469-0**. Dentro de ese expediente, en el año 1999, por Resolución N°4058/99, la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo desadjudicó la unidad habitacional a sus titulares por falta de pago. En el año 2000 el desadjudicado plantea recurso de Revocatoria y Apelación en subsidio. En el año 2007 (siete años más tarde), la D.P. V. y U., mediante Resolución N°1148/07 rechaza el recurso de revocatoria interpuesto por el desadjudicado. En ese mismo año, por Resolución N°206 de fecha 17/10/07, el Defensor del Pueblo recomienda a la D.P.V.yU., en el marco de la Ley N°10.396, que se proceda a regularizar la situación habitacional del grupo familiar que habitaba la vivienda desde el año 2006, por cumplir todos los requisitos reglamentarios.

El 30/04/2008, el **Expediente N°15201-0044469-0** pasa a Fiscalía de Estado para Dictamen. Así permaneció, paralizado y sin movimiento alguno, imposibilitando proceder a la regularización habitacional recomendada por el Defensor del Pueblo. La ocupante, fue considerada por la D.P. V. y U. apta para que se le adjudique la vivienda en compraventa. Pero, el acto administrativo de adjudicación nunca se dictó, porque un tercero que alegó haber comprado la vivienda al desadjudicado, inició juicio de desalojo ante el poder judicial. Por ello, el expediente administrativo fue remitido en original a dicho Poder-esta vez por Fiscalía de Estado, quien tenía el expediente paralizado desde el 2008. Así, la historia concluyó en la esfera de otro poder del Estado, sobre el que esta Defensoría carece de prerrogativas, dónde la ocupante -cuya adjudicación no llegó a tiempo- en audiencia pública ante Juez y Secretaria del Juzgado de Primera Instancia de Circuito de la Segunda Nominación de Rosario, para salvaguardar la vivienda de su grupo familiar, se comprometió a pagar 43 cuotas mensuales y consecutivas de pesos dos mil (\$2000), es decir, un total de pesos ochenta y seis mil (\$86.000), a un tercero que “compró” una vivienda que no puede venderse, al adjudicatario desadjudicado.

La gravedad y sinsentido de la situación descripta, debe servir para que el Estado Provincial, a través de la Secretaría de Estado de Hábitat y la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, desarrollen procedimientos rápidos en caso de juicios de desalojo, tendientes a que los expedientes de su cartera sean re-

sueltos en tiempo y forma por el organismo -y las otras dependencias provinciales involucradas (en el caso Fiscalía de Estado)- evitando que los casos se ventilen en otros poderes del Estado sin contar con todos los antecedentes, tema sobre el que nos referiremos más adelante bajo el acápite “Juicios de Desalojo”.

Esta grave situación que se describió, no sólo vulnera el derecho del ciudadano afectado, sino que significa que terceros lucren con bienes solventados por el Estado Provincial, y que éste pierda la posibilidad de recuperar las sumas invertidas para construir las viviendas.

Juicios de Desalojo

Vinculado con lo mencionado en el punto anterior, durante el 2013, se ha hecho más evidente la necesidad de que la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo adopte una postura activa en caso de ser notificada de que existe un juicio de desalojo, respecto a una vivienda construida por el organismo (sea mediante la recepción de un oficio judicial, o de un oficio de esta Defensoría, o por denuncia del ocupante, etc).

Ello debido a que la demora de la tramitación administrativa, tolerable quizás en otras circunstancias, es insostenible cuando terceros se encuentran ejecutando acciones judiciales sumarias o sumarísimas para entrar en posesión de la vivienda, sin contar con título para ello, emitido por la autoridad competente: la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo.

Han sido muchos los casos durante este año, en los que adjudicatarios infractores, o terceros, inician juicio de desalojo ante el Poder Judicial (sea que el adjudicatario se encuentra sometido al procedimiento de desadjudicación por alquilar la vivienda en violación al contrato suscripto con la D.P.V. y U; o que la haya “enajenado” a un tercero en violación al contrato suscripto).

En estos casos, el juez civil, ante la presentación del boleto de compraventa por el adjudicatario, o la cesión de derechos que presenta el tercero, suele hacer lugar a la demanda incoada, poniendo la vivienda construida por el Estado Provincial, en posesión del infractor o un tercero, quienes ante la certeza de la desadjudicación o readjudicación conforme al Reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso, suelen enajenar a terceros sus derechos, continuando con la cadena de irregularidades y perjudicando a mayor cantidad de personas necesitadas;

Por ello, se requiere en estos casos que la Administración Pública, adopte el criterio de:

1. Intervenir activamente dentro de las acciones judiciales de desalojo que involucren unidades habitacionales construidas por la Provincia y que no se encuentren escrituradas, como parte necesaria e interesada en la posesión de las mismas (sea a través de la propia D. P. V. y U., o la repartición que se considere más oportuna - Fiscalía de Estado, Secretaría de Estado del Hábitat);

2. Se resuelvan como trámite urgente los expedientes de desadjudicación y/o regularización habitacional y/o readjudicación vinculados a la vivienda, que estuviesen en trámite por ante la D.P. V y U.

Escrituración

Si bien se vienen realizando escrituraciones, se está muy lejos de regularizar la morosidad de la administración pública en este aspecto.

Regularización Habitacional

Como ha sucedido desde el inicio mismo de la Defensoría del Pueblo, la mayor parte de las quejas del Área, se vinculan y se vincularon también este año, con la solicitud de regularización habitacional, que los ciudadanos realizan ante la D. P. V. y U.

Una medida a destacar en lo que hace a los procedimientos de Regularización Habitacional, se vincula con la Resolución N°129/13 dictada por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, en la que se analizó el buen criterio sentado por la D. P. V. y U. dentro del **Expediente N°15202-0020851-2** y su agregado directo **Expediente N°15202-0027923-3**, manifestándose que *“Por Resolución N°2503/12 la Directora Provincial de Vivienda y Urbanismo, resolvió la situación de la vivienda, considerando que ‘de la documentación acompañada -contrato de alquiler suscripto por terceros, recibos de pago- surge otro indicio que evidencia un acto anterior de disposición contrario al artículo 37 inciso b) -principalmente- y d) y e) del R.A.O. y U.; advirtiéndose la clara actitud lucrativa y la falta de necesidad de la vivienda de los adjudicatarios’, y que ‘acreditado que los beneficiarios de origen no cumplieron con su obligación de ocupación, se entiende que no puede dejarse pasar dicha anomalía, atento a que no se estaría cumpliendo con el Reglamento que en definitiva es el que regula este tipo de relaciones entre la D. P. V. y U. y los adjudicatarios, por lo que no procede dar trámite a la cancelación de deuda’ (sic); Que, debido a ello, el artículo 1° de la Resolución N°2503/12 desadjudicó la vivienda a quienes fueran los adjudicatarios de la misma, por violación al reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso y cláusulas concordantes del Boleto de Compraventa oportunamente suscripto, quedando sin efecto dicho instrumento contractual y modificada en tal sentido la Resolución N°3042/00 (Artículo 1° Resolución N°2503/12); **Que, la decisión adoptada por la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo es jurídica y moralmente destacable, ya que aplicando el reglamento vigente protege el carácter social de estas viviendas. Se trata de una medida que, relegando la cuestión puramente económica de percibir un pago cancelatorio, se enmarca en las acciones que el estado debe desarrollar para evitar la extendida práctica de que ciertos particulares lucren con los bienes construidos por el Estado Provincial, aprovechando la necesidad habitacional de otros grupos familiares que realmente requieren de una vivienda”** (considerandos de la Resolución N°129/13 dictada por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe).*

Falta de exención del impuesto inmobiliario a jubilados y pensionados por carecer de escritura traslativa de dominio.

Otra queja que se reitera año a año y que se vincula con la falta de escrituración, tiene que ver con la práctica exegética de la Administración Provincial de Impuestos, de no proceder a otorgar la exención del impuesto inmobiliario a jubilados y pensionados que perciben el haber mínimo, por no tener la unidad habitacional escriturada a su nombre, pese a contar con la Resolución de Adjudicación y el boleto de compraventa respectivo. Esta situación fue ya objeto de la Resolución N°195/06 en la que se consideró “se escinde sin fundamentos y arbitrariamente al sujeto pasivo en dos, una para cobrar el tributo y

otro para otorgarle la exención (...) la administración toma la interpretación más beneficiosa a sus fines recaudatorios, que no obedece a ninguna pauta razonable de interpretación (...) la finalidad del artículo 114 inciso n) del Código Fiscal, es liberar de la carga fiscal a los sectores sociales que no tienen recursos para hacerle frente, finalidad que la API no respeta y que responde al principio tributario de capacidad contributiva que hace operativo el derecho a la Igualdad consagrado en el artículo 16 de la Constitución Nacional (...) desde esta Defensoría del Pueblo creemos que se hace una diferencia arbitraria respecto de la condición de ciudadanos que habitan un Fo.Na.Vi, ya que los jubilados y/o pensionados que tienen su vivienda por fuera del sistema Fo.Na.Vi no pagan tributo, tal lo estipulado por el art. 114 inc. n) del Código Fiscal de la Provincia de Santa Fe, pero sí se impone el pago de éste a los que habitan viviendas Fo.Na.Vi.” (Considerandos de la Resolución N°195/06)

Esta situación requiere que la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo y/o la Secretaría de Estado del Hábitat, acuerden con las autoridades de la A.P.I., el otorgamiento de la exención a jubilados y pensionados que perciben el haber mínimo (y demás sujetos que se encuentren alcanzados por la normativa vigente), que habitan viviendas Fo.Na.Vi., con la presentación de la Resolución de Adjudicación y el Boleto de Compraventa, sin requerir la presentación de la escritura traslativa de dominio.

Así lo establece el criterio de la normativa vigente en la materia (Leyes Nacionales N°24.464, N°21.581 y N°24.130, Ley Provincial N°11.102), y la propia interpretación contextual e integral del Código Fiscal Provincial, en consideración de los principios de razonabilidad, igualdad y capacidad contributiva.

Planos de mensura y sub-división de los complejos habitacionales

De las quejas recibidas surge que existe una gran morosidad de la administración pública en lo relativo a la confección de los planos de mensura y división de los complejos habitacionales construidos por la D. P. V. y U.

Funcionamiento General de la repartición sobre la que se informa

Según surge de las gestiones realizadas durante el año 2013 en la Sede Zona Sur, se ha burocratizado el funcionamiento de la D.P.V y U. a través de la creación de diversas áreas, que aún no cuentan con estructura funcional adecuada. Se detecta falta de coordinación y comunicación adecuada entre las distintas oficinas, por lo que es urgente agilizar los mecanismos para lograr que la decisión que la D. P. V. y U. adopte, luego del trámite pertinente, sea tempestiva y signifique una solución real para los habitantes de los complejos.

ACTUACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE IMPUESTOS

La Defensoría del Pueblo, Delegación Rosario, durante el año 2013 recibió 114 quejas y/o solicitudes de intervención en relación a la Administración Provincial de Impuestos (API).

La mayoría de los reclamos se dan con respecto al impuesto inmobiliario, un 67.54% del total, patente automotor 16.67%, y en menor medida a ingresos brutos 3.50%, catastro provincial 0.87% y otros reclamos en general un 12,15%.

La API a partir del año 2013, implementó el pago bimestral en las partidas del impuesto inmobiliario, haciéndose eco de la Resolución N° 20/2010 en la cual el Defensor del Pueblo resuelve en el Art. 1.- Conforme a las facultades conferidas por los artículos 1°, 22°, 24°, 58°, 60°, 62° y concordantes de la ley 10396, sugerir al Ministerio de Economía que realice las gestiones necesarias ante la API para que se disponga dividir el pago del impuesto inmobiliario, al menos en todas las partidas que han sufrido incremento en cuotas mensuales, o, de no ser ello técnicamente posible, se establezcan pagos bimestrales.

BIEN DE FAMILIA

El Bien de Familia como instituto jurídico del derecho de familia - patrimonial - y por lo tanto del derecho civil, consiste en la afectación de un inmueble urbano o rural a la satisfacción de las necesidades de sustento y de la vivienda del titular y su familia, consecuentemente, se lo sustrae a las contingencias económicas que pudieran provocar, en lo sucesivo, su embargo o enajenación.

La finalidad del instituto es la protección de la familia, y su objetivo es por un lado económico, tendente a la conservación de una parte del patrimonio dentro del núcleo familiar; y por el otro social, en cuanto propende el mantenimiento de la familia bajo un mismo techo, por ello no obstante, exceder el marco de competencia de esta Defensoría, es menester actuar en gestión oficiosa a fines de brindar a los requirentes el servicio de esta institución.

En este período y en correlación al anterior, cuantitativamente no ha ocurrido variación, manteniéndose constantes las tramitaciones de constitución de bien de familia, principalmente de los departamentos La Capital y Castellanos, con leve retracción en Las Colonias, San Jorge y Gral. Obligado e incorporándose nuevas localidades, como Colonia Margarita, Vera, Tostado, Recreo, Sauce Viejo, etc.

Así, las presentaciones efectuadas por los requirentes, obedecen a la necesidad de asesoramiento legal y asistencia técnico-jurídica para la tramitación y confección del Acta Constitutiva, siendo sus requisitos el título de propiedad, los documentos personales de los instituyentes y beneficiarios, la Libreta de Familia, y la boleta del Impuesto Inmobiliario del año en curso. Manteniéndose vigente la no exigencia por parte del Registro General de la Propiedad Inmueble de tener actualizado el domicilio del grupo familiar primario y pago los impuestos.

Su trámite comienza con la confección de un Informe Previo sobre subsistencia de Dominio, suscripto por el profesional instructor, como asimismo con aquéllos que los presentantes iniciaron en forma personal por ante la Sección Bien de Familia. Posteriormente, se ingresa al Registro para una vez informado, proceder a confeccionar el Acta constitutiva, la que en forma personal debe suscribirse en el Registro y en la sección correspondiente. Asimismo y al igual que en años anteriores, han ingresado trámites a los fines de la obtención de la desafectación del bien de familia, mayormente el año en curso lo fue ante la demanda de los créditos PROCREAR.

Trámites realizados por departamentos:

Castellanos:	24
Las Colonias:	3
San Martín:	2
San Jerónimo:	3
Vera:	2
General Obligado:	1
9 De Julio:	1

Tramites realizados por localidades:

Santa Fe:	79
Santo Tomé:	4
Laguna Paiva:	1
Recreo:	2
Sauce Viejo:	1
Colastiné Norte:	1
Rafaela:	22
Colonia Margarita:	1
Sunchales:	1
Esperanza:	2
San Jerónimo Norte:	1
San Jorge:	2
Coronda:	3
Vera:	2
Avellaneda:	1
Tostado:	1

Total afectacion Bien de Familia: 124

Desafectacion Bien de Familia: 17

El abordaje del tema en cuestión allana el camino de los solicitantes, que encuentran en la Institución la oportunidad de resolver de forma sencilla, gratuita e inmediata, las gestiones pertinentes y oportunamente encomendadas, constituyéndose así en un medio útil para solucionar una preocupación actual de muchos ciudadanos, logrando transmitir tranquilidad en resguardo de su vivienda única.

ZONA SUR

De acuerdo con los convenios suscriptos entre nuestra institución con las autoridades Municipales de diversas localidades de la Provincia de Santa Fe, el Departamento de Bien de Familia informa que los trámites de constitución de Bien de Familia realizados abarcaron, además de Defensoría del Pueblo Delegación Rosario, vecinos de Granadero Baigorria, Cañada de Gómez, San Lorenzo, Casilda, San Jerónimo Sud, Rufino, Villa Constitución, Las Rosas, Chabás y Carcarañá. También se realizaron trámites de las localidades de Zavalla, Totoras, Santa Teresa, Wheelwright, Pueblo Esther, Roldán, Venado Tuerto, Villa Gobernador Gálvez, Firmat, Carmen, Fighiera. Arroyo Seco, F.L.Beltrán, Venado Tuerto, entre otras.

Además del trámite de Constitución de Bien de Familia se realizaron asesoramientos sobre la Desa-

fectación de Bien de Familia, Notas para Cancelación de Usufructo, Sustitución de Bien de Familia, Actas de Ampliación de Beneficiarios y diversos asesoramientos relacionados a la Ley de Bien de Familia.

San Jeronimo Sud:	1 Expediente.
Granadero Baigorria:	6 Expedientes.
San Jose de la Esquina:	Sin Expedientes.
Rosario:	482 Expedientes.
Cañada de Gomez:	18 Expedientes.
San Lorenzo:	5 Expedientes.
Casilda:	2 Expedientes.
Las Rosas:	14 Expedientes.
Chabas:	9 Expedientes.
Carcaraña:	10 Expedientes.
Villa Constitución:	16 Expedientes.
Roldán:	5 Expedientes.
Venado Tuerto:	8 Expedientes.
Capitán Bermúdez:	5 Expedientes.
Total:	581 Expedientes tramitados.

ACTUACIONES ANTE REGISTROS CIVILES

Agilización de trámites entrega de Documentos Nacional de Identidad

Han sido sostenidos en números los reclamos relativos a pedidos de agilización de D.N.I. ante la mora en la entrega de los mismos.

Nuestra intervención de buenos oficio procede directamente ante el RENAPER y posteriormente, de ser necesario, se realiza derivación formal a la Defensoría del Pueblo de la Nación a los fines de su intervención por resultar de su competencia. En todas las actuaciones que le fueran derivadas, dicha Defensoría nos brinda posteriormente los datos de identificación de los trámites: Número de Actuación con el cual quedan registrados, Carátula, vinculadas con el trámite de D.N.I. De esta manera el presentante podrá en adelante, comunicarse a la Defensoría del Pueblo de la Nación, vía telefónicamente, o e-mail, a fin de conocer y/o agilizar el trámite.

Casos:

Se presentó el Sr. Hernán - **Expte. N°: 88141** - quien manifestó que en virtud de haber padecido el robo de su D.N.I. , dió inicio a los trámites tendientes a la obtención de un Duplicado, ante el Registro Civil y Capacidad de las Personas de la Localidad de Santa Fe, y hasta el momento no había obtenido respuesta.

Que en gestión de buenos oficios, se remitió Nota al Renaper, en relación a la presentación que recibiéramos, a los fines de su intervención en el caso en cuestión.

Que el 25-06-13 el Sr. Hernán nos informó que ha recibido el documento, agradeciendo nuestra gestión.

El Sr. Juan José manifiesta su disconformidad ante la demora en la entrega de D.N.I. En virtud de lo cual se remitió Nota al ReNaPer.

Desde dicho Organismo se nos informó que los trámites habían sido observados por no haberse podido individualizar el Formulario 1 del ciudadano en cuestión, que permite efectuar el cotejo dactiloscópico respectivo. No obstante, a los fines de solucionar la situación documentaria del ciudadano, resultaba necesaria la gestión de un nuevo trámite, ya que los anteriores habían sido observados. Dicha información que nos fuera suministrada fue remitida al recurrente.

Posteriormente se tomó contacto con el ciudadano, quien nos expresó que a partir de dicha respuesta del Registro, solicitó nuevo trámite y actualmente cuenta con el nuevo documento.

ACTUACIÓN EN SEGURIDAD

Por **Expte. N° 94477/13** tramitó la presentación efectuada por el Señor Defensor de Pueblo de la Ciudad de Paraná quien expuso la problemática relacionada con hechos de inseguridad con los estudiantes de esa ciudad que cursan diversas carreras de grado en la Ciudad Universitaria de Barrio El Pozo, dependiente de la Universidad Nacional del Litoral. En su exposición, relata que los estudiantes son víctimas de robos en la parada de ómnibus de larga distancia ubicada frente al predio, sobre la Ruta Nacional N° 168.

Iniciadas las actuaciones, se cursó Oficio N° 23546 al Señor Ministro de Seguridad de la Provincia de Santa Fe a quien se le transmitió la presentación relatada y se requirió la adopción de un plan de acción para garantizar la seguridad en la zona aludida.

Asimismo, se libró requerimiento de informe sobre el particular al Jefe de la Unidad Regional 1 de la Policía de la Provincia, a fin de obtener datos sobre las denuncias efectuadas por los damnificados por hechos de inseguridad en el lugar.

En su respuesta, el Ministerio de Seguridad informa que se dio trámite a lo solicitado por esta Defensoría del Pueblo por **Expte. 00201-0155637-6** en el cual se dictó la Orden Operacional N° 562/13 mediante la cual se disponen medidas preventivas y disuasivas del delito, por el despliegue de recursos policiales en forma permanente en los distintos sectores de la Ciudad Universitaria, así como la presencia de móviles en los horarios de salida del alumnado en la garita de ómnibus ubicada frente al complejo educativo, todo ello a fin de proteger al sector docente y estudiante.

Todo ello fue debidamente comunicado al Señor Rector de la Universidad Nacional del Litoral y al Señor Defensor del Pueblo de la Ciudad de Paraná, no recibándose luego nuevas presentaciones sobre el particular, por lo que se dio por agotada la intervención de este Organismo con el dictado de la Resolución N° 174/13.

MUNICIPALIDAD DE SANTA FE

En este período se recepcionó, en particular al comienzo del año 2013, pedidos de intervención en gestión de buenos oficios, ante la espera que deben sufrir los ciudadanos al momento de solicitar la poda o extracción de árboles que dañan la propiedad privada por sus raíces o por encontrarse sus ramas tocando cables de luz. Otros tantos casos recibidos refirieron a pedidos de agilización en la reposición de focos de alumbrado público. Respecto a este último punto, los ciudadanos se encontraban muy preocupados y en una situación de indefensión ante la oscuridad y la INSEGURIDAD reinante en estos tiempos, que propiciaba toda clase de hechos delictivos.

Por **Expte. N° 93.746** - Yolanda solicitó nuestra intervención en gestión de buenos oficios ante la Municipalidad, a fin que se proceda a la reposición de los focos alumbrado Público de la calle, donde se encuentra su domicilio. Pese a haber realizado reclamos en la Municipalidad, no se le dio solución a su pedido, por lo que recurrió a este organismo ya que se encontraba preocupada por la inseguridad reinante agravada por la oscuridad de la zona. Que el profesional actuante tomó contacto con el Sr. Jefe del Sector Alumbrado Público, precisando la ubicación del lugar en cuestión, comprometiéndose éste a que inmediatamente se colocaría la luz solicitada. Posteriormente confirma la ciudadana la resolución de su pedido, agradeciendo la celeridad de la gestión efectuada.

El 18 de Diciembre de 2013 se acercó a esta Defensoría la Sra. Cristina, preocupada pues pese a los reiterados reclamos efectuados ante la Municipalidad de Santa Fe, no le habían repuesto los focos de alumbrado público de la calle donde se encuentra su domicilio. Considera que esta situación agrava y propicia aún más la inseguridad reinante. Al igual que en el caso anterior, el profesional actuante tomó contacto con el Jefe del Sector de Alumbrado Público, solicitando su urgente intervención en el caso en cuestión. Al día siguiente la recurrente comunicó que se había solucionado reclamo en esta Defensoría, pues esa misma noche que lo formuló, se procedió a la reposición de los focos de alumbrado público.

Por **Expte. N° 98283/13**, en su carácter de copropietarios del edificio ubicado en la calle San Lorenzo, sus titulares requieren de nuestra gestión, ante la preocupación por irregularidades que comprometen la seguridad del edificio, con ocupación y servicios habilitados, encontrándose demorado el final de obra. Aclarando que habían efectuado reclamo ante la Municipalidad local, toda vez que como órgano de contralor habían otorgado la respectiva habilitación al profesional para seguir construyendo. Frente a dicho reclamo, se gestionó ante la sección Edificaciones Privadas y Cuerpo de Bomberos Zapadores de la Provincia, lográndose ambas respuestas y siendo esta última, reveladora que no hay pedido ni se han realizado inspecciones de control de incendios y en respuesta de la primera, mencionan que la falta del respectivo certificado de inspección final obedece a la deuda que el profesional tiene con el municipio por convenios impagos y caídos, sumado al incumplimiento en las observaciones efectuadas al momento de realizarse la verificación técnica, aclarando con ello y llevando a sus propietarios la verdadera causa de la denegación del certificado final de obra.

ACTUACIÓN EN VIOLENCIA LABORAL

De acuerdo a las competencias otorgadas por la ley 12.434, la Defensoría del Pueblo es organismo receptor de las denuncias de violencia laboral en el ámbito de la administración pública provincial y municipal.

En su artículo 3, la normativa define a la violencia laboral como: *"toda conducta activa u omisiva, ejercida en el ámbito laboral por funcionarios o empleados públicos que, valiéndose 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."*

Recibida que fuera una denuncia en el organismo, la misma es puesta en conocimiento del superior inmediato del denunciado, como lo prevé el art. 9 de la ley, quien debe sustanciarla. Al respecto cabe advertir que el decreto reglamentario 1040/07, refuerza dicha obligación del funcionario al disponer en su artículo 8° que: no obstante haberse iniciado el procedimiento por denuncia por la víctima, testigo o tercero, los funcionarios competentes para sustanciarlo tendrán el deber de impulsarlos de oficio.

El fundamento de imponer dicha obligación a los funcionarios, radica en que es objetivo del Estado erradicar la violencia de su ámbito laboral, no sólo dando las garantías pertinentes y garantizando el ejercicio de sus derechos a las víctimas, sino sancionando a quien hubiera incurrido en acciones u omisiones que constituyan violencia laboral. De tal modo que si quien denuncia deja de ser víctima, ya sea porque han cesado las conductas en tal sentido, o porque por razones de traslado en cualquiera de sus formas no se encuentra más en relación de dependencia con su victimario, y se han comprobado los hechos denunciados, el responsable debe ser sujeto de una sanción disciplinaria. Hechas las aclaraciones precedentes, y continuando con las funciones de la Defensoría, esta debe realizar el control de la sustanciación de la denuncia y velar porque se cumplan las garantías, procedimientos y derechos que asisten a los ciudadanos, por parte de la Administración Pública Provincial, en el marco de la investigación que se realice.

Se advierte que en la mayoría de los casos en que intervino la Defensoría, estos conceptos no son entendidos por los mismos funcionarios, quienes tienden a resolver la cuestión individual de la víctima, sin abordar la del victimario, siendo altamente probable que continúen con dichas conductas con otros dependientes. No es causal que existan personas que en su carrera administrativa y paso por distintos organismos van acumulando denuncias en igual sentido. No tomar medidas al respecto es avalar su actuación.

Un caso testigo donde la denuncia se ha canalizado conforme lo dispone la ley es la que se tramita en el **Expte. N° 95828**. La misma fue puesta en conocimiento del Secretario de Justicia, ya que el denunciado era un funcionario del Registro Civil. Requerida que le fuera información sobre el estado de las actuaciones, el Secretario informó el número de expediente donde tramitaba la denuncia y los pasos administrativos ya cumplidos. Actualmente, se encuentra radicado en la Subsecretaría Legal.

A 13 años del dictada la ley 12.434, se la considera que una herramienta útil a fines de erradicar la violencia del ámbito laboral, sin perjuicio de lo cual la misma es perfectible, en base a la experiencia en su implementación.

ACTUACIÓN EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Esta área, de reciente creación en relación a otras, ha visto fortalecida su actuación por medio de la difusión de la labor llevada adelante entre distintos actores de la sociedad.

La Defensoría del Pueblo brinda un servicio de asesoramiento, información intervención, mediación de los derechos, procesos y reclamos de los ciudadanos respecto del Derecho del Consumidor.

Dentro de los derechos humanos de tercera generación, la Constitución Nacional, modificada en el año 1994, incorpora nuevos derechos y garantías, como el Derechos de Usuarios y Consumidores, en la relación de consumo, a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Estableciendo a su vez, el rol del Estado en la protección activa del mismo, generando políticas que garanticen su ejercicio, que permitan la educación de los usuarios, la defensa de la competencia y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

El rol de la Defensoría, como organismo vinculado al ejercicio de los derechos de los sectores más vulnerados, se ve comprometido, con la asistencia técnica y el asesoramiento adecuado a los usuarios y consumidores frente a los distintos prestadores de servicios públicos, que de no mediar la intervención de la Defensoría, se verían afectados.

Consiguientemente, la creación de la Dirección de Usuarios y Consumidores, ha venido a profundizar el rol de protección de los derechos de los sectores sociales, que debido a escasos niveles de educación, o a estado de necesidad, ven en la Defensoría del Pueblo, un organismo capaz de garantizar el ejercicio de sus derechos.

La principal consulta por parte de los ciudadanos de la Provincia de Santa Fe, durante el año 2013 respecto de esta temática, ha tenido que ver, con la “**falta de información**” por parte de los proveedores de bienes y servicios. Vale decir, en el marco del plexo normativo (art. 42 CN, Ley 24240 y normas complementarias), puede decirse que, prima facie, el derecho a la información es el primer derecho vulnerado, viciando el consentimiento desde el momento de la oferta del bien o servicio.

La violación del derecho a la información se plasma, principalmente, mediante ofertas engañosas, o sin llegar a serlo la misma es sesgada. Además en la mayoría de los casos el consumidor aún no ha tomado noción de su derecho a exigir la documental que firma.

Para un consentimiento informado se requiere que el proveedor brinde al consumidor de manera cierta, detallada y con la claridad suficiente las características del producto o servicio que ofrece, como así también respecto a las condiciones y/o modalidades de pago.

Notorio fue durante el 2013 el abuso, por parte de quienes ofrecen y prestan servicios financieros, en el otorgamiento de créditos a personas que, ya sea por su estado de necesidad, o condiciones sociales, no pueden comprender acabadamente las características de lo que están contratando.

Al respecto, la Defensoría ha tomado intervención, denunciando ante el ANSES, situaciones de abusos por parte de Mutuales en los casos en los que ha habido descuentos indebidos y abusivos en

los haberes de los jubilados y pensionados de esa Administración.

En otros casos, se han realizado gestiones de buenos oficios ante las mutuales y financieras, primariamente requiriéndoles la debida información respecto de las situaciones particulares, y en caso de corresponder, se ha realizado la facilitación ante las entidades a los efectos de lograr una quita de intereses o el mejoramiento en las condiciones en pos de beneficiar a los usuarios.

En los casos en los que ha existido una manifiesta vulneración de derechos consagrados en la legislación, se han derivado los mismos al ANSES - área de control de Mutuales - y/o INAES a fin de constatar la vulneración, y aplique los mecanismos legales para la reparación y cese de los mismos.

La temática, respecto de los reclamos de usuarios, ha ido variando con el correr del año, pero a la cabeza siempre el reclamo está dirigido a la empresas de telefonía celular.

En otro orden y respecto a nuestro trabajo en sí mismo, hemos logrado tender puentes con distintos comercios de la ciudad de Santa Fe, así como con empresas de otras ciudades del país, con resultados altamente satisfactorios en relación al reconocimiento de esta institución, lo que se ve reflejado en las soluciones de la problemática planteada y que nos permite lograr la optimización en tiempo y recursos en beneficio del consumidores que buscan en nosotros la defensa de sus derechos.

Pese a carecer de legitimación, son cada vez más quienes confían la defensa de sus derechos a nuestra institución.

Denotamos un sostenido crecimiento de quejas en las Delegaciones del interior de la provincia. Fue importante la capacitación a nuestros delegados como la fluida y diaria comunicación con ellos.

El trabajo en conjunto ha dado resultados altamente satisfactorios.

Cada una de las consultas, así como cada una de las gestiones se realizan con agilidad, conocimiento y probado está que las quejas de los usuarios se resuelven en el término máximo de 30 días en forma altamente satisfactoria.

A modo de dejar claro lo antes relatado, se anexan datos estadísticos de los elaborados en expedientes durante el año 2013, en relación a los reclamos que realizaron los ciudadanos, en cada uno de los rubros reclamados.

La cantidad de casos por los cuales los ciudadanos reclaman han aumentado especialmente en lo que refiere a la prestación de servicios tales como los de telefonía celular y bancarios.

Se observa también un mayor conocimiento y activismo por parte de los usuarios y consumidores quienes, ante una vulneración, concurren a reclamar y llevan éste hasta las últimas consecuencias ya que se ha generado una fortalecida confianza en los mecanismos tuitivos de sus derechos.

1. La estadística

Sobre un total de 2163 denuncias recibidas entre 1/1/13 al 31/12/13, los usuarios de teléfonos celulares continúan liderando los reclamos.

(Ver cuadro a continuación)

DENUNCIAS	SANTA FE
Reclamos en General	442
Telefonía Móvil	320
Telefonía Fija	288
Bancos	254
Tarjetas de Crédito	173
Garantía de Cosas Muebles/Artículos para el Hogar	153
Contrataciones varias	94
Servicio de Internet	79
Mutuales	71
Seguros	67
Compras Domiciliarias	44
Prepagas	42
Autoplan	40
Servicio de Cable	36
Turismo	31
Servicio de Reparación	20
Gas	5
Tiempo Compartido	4
TOTAL:	2163 denuncias

ZONA NORTE

De un total de 2163 se elevaron a la Autoridad de Aplicación 134 quejas, de ellas 32 corresponden a reclamos contra la empresa Telecom Arnet, 11 a Personal y 11 a Movistar.

2. La Casuística

I. SERVICIO DE TELEFONÍA

a. Atención al cliente

Uno de los principales focos de disconformidad de los usuarios ha sido la falta atención de las centrales telefónicas que las empresas establecen para la atención al cliente.

Sabemos que uno de los requisitos esenciales a la hora de plasmar formalmente el reclamo, es el número de reclamo. Sin embargo ello, es sumamente difícil para los usuarios hacerse con el mismo ya que muchas veces los encargados de los call centers no se los brindan y otras veces es imposible para el cliente contactarse con esta dependencia ya que los pasan a espera o les cortan la llamada.

También han planteado la mala atención por parte de los operarios telefónicos quienes además de brindar un mal trato, no otorgan explicaciones suficientes o fundadas sobre el tema objeto del reclamo.

Esto agrava de por sí la situación ya que no solamente tiene un inconveniente técnico o de facturación, sino que además no puede planteárselo a la prestadora para que ésta lo solucione o la respuesta que se les brinda es insuficiente.

Las empresas de telefonía celular por lo general no permiten a los usuarios tener un mecanismo alternativo de reclamos, por ej. personalmente o por mail.

Los usuarios de la empresa TELECOM - ARNET, ante el fracaso de efectuar su comunicación al 112 (para dar la baja del servicio de Arnet o reclamos de sobrefacturación) o al 114 (para denunciar falta de servicio); en la creencia de recibir una atención personalizada se dirigen a las oficinas que la empresa tiene en la ciudad de Santa Fe. Luego de largas esperas, son atendidos por una recepcionista que le indica pasar a una cabina telefónica y tienen que armarse de una gran paciencia para ser atendidos por "una persona". Conforme la expresión literal recogida a diario en nuestro organismo.

La mejora del servicio de atención al cliente de las empresas de telefonía es una deuda pendiente de las empresas para con los usuarios.

b. Telefonía Móvil

Iniciamos el 2013 con gran cantidad de reclamos por fallas de servicio, cuestionamiento de facturación principalmente de quienes habían viajado al exterior, y mensajes de textos no deseado - SMS basura - que afectaban mayormente a las líneas prepagas.

Notamos que a partir de la portación numérica muchos usuarios evolucionaron de sólo hacer llamadas y mandar mensajes de texto, a utilizar los móviles para navegar en Internet. Incentivados por las ofertas comerciales, las empresas invitaron al cambio de equipos que funcionan con antenas 3G que no alcanzan a cubrir el tráfico en nuestra provincia. Ello genera que en horarios centrales no se pueda utilizar el servicio de telefonía, los mensajes no llegan y menos aún el servicio de datos.

Cuando nos referimos a los cuestionamientos de facturación estos se centraron en la falta de información y el consecuente desconocimiento de los usuarios del uso de datos, y alto precio cuando el usuario navega en Internet, envía una fotografía a sus familiares etc. Fue común escuchar "no efectúe llamadas" "use el WIFI del Hotel" no obstante sin darse cuenta el usuario había salido del país sin desactivar el uso de datos de sus equipos. Así seis días en Perú para una pareja de jóvenes representó una factura de \$ 6000. Nuestra intervención posibilitó que las empresas efectuaran la correspondiente revisión en la base al deber de información.

Por otra parte la sensibilidad de los equipos de alta gama, también generó problemas respecto a la cobertura de la garantía. Salir del negocio y una simple caída o una gota de agua sobre el equipo, era como salir de la concesionaria con auto nuevo y chocar en la esquina. Esto generaba una gran frustración en los jóvenes. Quienes agotaron el proceso administrativo en audiencias en la Dirección de Comercio Interior, en la que detectamos que no se presentaba el servicio técnico, la empresa de telefonía

y/o comercio. La audiencia se cierra y el consumidor se queda con las manos vacías y el trámite pasa a sumario. Restándole solo la vía judicial.

i. Sms Basura:

Son muchos los usuarios que ven abultada su factura o consumido su crédito por estos mensajes.

Al contactarse con la empresa, ésta les indica que debe enviar la palabra “BAJA” en mayúsculas. Una vez cumplimentado este aspecto los mensajes continúan por lo que se reitera el reclamo a la prestadora. Esta informa que no posee la capacidad de bloquear definitivamente esos mensajes. En contraposición a ello, es la empresa quien en su facturación los cobra y quien presta el servicio; por ello se les ha solicitado la baja definitiva de estos mensajes y la devolución de lo cobrado en ese concepto.

Algunas empresas, como PERSONAL, manifestaron que el usuario se había suscripto a través de algún mecanismo relacionado con internet. Esto fue rechazado de pleno ya que estos manifestaron no haber ingresado sus datos en ninguna página o sitio web que pudiera generar estas consecuencias.

Ante el requerimiento de esta Defensoría, la empresa efectivizó reintegros en las cuentas y bloqueo tales mensajes. Con todo este circuito y reticencias que demuestra la empresa, se verifican una vez más las penurias que debe pasar el cliente para obtener una resolución al problema.

El organismo de contralor en la materia de mensajes basura es la Comisión Nacional de Comunicaciones. Respecto del mismo, los usuarios expresan que existe un excesivo formalismo por parte de este órgano en cuanto a la toma de denuncias ya que le exigen que se realice por escrito - lo cual no está al alcance de todas las personas -, entre otros requisitos.

ii. La Regulación

En el mes de mayo, a través de los medios, se dieron a conocer los altos índices de denuncias contras las empresas, quedando al descubierto la falta de un nivel de inversión acorde al del aumento del consumo. Lo que mereció la respuesta de legisladores y de distintas instituciones a lo largo y ancho del país quienes clamaron la en razón de su masividad la telefonía móvil merecía la declaración de servicio público. Así lo hicieron saber los Defensores en reunión plenaria de ADPRA, durante el 22 y 23 del mes de mayo de 2013 en la ciudad de Santa Fe. Es menester señalar que fue nuestra Defensoría quien solicitó la inclusión del tema.

Mediante distintos partes de prensa, la Defensoría puso de resalto la necesidad de una mejor atención al cliente/usuario y la creación de nuevos “marcos institucionales” para impedir las manipulaciones que afectan la equidad y la asimetría en la información, ya que el usuario es siempre el eslabón más débil. Entre las medidas deberían figurar ofertas y facturación transparentes para hacerlas comparables, unidades de medida adecuadas al tipo de servicio, redondeo a favor del usuario, accesibilidad para discapacitados, normas de seguridad para limitar y detectar el uso delictivo, guía electrónica con derecho a figurar o no, tarifa social, mayores niveles de inversión y una legislación integral que permita control y sanción.

En el mes de Junio se publica el Decreto Nacional N° 681/13 que por el artículo 2° instruyó a la Se-

cretaría de Comunicaciones del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, a dictar, con intervención de la Comisión Nacional de Comunicaciones, un nuevo reglamento que establezca los requisitos de calidad para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a ser cumplidos por los licenciatarios para un uso eficaz, eficiente y racional de la red y del espectro radioeléctrico en atención al avance tecnológico y a las necesidades de los usuarios. Consecuente con ello dicho Ministerio dictó la Resolución Número 5/13, mediante el cual se aprobó el **REGLAMENTO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**.

En el mes de Septiembre la Secretaría de Comunicaciones dicta la resolución 12/2013, mediante la cual abrió un período de consulta popular para arribar a un texto definitivo del Reglamento de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles. Nuestro organismo fue invitado por la Secretaría, volcando nuestra opinión a través de **Expte. N°98900/13**. Algunas de las principales modificaciones en la relación cliente-empresa que se proponen son:

- **Precios.** Los cargos y valores del servicio serán determinados por cada operador y sus modificaciones deberán ser comunicados a la Autoridad de Aplicación con 60 días de antelación. Al igual que en la normativa vigente, el Estado “puede por razones de interés público debidamente justificadas, establecer restricciones o disponer de alguna autorización previa”.

- **Recarga de prepago.** El crédito de las recargas que se realizan con tarjeta deberá tener una vigencia no inferior a 6 meses. En la actualidad, promedian entre 30 y 45 días, dependiendo las ofertas del operador.

- **Devolución de crédito.** En caso de finalización de un contrato, el operador estará obligado a devolver al usuario el crédito no utilizado en un plazo de 30 días.

- **Roaming internacional.** Cuando un usuario se conecte a la red celular desde otro país, el operador le deberá notificar mediante un mensaje los precios vigentes de cada servicio si es que decide utilizarlos y para activar el servicio el usuario deberá prestar su confirmación expresa.

- **Roaming internacional II.** Los prestadores deberán avisar al usuario mediante un mensaje cuando su consumo ascienda a un 80% del promedio mensual y cuando se agoten los créditos disponibles.

- **Mensajes no deseados (SPAM).** El usuario deberá prestar autorización previa y expresa para recibir en su terminal mensajes con fines publicitarios y/o comerciales. La falta de respuesta en 24 horas se tomará como negativa.

- **Contenidos pagos.** El usuario deberá prestar autorización previa y expresa para suscribir a contenidos pagos (tales como horóscopos, trivias, etc...). La falta de respuesta en 24 horas se tomará como negativa.

- **Reclamos de usuarios.** Se establecen un plazo de resolución de 24 horas para los asociados a deficiencias e interrupción del servicio; 3 días hábiles para facturación y 5 días hábiles para otros reclamos generales.

- **Reintegros por reclamos.** Si un reclamo por facturación es resuelto a favor del usuario, el operador debe reintegrarle la diferencia correspondiente más los intereses que correspondan.

A mediados del mes de diciembre la Secretaría de Comunicaciones mediante la Resolución 26/13 reguló el cobro por segundo en el servicio de telefonía móvil. Las empresas Movistar, Claro, Personal y Nextel tendrían 15 días para aplicar esta normativa a los usuarios de nuevas líneas y unos 60 días para completar el total de los usuarios.

En este último semestre del año se nota una sensible disminución en los reclamos, no obstante la empresa PERSONAL S.A. es la que lidera el ranking de las quejas y la que más dilaciones presenta a la hora de resolver los inconvenientes planteados.

c. Telefonía Fija

Servicio prestado por la empresa TELECOM SA, los reclamos han crecido en relación con años anteriores. Se continúan realizando numerosas gestiones oficiosas ante la empresa, en virtud de los reclamos que recibimos, originados en las grandes esperas en las que se hallan inmersos los usuarios del servicio a la hora de solicitar reparación, pedidos de instalación y traslados de líneas, etc.; con resultados muy positivos debido a la consideración de un grupo de empleados locales. Especialmente cuando el usuario es un adulto mayor, o un enfermo para los cuales el servicio resulta indispensable para su comunicación con familiares o servicios de emergencia. También hemos solicitado intervenciones urgentes a favor de personas que tienen el servicio de alarma (custodio de sus bienes) conectada a las líneas telefónicas, porque sin tono la alarma deja de funcionar.

Con respecto al 114 (Servicio de reparación) y en concordancia con las consultas recibidas, debería implementarse un sistema local y la Empresa contar con un sistema de pruebas que funcione correctamente a fin de diagnosticar el problema al tiempo del llamado del Cliente. Cabe aclarar que el sistema actual del 114 es Nacional, por lo cual se atiende desde distintos puntos del país, y de esta manera quita al servicio la agilidad, celeridad, que debiera brindar.

d. Internet - Arnet

En lo que respecta a Arnet, se han recibido quejas por la calidad del servicio, la no prestación de la velocidad contratada. Otras refieren a la falta de recepción del MODEM por meses, lo que hace que el usuario deba efectuar infinitos reclamos, perdiendo su tiempo sin poder contratar otro servicio de Internet. Respecto a la facturaciones del servicio telefónico, cuando el usuario pide la baja, no se ve reflejada en su factura como debería ser a los 30 días, esto porque depende el ciclo de facturación del servicio de teléfono. Se observa un gran enojo por parte de los usuarios que directamente no pagan la factura y luego viene el corte. La Delegación local de Comisión Nacional de Comunicaciones informa que es requisito formal de admisibilidad el pago de la factura, por esta razón muchos casos llegan a Defensoría, los que son solucionados mediante gestiones ante la empresa.

Frente a lo expuesto observamos que se optimizaría dicho servicio si el mismo no dependiera de empresa contratista, y que sea atendido por personal directo de Telecom.

Algunos casos:

Expte. N°: 100203: En fecha 16-12-13- comparece la Sra. Norma quien expresa que el día 24-11-13 ingresaron delincuentes a la casa de su vecino con la finalidad de perpetrar un robo. Al ingresar cortaron el cable de Telecom que prestaba servicio a todos los vecinos de la cuadra. Este hecho le generó, además de no contar con el servicio de telefonía, el perjuicio de quedarse sin la prestación de cobertura de la empresa de alarma. Pese a los reiterados reclamos ante la empresa no había obtenido solución alguna, por lo que solicitó de nuestra intervención ante su profunda preocupación y frente al panorama de inseguridad reinante, máxime que se trata de una persona mayor.

El profesional actuante realizó inmediata gestión telefónica con personal de Telecom solicitando se evalúe la posibilidad de proceder a la mayor brevedad posible, a la reparación de la línea, teniendo en cuenta por la delicada situación que atravesaba la recurrente. Posteriormente se comunica la Sra. Norma y manifiesta que ya contaba nuevamente con servicio de telefonía.

Expte. N°: 100209: El día 17-12-13 concurre la Señora Adriana - y manifiesta que en virtud de haberse cortado el cable de la línea de teléfono el día 8-12-13 y pese a los reiterados reclamos al 114, no poseía el servicio. Inmediatamente el profesional interviniente realizó gestión telefónica con personal de Telecom a fin de solicitar que a la mayor brevedad posible se proceda a su reparación. Posteriormente se comunica la recurrente, informándonos que tras nuestra intervención, la empresa ha procedido a la reparación del cable en cuestión.

Expte. N°: 94457: Comparece la Sra. Ana María, quien solicita nuestra intervención, manifestando que su suegra Felisa de 70 años de edad, domiciliada en la localidad de Soledad (Departamento San Cristóbal) , se encuentra sin línea de teléfono desde el mes de Diciembre de 2012, atento haberse caído un poste y los cables. Desde entonces vienen reclamando al 114 sin solución, y en la última comunicación le expresaron que no le tomarían más los reclamos por encontrarse en estado de reparación. En el mismo momento de la entrevista el profesional interviniente realizó gestión telefónica con Telecom, a los fines de su urgente intervención en el caso en cuestión y en atención que se trataba de una persona mayor que vive sola y siendo el teléfono su única herramienta en caso de urgencias.

Posteriormente se comunica la Sra. Ana María y manifestó su agradecimiento, pues tras nuestra intervención en forma inmediatamente posterior, la empresa procedió a dar solución al problema.

Expte. N°: 92587: Se acerca a nuestra Institución el Sr. Daniel - domiciliado en la localidad de Reconquista -, solicitando de nuestra colaboración ante Telecom, con el objeto de que dicha empresa proceda al corrimiento de poste a la medianera, en concordancia con normas de Telecom, que se encuentra obstaculizando el ingreso a su cochera. Realizó numerosos reclamos sin resultado alguno. El profesional interviniente tomó contacto inmediato con personal de Telecom, trasladando la problemáti-

ca en cuestión y requiriendo el corrimiento del poste, conforme a Reglamento.

Posteriormente se comunica el Sr. Daniel informándonos que la empresa había procedido a cumplir lo solicitado.

II. OPERACIONES FINANCIERAS PARA CONSUMO

a. Bancos

La Defensoría continuó durante el 2013 su fluida comunicación con la autoridad control, puntualmente con la Gerencia Principal de Protección de Usuarios del Servicio Financiero del BCRA derivando fundamentalmente las quejas contra entidades que no cuentan con sucursal en la zona norte de la provincia.

Es menester señalar que a partir de su intervención y la normativa dictada se observa la resolución más rápida de los conflictos. Así es como en el mes de enero dicha autoridad de control dispuso mediante Comunicación A 5388 aprobar el Texto Ordenado (T.o) de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

En dicha comunicación se dispuso extender la aplicación del T.O aprobado a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y a los fiduciarios de fideicomisos de créditos cedidos por entidades financieras. Al mismo tiempo y como consecuencia del T.o, se realizaron modificaciones –incorporando una disposición sobre trato discriminatorio- en las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”, “Depósitos e inversiones a plazo”, “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” y “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas”.

En el caso de las personas con dificultades visuales se deberán facilitar cajeros automáticos con software reproductor de voz-a-texto y texto-a-voz, auriculares con su respectivo conector estándar, teclado con sistema Braille y mecanismo audible y perceptible destinado a alertar el olvido de la tarjeta y/o del dinero dispensado por el equipo. Asimismo, se les deberá dar a estos usuarios la opción de obtener en sistema Braille la documentación asociada a los productos que contratan. Por otro lado, en cuanto a los servicios de banca por Internet (“home banking”) y banca móvil, deberán incluir –según el caso- opciones que permitan a estas personas operar tales sistemas sin el auxilio de terceros.

El BCRA tendrá por función supervisar la actuación de los sujetos obligados y sancionarlos en caso de incumplimiento de lo dispuesto en T.O.

i. Un mecanismo ágil y eficaz de atención al público

Es lo que solicitamos al Agente Financiero de la Provincia de Santa Fe desde la Defensoría del Pueblo a fin de reducir las extensas colas que padecen abuelos y padres con niños pequeños, quienes debían aguardar a ser atendidos por cajero humano.

La Defensoría constató las quejas comprobando que, en las sucursales, las sillas que exige la legislación vigente eran escasas o inexistentes, y fundamentalmente, que el tiempo de espera excedía largamente, en algunos casos las dos horas.

Se sostuvieron distintas reuniones y solicitamos la urgente la apertura de más cajas para atención al público lo cual descongestionaría las largas colas y contar con más personal para poder suplir las necesidades urgentes, como son las licencias del personal; y el control del correcto funcionamiento de los dispensadores de dinero.

Producto de dichas gestiones la atención mejoró, los usuarios pueden esperar sentados o tomar su número y retirarse para hacer otro trámite y luego regresar; no obstante a la fecha del presente informe se entiende necesario continuar trabajando para la optimización del mismo.

b. Tarjetas de crédito

La falta de información adecuada al usuario continúa generando los reclamos referidos al uso del plástico que ha posibilitado el acceso al crédito, además el usuario cuenta con el beneficio de devolución del IVA en un 5% y las promociones de descuento que publicitan los Bancos cuando la compra se realiza en determinado comercio. Las quejas en las que hemos intervenido son lideradas por tarjetas de créditos que el consumidor recibe como un obsequio, no la activa, recibe en su domicilio resúmenes, pero éste entiende que al no reclamarle pago alguno él no tiene ninguna obligación respecto de un plástico que interpreta es un obsequio. Transcurrido el año recibe la solicitud de cobro por gastos de renovación, práctica desleal que no abandonan las entidades. La Defensoría se dirige a ellas en forma directa solicitando la devolución debitada de caja de ahorros (de corresponder según caso) la baja inmediata y la remisión de libre deuda.

Otra modalidad no abandonada durante el 2013 es el otorgamiento de préstamo de dinero a través de tarjeta de crédito. Los consumidores denuncian que no solicitaron la tarjeta, no obstante cuando solicitamos informe al banco vemos que no fue la entidad la que otorgó el préstamo sino la tarjeta, incorporando cargos por seguros vivienda etc., que no fueron solicitados, y la cuota mensual pactada de devolución se ve abultada. Al presentarnos ante la entidad logramos se den de baja todos los cargos y cancelado el crédito la baja de tarjeta y libre deuda.

c. Recomendaciones sobre el cambio de "tarjetas sueldo" NBSF

Por el mes de Abril el Agente Financiero de la Provincia, resolvió remplazar la tarjeta de débito -Maestro Master Card por Visa Electron-. Los reclamos contra la entidad comenzaron a llegar en la medida que los usuarios advertían que habían sido sorprendidos en su buena fe, puesto que al retirarla habían consentido con su firma la autorización de la apertura de una nueva Caja de Ahorro y una Tarjeta de Crédito, con su consecuente costo personal. Ello motivó que nuestro organismo emitiera un comunicado de prensa informando a los consumidores bancarizados la no obligatoriedad de la contratación del "paquete adicional de servicios" e informando que el mismo desde el tercer mes tenía un costo mensual de \$ 75 + IVA.

Instamos mediante comunicados de prensa al ciudadano asolicitar la información que estimara correspondiente y la atención debida de control sobre la documentación que firman, con el objeto de

evitar inconvenientes en el futuro.

Es menester señalar que todas las quejas recibidas fueron atendidas y corregidas, en forma inmediata por la entidad. Se advierte una incipiente disminución de reclamos, entendemos que ello se debe a la regulación efectuada por el BCRA a través de la circular "A" 5.388 - modificada por circular "A" 5.460 - que ha dispuesto crear un servicio de "Atención al usuario de servicios financieros".

Las entidades disponen de un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados desde la recepción fehaciente de reclamos, para resolver definitivamente los mismos.

En caso de falta de respuesta por parte de la Entidad o de disconformidad con las resolución/es adoptadas por la misma, el usuario podrá formular la denuncia ante el Banco Central de la República Argentina.

Casos:

Nuevo Banco de Santa Fe

Expte. N°: 95534: El día 6-6-2013 concurre la Sra. Antoni a nuestra Institución, requiriendo de nuestra intervención ante el Nuevo Banco de Santa Fe, pues en oportunidad de haber obtenido un crédito personal en dicha entidad, se le anexó un paquete que no solicitó, consistente en apertura de cuenta corriente en dólares y en pesos, y tarjeta de crédito.

En virtud de lo expuesto, el profesional actuante realizó gestión telefónica con personal de dicha entidad, con quien se acordó la inmediata baja al paquete otorgado y realizando el ajuste correspondiente.

Posteriormente concurre la Sra. Antonia y manifiesta, tras las gestiones que realizáramos cesó dicho descuento por tal concepto y que se le reintegraría lo descontado.

Expte. N°: 93638: El día 9-4-13 concurre el Sr. Enrique solicitando nuestro asesoramiento, pues manifiesta haber efectuado una compra telefónica al Nro. 011 -5275-7635 y como medio de pago utilizó la tarjeta de crédito Mastercard del Nuevo Banco de Santa Fe. Pactó una compra por un importe de \$ 200 mensuales y un total de de 6 o 9 cuotas. El problema se suscita cuando llega a su domicilio y se percató de que la compra efectuada se había realizado por un importe de \$ 4.000 y cuotas de \$ 440, que no fue lo pactado. Asimismo expresa su deseo de recibir en su domicilio los recibos de haberes y resúmenes de tarjeta de crédito.

La profesional actuante realizó gestión telefónica con personal del Banco, Casa Central Rosario, a quien se le transmitió la situación. Se acordó que previa investigación de dicha compra, llamarían al recurrente, no obstante que firme en la Sucursal de Santa Fe el Formulario de desconocimiento de compra. En cuanto a los recibos de haberes y resúmenes de Cuenta de Tarjeta de Crédito, tomarían inmediata intervención a fin que lleguen a su domicilio. Posteriormente concurre el Sr. Enrique y manifiesta que su situación se ha ordenado y ajustado a lo pactado oportunamente. Asimismo comenzó a recibir sus recibos y resúmenes de Tarjeta tal como lo solicitó.

b. Mutuales

Respecto del tema es muy común recibir consultas efectuadas por personas mayores y de escasos recursos económicos que ven afectado su cobro de haberes a partir de los descuentos que les efectúan en los mismos o sus cajas de ahorros.

Como bien sabemos, para los descuentos por recibo de haberes hay un límite preestablecido fuera del cual no se pueden realizar más descuentos, el saldo es prorrateado en los meses posteriores. Por ello muchas veces sucede que si el afectado ha contratado una ayuda económica por \$1000 y por su sueldo solamente le pueden descontar \$200, los otros \$800 quedan pendientes, es decir, no pueden abonarse y generan intereses. Esto torna sumamente gravoso el pago final del crédito. Estas cuestiones no son explicadas al tomador del crédito y terminan causándole un gran perjuicio que termina muchas veces en un estado de cesación de pagos.

A su vez, como las entidades financieras o mutuales que otorgan crédito conocen estas circunstancias, generalmente le piden al solicitante que les firme autorización para descontar el saldo por medio de débito automático, esto origina que, tal como en numerosas oportunidades nos han planteado, todos sus haberes les sean debitados y no perciban nada. Esto origina al afectado una situación crítica ya que, en ese mes en cuestión, no puede ni siquiera afrontar los gastos corrientes personales y de su familia.

Se observa a partir de esto que es muy común que las personas vayan tomando préstamos de diferentes entidades sin medir las consecuencias de ello y al sólo efecto de ir "cubriendo huecos". Esto termina generando un círculo vicioso del cual es muy difícil salir, desembocando en el pedido de concursos preventivos o quiebras. Sin embargo son mayores los casos de las personas que ni siquiera apelan a estas herramientas ya que no tienen ningún otro recurso con el cual paliar esta situación. A su vez, de esta situación se desprende que la parte otorgante no realiza un análisis cabal de la situación económica del solicitante, respaldando el crédito con la firma de pagarés y la autorización de débitos automáticos de los tomadores. Doctrinaria y jurisprudencialmente ha comenzado a gestarse en esta área una idea de obligación imputable a la entidad financiera de realizar ese análisis. Sumado a ello, a pesar de la naturaleza incausada de los pagarés, en los casos en que el juez advierta que se rubricó en ocasión de una relación de consumo, no han hecho lugar a su ejecución directa, lo cual le permite al demandado discutir intereses y otras cuestiones en un proceso ordinario.

Todo ello, aunque en vías de proceso, han generado una mayor consideración respecto del sobreendeudamiento del consumidor y su tratamiento.

Un caso paradigmático fue el presentado por Rosa, adulta mayor y discapacitada auditiva que planteaba que desde hacía 7 años le descontaban de su recibo de sueldo alrededor de \$800. Reconocía haber tomado dos préstamos con la Mutual de Trabajadores Viales por un total de \$9000 pero consideraba que en el lapso de 7 años debería haber terminado los mismos. En reiteradas oportunidades concurrió a la Mutual para reclamar y estos no le habrían brindado explicación suficiente, lo que motivó que concurriera a la Defensoría.

En virtud del derecho de información, que establece la facultad del cliente de contar con infor-

mación clara, cierta y adecuada, este organismo solicitó a la mutual que brinde un detalle del crédito tomado, las cuotas abonadas y la razón de los descuentos actuales. A raíz de ello, estos informaron que efectivamente la denunciante había contratado dos créditos. Nunca se le pudo descontar la totalidad de la cuota y cuando se intentó realizar débitos de su cuenta, esta revocó la autorización que tenía la entidad para ello. En virtud de esto, entre el 2009 y 2010 sólo se le pudo descontar \$75 o \$90 en vez de los \$600 que hubieran correspondido. Recién cuatro años después pudieron hacer efectivo un descuento cercano a la cuota pactada. Ello generó intereses punitivos por el lapso de falta de pago.

Esta situación se generó a raíz del endeudamiento que la presentante tenía con varias entidades financieras y su falta de capacidad económica para afrontarlas. Tales créditos habían sido tomados con posterioridad a la contratación con esa mutual, pero terminaron incidiendo en ésta.

Otro caso fue el planteado por Agustín, jubilado nacional, quien planteaba que desde hace 24 meses la Cooperativa de Vivienda, Crédito y Consumo Latinoamericana le realizaba descuentos en sus recibos de haberes en concepto de cuota societaria y servicios especiales. Las cuotas aludidas comenzaron en el año 2010 por un monto de \$178.55, ascendiendo paulatinamente hasta \$ 309 en 2011 y \$ 350 en la actualidad. Se requirió información a ANSeS, la cual comunicó que las cuotas pactadas serían 28, restando 4 cuotas pendientes, al mes de octubre/13.

El afectado rechazaba lo informado debido a que desde hace 3 años percibía descuentos por sumas desiguales. Sumado a ello, la entidad financiera no posee domicilio conocido en la ciudad, provincia o a nivel nacional que le permitiera cuestionar los descuentos realizados y obtener la información pertinente relativa al crédito, solicitar el cese de los mismos o la baja de la afiliación.

A raíz de esta situación de indefensión que se estaba dando, nos dirigimos al Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social para que en virtud de ser el organismo de contralor en la materia, pudiera intervenir en la cuestión. Estos nos informan que la mencionada Cooperativa ya no existía, no teniendo domicilio conocido y que por ello, ante las numerosas denuncias y evidentes incumplimientos de la normativa en la materia, habían iniciado una investigación, realizando las constataciones pertinentes para llevar adelante denuncia formal.

Se percatan a raíz de ello, que la entidad no cumplía con la resolución 3371/09 del INAES respecto de informar al organismo de contralor los cambios de domicilio, había incumplido también las disposiciones a la Ley 20337 referidas a la administración y control de la entidad, así como la obligación de informar a sus asociados del cierre. Sumado a todo ello, desde Diciembre de 2010 no había presentado ningún tipo de documentación respecto del cierre del ejercicio así como tampoco la documental referida a sus actividades. A pesar de ello, la situación de Agustín no obtenía solución, por lo que nos contactamos con ANSeS, quienes informaron que mes a mes recibían la orden de descuento de la Mutual y el monto era depositado en una cuenta bancaria. Por ello, efectuó la denuncia al área de control de mutuales que posee ese organismo a los fines que active el mecanismo previsto normativamente con el objeto de que cesen los descuentos que comprometían su prestación jubilatoria, que como sabemos posee carácter alimentario. A raíz de estas actuaciones, se resolvió favorablemente la cuestión y cesaron los descuentos cuestionados.

c. Agencias de cambio

Las restricciones para la adquisición de moneda extranjera impuestas por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), ha dado lugar durante el 2013 a distintas consultas.

Así destacamos nuestra intervención el caso de María Ester. Ésta en el mes de Marzo había concurrido a una agencia de cambio a los fines de poder realizar transferencia de dinero a sus familiares que vivían en Paraguay y estaban por ser desalojados. Por ello, debía realizar un giro en dólares estadounidenses.

La transferencia que ella realizó tuvo su conversión a la cotización del dólar paralelo y no al oficial, generando un perjuicio a la presentante así como a sus familiares que no lograban pagar el monto que requerían. Cuando formaliza reclamo, le comunican que la operación ya estaba realizada y no se podía cancelar.

La situación expuesta trasuntaba una infracción a la normativa que establece el BCRA respecto de transferencias al exterior y en tal sentido se le hizo saber a la agencia de cambio, quien revisó su actitud y no sólo devolvió la diferencia, sino el monto total del depósito, lo cual no implicó cancelación de la transacción, sino rectificación de la misma y compensación a la clienta por mala prestación de un servicio.

i. Moneda

Enero/ Billeto de Eva Perón

Llamativas y numerosas fueron las quejas telefónicas de ciudadanos enojados que daban cuenta, de que ciertos comercios locales de la ciudad de Santa Fe no recibían el billete de Eva Perón, argumentando que era difícil distinguir si eran falsos o verdaderos.

Masivamente los cajeros automáticos, comenzaron a entregarlos sobre finales del mes de diciembre y enero, ello fue propicio para informar a los ciudadanos la validez del billete, dando la característica para detectar el falso billete y cómo proceder ante el supuesto de recibir un billete falso.

ii. Turismo

Las épocas de vacaciones y los viajes de placer también han sido objeto de diferentes reclamos. Los asesoramientos que se brindaron en el 2012, fueron el motivo para elaborar recomendaciones a finales del 2013, que tuvieron una amplia difusión a través de distintos medios. Ello en cumplimiento de nuestro rol de prevención de conflictos.

• Percepción por viajes y gastos en el exterior. Resolución general 3450 AFIP:

El 18 de marzo de 2013, fue publicada, en el Boletín Oficial de la Nación, la Resolución General N° 3450/13 (RG 3450) de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), la cual estableció un régimen de percepción (adelanto anticipado) aplicado a las compras de pasaje, transporte, alojamiento y excursiones en el exterior contratados con agencias de viajes y turismo locales.

Dicha normativa generó confusión en las relaciones consumidor / agencia de viaje, no así en lo que respecta a compras en el exterior con tarjetas de crédito, donde no se recepcionaron quejas por errores cometidos por entidades bancarias.

La percepción debía practicarse desde la publicación de la norma y afectaba a las relaciones de consumo que se concretaran a partir de dicha fecha. No obstante ello, los agencieros de las ciudades de Rosario, Rafaela y Santa Fe pretendieron aplicarla en forma retroactiva.

De las consultas y quejas recibidas por esa entidad, se pudo determinar que los consumidores no habían recibido las facturas correspondientes y en su lugar se les habían entregado sólo recibos provisorios. Desde la Dirección de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores se tomó contacto con las empresas denunciadas advirtiéndoles de la posibilidad de incurrir en el cobro indebido de dichos montos, a la vez las quejas se informaron a la Defensoría del Pueblo de la Nación, dado el carácter nacional de implementación de la medida a través de la Administración Federal de Ingresos Públicos. Nuestra alerta e intervención mediante gestión oficiosa fueron disuasivos y por tanto los reclamos se resolvieron en forma favorable al consumidor.

Baste el ejemplo de: **Silvina contra una empresa de Turismo local.**

Ésta había contratado en el mes de Julio de 2012 un viaje al exterior para su hija. El paquete aéreo en el cual se había acordado englobaba los pasajes aéreos, los traslados en el país de destino, alojamiento, excursiones, seguro médico, visa, etc. La fecha de salida era el 3 de Julio de 2013. Mediante la realización de dos entregas, la presentante cancela totalmente el viaje en el mes de Agosto/12. Sucede que en el mes de Junio/13, a pocos días de la salida a destino, la empresa le solicita que abone un 20% más en concepto de la resolución 3540/13 de AFIP, que establecía este recargo para los paquetes al exterior.

La contratante rechaza ello, ya que el precio completo del paquete fue cancelado con varios meses de anticipación a la entrada en vigencia de esa resolución por lo que entendía que no se encontraba comprendida en los supuestos establecidos por ella y por ende, era improcedente el cobro de ésta. La explicación que brindaba la empresa para el cobro es que, como era un viaje grupal, ellos a pesar del pago total del viaje, no habían adquirido los pasajes de avión hasta que se terminaran de cubrir los cupos y por ello, la adquisición de éstos la habían realizado luego de que comenzara a regir la nueva normativa. Pretendían entonces, trasladar el costo a los pasajeros. Agregaban que en el contrato de adhesión figuraba una cláusula a partir de la cual, en caso de la entrada en vigencia de alguna disposición que estableciera impuesto o gravamen nuevo, el adquirente se haría cargo de éste.

Rebatiendo tales argumentos, se les mencionó que tal cláusula establecida era abusiva para el adquirente ya que, como sabemos, el contenido de la misma fue preestablecido por la compañía, no pudiendo cuestionar o modificar este. Por otro lado, la demora en la adquisición del pasaje no fue por causas imputables al presentante, sino que se debió a una cuestión de organización interna de la empresa.

A raíz de ello, la empresa depuso su actitud, cesando en las amenazas de que el viaje no se pudiera concretar y haciéndose cargo del monto que inicialmente querían cobrar.

• **Pérdida de Equipaje:**

Las empresas aerocomerciales son responsables de la pérdida, destrucción o avería del equipaje a su custodia y debe indemnizar al pasajero, teniendo en cuenta los límites establecidos por la normativa, cuyo organismo rector es la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) a quien durante el transcurso del 2013 hemos consultado ante las consultas que se fueron presentando. No obstante, en su gran mayoría lo hemos podido resolver mediante trato directo con las empresas mediante correos electrónicos y comunicaciones telefónicas.

Caso:

Analia manifestaba que había viajado con la empresa TAM desde México a Ezeiza con escala en San Salvador de Bahía, Brasil. Allí se le extravió su valija y no poseía seguro de viajero adicional. Desde la empresa le habían comunicado que pasados 25 días sin que la maleta apareciera se consideraba perdida y correspondía indemnización. Había realizado reclamos a la empresa y a la Dirección de Comercio Interior pero dos meses después seguía sin respuesta y ni siquiera se le había asignado fecha de audiencia. Además desde el Organismo informaron que por lo general en estos casos las aerolíneas les oponían falta de competencia. A la presentante le urgía contar con una respuesta ya que a la brevedad estaba regresando a México y necesitaba una solución. Atento a ello, nos contactamos con la empresa. En un principio estos ofrecían U\$S 800 en concepto de indemnización. Luego de insistir, en consideración de que bienes que traía consigo no eran cubiertos por esa suma, se solicitó un aumento de la indemnización, ascendiéndola a U\$S1000. Además para evitar el menor perjuicio al presentante, se logró que no se lo abonaran en Argentina, ya que se lo convertían directamente a pesos, según la cotización oficial. En definitiva se lo depositarían en una cuenta en México, lo cual se efectivizó mediante cheque.

III. COMPRA VENTA DE BIENES MUEBLES

Al igual que en el año anterior, se recibieron quejas relativas a las condiciones de contratación de bienes muebles y sus respectivas garantías, pero ellas fueron sensiblemente menores conforme al año 2012.

Como se observó en informe anterior, se presentaron demoras en la cobertura de la garantía -primer reclamo-, argumentándose al consumidor que los pedidos de repuestos al importador, a fábrica, estaban demorados. Todo esto ha ocasionado molestias y daños al comprador de un bien que con sus ahorros pudo llegar a comprar un electrodoméstico necesario para el hogar.

Destacamos la respuesta rápida de los comercios de electrodomésticos pequeños y/o familiares, frente a las grandes empresas de venta de electrodomésticos quienes tienen poco poder de resolución local.

En la consulta se observa que muchas veces el consumidor no llega a entender completamente cuáles son las condiciones de la compra, ya que es tanta la información que se le proporciona que requiere un análisis más detenido de la cuestión y es algo que no suele realizarse en dicho momento.

Caso:

Vanina se presenta en nuestras oficinas sumamente angustiada ya que había realizado una compra de tres productos en una conocida casa de electrodomésticos en cuotas. Sus ingresos consistían en una pensión no contributiva. Sucede que el valor de los 3 productos no llegaba a los \$5000 y los intereses por financiación ascendían a \$7000. Manifiesta la adquirente que al momento de la operación le sacaron diferentes cálculos con diferentes cantidad de cuotas y aplicando a cada opción diferentes bonificaciones, mostrándole sólo el monto final de la cuota y diciéndole cual le convenía en pos de ello. Los que no le informaron fue el monto final de la compra o los intereses que se aplicarían.

Cuando llega a su domicilio y ve los montos discriminados en la factura, se apercebe de las implicancias de lo que había contratado y decide retornar al comercio para pedir la anulación o devolver los productos que no estaban abiertos aún. Ambas opciones le fueron denegadas.

Esta Defensoría entendió que la compra fue realizada sin que se le hubiese proporcionado información clara y suficiente para poder cotejar si le convenía o no realizarla por lo cual el consentimiento dado no fue un consentimiento informado y en pos de ello, se pidió a la empresa que debía rever su conducta ya que había incurrido en una actuación desleal y vulnerado el derecho de información.

Ante ello, nos comunicamos con el gerente de la sucursal donde se realizó la compra, quien realizó una quita de \$4000 en los intereses por financiación.

Motos:

Durante el 2013 hubo un marcado incremento de compra de ciclomotores. Los reclamos por desperfectos crecieron en relación a otros productos.

Sucede que al presentar uno de estos bienes un desperfecto y siendo operativo derecho de cambio establecido por la ley 24240 respecto del cambio de la unidad, las concesionarias deniegan tal derecho arguyendo que se trata de un bien registrable lo cual imposibilita el cambio directo del producto.

Caso:

Uno de estos casos fue el planteado por la Sra. Paola que había adquirido en una casa de venta de motos, una unidad marca Zanella, la cual en un lapso de 30 días presentó desperfectos continuos y debió ingresar 4 veces en el service. La presentante pretendía el cambio o devolución del dinero ya que el bien no podía utilizarse y por ende se veía sumamente perjudicada ya que no contaba con la moto que con tanto esfuerzo había comprado. El negocio manifestaba que había cursado notificación de esta situación tanto al fabricante como al proveedor pero que éstos no autorizaban el cambio y ellos como vendedores no podían hacer nada más. La parte vendedora, a pesar de todas las gestiones realizadas por este organismo, fue reticente en cuanto al cambio. Por ello, se puso en conocimiento del organismo de aplicación de la ley de defensa del consumidor el caso.

El profesional instructor de este organismo acompañó a Paola a la audiencia que se realizara ante la Dirección de Comercio Interior. A partir de esta intervención la vendedora accedió a tomarle la moto en cuestión a \$ 5000, ella la había abonado \$5300. A su vez le entregaría un vehículo de calidad superior, debiendo abonar la misma la diferencia respecto del precio de costo, no el de venta. O sea se eliminó el beneficio que hubiera percibido el comercio. Con ello, la propuesta convenía a Paola, quien mejoró la inversión que había hecho.

IV. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Dentro del rubro de Reclamos Generales conforme a nuestra estadística agrupamos quejas que refieren a informes de deudas en Veraz comerciales. Es habitual que se acerquen a nuestro organismo ciudadanos angustiados diciendo que fueron a solicitar un crédito y se lo niegan porque está “informado”, desconociendo quien lo informa. Frente a este tipo de situación el profesional instructor verifica en la Central de Informes del BCRA y al detectar que no se encuentra informado por entidad financiera y/o Fideicomiso, se requiere al comercio se nos informe que firma comercial brinda ese dato que afecta al consumidor; es a partir de allí donde comienza el proceso de asistencia al consumidor, que por sus propios medios no podría efectuarlo.

En particular en el 2013 nos ha llevado un poco más de tiempo la búsqueda de los informantes, debido a la existencia de formación de distintos Fideicomisos integrados con créditos al consumo, estos paquetes de deudas que se comercializan también son adquiridos por Estudios Jurídicos con domicilios en Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Una vez que se detecta el crédito por el cual se los informa al quejoso, el proceso es rápido puesto que en su gran mayoría están prescriptos o se les remite la constancia de cancelación de deuda.

Las empresas de información comercial no están sujetas a ninguna supervisión por parte del BCRA, por tal motivo ha sido muy fluido el trabajo con la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.

a. Dirección nacional de protección de datos personales:

Se ha observado una tendencia de los organismos a flexibilizar sus procedimientos en pos de obtener un resultado efectivo para los reclamantes que, en definitiva, son la parte más débil de la cadena. Esto no está fundado en un artículo o ley específica pero sí en la esencia de las normativas tuitivas del consumidor y por ende implica un avance en la materia.

En concreto, con este organismo nacional se han puesto en marcha medidas que tienden a flexibilizar las actuaciones, realizando requerimientos específicos y más profundos cuando la respuesta que brindan las agencias de cobranzas no son suficientes, todo ello en la búsqueda de una respuesta completa y fundada para dilucidar la correspondencia o no de la deuda que reclaman y, por ende, si asiste el derecho de actualización, rectificación o supresión de datos que en definitiva se pide.

También durante el 2013 continuamos enviando a dicho organismo los formularios de ciudadanos

que extraviaron su DNI para ingresar al Registro Nacional de Documentos Cuestionados.

Por foja 90859/13 se efectúa gestión ante la negativa de baja de una tarjeta de crédito por parte del Banco Columbia. En forma telefónica al 0800-222-0222 se obtuvo no solo la cancelación de la tarjeta de crédito sino también, se convino el pago de los gastos administrativos a erogar por la reclamante.

V. SERVICIO DE CABLE

Las quejas en su gran mayoría fueron contra DIREC TV. Advertimos que las mismas se originan porque no se receptiona la queja en las oficinas que la empresa posee en la ciudad de Santa Fe, y se debe llamar a un 0800 con las complicaciones que estas centrales generan, al ofrecer distintas opciones, pero cuando se logra dar con el representante se corta la comunicación y/o éste manifiesta no poder ingresar al sistema el reclamo. La solicitud de baja del servicio y facturación de costos adicionales por películas no solicitadas, fueron los temas de reclamo.

Recordamos que a este tipo de servicio, como otros que se ofrecen por Internet o telefónicamente, es fácil de acceder, pero salirse de ellos representa un dolor de cabeza y al bolsillo del consumidor, dado que la baja opera a los treinta días de ser solicitada por el representante de la empresa. Con lo cual si el consumidor no logra la comunicación continúa generando deuda.

Los casos que se presentaron fueron resueltos en forma favorable a los intereses del consumidor, la empresa a través de su oficina de legales respondió cada uno de los reclamos ofreciendo sin reconocer hechos o derechos, una propuesta conciliadora.

Caso:

En la medida de nuestra disponibilidad -en cuanto rango de horario de atención- el profesional instructor auxilia en la consulta al consumidor, como se hizo en **Expte. 93212/13**, se efectuó gestión telefónica ante el 0810-333-4732 de la empresa Directv ante la manifestación de la usuaria que no le quería dar la baja al servicio, lográndose por ese medio la misma y el débito del mes en curso por tarjeta.

VI. COMPRA DOMICILIARIA

El sitio más denunciado fue MERCADO LIBRE, no dando respuesta a esta Defensoría así como tampoco asiste a las Audiencias de Dirección de Comercio Interior. Lo consideramos responsable en virtud de ley 24240, no obstante entendemos que es una materia pendiente para el año 2014.

La firma DESPEGAR.COM también ha merecido sus reclamos. Nuestra intervención ha favorecido la resolución de los conflictos generados, en algunos casos dando respuestas favorables, y en otras no cuando se trata de pasajes aéreos (regulados por Código Aeronáutico), no obstante sus respuestas han sido ajustadas a derecho, mal le pese al consumidor.

Alarmas ADT es una empresa que responde a nuestros reclamos formales no telefónicos. Reiteramos que el problema es la baja del servicio.

VII. AUSPICIO Y PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDAD ACADÉMICA

El 9 de septiembre, la Delegación Reconquista organizó la charla “Actualidad en Derechos del Consumidor, la telefonía, los bancos y el sobre endeudamiento del consumidor”, además de la participación en un programa de Cable de la localidad de Avellaneda cuyo propósito fue que los ciudadanos tomen conciencia del ejercicio de sus derechos y los ejerzan como tales.

La disertación se realizó en la Casa del Bicentenario ante y fue acompañada por el intendente de Reconquista, Jacinto Speranza y la responsable de Defensa del Consumidor, del municipio local, María Lidia Godoy.

Ante un nutrido grupo de vecinos se pudo interactuar con ellos y fuimos abordando las distintas facetas de los derechos del consumidor, tales como servicios de salud, servicios financieros, compra-venta de electrodomésticos, entre otros.

Tras la conferencia, asistimos al programa “Cuarto Intermedio”, en la ciudad de Avellaneda, donde le realizo un extenso reportaje.

VIII. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN

El personal de la Defensoría que viene trabajando en la materia asistió a:

• La 3ra Edición de la Jornada Regional de Usuarios y Consumidores

En el mes de abril el Concejo Municipal de la ciudad de Rosario fue sede de la jornada, y el Centro de Estudios Sociales y Acción Comunitaria (Cesyac) el encargado de la convocatoria bajo la consigna “La información y educación como pilares en las nuevas relaciones de consumo”.

Destacamos la participación de alumnos en talleres sobre ejes temáticos como alimentación saludable, turismo estudiantil y consumo de bienes y servicios tecnológicos por parte de los adolescentes.

• XIII Congreso Argentino de Derechos del Consumidor

Fue organizado por el Ministerio de la Producción de la Provincia de Santa Fe, a través de la Dirección Provincial de Comercio Interior, y el Instituto Argentino de Derecho del Consumidor, se desarrolló en la ciudad de Rosario el XIII Congreso Argentino de Derechos del Consumidor y tuvo lugar durante los días 10 y el 11 de mayo en el Centro Cultural Parque España.

El Congreso fue organizado en razón del 20º aniversario de la sanción de la ley nacional 24240 de Defensa del Consumidor, y reunió a reconocidos especialistas del ámbito nacional e internacional expertos en la materia. Contó con un altísimo nivel académico y con la presencia de juristas de reconocimiento nacional e internacional. En el se abordaron también temáticas como el sobreendeudamiento de los consumidores, el Estado y la defensa del consumidor, el proyecto de reforma de los Códigos Civil y Comercial, la responsabilidad por daños a los consumidores y las acciones colectivas de prevención

de los consumidores, el control de alimentos y medicamentos, el derecho al acceso al servicio de salud para consumidores, y los daños punitivos.

IX. LOS DESAFIOS DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR SANTAFESINO

En el 2013 se cumplieron 20 años del dictado de la ley 24240. En nuestra opinión, el estatuto de defensa de los usuarios y consumidores presenta en la actualidad cierto grado de completividad y eficacia que lo acerca, paulatinamente, a los modelos más avanzados del derecho comparado, sin que ello importe la inexistencia de áreas que requieran inevitables ajustes.

Nuestra legislación provincial tiene una deuda con los consumidores locales, cual es una ley propia de Defensa de Usuarios y Consumidores que dote de la jerarquía necesaria a la Autoridad de Aplicación y la legitimación a nuestro organismo.

La realidad hoy es la siguiente: si el proveedor no asiste o efectúa una propuesta que no repara el daño ocasionado al consumidor, el trámite pasa a sumario administrativo, el consumidor deja de ser parte de ese proceso, restándole sólo recurrir a la aglomerada y costosa justicia ordinaria, El período de tiempo que demanda el procedimiento agotará sus derechos creando una superior ausencia de protección al consumidor, una sensación de injusticia y un dominante clima para los abusos.

A diario somos testigos del alto coste emocional que importan al consumidor estos conflictos, el clamor es *“no quiero reparación económica, sólo quiero que me solucionen el problema ya”*.

Por todo ello, es obligatorio que se empiece a hacer efectiva la defensa de los derechos de consumidores y usuarios. Aquí el Estado es responsable de cumplir con las leyes que él mismo dicta proporcionando las herramientas e instrumentos para impulsar la educación mediante contribuciones a las asociaciones, implementación de las delegaciones provinciales, y municipales de formación al consumidor y creación de juzgados de consumo.

ACTUACIÓN PARA LA PRESERVACIÓN PATRIMONIAL Y DEFENSA DE LOS DERECHOS CULTURALES

ARTEFE

Patrimonio Público Museal

Podemos afirmar que hasta diciembre/2013 la página cuenta con un total de 5600 obras, de las cuales 3000 corresponden a obras de colecciones permanentes del sector público y 2600 son de artistas particulares de la provincia.

Tours Virtuales.

Asimismo y en el afán de ir expresando una dinámica de la actividad cultural provincial, se construyeron 15 recorridos virtuales, con imágenes en 360° en base a muestras temporales a lo largo de diferentes espacios, con 450 obras registradas bajo la modalidad de "Tour virtual". Entre ellas podemos destacar "Grela inédito" en el Centro Cultural Parque de España de Rosario, con más de 100 obras del artista rosarino, la Noche de los Museo de Santa Fe 2013 y el Experimento SER en la Universidad Católica de Santa Fe.

A dichos tours virtuales se están sumando los eventos y muestras temporales a realizarse durante el corriente mes, entre los cuales se pueden mencionar:

- **MUSEO CASTAGNINO**

Salón Nacional de Rosario 2013.

La Colección En Foco 3. El Viaje A Los Orígenes.

EXPLICA. Una Ordenación Zodiacal sobre la Colección Castagnino+macro.

- **MUSEO DE LA CIUDAD DE ROSARIO**

La Ciudad del Fútbol. Relato de una Pasión.

- **MUSEO ROSA GALISTEO DE RÓDRIGUEZ**

"De agua somos" Muestra de esculturas y pinturas de Mariano Raffo y Carla Marty.

- **ESCUELA PROVINCIAL DE BELLAS ARTES JUAN MANTOVANI**

Juan y Rosa" Muestra de las obras de los alumnos egresados de las promociones 2012 y 2013.

Museos

Cada una de las piezas requiere un registro textual y visual detallado ya que los objetos no cuentan con una identificación y descripción precisa. De manera que el proceso de relevamiento implica, en cada caso, la toma de fotografías, la edición, la búsqueda de información en archivos y bibliografía, etc., considerándose variables específicas y pertinentes para cada caso, con la consecuente demanda de tiempo y dificultad.

En cuanto al Museo Histórico Provincial "Dr. Julio Marc", en estos meses se está relevando y cargando la colección de platería compuesta por utensilios domésticos, piezas para el adorno personal

y para guarnecer el caballo y platería mapuche de los siglos XVIII y XIX. Así como también, la colección de Oplotecología formada por armas que muestran su evolución desde la Conquista hasta el conflicto de Malvinas. En lo sucesivo se continuará el relevamiento de la colección pictórica, histórica y arqueológica.

Asimismo, se completará la carga de la colección fotográfica del Museo de la Ciudad de Rosario. El archivo fotográfico es uno de los fondos fotográficos más importantes de Rosario. Su material abarca un rango temporal que se extiende desde 1890 hasta la actualidad. Dentro de su acervo encontramos tres grandes conjuntos: positivos en papel, placas de vidrio y negativos flexibles.

En Santa Fe Capital se realizarán las tareas de fotografía e inventariado de un nuevo Museo que se sumará a ARTEFE, el Museo Judío Hinenu de Santa Fe, de notable valor histórico para Santa Fe y para el resto del mundo, ya que es uno de los pocos que cuenta con piezas claves de la época del Holocausto en Europa. Estimamos que en el mismo se relevaran alrededor de 200 objetos, aunque no podemos fijar una cifra exacta ya que el mismo carece totalmente de un inventario de su acervo, y en esta oportunidad sería la primera vez que se diseña una metodología para ello.

Es preciso tener en cuenta que los objetos de las colecciones de los Museos se encuentran exhibidos en vitrinas junto con muchos otros objetos, en salas con luz baja o difusa, perfectamente apropiada para su exposición y conservación pero que dificulta la toma de fotografías.

Localidades del sur de la Provincia

En virtud de los convenios firmados con las Comunas y Municipios del sur provincial el 14 de Diciembre de 2012, a partir de los cuales se encuentran habilitados para el registro e ingreso de los reservorios patrimoniales de sus Museos en el sitio de Artefe, se realizó el contacto, asesoramiento y seguimiento con cada uno de ellos en forma personalizada.

Actualmente se encuentran registrados activamente cinco Museos de las localidades de Carcarañá, Gálvez, San Lorenzo, Sastre y Totoras; y otras tantas se encuentran en proceso de asesoramiento y activación. Los Museos registrados a la fecha son:

- Museo de la Ciudad de Carcarañá.
- Museo de la Ciudad de Totoras.
- Museo del Club San Lorenzo.
- Museo Histórico Municipal Dr. Rodolfo Doval Fermi.
- Museo Municipal Artes Visuales Orlando Ruffinengo.

Cada uno de ellos presenta una temática y una tipología única y particular, por lo que los requerimientos para la carga son específicos, necesitando del tiempo y la dedicación del equipo de Artefe para la consulta y resolución de todos aquellos imprevistos que se van presentando.

Cabe recordar que el gestor que la empresa Ellecktra ha elaborado para los museos del interior, sigue presentando algunos inconvenientes en la carga y no opera de manera óptima, lo cual dificulta y demora el ingreso de obras por parte de dichos Museos.

Artistas.

Conjuntamente con las gestiones para la incorporación de los Museos de las ciudades y comunas del interior de la provincia al sitio de Artefe, se realiza una difusión constante orientada a la captación de los artistas de dichas localidades a fin de incrementar la base de la colección de la página. Para tal fin, hemos enviado folletería informativa promocionando la posibilidad de acceso amplio y democrático que ofrece Artefe, sin ello implique la pérdida de calidad en las obras expuestas.

Como tarea diaria adicional, se lleva a cabo un seguimiento en la carga de obras de artistas privados que desean incorporarse al sitio con su pertinente curaduría y se interactúa a través de mails y mensajes por medio de facebook, informando a los artistas sobre las últimas novedades de la provincia y del mundo en materia socio-cultural, y una y otra vez repasando las rutinas para que su incorporación a la web lo sea de la manera más eficiente posible.

Gestión de Noticias

Se realiza un constante seguimiento de las actividades, premios, concursos, etc. relacionados con el arte a nivel local, regional, provincial, nacional e internacional, a fin de mantener actualizada la agenda y las noticias del sitio, aspecto reconocido y muy valorado por los usuarios. La búsqueda y/o redacción de artículos de interés, investigaciones bibliográficas de diferentes temáticas, o enlaces con sitios de relevancia artística permiten nutrir dinámicamente las secciones “Editorial”, “Artistas destacados” y “Obras destacadas”.

La creación de una página en la red social Facebook, específica de artefe: “Artefe - Arte Santafesino” permite enlazar los más destacados museos, centros culturales, y eventos de Santa Fe, el país y el exterior, con la posibilidad de compartir con ellos el acontecer diario de los artistas santafesinos, y toda la información cargada en el sitio oficial, con una fluidez aún mayor que el sitio mismo, y con la posibilidad misma que presta el servicio de estar en contacto más directo con los visitantes del sitio.

Constantemente se reciben consultas, ya sea a través del formulario de contacto de la página, mensajes en Facebook como de nuestro correo contactoartefe@gmail.com, que son respondidas inmediatamente a modo de facilitar el uso de las herramientas de la página. En todos los casos se realiza un seguimiento continuo, tanto del soporte realizado, como de otros posibles inconvenientes o consultas. Como resultado de este trabajo, también se reciben gran cantidad de mensajes de agradecimiento por la colaboración brindada.

A fin de resumir lo hasta aquí expresado, se acompaña un power point destacando cada instancia del modelo Artefe.



INFORME DE ESTADO Y AVANCES 2013

Diapositiva 1

Obras registradas hasta el momento:

OBRAS PÚBLICAS	3000	OBRAS PRIVADAS	2600
MUSEOS	18	ARTISTAS PRIVADOS	256



Diapositiva 2

Museos

- Bajada de los Maestros
- Museo de Arte Contemporáneo Rosario MACRO
- Museo de Arte Sacro Eduardo Barnes
- Museo de la Ciudad de Carcarañá
- Museo de la Ciudad de Rosario
- Museo de la Ciudad de Totoras
- Museo de la Memoria
- Museo del Club San Lorenzo
- Museo Histórico Municipal Dr. Rodolfo Doval Fermi
- Museo Histórico Provincial de Santa Fe
- Museo Histórico Provincial Dr. Julio Marc
- Museo Municipal Artes Visuales Orlando Ruffinengo
- Museo Municipal de Arte Decorativo Firme y Odio Estevez
- Museo Municipal de Artes Visuales Sor Josefa Diaz y Clucellas
- Museo Municipal de Bellas Artes Juan B. Castagnino
- Museo Provincial de Bellas Artes Rosa Galisteo de Rodríguez
- Museo Urbano de Arte a la Vista
- Museo de Firmat



Diapositiva 3

Tours Virtuales

15 RECORRIDOS	450 OBRAS
---------------	-----------



Diapositiva 4

"Bagajes Del Alma" de Cristina Niizawa
 10º Bienal De Arte Joven 2012
 90º Salón de Mayo
 César López Claro – Muestra Patrimonial
 El Autorretrato
 Experimento SER
 Grela Inédito
 Historia De Una Desobediencia
 La Constitución Del 53'
 La Construcción De Lo Moderno
 López Claro y Favaretto Forner en "La Redonda"
 Los Artistas Del Museo
 La Noche De Los Museos Santa Fe 2013
 Ordenamientos Ociosos
 Proyecto Señales
 XVII Salón Primavera

Tours Virtuales



Diapositiva 5

GRELA INÉDITO

Las obras que integran esta muestra pasaron directamente del taller del artista a colecciones privadas, o bien fueron expuestas hace muchos años y por poco tiempo. En esta ocasión fueron reunidas por el artista Rodolfo Perassi, discípulo de Grela y curador de la muestra, para celebrar los veinte años del Centro Cultural Parque de España.



Diapositiva 6



Diapositiva 7



Diapositiva 8



Diapositiva 9

NOCHE DE LOS MUSEOS 2013

El 16 de noviembre de 20 a 02hs. más de 40 Museos y Espacios Culturales de la Ciudad de la ciudad de Santa Fe participaron de la tercera edición de la noche de los Museos con propuestas diversas: hubo naturaleza, historia, astronomía, música y mucho más para celebrar los 440 años de la capital provincial.



Diapositiva 10



Diapositiva 11



Diapositiva 12



Diapositiva 13



Diapositiva 14



Diapositiva 15



Diapositiva 16



Diapositiva 17



Diapositiva 18



Diapositiva 19



Diapositiva 20



Diapositiva 21



Diapositiva 22



Diapositiva 23 - Fin de presentación

ACTUACIÓN DE LAS DELEGACIONES DEL INTERIOR DE LA PROVINCIA DE SANTA FE:

El presente Informe refiere especialmente al accionar de las Oficinas del interior siendo que uno de los objetivos de instalación de las mismas fortalecer la descentralización, facilitando el acceso al organismo a todos los habitantes de la provincia.

La Dirección General de Descentralización y Delegaciones Interiores tuvo bajo su responsabilidad el control del desempeño de la instrucción y gestión de las quejas en las Oficinas de atención y recepción de reclamos en distintos puntos de la provincia, sumando su trabajo en un total de 33 Oficinas de Atención y mesas de Entradas en el interior, correspondientes a la Coordinación ZONA NORTE, que engloba las localidades de: Arroyo Leyes, Coronda, El Trébol, Esperanza, Gálvez, Laguna Paiva, Rafaela (CAV), Reconquista (CAV), San Genaro, San Javier, San Justo, San Cristóbal y San Jorge, Santo Tomé; como en la Coordinación ZONA SUR, cuyas oficinas se encuentran en las localidades de: Arequito (Sub Delegación San José de la Esquina) Carcarañá, Casilda, Cañada de Gómez, Chabás, Fray Luis Beltrán (Sub Delegación San Lorenzo), Funes, Granadero Baigorria, Villa Constitución, Máximo Paz, Oliveros (Sub Delegación San Lorenzo), Roldán, Rufino, San José de la Esquina, San Jerónimo Sud, San Lorenzo, Totoras, Villa Constitución y Venado Tuerto (CAV) y la Oficina Descentralizada de Zona Sur de Rosario.

Durante el año 2013 esta Dirección General juntamente con sus Coordinaciones Norte y Sur de Oficinas de Atención y Mesa de Entradas de las diferentes localidades del interior provincial, continuó afianzando sus vínculos con la comunidad, las asociaciones intermedias y las instituciones gubernamentales, más allá de las políticas institucionales iniciadas en la Defensoría del Pueblo.

Durante el citado año el número de consultas atendidas en las oficinas del interior provincial ascendió a más de 16.000, lo que derivó en la apertura total de 9.123 Expedientes en todo el interior provincial; correspondiendo 3.320 en las delegaciones Zona Norte y 4072 Expedientes en las Oficinas correspondientes a la Zona Sur, sólo en instrucción y gestión, a los que hay que sumarles el invalorable trabajo realizado por los profesionales de los Centros de Asistencia a la Víctima en el interior provincial, no sólo en las Oficinas del CAV de Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto, ascendiendo a 1009 casos abiertos, sino en las diferentes localidades donde fueron convocados. Cabe mencionar que, pese a lo acotado de los recursos, casi nulos con los que dispone esta Dirección, se ha realizado un esfuerzo para mantener los parámetros de gestión de expedientes, semejantes a la del período anual anterior, como se visualiza en los siguientes cuadros:

OFICINAS ZONA SUR

DELEGACIÓN	TOTAL EXPTEs. 2013	JUST. NO VOTO-PASO
AREQUITO (Sub Delegación San José de la Esquina)	18	-
CARCARAÑA	198	-
CASILDA	153	119
CAÑADA DE GOMEZ	945	221

CHABAS	125	110
FRAY LUIS BELTRAN (Sub Delegación San Lorenzo)	131	-
FUNES	177	-
GOBERNADOR BAIGORRIA	139	-
OLIVEROS (Sub Delegación San Lorenzo)	24	-
ROLDÁN	176	-
RUFINO	213	120
SAN JOSE D ESQUINA	217	240
SAN JERONIMO SUD	53	-
SAN LORENZO	497	-
TOTORAS	456	-
VILLA CONSTITUCIÓN	182	173
VENADO TUERTO	311 - CAV: 523	-
DELEGACIÓN ZONA SUR	57	-
TOTAL:	4595 exptes.	983

Total general tramitado desde las delegaciones zona sur, en el año 2013 fueron: **5578 expedientes**.

OFICINAS ZONA NORTE

DELEGACIÓN	TOTAL EXPTE. 2013
ARROYO LEYES	41
CORONDA	659
EL TRÉBOL	343
ESPERANZA	12
GÁLVEZ	64
LAGUNA PAIVA	61
SAN CRISTOBAL	3
SAN GENARO	1
SAN JORGE	225
SAN JAVIER	385 - RED 261
SAN JORGE	239
SAN JUSTO	195
SANTO TOMÉ	28
RAFAELA	542 - CAV: 162
RECONQUISTA	261 - CAV: 324
TOTAL:	3806 exptes.

Total general tramitado desde las delegaciones zona norte, en 2013 fueron: **3806 expetes.**

Cabe destacar, respecto de la gestión, los trámites realizados en las oficinas del interior se da un alto porcentual de resolución en cada una de aquellas localidades, que promedia más de un 65 % de resolución positiva, lo cual es fruto del compromiso y responsabilidad social de cada uno de los agentes, pese a la falta de predisposición de muchas reparticiones provinciales en contestar Oficios y/o resolver favorablemente aquellos problemas presentados por los santafesinos.

Son las delegaciones de la Defensoría del Pueblo en sus 33 Oficinas, las que mediante la labor desarrollada a través de estos últimos diez años, han acercado a la comunidad santafesina en su conjunto la posibilidad de contar con un servicio público, gratuito, y cercano, en virtud de la disponibilidad de oficinas con las que cuenta esta Defensoría a lo largo del territorio santafesino. Seguimos sosteniendo que esta institución mantiene en el tiempo altos índices de aceptación y satisfacción en la resolución de las problemáticas planteadas por sus habitantes.

Entre las actuaciones más destacables en el interior provincial, continúan reiterándose desde hace varios períodos las gestiones sobre diferentes problemáticas que no han obtenido respuestas por parte de los Responsables del Área: Transporte Público de larga distancia correspondiente a los servicios por la Ruta Nacional RN 33, RN 11 y RN 9 y Provincial N° 92, adjuntándose numerosas firmas de usuarios en las presentaciones ante la CNRT, Empresa de Transporte, Secretaria de Transporte provincial y al Defensor del Pueblo, no haciéndose eco ninguna de las reparticiones a las que se realizaron las presentaciones por parte de los ciudadanos. Este año también se sumaron en la zona norte los reclamos por el funcionamiento de la Empresa Continental ramal C verde, por irregularidad en los horarios, con esperas de los usuarios de más de tres horas, mal estado de los móviles y maltrato de los choferes, siendo este el único medio de traslado a la ciudad de Santa Fe desde la localidad de Sauce Viejo, Los Zapallos, Rincón.

Además, y conjuntamente con la Dirección del Centro de Mediación y Resolución de conflictos de la institución, se continúa con la implementación de mecanismos de "Facilitación" en conflictos comunitarios, contando con excelentes resultados al respecto, en situaciones socio comunitarios que a menudo se presentan en distintas localidades del interior provincial. Siendo la Facilitación una herramienta de resolución del conflicto utilizada como vía alternativa a la Mediación, dando celeridad en la conclusión del mismo, evitando de esta manera conflictos mayores entre vecinos. Asimismo se lograron convenios importantes en problemáticas testigos como lo fueron con Obras Sociales Privadas, Comercios y Servicio Público de Viviendas. También se realizaron reuniones con el objeto de coordinar criterios de actuación con respecto al reclamo ciudadano con los responsables regionales de diferentes Organismos, como la Empresa Provincial de la Energía EPE, Litoral Gas, Oficina de Defensa del Consumidor, ANSES y PAMI, entre otras.

Se continuaron las reuniones de coordinación con distintas autoridades de las Delegaciones de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, Nudo de la salud, y Centro de orientación de la Víctima de la violencia Familiar y Sexual de las Unidades Regionales de Policía, Defensorías

Generales de Tribunales provinciales, como la participación en diferentes talleres sobre Asistencia a la Víctima, y el trabajo coordinado con la Justicia en la derivación de los casos a las Defensorías Judiciales, entre otras.

A requerimiento se brinda colaboración permanente a los Juzgados de instrucción del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, en las diferentes localidades con las que cuenta el Organismo con Centros de Asistencia a la Víctima, tales como Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto, con el objeto de asistir a niños en audiencias judiciales.

Por otra parte, en el marco de las elecciones Nacionales Primarias Abiertas y Obligatorias (PASO), también desde la Defensoría del Pueblo, a través de su Sede Central Zona Norte y en las Oficinas de Casilda, Cañada de Gómez, Chabas, Rufino, San José de la Esquina y Villa Constitución, se tramitó la justificación del “No Voto” en las mismas, ante la Cámara Nacional Electoral, beneficiando a miles de ciudadanos.

Para la fortalecer el posicionamiento de las delegaciones del interior, brindándoles el conocimiento necesario para tal fin, se desarrollaron, tanto en la ciudad de Santa Fe como en Rosario, Jornadas de Encuentro y Capacitación destinadas a los responsables de las Oficinas de atención y mesa de entradas de las delegaciones. El objetivo principal es la actualización integral de las temáticas que aborda el organismo y el intercambio de experiencias entre delegados y responsables de las distintas áreas.

En la ciudad de Santa Fe, la Jornada se desarrolló en la Bolsa de Comercio y se congregó a las delegaciones de la zona norte, asistiendo los delegados de Arroyo Leyes: prof. Adriana Vidal; de Coronda: Luis Grimoldi; de El Trébol: Norberto Pietrani; de Esperanza: Nanci Espíndola; de Gálvez: Jorge Zeballos; de Laguna Paiva: Dr. Pablo Gamboa; de Rafaela: asistente social Analía Barbotti, psicóloga Paula Vessoni, Dra. Melina Noseda y Hernán Camusso; de Reconquista: Psicóloga Elba Ballore, Dr. Alfredo Segado y Asistente Social Graciela Cereijo; de San Genaro: Dra. María Florencia Baldani; de San Javier: Dra. María José Vigil; de San Jorge: Dra. Luciana Colussi; de San Justo: Dr. Juan Pablo Lainatti y de Santo Tomé Dras. Virginia Lenarduzzi y Natalia Rodríguez.

Los expositores fueron el Director de Descentralización, la Directora a cargo área de Defensa del Consumidor; la Directora de Consultoría Técnica, funcionarios de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, el Director de Gestión e Instrucción, el Subdirector de Relatoría y Análisis Estadístico y el coordinador de Gestión e Instrucción.

Por el Centro de Asistencia a las Víctimas y al Testigo del Delito, expusieron los Coordinadores de las Áreas Legal, Sicológica y Social. Finalmente, la Directora a cargo del Centro de Mediación. La articulación de la Jornada estuvo a cargo de la División Auditoría Interna y nexos con las Delegaciones.

La importancia de este tipo de jornadas consiste en la posibilidad, no sólo de brindar capacitación técnica sobre temáticas específicas, sino armonizar criterios de atención y abordaje, a través del intercambio que se da entre los delegados y los funcionarios y/o directores del organismo, lo que redundará en una mejor respuesta a las quejas de quienes asisten a la Defensoría.

DELEGACIÓN ARROYO LEYES

Por ser éste un segundo año de trabajo de la delegación pudo profundizarse la función de la Defensoría del Pueblo, ayudando a construir una población más participativa, que no solo encuentra en este ámbito un libro de quejas, sino que se avanza más allá en la resolución de conflictos personales e institucionales. Para ello el rol que la **Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos**, cumplió en esta etapa, ha sido muy beneficioso, aumentando significativamente los casos de mediación.

En octubre del 2013 se realizó una jornada de Capacitación en el tema con profesionales de la Defensoría de Santa Fe y todos los representantes de instituciones de la comunidad, la misma permitió cambiar las miradas que se tienen en torno a un conflicto obteniendo resultados muy positivos a posteriori de esta jornada.

Servicios Públicos:

Arroyo Leyes es una comunidad que ha tenido un crecimiento demográfico de manera vertiginosa, al integrar el Corredor Turístico de la Costa, sin embargo la carencia de los servicios públicos no va en concordancia con la realidad. Esto queda plasmado en las numerosas quejas de los usuarios, entre las que se reiteran falta de respuestas, accionar arbitrario y hasta mal trato en los servicios de Telefonía, EPE, Transporte etc.

Telefonía:

Se realizaron gestiones ante el área comercial de la Empresa De Telecom por reclamos tales como: reparación, pedidos de instalación y traslados de líneas, obteniendo resultados positivos.

Transporte:

A pesar de los reiterados reclamos, individuales y por notas de numerosos vecinos, por el funcionamiento de la Empresa Continental ramal C verde, donde reclaman irregularidad en los horarios, en casos esperas de más de tres horas, mal estado de los móviles y maltrato de parte de los choferes, siendo este el único medio de traslado a la ciudad de Santa Fe (distante a 20 Km), a la fecha continúan viéndose afectados, sin tener respuesta de este tema, por lo que se iniciaron actuaciones que se encuentran en trámite.

Salud:

Ante las quejas recibidas por pobladores, que padecen inconvenientes en la atención de los Centros de Salud de la localidad, las mismas fueron recepcionadas y derivadas al área Salud de la Defensoría para su intervención. Así también, se derivó a dicha Área la problemática planteada por el Presidente comunal de Arroyo Leyes por averío de más de un año de la Unidad de Traslado que utilizaba esa localidad. Luego de diversas gestiones y de realizarse una reunión entre la Defensoría del Pueblo de

Santa Fe, autoridades del Ministerio de Salud, Presidente Comunal de Arroyo Leyes, se obtiene como resultado el depósito de 70.000 pesos para su arreglo.

También se tramitaron desde la delegación quejas de demoras en reintegros de Obras Sociales (IAPOS), con buenos resultados.

DELEGACIÓN LAGUNA PAIVA

En el año 2013, primer año transcurrido desde la constitución de la misma, en la Delegación se han presentado 61 (sesenta y un) quejas y el promedio de personas diarias que se atendieron fue de 8 (ocho).

Distintas gestiones se realizan directamente ante el Municipio de la ciudad, ante los pedidos de ayudas (sociales) que representan la mayor cantidad de atenciones que todos los días se suscitan, tales como pedido de ayudas alimenticias, habitacionales, pasajes para viajar y trasladarse a distintos nosocomios de la capital de la provincia, medicamentos, por mencionar los mayormente tratados. Estas cuestiones se trabajan conjuntamente entre esta Delegación, la Secretaría de Acción Social del Palacio Municipal y el equipo interdisciplinario municipal.

El encargado de la Delegación en estos casos se aboca a la contención inicial y luego realiza las primeras comunicaciones y gestiones pertinentes ante los distintos secretarios de gabinete del Poder Ejecutivo municipal y/o asimismo en muchas ocasiones ante el mismo Sr. Intendente en búsqueda de los remedios necesarios a los efectos de procurar la atención de los necesitados a la brevedad. En estas intervenciones es recurrente escuchar de los presentantes manifestar que se acercan a la Delegación porque pretenden lograr que por su intermedio pueda hacer oír su voz por las autoridades correspondientes y responsables. Esto no es óbice para el cumplimiento de nuestra labor específica.

A continuación se detallan las temáticas mayormente abordadas que pueden ser discriminadas en los siguientes temas:

1. Asesoramiento: los cuales consistieron más específicamente en asesoramientos jurídicos y consultas jurídicas; valen de ejemplos mencionar, como realizar la transmisión de uso y goce de bienes de una persona en vida a sus futuros sucesores, procesos sucesorios, contratos de locación, trabas de embargos, medidas cautelares, regularización de inscripciones dominiales, fijación de regímenes de visitas para hijos y cuotas alimentarias, procesos de curatela, declaraciones de incapacidad, divorcios por presentación conjunta y por transcurso del tiempo, exclusión de hogar conyugal, liquidaciones por despidos laborales. En todos estos casos desde la Delegación se prestó el asesoramiento respectivo y una vez cerciorados de que se cumplimenten los requisitos que se solicitan desde las Defensorías Civiles (en los procesos que pueden ser tramitados por ellas según el caso) sitas en el Palacio de Tribunales de Santa Fe, se deriva a las mismas a las personas carentes de recursos para que pueda tramitar su proceso bajo el beneficio de litigar sin gastos como lo estipula la ley.

Se debe tener en cuenta, que acá también entra en juego nuestra labor social y de intermediación

ante las autoridades locales en pedidos de pasajes para que la persona pueda viajar a la ciudad de Santa Fe a realizar los trámites que correspondan y que en muchos casos se debe hacer un acompañamiento intensivo del quejoso, ya que por su desconocimiento, o su escaso desenvolvimiento ante los organismos, la realización del trámite quedaría caduco. Esto garantiza la igualdad y el acceso irrestricto a la justicia, ambos derechos con amparo en la Carta Magna nacional en sus artículos 16 y 18 así como también en diversos Instrumentos Internacionales dotados de Jerarquía Constitucional por nuestro artículo 75 inc. 22 de nuestra Constitución Nacional, entre muchos otros, como el Pacto de San José de Costa Rica.

2. Gestiones en Delegación: ante EPE Laguna Paiva, principalmente con motivo de reclamos por excesos de facturación, se obtuvieron respuestas favorables al pedido de los damnificados, obteniéndose un sistema de anulación de facturas y emisión de notas de débito que fueron beneficiosas para los usuarios reclamante, por lo que representaron gestiones concluidas en Delegación por medio de presentaciones personales y vía llamados telefónicos. Asimismo se gestionó un caso donde se obtuvo una respuesta favorable donde fue reconocido un televisor que se le había sido quemado a una persona por los continuos bajones de tensión que en determinados barrios de la localidad asiduamente ocurren. Este mecanismo de trabajo continúa al día de la fecha.

También se realizaron gestiones ante la Cooperativa de Aguas y Servicios públicos de la ciudad con la finalidad de obtener información sobre diversas quejas que se presentaban con presunto exceso de facturación incluido en los recibos, por ello mediante visitas personales ante el ente como a los distintos domicilios de los supuestos damnificados se constató la situación. En caso de situaciones que originaron cobros irregulares, la situación fue modificada y el importe de las boletas a pagar también fue recalculado. En caso de que la sobrefacturación no existía, tratándose de un consumo excesivo causado por poseer por ejemplo por piletas, pérdidas internas, etc. se buscó la firma de convenios de pago, con cuotas mínimas, suscriptos entre las personas de escasos recursos y la Cooperativa.

Otra de las gestiones que se llevó adelante con asiduidad es la comunicación con ANSES, ya que se cuenta con una oficina de descentralización en dicha localidad, realizando por lo general la confección de los distintos formularios que requiere dicha Administración que sean completados (F. 245, F. 267, entre otros), ayudando de ese modo a las personas que no comprenden cómo hacerlo. Además, se efectúan pedidos de agilización de cobro, sea por solicitudes de Asignaciones por embarazo para protección social y solicitudes por hijo para protección social así como también por distintos reajustes en jubilaciones y pensiones nacionales, poderes para cobro, subsidios por fallecimiento, subsidios por nacimiento, cambio de bocas de pago. Con el mismo objetivo se gestiona también ante la Caja de Pensiones Sociales de la Provincia (Ley 5110) por pensiones por ancianidad, discapacidad, madres desamparadas y menores desamparados. Por último, la gestión es continua con la unidad descentralizada de PAMI donde se realizan distintas gestiones sobre pedidos de medicamentos que deben ser prestados en forma gratuita los beneficiarios del Instituto, así como también en la gestión oficiosa por la demora de solicitud de prótesis para intervenciones quirúrgicas.

Confección de notas, descargos, se realizan a efectos de facilitar la realización de trámites mayoritariamente en materia de consumo (principalmente renuncias a seguros, tarjetas de crédito y pedidos de bajas a distintas entidades mutuales) y en multas de tránsito.

3. Instrucción/Gestión Oficiosa: entre ellas el mayor caudal corresponde a la Dirección General de Usuarios y Consumidores por quejas relacionadas principalmente a la prestación y deficiente servicio prestado por empresas de telefonía fija (TELECOM) y móvil (empresas PERSONAL, CLARO y MOVISTAR) así como también por el servicio de Internet (por la zona únicamente se goza de ARNET). Asimismo se trabajó y se solicitó instrucción ante distintos seguros y tarjetas otorgados por los bancos sin ser solicitados que vienen como “acoplados” sin brindar adecuada información al consumidor burlando así su buena fe negocial y violando el deber de información como lo marca la ley de defensa del consumidor y sabiendo que en la relación que se establece entre la entidad y el usuario, el consumidor es la parte débil del contrato.

Así también se trabajó sobre cartas recibidas por parte de la ciudadanía exigiendo el pago de distintas deudas por conceptos o consumos o compras que jamás existieron, a su vez se redactaron quejas solicitando la instrucción sobre distintas multas que vecinos recibieron en sus domicilios tanto dentro la provincia de Santa Fe como de provincias vecinas (Buenos Aires, Córdoba, Entre Ríos, Santiago del Estero) sitios donde el damnificado jamás se ha encontrado pidiéndose la nulidad del acta de infracción.

Pedido de intercesión ante el Ministerio de Salud de la Provincia por mora administrativa en el reclamo efectuado por un particular ante reiteradas notas presentadas ante el mismo por nombramiento en cargo de conductor de una ambulancia para el SAMCo local.

Pedido de instrucción para que el Área de Salud intervenga ante la Obra Social de Estibadores quien se niega a cumplir lo establecido en el PMO sobre una serie de sesiones de estimulación temprana por mes para una menor con un leve retraso mental. Y asimismo sobre la negativa por parte de IAPOS a prestar tratamiento de fertilización asistida (ICSI) a un matrimonio de la localidad.

También el pedido a Provincia de Buenos Aires de una partida de Nacimiento de una menor nacida en dicha provincia. Entre otras quejas elevadas para su tratamiento en Defensoría sita en ciudad de Santa Fe.

Bien de familia: solicitudes de constitución de bien familia.

MEDIACIÓN entre ellas, las solicitudes se trataron sobre la posibilidad de fijación de un régimen de cuota alimentaria por hijos menores, también se solicito para que se intervenga entre una familia y una inmobiliaria en donde los perjudicados al ingresar a habitar la casa que habían alquilado se les requería de parte de la inmobiliaria el pago de facturas de luz y demás servicios que quedaron pendientes de pago de los anteriores inquilinos. Por último también fueron pedidas mediaciones por conflictos intervecinales, un último caso en esta categoría fue la solicitud para mediar entre vecinos porque uno de ellos al tener distintos elementos (maderas, escombros, etc.) en el tapial de su domicilio que es lindero con la habitación del inmueble en el que vive su vecina le ocasionaba humedad.

DELEGACIÓN SAN JAVIER

La Delegación atiende en el Centro Integrador Comunitario (CIC) ubicado en calle J.J. Cámara esquina General López de esta ciudad, de lunes a viernes en el horario de 7:00 a 13:00 horas.

El promedio de personas que se atienden diariamente es de 18 (dieciocho).

A continuación se detallan las temáticas mayormente abordadas:

1. Asesoramientos jurídicos:

Es importante destacar que a lo largo de estos diez años de atención se ha verificado un aumento considerable de las consultas jurídicas en la delegación, debido a que los organismos u oficinas de atención al público de San Javier, ante la existencia de dudas o formas de tramitación, derivan a la población a que evacuen las mismas en la oficina de atención local de la Defensoría.

2. Convenios:

Se han realizado en gestión de buenos oficios en el año 2013 numerosos Convenios de tenencia, alimentos y régimen de visitas.

Es notable el incremento en la delegación de los requerimientos de intervención para la celebración de los mismos. La metodología utilizada es que uno de los progenitores se presenta en la Delegación solicitando contacto con sus hijos o cumplimiento de cuota alimentaria. En estos casos se intenta tomar contacto con el otro progenitor o se lo cita a través de la URXIV de Policía, si no poseen teléfono o no se presentan. Se coordina con ambas partes un día de reunión y se comienza a trabajar en la celebración del convenio respectivo. En muchas oportunidades se realizan compromisos verbales iniciales para después concertar una segunda reunión y verificar si a ambas partes les resulta posible y cómodo el cumplimiento del convenio. No obstante la celebración se deja la posibilidad a ambos progenitores de asistir a la Delegación si se presentan problemas y en ese caso se concertan nuevas reuniones y entrevistas. Se ha comprobado un alto grado de cumplimiento de dichos acuerdos y un mejoramiento en el diálogo entre ambos padres. No obstante esta gestión, en ciertas oportunidades, se establece la homologación judicial de los mismos a través de la derivación a Defensoría Civil en turno, en aquellos casos de carencia de recursos.

3. Derivación a Defensoría de tribunales:

En el año 2013 se han efectuado derivaciones a Defensoría Civil en turno, las temáticas son: DECLARACIÓN DE INCAPACIDAD Y DESIGNACIÓN DE CURADOR, GUARDAS ASISTENCIALES, DIVORCIOS POR PRESENTACIÓN CONJUNTA Y POR EL TRANSCURSO DEL TIEMPO, ALIMENTOS, RÉGIMEN DE VISITAS, INSCRIPCIONES TARDIAS DE NACIMIENTO, HOMOLOGACIONES DE CONVENIOS, DECLARATORIAS DE HEREDEROS EN VIVIENDAS FO.NA.VI y SUMARIA INFORMACIÓN.

Se ha desarrollado la práctica de la Delegación, de colaborar e instar para reunir toda la documen-

tación necesaria que deben presentar las personas derivadas, para que al momento de la realización del trámite viajen con todos los requisitos solicitados por las Defensorías, evitando dilaciones y gastos. Asimismo y tratando de evitar que las personas deban desplazarse en numerosas oportunidades a la localidad de Santa Fe, dado los escasos recursos y la distancia, desde la Delegación se efectúa la derivación por Mesa de Entradas, entregándose el memorial respectivo, y coordinando con cada Defensoría designada por sorteo, la fecha y documentación necesaria que debe presentar el derivado. Como la continuidad del trámite implica el movimiento del expediente, a los fines de que las personas no tengan que viajar a hacerlo o evitar que se encuentren con la situación de que viajaron y el expediente se encuentra en trámite interno o debe ser presentado en Fiscalía, etc, se ha coordinado con las Defensorías, que se puedan efectuar desde la misma Delegación gestiones en el seguimiento del expediente. Esto garantiza el acceso a la justicia y la gratuidad del trámite para los interesados.

Cabe destacar que lo único que se consigna en las estadísticas son las derivaciones iniciales, pero no se plasman las numerosas gestiones que a lo largo del tiempo se continúan haciendo en cada caso derivado. Por ejemplo, en las inscripciones tardías de nacimiento, la encargada de la Delegación en gestión de buenos oficios diligencia los Oficios de inscripción al Registro Civil en Santa Fe, asimismo y a los fines de evitar dilaciones notifica a los interesados de las fechas de audiencias, etc.

Se debe tener en cuenta, que en muchos casos se debe hacer un acompañamiento intensivo del quejoso, ya que por su desconocimiento, temor a viajar, o su escaso desenvolvimiento ante los organismos, la realización del trámite por sí solo impediría la culminación de la acción iniciada.

4. Gestiones concluidas en Delegación:

a. Gestiones en EPE: Con motivo de los reclamos en materia excesos de facturación, se logró en todo este tiempo ante la delegación de la empresa en San Javier respuestas, obteniéndose un sistema de anulación de facturas y emisión de notas de débito que fueron beneficiosas para los usuarios reclamantes y que se plasmaron como gestiones concluidas en Delegación. Asimismo se gestiona la inclusión de tarifas sociales y agilización de demoras en los servicios. Este mecanismo de trabajo continúa al día de la fecha.

b. Estados de causas Penales: Se obtuvieron estados de causas penales, por coordinación con la oficina de atención local de la caja de Pensiones Sociales Ley 5110, en aquellos casos de existencia de causas penales, que pese al pedido de informe al juzgado, los mismos no son enviados. Esto le permite al futuro pensionado la prosecución de dicho trámite.

c. Hogar de Ancianos: En este caso en particular el anciano fue derivado a la Delegación y se coordinó su traslado a otro hogar, conforme a sus requerimientos.

d. Pedido de Informe Socio –ambiental: A efectos de la percepción de las asignaciones familiares por parte de un papá que tenía a cargo a su hija desde hacía años, se solicitó informe socio-ambiental para ser presentado ante ANSES, como alternativa más rápida que la de iniciar acción de tenencia.

e. Dirección de personas con discapacidad: En este caso en particular la presentante con discapacidad, por un error en el Juzgado de Circuito N° 26 con las certificaciones, no pudo presentar a tiempo los papeles necesarios para su inscripción en el concurso de ingreso al Registro de Estado Civil y Capacidad de las personas de la ciudad de San Javier, Se solicitó la intervención de la Dirección Provincial de Inclusión de Personas con Discapacidad, lográndose su ingreso y en las mismas condiciones.

f. Confección de notas, descargos y cartas documentos: Se realizan a efectos de facilitar la realización de trámites mayoritariamente en materia de consumo.

g. Las restantes gestiones fueron respecto de los siguientes organismos y temas: Obtención de informe en Colegio Privado; Subsecretaría de Asuntos Penales; Osprera; Defensoría Civil de Santiago del Estero; Cooperativa de Agua potable; Anses; Citaciones a través de URXIV de Policía.

5. Gestión oficiosa - Agilización de pensiones nacionales:

La particularidad de estos trámites es que el presentante recurre asiduamente a la delegación y se verifica el estado de trámite vía Internet.

6. Agilización de trámites de pensiones 5110:

Se han presentado en esta temática numerosos pedidos de agilización de trámites, con la misma metodología que en el punto anterior. En la delegación, al recibir respuestas se notifica en forma personal al quejoso, debido a que como en la ciudad de San Javier en los barrios no existe calles ni numeración, el correo no entrega las cartas que se les envían, por lo que se ha coordinado el retiro de expedientes y/o notificaciones y se cita a la persona telefónicamente o a través de la URXIV de Policía y se efectúa la notificación en persona al presentante.

7. Registro de estado civil y capacidad de las personas:

El requerimiento de esta intervención se debe a varias razones a continuación expuestas:

- La necesidad de cumplimentar los requisitos necesarios para dar inicio a las acciones, en las derivaciones a Defensoría Civil en turno que se gestionan desde la delegación.
- El requerimiento de ciudadanos que necesitan partidas de personas cuyos nacimientos o fallecimientos se encuentran inscriptos en otras provincias y que debido a la distancia y los gastos que esto implica, recurren a la delegación.

8. Abordaje en materia de violencia familiar:

a. Medidas autosatisfactivas.

En materia de violencia y a efectos de evitar el traslado a la ciudad de Santa Fe de las personas que están sufriendo esta problemática, se ha generado un sistema de intervención con el Juzgado de Circuito N° 26 de la ciudad de San Javier, realizándose la presentación ante dicho organismo (Juzgado Interviniente), asumiendo la delegación el compromiso de efectuar un seguimiento y contención en

cada caso (ejemplo: cuando a la persona denunciada por violencia se le toma audiencia, se asiste a la misma, asimismo en aquellos casos de situaciones crónicas donde nunca se efectuó denuncia se asiste inicialmente a la víctima, derivándola a una psicóloga para que realice el debido tratamiento y con dicho informe se la deriva para la presentación de la medida, en estos casos la atención es continua dada la necesaria contención que debe brindársele a una víctima de violencia, etc).

b. Derivaciones a Unidad de Atención a Víctimas o Centro de Asistencia a la Víctima:

En aquellos casos en que la urgencia lo amerite, o que el presentante lo solicite, o que por la competencia y la complejidad de la situación planteada así lo requiera el Juzgado interviniente de San Javier, se produce la derivación a la ciudad de Santa Fe a dicha unidad.

En aquellos casos en que por las condiciones de la víctima y la necesidad de su presentación en los Tribunales en Santa Fe, se requiere un acompañamiento especial de la misma, se deriva a la persona al Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría, para tal fin.

Este año se han verificado 15 casos, de los cuales 6 se han presentado en el Juzgado de Circuito N° 26,8 han sido derivados a la Unidad de Atención mencionadas y un caso ha sido derivado al Centro de Asistencia a la Víctima.

9. Casos restantes abordados por instrucción:

Se ha verificado un aumento en las consultas y quejas respecto a la temática de consumo.

DELEGACIÓN SAN JORGE

Entre los temas más abordados por los vecinos, no solo sanjorgenses sino de la zona, se encuentran:

1. Reclamos relacionados con la imposición de multas por infracciones de tránsito.

Sin dudas, ha sido tema más abordado en esta Delegación. No sólo se trataron multas impuestas por supuestas infracciones cometidas dentro de la Provincia de Santa Fe, sino en distintas provincias argentinas. Se incluyen: descargos formales de multas, consultas sobre los pasos administrativos a seguir ante una infracción, consulta sobre la habilitación de radares.

2. Inscripción de inmuebles dentro de régimen Bien de Familia, y consultas relacionadas con esta afectación.

3. Consultas que han sido evacuadas con asesoramiento jurídico.

Además de recibir y tratar los reclamos y consultas que hacen a la competencia de Defensoría del Pueblo, también se ha brindado orientación y asesoramiento en otras cuestiones: tenencia de menores, cuota alimentaria, transferencia de propiedades, ocupación de inmuebles, derechos hereditarios, etc.

4. Reclamos contra la Empresa Provincial de Energía, dentro de los cuales la mayoría se refieren a: sobrefacturación y daños a artefactos eléctricos por cortes sorpresivos de energía.

En muchos de estos casos, desde esta Delegación se ha brindado ayuda en la confección de la nota de reclamo para ser presentada en EPE.

5. Reclamos efectuados por ciudadanos que manifiestan tener problemas con sus vecinos.

La mayoría de ellos han encontrado una solución con la intervención del “Centro de Mediación” de la Municipalidad de San Jorge.

6. Reclamos relacionados con falencias en la prestación de servicios por parte de obras sociales.

En su mayoría resueltos favorablemente por el Área de Salud de Defensoría del Pueblo, y con satisfacción por la gestión realizada por parte de los quejosos.

DELEGACIÓN SAN JUSTO

En una síntesis de las tareas llevadas a cabo abarcando reclamos y asesoramientos de los ciudadanos del departamento San Justo, se exponen:

Temas tratados y casos relevantes:**1. Temas particulares** (problemas con 3eros):

Desde el comienzo de esta delegación se ha desarrollado un importante trabajo de asesoramiento jurídico fundamentalmente en materia Civil y Familia que se ve reflejado día a día en las cuestiones planteadas por los ciudadanos que padecen problemas con algún familiar o terceros (cónyuge, concubino, 3eros, etc.)

- Materia civil: consultas y asesoramientos.
- Materia familia: consultas y asesoramientos.
- Reclamo en general: consultas y asesoramientos.
- Materia penal: consultas y asesoramientos.
- Materia laboral: consultas y asesoramientos.

2. Ministerio de educación**3. Ministerio de salud****4. Ministerio de economía:**

- Patente.
- Impuesto Inmobiliario.

5. Registro civil:

También se han recepcionado casos por rectificación de acta de matrimonio ante Registro Civil de la provincia de Santa Fe, a los fines de iniciar trámite de pensión Nacional ante la Anses.

6. E.P.E:

Se recibieron reclamos con respecto a sobrefacturación, cortes de luz, por parte de la Empresa Provincial de la Energía, presentando el reclamo ante la delegación de la Empresa Provincial de la Energía de la ciudad de San Justo.

7. Caja de pensiones sociales ley 5110:

Se ha brindado asesoramiento respecto a la tramitación de Pensiones Sociales de origen no contributivo (ley N° 5.110) ante la Caja de Pensiones Sociales, pensiones que alcanzan a personas de la

tercera edad, personas imposibilitadas en manera permanente de desarrollar tareas que le permitan generar recursos mínimos para su sustento, madres o menores desamparados, como así también las incompatibilidades y los demás beneficio que brinda estas pensiones (pasajes, créditos, etc).

8. Ámbito nacional:

Se recepcionaron algunas presentaciones con respecto a la falta de cobertura y la no afiliación de algunos ciudadanos por ciertas Obra Sociales.

También se brindó asesoramiento con respecto a asignaciones familiares, exclusiones de la misma, requisitos etc., tramitación de pensiones ante la Comisión Nacional de Pensiones; por otro lado se realizaron reclamos por sustracción de tierras fiscales.

Además se tramitó un reclamo de baja a un beneficio otorgado por la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia de Santa Fe a los fines de cobrar asignaciones familiares.

- Anses.
- Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales.
- Obras sociales.
- Sustracción de tierras fiscales.
- Pami.

9. Dirección de tránsito: asesoramientos.

10. Municipios y comunas: Se brindó asesoramiento con respecto a las formalidades que debe seguir el quejoso para realizar un reclamo ante la municipalidad

11. Dirección de usuarios y consumidores:

Se ha brindado asesoramiento jurídico respecto a los derechos de los usuarios, consumidores y se han recepcionado varios reclamos en relación a servicio de telefonía fija principalmente reclamos por falta de instalación de línea por la empresa Telecom solicitada por los quejosos, habiendo pagado éstos las facturas de cargo de instalación de línea, sin que las mismas sean colocadas en el plazo legal según la normativa vigente, violando de esta manera los derechos de los consumidores amparados por la Ley 24240.

Otros reclamos presentados fueron: con respecto al servicio de telefonía fija, telefonía móvil y servicio de internet, garantías de cosas muebles, tarjeta de debito y reintegro de pagos por parte de empresas telefónicas a usuarios, bancos.

- Servicio de telefonía móvil.
- Servicios de telefonía fija (falta de instalación de línea, cambio de domicilio, etc.).
- Reclamos en general.
- Garantías de cosas muebles.
- Tarjeta de débito.
- Mutuales.
- Banco.

12. Tribunal electoral de la provincia de Santa Fe: asesoramientos.

Casos relevantes:

1. Dirección Gral. de Usuarios y Consumidores: En fecha 20/10/2001 el Sr. Roque Aquino obtuvo un crédito en la mutual del poder Judicial de Santa Fe, época en que la misma tenía convenio con el Banco Bica. El crédito era de 24 cuotas de \$ 194, las cuales fueron abonadas por completo, pagándose la última en fecha 22/09/2003. Luego la entidad bancaria intima por un deuda de \$ 2176 al Sr. Aquino correspondiente a ese crédito. El Delegado de San Justo concurrió al Banco Bica de la ciudad de Santa Fe y le informan que la deuda es efectivamente de \$ 2176. Luego se dirigió a la Mutual del Poder Judicial de la provincia de Santa Fe para comunicarles de la situación y le informan que en sus registros figuran todas las cuotas pagas y que no hay deuda alguna. Por dicho motivo se comunicarían al Banco. Posteriormente, desde la Mutual del Poder Judicial le informan que la entidad bancaria por error no había registrado el pago de una cuota que se había abonado. En fecha 11 de Julio de 2013 se obtiene la emisión del Banco del libre deuda.

2. Ámbito Nacional: La Sra. Myriam cobra una cuota de alimentos a su favor y de sus hijos. La misma es retenida del recibo de sueldo de su marido y depositada en una cuenta judicial. La quejosa hace desde febrero del año 2013 que no cobraba dicha cuota de alimentos pese a que es descontada del recibo de sueldo del obligado. El Delegado concurrió a la ANSES de la ciudad de Santa Fe y le informan que por lo establecido en Comunicaciones del Banco Central de la República Argentina la acreditación de dichos importes deberán realizarse mediante transferencia electrónicas desde cuentas a la vista abiertas en las entidades financieras, en la clave Uniforme (CBU) de la cuenta judicial de autos. Por tal motivo se comunicó telefónicamente con la quejosa para informarle lo antes expresado y le solicitó que concurra a la Entidad Bancaria para solicitar la CBU debidamente certificado. Luego dicha documental fue presentada ante la Delegación para que fuera presentada en la Anses de la ciudad de Santa Fe.

DELEGACIÓN RAFAELA**Trámites correspondientes a Defensoría del Pueblo**

La mayor cantidad de consultas atendidas están relacionadas a cuestiones de materia civil y de familia.

En segundo término, se destaca la cantidad de reclamos recepcionados bajo el concepto de "Ámbito Nacional", entre los cuales sobresalen los efectuados contra Litoral Gas, ANSES, PAMI y Obras Sociales en general.

Luego, y en orden descendente en cantidad de reclamos presentados ante esta Delegación:

a. Multas: Se destacan los reclamos relacionados principalmente con multas de tránsito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba, Entre Ríos, Santiago del Estero y Corrientes (por errores de procedimiento, falta de autorización para realizar controles y multas apócrifas).

b. Dirección de Usuarios y Consumidores: destacándose los reclamos contra Entidades Financieras (bancos y financieras), Concesionarias (por planes de ahorro automotor), Empresas de telefonía fija y móvil (por fallas en el servicio y en la facturación) y Empresas de venta de electrodomésticos (por fallas en la facturación e incumplimiento de garantías).

c. Registros civiles: destacándose las gestiones de solicitud de Partidas de Nacimiento (originarias, en su mayoría, de Santa Fe, Chaco y Santiago del Estero) y los trámites de constitución de Bien de Familia.

d. Municipios: Se destacan los reclamos contra la Municipalidad de Santa Fe y de Rafaela por multas de tránsito y deudas en general.

e. Empresa Provincial de la Energía: se destacan los casos por sobrefacturación y convenios de pago de deuda.

f. Aguas santafesinas: Se destacan las quejas por sobrefacturación, falta de presión y volumen, revisión de asignaciones de volúmenes fijos y colocación de micro-medidores domiciliarios.

g. Ministerio de Gobierno: destacándose los reclamos vinculados a multas emitidas por la Agencia Provincial de Seguridad Vial.

Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del delito de la Defensoría del Pueblo

La mayoría de las intervenciones de asistencia, acompañamiento y seguimiento estuvieron relacionadas a situaciones problemáticas clasificadas según la siguientes nomenclaturas:

- Abuso Sexual Infantil.
- Violencia Familiar.
- Maltrato Conyugal.
- Problemas Familiares.
- Adicciones.
- Discapacidad / Salud Mental.

También sobresale la cantidad de asesoramientos realizados por consultas referidas a: divorcio y división de bienes, cuota alimentaria y régimen de visitas, tenencia, guardas judiciales, etc.

Además, se destaca el trabajo de articulación y coordinación con otras instituciones como por ejemplo: Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Rafaela, Delegación Oeste de la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, Escuelas y Equipos Socio- Educativos de la Regional III de Educación, Hospital SAMCo Rafaela "Dr. Jaime Ferré" y Centros de Salud, ONG's, entre otras.

Asimismo, resulta muy significativa dentro de las actividades del CAV la colaboración brindada en forma permanente a los Juzgados de Familia, Instrucción y Correccionales de la ciudad de Rafaela, así como también a los Juzgados de Instrucción y Sentencia de la ciudad de San Cristóbal, a través de la asistencia a niños en audiencias judiciales y la realización de evaluaciones psicológicas por situaciones de Abuso Sexual Infantil, muchas de ellas en Cámara Gessell.

Finalmente, es importante mencionar que el abordaje de las demandas recepcionadas en el CAV,

debido a su complejidad, requiere generalmente la realización de múltiples entrevistas individuales e intervenciones familiares así como también de visitas domiciliarias y diversas gestiones institucionales, lo cual implica que la mayoría de las personas asistan en reiteradas oportunidades y durante períodos de tiempo prolongados.

Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes

En cuanto al área de competencia del organismo mencionado, se han recepcionado tres presentaciones que, en forma inmediata han sido derivadas a Santa Fe para su evaluación e intervención. No obstante, se han recepcionado consultas al respecto, brindado asesoramiento y consecuente derivación (en su caso), respecto de situaciones vinculadas a la temática respectiva.

Actividades realizadas:

- Se coordinó Taller de Capacitación "*Los derechos humanos en nuestros días*" para Guías de la Muestra Itinerante "Ana Frank, una historia vigente" – "De la dictadura a la democracia: la vigencia de los derechos humanos" organizada por el Centro Ana Frank Argentina y la Municipalidad de Rafaela.
- Se realizaron viajes periódicos a la ciudad de Sunchales para brindar asesoramiento y recepcionar reclamos de personas residentes en dicha localidad y zona de influencia.
- Se participó de diversas instancias de capacitación en las ciudades de Rafaela, Santa Fe y Paraná vinculadas a Violencia Familiar, Trata de Personas y otras temáticas que se abordan en el CAV.
- Se realizó "CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE VIOLENCIA" a través de afiches diseñados y distribuidos por el Equipo Interdisciplinario del CAV - Delegación Rafaela con el objetivo de sensibilizar a las instituciones y a la población en general sobre dicha problemática.

Casos referenciales de conclusión de reclamos en Delegación Rafaela:

a. Reclamo contra el Banco de la Nación Argentina por mal funcionamiento de cajero automático:

En fecha 27/09/2013 se presenta el quejoso manifestando que, en su carácter de titular de una cuenta sueldo, en fecha 23/07/2013 a las 09:56 horas solicitó, vía cajero automático ubicado dentro del establecimiento bancario, la extracción de la suma de \$ 4.000, expidiéndose la suma de \$ 1.700. Como la operación se efectuó en horario bancario, el presentante efectuó el reclamo informándosele que el mismo demoraría alrededor de 60 días. Ampliamente vencido el plazo, se le manifestó que el mismo debería esperar 30 días más para su resolución. A fin de formalizar el reclamo incoado, se facilitó redacción de nota destinada a ser presentada en la entidad, intimando a la resolución de la situación, con el consecuente depósito de la suma de \$ 2.300 retenida por el cajero utilizado, con expresa consignación de normativa emitida por el B.C.R.A. Al respecto, se solicitó al Sr. Gerente que analice la cinta magnética auditora del cajero automático y/o los videos de filmación de seguridad de cada recinto, efectuando asimismo un exhaustivo análisis de los balances a fin de detectar diferencias a favor del quejoso.

Posteriormente el presentante informó haber recibido en su cuenta el depósito bancario de las sumas reclamadas por lo que solicitó el pase a archivo de las actuaciones.

b. Reclamo por Multas de tránsito informadas por el Gobierno de la C.A.B.A. según informes por Dominio.

En fecha 02/12/2013 se recibió la queja de un titular dominial de un vehículo que, al pretender transferirlo, tomó conocimiento de la existencia de multas informadas por el Gobierno de la C.A.B.A.. Al respecto manifestaba no haber estado en Capital Federal en los días indicados, ni haber recibido notificación previa alguna a fin de poder ejercer su derecho de defensa. Se redactó nota impugnando la validez de tales actas, lo cual, junto a documental respaldatoria, fue remitido por nuestro intermedio a la Dirección General de Administración de Infracciones.

En fecha 23/12/2013 desde la oficina de contralor nos informaron que las dos actas impugnadas habían sido desestimadas y pasada la causa a archivo.

c. Gestión ante el Municipio de la Ciudad de Rafaela y ante la Administración Provincial de Impuestos tendiente a lograr Exención de Tasa General de Inmuebles e Impuesto Inmobiliario de Jubilado:

El presentante se dirigió a nuestro organismo a fin de recibir asesoramiento sobre la existencia de exenciones tributarias y/o impositivas de los que podría resultar beneficiario en su calidad de Jubilado. Se analizó la situación y se solicitó acompañe la totalidad de la documental que acredite el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa existente. Verificada la documentación, se gestionó la solicitud de la exención de Impuesto inmobiliario a través de la página Web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe, la cual luego de unos meses fue otorgada. Se indicó acudir a la oficina Municipal que tiene competencia para gestionar las exenciones de Tasa General de Inmuebles. Al pretender presentar la solicitud se le informó que no era viable porque el inmueble estaba constituido como Bien de Familia.

Ante la respuesta, el interesado se contactó con nosotros a fin de ponernos en conocimiento lo que motivó la realización de gestiones de buenos oficios tendientes a clarificar el espíritu y alcance legal de la constitución de inmuebles bajo ese régimen y, más aún, la ausencia de normativa local que exprese tal inscripción como requisito excluyente del acceso al beneficio, lo cual se resolvió de manera favorable, atento que se admitió el ingreso del trámite y se le dio curso conforme lo prescribe la Ordenanza Tributaria.

d. Gestión ante oficina de Patentes Municipal:

La presentante manifiesta haber adquirido un rodado que se encontraba radicado en la Ciudad de Santa Fe por ser el domicilio de su antiguo titular. Efectuó la transferencia sin obstáculo alguno, pero al pretender radicar el rodado en la oficina Municipal de su domicilio (Rafaela), le manifiestan que, desde la ciudad de Santa Fe no le daban el pase justificándose en que el titular anterior tenía múltiples multas pendientes de cumplimiento.

Ante tal presentación, nos contactamos con el Jefe de la repartición local y con la gestora que estaba llevando el trámite a la interesada, clarificando la gestión, atento que, tratándose de multas per-

sonales del titular (lo cual fue verificado ante la página web de la Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe) no podía justificarse la negativa de autorizar el pase de parte del Municipio mencionado y que, en su caso, la tramitación debía canalizarse a través del Trámite 88 para que se dé origen a un legajo donde deberá acompañarse documentación complementaria. Asimismo se acordó la facilitación de nota con carácter de declaración jurada para que la titular actual ante la oficina de la Municipalidad Receptora.

De esa manera se permitió a la titular actual radicar el vehículo adquirido en la oficina Municipal correspondiente según su domicilio.

e. Reclamo a ASSA por rotura de vehículo causada por falta de tapa de boca de tormenta en vía pública:

En fecha 9/12/2013 se presenta la damnificada quien manifiesta que en horas de la mañana cerca de las 7.30hs circulaba con su vehículo en inmediaciones del Barrio Italia de la ciudad de Rafaela y en un momento escucha un fuerte ruido proveniente de la parte trasera de su vehículo. Detiene la marcha y verifica que el tren trasero del vehículo se había incrustado dentro de una boca de tubería que se encontraba sin la respectiva tapa, correspondiente al servicio de ASSA.

El instructor actuante realizó gestiones de buenos oficios ante ASSA Gerencia Rafaela, explicando la responsabilidad de la empresa ante el hecho ocurrido y constatando que en el sistema de reclamos de la empresa figuraba uno realizado por un vecino advirtiendo la situación y la peligrosidad de la misma.

Como resultado de la gestión se obtuvo el compromiso por parte de ASSA de reconocer el costo del arreglo del vehículo contra la presentación de dos presupuestos por parte del damnificado.

f. Reclamo por sobrefacturación de suministro eléctrico de EPE en la localidad de Bella Italia.

En fecha 17/11/2013 se presenta una persona que tiene una empresa en la localidad de Bella Italia y plantea que la factura de consumo de suministro eléctrico correspondiente al bimestre 4/2013 le llegó con una sobrefacturación de casi tres veces más que su consumo estacional para ese bimestre.

El instructor actuante verifica que este mismo problema se había suscitado en toda una línea de medición de dicha localidad. Se realizan gestiones de buenos oficios ante la Jefatura Comercial de la Gerencia EPE Rafaela, que insumieron tres reuniones de trabajo. Se constató que no se había realizado toma de estado real en los últimos 7 meses y que el consumo de esos medidores había sido “estimado”.

En virtud de las pruebas recolectadas el instructor actuante solicita a la EPE que se refacture el bimestre 4/2013 a valor histórico, tomando el promedio de consumo de los mismos bimestres correspondientes a los dos años anteriores, y el diferencial de consumo efectivamente realizado pero no adecuadamente facturado se cancele a través de convenio de pago sin intereses.

Como resultado de la gestión la EPE accede al pedido de la Defensoría del Pueblo -Delegación Rafaela- y la gestión se cierra con el acuerdo del presentante.

g. Reclamo por pago de deuda originada por multas de tránsito a favor de la Municipalidad de Rafaela.

En fecha 13/08/2013 se presenta una persona que manifiesta que le llegaron varias multas de trán-

sito a nombre de ella y de su hija correspondiente a diferentes infracciones de tránsito ocurridas con un motovehículo de su propiedad y titularidad dominial, por un monto cercano a los \$ 15.000. Ante la imposibilidad de pago de tan alta suma de dinero, la presentante solicita asesoramiento a esta Delegación.

El instructor actuante realiza gestiones de buenos oficios ante el juzgado de faltas correspondiente para verificar las infracciones de tránsito y ante la Dirección de Apremios Legales de la Municipalidad de Rafaela. Ante la inminencia del apremio y la imposibilidad de pago por parte de la presentante se recomienda ampararse en el decreto N° 20.301 que explicita la cancelación de deuda por infracciones de tránsito a través del sistema de trabajo comunitario. Se redacta la nota correspondiente a la solicitud y se realiza una nueva gestión de buenos oficios ante la Secretario de Gobierno de la Municipalidad de Rafaela.

Como resultado de la gestión, el Departamento Ejecutivo Municipal accede al pedido y le otorgan 360 horas de trabajo comunitario a la presentante para saldar la deuda y se cierra la gestión con el acuerdo de la presentante.

h. Solicitud de asesoramiento por juicio de apremio por parte de la Municipalidad de Rafaela por deuda.

En fecha 15/08/2013 se presenta una persona con documental en mano, que manifiesta que le llegó una notificación de la Municipalidad de Rafaela por la conclusión de un juicio de apremio por deuda de tasa municipal y contribución por mejoras donde se designaba martillero actuante y fecha de remate de su propiedad por la deuda antes citada. El instructor actuante realiza gestiones de buenos oficios ante la Dirección de Apremios Legales de la Municipalidad de Rafaela y ante la Comisión Especial del Concejo Municipal con el objeto de negociar un convenio de pagos y detener el remate judicial de la propiedad. Luego de varias reuniones, y atendiendo a la situación económica del núcleo familiar, se realiza una propuesta de pago ante la Comisión Especial del Concejo Municipal amparándose en la Ordenanza Tributaria local.

Como resultado de la gestión la Comisión Especial accede a otorgar un convenio de pagos extraordinario para la cancelación de la deuda. La presentante acuerda la firma del convenio, se detiene el remate judicial de su propiedad y se dan por finalizadas las gestiones.

i. Reclamo por negativa al ejercicio del Derecho de Opción por parte de Beneficiario de Obra Social:

El beneficiario (monotributista) consultó ante nuestra oficina sobre la posibilidad de cambiar de obra social por estar disconforme con la anterior. Se asesoró acerca de la posibilidad de ejercer su derecho de opción. Días después el interesado nos manifestó haber acudido a la O.S.P.I.L. y que personal de la misma le había negado la posibilidad de gestionar su pretensión de optar a favor de la mencionada obra social.

A tal fin, se facilitó redacción de nota planteando se reconsidera la decisión adoptada, solicitando la entrega del correspondiente formulario y el libro rubricado, haciendo mención de lo prescripto por la Superintendencia de Servicios de Salud (Decreto 504/1998, Resolución N° 576/2004 y demás normativa aplicable y cc.) dejando expresamente sentado que OSPIL, se encuentra inscripta en la nómina de las obras sociales registradas como receptoras para la atención de Monotributistas y sus empleados - Sistema de Registro de Delegaciones para Opciones de Cambio - Código 1-1050.

Días después de la presentación del requerimiento, obtuvo la entrega del formulario de opción, y la consecuente afiliación.

j. Entrega de vehículo 0km - PEUGEOT - NATION S.A.:

En fecha 14 de Agosto de 2013, se presentó el interesado a fin de solicitar asesoramiento por la compra de un PEUGEOT 3008 FELINE TIPTRONIC, en virtud de que, en fecha 17/04/2013 había abonado la suma de \$ 5.000 con la promesa de recibir la unidad en un plazo de 40 días. Vencido el mismo se le informó que la demora se extendería por 20 días más siendo la última fecha indicada el día 10/07/2013. En fechas 06/05/2013 y 14/05/2013 pagó el total de \$ 35.000; en fecha 03/06/2013 entregó \$ 70.000 y el 24/07/2013 canceló el total de precio con la suma de \$ 114.900. Encontrándose cancelado el total del precio (\$ 224.900), no se cumplía con la fecha de entrega originariamente prometida, encontrándose ampliamente vencidos los plazos. En efecto, se facilitó la redacción de una carta documento dirigida a Peugeot Argentina y otra a NATION S.A a fin de requerirles la entrega de la unidad y, en su caso provean información hasta el momento provista verbal e infundadamente por parte de las entidades intervinientes, haciendo mención de la normativa legal aplicable.

Remitidas que fueron las misivas, el interesado obtuvo el resultado esperado, atento que a fines del mes de Agosto recibió la unidad adquirida.

k. Gestión ante el Defensor del Pueblo de la Municipalidad de La Cruz:

La presentante manifiesta y exhibe intimaciones de pago de una infracción de un vehículo que no es de su titularidad. Se redactó descargo dirigido al Juez de Faltas del Municipio de La Cruz, con el consecuente planteo de nulidad, atento los vicios que afectaban el procedimiento y la expresa consignación del error en la lectura del Dominio supuestamente infractor.

Ante la emisión de una Resolución arbitraria y consecuentemente infundada, se remitieron por nuestro intermedio los antecedentes a la Defensoría del Pueblo de La Cruz obteniendo la constancia de libre deuda en fecha 22/07/2013.

l. Gestión de pedidos de desafiliación a Mutuales de parte de Jubilados y Pensionados:

Al igual que en muchos casos similares, en fecha 16/12/2013 se presentó una Jubilada exhibiendo su recibo de haberes emitido por ANSES, alegando que existían descuentos de Mutuales por préstamos que ya habían cancelado. Se asesoró acerca del carácter de tales retenciones, informando que se trataba de afiliaciones cuyo cese debía gestionarse en caso que esa sea su voluntad. De esa forma, se transmitió el requerimiento de la interesada a quien se facilitó la redacción de una nota dirigida a cada entidad (ASOCIACION MUTUAL PROVINCIAL JUBILADOS RETIRADOS Y PENSIONADOS; A.M.U.S.; MUTUAL INTEGRACION LATINOAMERICANA), la cual firmada fue escaneada junto al DNI de la interesada a cada una de las destinatarias. En forma inmediata contestaron haber registrado la solicitud y enviaron el comprobante de envío a ANSES para que cese en el descuento a partir del mes de Febrero de 2014.

m. Impugna resumen de cuentas Tarjeta Visa - Banco Santander Río - compras en dólares no realizadas:

Se presenta el interesado planteando que había recibido un resumen de cuentas de su tarjeta de créditos con la consignación de compras en dólares no efectuadas.

- 1) "FTI EUR 552" - Comprobante N° 906001 E -Fecha 23/10/2013 por un valor de U\$S 768,85.
- 2) "FTI EUR 229" - Comprobante N° 775002 E -Fecha 25/10/2013 por un valor de U\$S 319,94.
- 3) "DB.RG. 3450 20% (7.757,36, \$ 1.551,47).

Asimismo, manifestó que en el Banco le habían informado que no pague el resumen y que efectúe el reclamo telefónico. Se le indicó impugnar por escritos los resúmenes a fin de formalizar en tiempo su desconocimiento, para lo cual se le facilitó la redacción del escrito correspondiente. Se desconocieron los conceptos por tratarse de operaciones no atribuibles al titular, y consecuentemente se manifestó desconocer la actividad y /o datos de identificación del ente detallado en el resumen de cuentas (FTI). Asimismo se intimó la inmediata reimpresión del resumen, conforme fuera solicitado ante la Tarjeta en dos oportunidades. En cuanto a la falta de respuesta en tiempo, se exigió la abstención de la eventual pretensión de cobro de intereses por pago posterior al primer vencimiento.

En fecha 17/12/2013 el interesado manifestó haber recibido el resumen reimpresso, con la consignación de una nota de créditos y el importe efectivamente adeudado a la entidad.

DELEGACIÓN RECONQUISTA

En la Delegación se evidencia un gran caudal de casos sobre temas variados, lo que hacen ver la enorme demanda espontánea de la sociedad de Reconquista de sus alrededores, ya que esta Delegación abarca un espectro amplio en materia geográfica y territorial (Norte Santafesino), y lo que también exige un notable esfuerzo de parte del personal de la misma, el cual ha sido asumido de manera tal de hacer frente a dicha demanda de la mejor forma, de manera de procurar una solución viable a los conflictos interpersonales a través de diversas herramientas jurídicas (asistencia legal, mediación, etc.).

Centro de Asistencia a la Víctima:

Las intervenciones de asistencia a las víctimas de violencia familiar se realizan a través del Equipo interdisciplinario conformado por Abogado, Psicóloga y Asistente Social, mediante demandas espontáneas de las mismas o derivadas por Instituciones, organizaciones de base y/o personas de las Comunidades pertenecientes al radio de influencia del Centro. Esta actividad supone asistencia, asesoramiento y acompañamiento a las víctimas para su restablecimiento psíquico, físico y social. Se desarrolla en la Institución, domicilios, y/o en el medio donde la víctima desarrolla su cotidianeidad, extendiéndose a integrantes de grupo familiar de acuerdo a la problemática.

Se articuló y/o derivó a Instituciones previa coordinación si la situación lo requiere.

Se coordinó con Municipios, Comunas e Instituciones de Salud y Educación de la Región para niveles de diagnósticos y tratamientos.

Las estrategias de intervención fueron analizadas y evaluadas por el Equipo ante cada situación presentada, teniendo en cuenta la particularidad de las mismas, tratando de judicializar solo aquellas situaciones que lo exigen y teniendo en cuenta la especificidad de cada disciplina.

Ante la evaluación particularizada de caso, se evaluó en forma concreta el planteo judicial a efectuarse, siempre en atención a que los casos de violencia familiar, conforme ley 11.529, requieren que los hechos denunciados sean graves y actuales, por lo que las medidas autosatisfactivas que se solicitaron fueron a saber: a) exclusión de hogar y reintegro de la víctima a la vivienda; b) prohibición de acercamiento; c) régimen de visitas y tenencia provisoria; entre otras medidas.

Se logró, luego de un arduo trabajo del equipo interdisciplinario del CAV Reconquista, un alto nivel de receptividad judicial y la adopción de medidas judiciales eficaces que tienden a dar protección jurídica integral a las víctimas de violencia familiar.

Un alto porcentaje corresponden a mujeres víctimas de violencia familiar que por orden de prioridad se pueden tipificar en: 1. Mujer maltratada (violencia de género) 2. Delitos en general.

Acción en violencia familiar

Se realizaron reuniones con distintas Instituciones que han requerido de asesoramiento jurídico y social a los fines de abordar la temática de la violencia familiar y delictual en general.

También se coordinó con otras instituciones públicas o privadas para abordar el tema de las víctimas de violencia familiar.

Instituciones con las que se han coordinado acciones:

- Subsecretaría de Niñez de la Pcia. Delegación Reconquista.
- Hospital Central Reconquista (Área Psiquiatría – Salud Mental y Área Social).
- Centro de Orientación a la Víctima - URIX de Policía.
- Área de Niñez - Secretaría de Desarrollo Social - Municipalidad de Avellaneda, Villa Ocampo, Reconquista, entre otras.
 - Centro de Asistencia Judicial.
 - Juzgado de familia.
 - Fiscalía de distrito n° 4.
 - Juzgado de instrucción penal.
 - Juzgado correccional en lo penal.

Instituciones con las que se articula a nivel regional

Municipios y Comunas de la región- áreas sociales.

Hospitales y Centros de Salud.

Regional de Educación II - Escuelas de nivel primario y secundario.

Trámites Defensoría del Pueblo - Ley N° 10.396

Durante este periodo anual, se atendió un importante número de personas en la presentación de quejas, solicitud de asesoramiento, tramites o gestiones varias, incluso de han derivado a otras instituciones públicas o privadas para su debida atención.

La atención de quejas - de exclusiva competencia de esta Defensoría del Pueblo - son recepcionadas en la Oficina Mesa de Entradas tomándose las fojas 0 respectivas, dando intervención al área legal para su correspondiente tratamiento jurídico, remitiendo las mismas a la Oficina Central en Santa Fe, donde se otorga el número de expediente, se designa Instructor y se da el trámite que la Ley 10396 establece.

Se recepcionan temas de diversas áreas como Defensa del Consumidor, derecho administrativo procediéndose a la redacción de escritos varios, descargos de multas, confección o redacción de telegramas laborales y/o cartas documentos a interesados en temas laborales y civiles, y otras temáticas diversas.

La temática de Derecho del Consumidor ha sido tomada como un área de extensa cobertura para la atención de casos en la Delegación Reconquista, notándose una importante cantidad de personas consultantes en esa área, en la cual se vislumbra que a través de un adecuado asesoramiento legal y/o la redacción de escritos tendientes a reclamar sus derechos tanto como consumidor como usuarios de servicios públicos, se han obtenido importantes resultados, inclusive con resarcimiento de daños y perjuicios - ínfimos pero reales - de parte de empresas prestatarias de servicios telefónicos, entre otros.

Durante el año 2013, se brindaron asesoramientos jurídicos por parte del abogado de la Delegación.

También se iniciaron expedientes en los cuales se realizaron gestiones oficiosas ante Obras Sociales locales, en procura de la obtención de autorizaciones, reconocimientos y otras cuestiones variadas.

En este sentido, en la materia de salud, la Delegación Reconquista y el Área de Salud de la sede Santa Fe, en forma conjunta, han dado solución a una importante cantidad de casos de esta índole, cuestiones muchas veces con incumplimientos graves de obras sociales donde se afectaban los derechos humanos al nivel más alto de salud posible de los afiliados a las referidas entidades sociales.

La atención fue brindada a interesados directos, familiares y/o Profesionales de la Región pertenecientes a diversas Instituciones (Escuelas, Municipios, Comunas y Hospitales) tanto para la articulación de acciones como en búsqueda de asesoramientos.

Capacitación del Personal

El personal de la Delegación continuamente se capacita en pos de tener un mayor conocimiento de las áreas más sensibles del desempeño de las funciones en la Delegación Reconquista, realizándose cursos, posgrados, etc., lo que hace tener presente de un grupo de personas que pretenden superarse y lograr una continua mejora en la atención de las personas que requieren de los servicios de nuestro organismo tutelar de los derechos humanos.

SUBDIRECCIÓN DE RELATORÍA Y ANÁLISIS NORMATIVO

ZONA NORTE

La Sub-Dirección de Relatoría y Análisis Normativo - Zona Norte -, durante el lapso del 01/01/13 al 31/12/13 emitió 249 (Doscientas Cuarenta y Nueve) proyectos de Resoluciones que fueron debidamente suscriptos por el señor Defensor del Pueblo. Este número significó un incremento de un % 343 (Trescientos Cuarenta y Tres por Ciento) respecto a las 72 (Setenta y Dos) Resoluciones elaboradas en 2012.

Cabe destacar, que se ha implementado la categoría de Resoluciones de Cierre que son aquellas que corresponden a quejas cuya gestión y/o trámites en la respectiva instrucción desde este organismo resultaron favorables a las pretensiones de los ciudadanos, reflejando - en algunos casos - en su relato de modo sucinto las gestiones desarrolladas por parte del personal de la institución para ser concluidas con la notificación del resultado de la gestión al interesado.

Las Resoluciones de Cierre elaboradas en el año 2013 fueron fundamentadas en el contenido - en sus considerandos - con toda la normativa vigente relacionada al caso, tanto con normas de origen en nuestra CN, como en Pactos y Tratados Internacionales, en fallos judiciales, etc.

Entre las Resoluciones, parte de ellas contienen Recomendaciones y otra parte aprueba las actuaciones y gestiones efectuadas. Muchas corresponden a organismos de la Administración Pública Provincial y otras a diferentes temáticas y/u otros organismos, a saber:

- API: 1 (una)
- Subsecretaría de Derechos Humanos: 1 (una)
- Ministerio de Obras Públicas: 2 (dos)
- Ministerio de Aguas, Medio Ambiente y Servicios Públicos: 10 (diez)
- Caja de Pensiones Sociales – LEY 5110 : 3 (tres)
- Dirección de Adultos Mayores: 1 (una)
- Salud: 11 (once)
- Ministerio de Desarrollo Social: 2 (dos)
- Ministerio de Seguridad: 5 (cinco)
- Ministerio de Educación: 11 (once)
- Ministerio de la Producción: 2 (dos)
- IAPOS: 6 (seis)
- Fiscalía de Estado: 1 (una)
- Secretaría de Medio Ambiente: 4 (cuatro)
- Secretaría de Trabajo: 4 (cuatro)
- Subsecretaría de Transporte: 10 (diez)
- Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo: 15 (quince)

- Dirección Provincial del Registro Civil: 6 (seis)
- Caja de Jubilaciones y Pensiones: 7 (siete)
- Aguas Santafesinas S.A. (ASSA): 16 (dieciséis)
- Empresa Provincial de la Energía (EPE): 20 (veinte)
- En.Re.S.S. (Ente Regulador de Servicios Sanitarios): 11 (once)
- Agencia Provincial de Seguridad Vial: 7 (siete)
- Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad: 1 (una)
- Consumidores: 75 (setenta y cinco)
- PAMI: 3 (tres)
- Derivaciones: 6 (seis)
- Mediación: 1 (una)
- Municipios y Comunas: 4 (cuatro)
- Bien de Familia: 2 (dos)
- Partidas de Nacimiento: 1 (una)

Las Disposiciones corresponden a quejas cuya gestión y/o trámites culminan con la respectiva instrucción, por la característica del reclamo o porque el organismo implicado, impiden la continuación del mismo, ya sea por cuestiones de competencia o bien por haber resultado la gestión desfavorable al quejoso, la cual puede no resultar definitiva hasta tanto se reciba documental que amerite la continuidad o la reapertura de las actuaciones.

Disposiciones: **143** (ciento cuarenta y tres)

Disposiciones con descripción de la problemática: **15** (quince)

Incumplimiento de las resoluciones emitidas - Art. 62° Ley 10396

De las 249 resoluciones emitidas durante el año 2013, 13 resultaron incumplidas por parte de los funcionarios objeto de las recomendaciones.

La nómina de las resoluciones que han sido incumplidas por parte de los funcionarios objeto de las mismas es la que a continuación se detalla:

- **Resolución 178/13** Subsecretaría de Trabajo.
- **Resolución 127/13** Caja de Jubilaciones.
- **Resolución 171/13** Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo.
- **Resolución 122/13** Subsecretaría de Transporte.
- **Resolución 177/13** Empresa Provincial de la Energía.
- **Resolución 045/13** Empresa Provincial de la Energía.
- **Resolución 055** Empresa Provincial de la Energía.
- **Resolución 032/13** Agencia Provincial de Seguridad Vial.

Resoluciones de relevancia - Año 2013:

Expte. N° 1004-89053/12 - Resolución N° 425/13

El caso que se describe, fue presentado en fecha 24 de Octubre de 2012, mediante un reclamo efectuado por nota en forma conjunta por vecinos rurales de la zona del Noroeste de la localidad de Santa Clara de Sagüier, en carácter de damnificados por una obra de canalización - supuestamente no autorizada - llevada a cabo por las autoridades de la mencionada Comuna, a los fines de desviar el agua pluvial hacia zonas rurales mas alejadas del ejido urbano provocando su anegamiento.

Este es uno de los casos testigos donde se puede vislumbrar el compromiso y la colaboración de nuestra Institución en cuestiones relativas a la problemática de productores agropecuarios ubicados en zonas rurales, a los cuales les cuesta hacer valer sus derechos o bien canalizar sus reclamos de manera efectiva.

A continuación se describe una parte de la resolución a los fines que fuere menester:

"...Que, esta Defensoría al tomar intervención envió los Oficios N° 23102/12 y 23272/13 a la Dirección Provincial de Administración de Recursos Hídricos del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe; en cuya respuesta se menciona que las obras fueron ejecutadas por el Ministerio, cuentan con sus respectivos estudios y proyectos, y su objetivo sería el de disminuir el impacto que tendría el drenaje urbano sobre la zona rural, no obstante reconocer que la zona rural en cuestión presenta por características geomorfológicas propias, problemas de drenaje de los excedentes pluviales";

"Que, al persistir y agravarse los problemas de anegamiento y drenaje, se llevó a cabo una reunión en fecha 17/01/2013 de la que participaron los productores conjuntamente con el Senador del Departamento Castellanos, CPN Alcides Calvo, el Ing. Gustavo Corti – del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente - y el Ing. Alberto Mitri, en representación de la Dirección Provincial de Drenajes y Retenciones del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, manifestó que... se están haciendo obras de emergencia y que hay gente en el ministerio de aguas trabajando en el estudio para la solución integral de la cuenca, cuya finalización se estima en 180 días ...";

"Que, conforme lo expresado en el párrafo anterior y habiéndose superado holgadamente el plazo estimado para el estudio integral de la solución de la cuenca, esta Defensoría envió los Oficios N° 23355/13 y 23487/13 a la Dirección Provincial de Drenajes y Retenciones del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, sin respuesta alguna hasta el momento, así como tampoco han obtenido respuesta los productores, por cuanto se sienten agraviados por la mora en la solución del problema descrito";

"Que, en fecha 14/11/13, como consecuencia de las lluvias registradas en las primeras semanas de octubre del año en curso, la situación se presenta agravada - debido a la demora en el escurrimiento del agua -, afectando así a los productores que manifiestan haber sufrido un cuantioso daño patrimonial, ya que a consecuencia de ello se les ha malogrado el cultivo de soja y se ven imposibilitados de llevar adelante la cosecha de trigo; todos esto con el agravante de que en el futuro también se verían perjudicados

por a la imposibilidad de llevar a cabo la siembra;

“Que, habiendo los productores empleado todos los medios institucionales y en virtud del tiempo transcurrido - 2 (dos) años - a la fecha sin haber obtenido respuesta a la problemática planteada; máxime teniendo en cuenta la gravedad de la situación actual y futura en caso de no resolverse”;

Por ello, el Defensor del Pueblo resuelve:

ARTÍCULO 1º: Recomendar al Director Provincial de Drenajes y Retenciones del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, Ing. Alberto Mitri, llevar adelante los estudios necesarios para la solución integral de la cuenca, tal como fuera suscripto en Acta descripta en los considerandos.

ARTÍCULO 2º: Notificar la presente resolución al señor Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe – Arq. Antonio R. Ciancio -, al señor Director Provincial de Drenajes y Retenciones Administración de Recursos Hídricos del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, Ing. Alberto Mitri, y al interesado.

ARTÍCULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.”

Expte. N° 1004-87478/12 y 87638/12 - Resolución N° 320/13

Este caso se inicia a raíz de la presentación de una ciudadana de la localidad de Arroyo Leyes, Provincia de Santa Fe, quien compareció solicitando la intervención de esta Defensoría manifestando que, oportunamente, requirió asistencia psicológica para su hijo - según aconsejara la Escuela a la que asiste el niño - al Centro de Atención Primaria de la Salud de Arroyo Leyes, donde reside el grupo familiar, y careciendo de este tipo de atención, debió dirigirse ante el S.A.M.Co. de la localidad de San José del Rincón, pero no pudo ser atendido puesto que, según sus dichos le informaron que no tenían turnos para ese área.

En el marco de la instrucción de la queja, se realizaron numerosas gestiones, comunicándose con la psicóloga del S.A.M.Co. de San José del Rincón, quien informó que la recurrente debía ser derivada desde el Centro de Salud de su localidad, a los fines de obtener el turno requerido. Asimismo, para corroborar la necesidad del tratamiento, se remitió Oficio N° 22.991, por el cual se pidió un informe socio educativo a la Escuela donde asiste el niño; cuya respuesta de dicha Institución consistió en un informe elaborado por la psicopedagoga, el cual fue entregado a la recurrente.

Si bien se habían transitado los caminos indicados a los fines de obtener el turno, la presentante no tuvo éxito en conseguirlo, por tal motivo, previamente se envió Oficio N° 22.943 al Director del S.A.M. Co. de la localidad de San José del Rincón para que informara con cuántos profesionales psicólogos cuenta dicho centro de salud, desde donde se informa que allí cuentan con dos psicólogas, atendiendo dos y cuatro días por semana respectivamente. Sin embargo, informan que, ante la gran demanda, el servicio se encontraba desbordado por lo que se ven obligados a tomar turnos en la lista de espera.

Atento al tenor de la respuesta brindada, se solicitó la intervención de la Dirección Provincial de Salud Mental de la Provincia, remitiendo Oficios N° 23.062 y N° 23.117 a fin de consultarle las alternativas disponibles para el abordaje de estas necesidades. Los mismos no fueron contestados pese a haberse

vencido los plazos legales establecidos por la Ley 10.396.

Por otro lado, el Centro de Atención Primaria de Salud N° 13 de Arroyo Leyes y la Comuna de esa localidad iniciaron en esta Defensoría el expediente N° 1004-87.638/12, - glosado al 1004-87478/12 descrito en los párrafos precedentes - exponiendo que, en virtud de la existencia de complejos casos con profundos problemas familiares, la sociedad de dicha localidad demanda un psicólogo para ese Centro de Salud. Agregan que desde el año 2009 lo venían peticionando a distintas autoridades del área de Salud Provincial, acompañando copia de diversas notas presentadas ante la Coordinadora de Salud de la Sub región de la Costa - Nodo Santa Fe -; al Ministro de Salud, a la Secretaria de Salud, al Coordinador del Nodo de Salud de Santa Fe y a la Dirección Provincial de Salud Mental; sin obtener respuesta a sus requerimientos.

Con lo vertido, en el marco de la gestión de dicho expediente, esta Defensoría remitió los Oficios N° 22.957 y N° 23.036 al Nodo de Salud Santa Fe, trasladando la problemática referida por las autoridades recurrentes y, asimismo, se puso en conocimiento de la respuesta cursada por el S.A.M.Co. de la localidad de San José del Rincón - descrita precedentemente -, donde se hace mención al desborde del servicio de psicología y su imposibilidad de absorber todas las demandas.

En respuesta a dicho requerimiento, se informa desde el Nodo de Salud Santa Fe que el mismo fue canalizado ante la Dirección Provincial de Salud Mental, por ser ésta el área con competencia para aportar información al respecto. Frente a ello, se remitieron dos Oficios N° 23.054 y N° 23.116/12.

Luego de esto, se recibe respuesta por parte de la Directora Provincial de Salud Mental - Lic. Melisa Pianetti - quien informa que, a fin de dar atención a lo requerido, a partir del mes de diciembre de 2012 comenzó a prestar servicios una psicóloga en el Centro de Salud de Rincón Norte y Rincón Potrero, con cobertura en el área poblacional que corresponde a la comuna de Arroyo Leyes.

En consecuencia, habiendo resultado positiva la intervención de nuestra Institución, se dispone la aprobación de las gestiones realizadas y se ordena la conclusión de las actuaciones.

Expte. N° 1004-95885/12 - Resolución N° 332/13

La intervención de la Defensoría en este caso se da en el marco de la presentación de vecinos del Barrio Los Conquistadores de Sauce Viejo, en la cual manifiestan que como consecuencia de la reciente instalación de la Central Térmica Brigadier Estanislao López, comenzaron a padecer una serie de problemas, tales como emanaciones de gases, vibraciones de sus viviendas, etc. Además, se han visto privados de todo tipo de información sobre el proyecto, su ejecución y los impactos ambientales que en su funcionamiento puede generar. Agregan que en fecha 5 de setiembre de 2012, efectuaron presentación ante la Comuna de Sauce Viejo a efectos de que se les informara respecto a la inminente instalación de la Central, en virtud de que nunca se los había puesto en conocimiento acerca del Proyecto. También plantearon que la instalación de la Central no beneficiaba en forma alguna a esa localidad, porque la energía eléctrica generada por la misma sería destinada para las localidades de Santo Tomé y Santa Fe, mientras que ellos seguirían padeciendo cortes de servicio y baja tensión.

Asimismo, solicitaron al Presidente Comunal documentación que surge de la copia de Nota N° 59375 acompañada a las actuaciones.

Por último, expresan que la Comuna no dio respuesta a ninguno de los pedidos, negando la información ambiental correspondiente, por lo que recurren a este Organismo para que se intervenga ante Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia.

Habiendo requerido a la Subsecretaría de Medio Ambiente de la Provincia, ésta no cumplió con los plazos legales previstos para la remisión de información requerida por este Organismo, faltando además al deber de colaboración establecido por Ley N° 10.396.

La situación descripta ameritó el dictado de Resolución, la cual consiste en "... Artículo 1°: Recomendar al señor Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, arbitre en forma urgente las medidas necesarias tendientes a dar respuesta a los requerimientos formulados a través de los Oficios N° 23.680 de fecha 12/07/13 y su ulterior reiteración N° 24.068 de fecha 11 de setiembre de 2013. Artículo 2°: Notificar la presente Resolución al señor Secretario de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe y a los interesados. ...".

Se aclara que luego de la Resolución, la Secretaría de Medio Ambiente emitió respuesta, por lo cual las actuaciones prosiguieron y se encuentran mayormente descriptas en las Actuaciones en Medio Ambiente.

Expte. N° 1004-91801/13 y agregados - Resolución N° 409/13

La totalidad de los expedientes refieren a las solicitudes planteadas por asesoramiento legal y asistencia técnico-jurídica para la tramitación y confección de Acta Constitutiva de Bien de Familia, con el fin de ser presentadas ante el Registro de la Propiedad.

Este es uno de los casos testigos de las Resoluciones de Cierre, en las cuales se fundamenta la necesidad de intervención de nuestro organismo en la problemática planteada, pese a exceder el marco de competencia que nos impone la Ley 10.396, no obstante lo cual y a los fines de contribuir a resguardar un Bien Jurídico tan trascendente como el derecho a la vivienda, es que se resuelve intervenir y por consiguiente fundamentar en las resoluciones relativas a los casos nuestra actuación al respecto.

A continuación se transcribe parte de la fundamentación vertida en los considerandos de dichas resoluciones, a saber: "...El Bien de Familia es una institución jurídica del derecho de familia – patrimonial - y por lo tanto del derecho civil; el cual consiste en la afectación de un inmueble urbano o rural a la satisfacción de las necesidades de sustento y de la vivienda del titular y su familia y, en consecuencia, se lo sustrae a las contingencias económicas que pudieran provocar, en lo sucesivo, su embargo o enajenación".

La finalidad del instituto es la protección de la familia, y su objetivo es doble: por un lado económico, tendiente a la conservación de una parte del patrimonio dentro del núcleo familiar; y por el otro social, en cuanto propende el mantenimiento de la familia bajo un mismo techo.

La Doctrina ha desarrollado distintas tesis vinculadas a la naturaleza jurídica de este instituto, entre ellas se destacan las que lo consideran una propiedad de la familia, un condominio familiar, una fundación familiar, o un caso de dominio imperfecto.

En nuestro ordenamiento jurídico, el Instituto del Bien de Familia encuentra su fundamento en la Constitución Nacional, la cual prevé la figura del bien de familia en su artículo 14 bis.

Asimismo, diversos instrumentos internacionales - incorporados a nuestra CN mediante la Reforma de 1994 - reconocen el derecho a la vivienda, como el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que en su artículo 11 dice "...el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados..." , también se halla enumerado entre los Derechos del Niño (artículo 27 de la Convención) en el artículo 5 de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial y en la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (artículo14).

Por otra parte, la ley N° 14.394 - del año 1954 - la regula específicamente en sus artículos 34 a 50, en la cual se define a la familia en su artículo 36, el que prescribe: *"A los fines de la ley se entiende por familia la constituida por el propietario y su cónyuge, sus descendientes o ascendientes o hijos adoptivos, o en defecto de ellos a los parientes colaterales hasta el tercer grado"*, aquí vemos como la ley impone la consanguinidad y pide como requisito que convivan con el constituyente.

CAPÍTULO II

CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA Y AL TESTIGO DE DELITOS

ZONA NORTE

El equipo interdisciplinario del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, llevó a cabo las siguientes líneas de acción: atención individual y familiar a víctimas de delitos (entrevistas de admisión, asesoramiento, seguimiento, tratamiento, visitas domiciliarias y a instituciones, coordinación, elaboración de informes y derivación)

El ingreso de casos se dio de las siguientes maneras:

- Demanda espontánea efectuada directamente por la víctima.
- Consulta, presentación de un familiar o tercero que manifiesta tener conocimiento o presunción que un sujeto podría estar siendo víctima de delito. También efectuada en forma telefónica, correo electrónico o postal.
- Derivación de otros efectores del Estado u organismos no gubernamentales.
- Oficio Judicial.
- Actuación de oficio: intervención espontánea al tomar conocimiento de un hecho que coloca a cualquier persona en situación de víctima.

La institución brindó un servicio especializado para garantizar una óptima atención a víctimas y testigos de delitos desde un enfoque integral, interdisciplinario, de protección de derechos y perspectiva de género, teniendo en consideración marcos teóricos comunes y normas internacionales, nacionales y provinciales que conforman un marco de consulta y aplicación para la actuación.

Se otorgó a las víctimas un espacio de escucha y contención y de información de sus derechos y recursos institucionales y comunitarios; diseñando un plan de acción conjunto, consensuado con la misma, a los fines de reducir el grado de riesgo y lograr que sostenga decisiones futuras.

Se arbitraron los medios con los organismos competentes para que reciban asistencia médica en caso de ser necesario.

Se derivó en algunos casos para efectuar denuncia a la Unidad de Información y Atención de Víctimas y Denunciantes del Ministerio Público Fiscal.

Se trabajó de manera tal que se evite la revictimización secundaria como procurar que surjan factores de presión, que puedan llevarla a abandonar el libre ejercicio de sus derechos.

Se realizaron todas aquellas tareas tendientes a minimizar las molestias que el proceso podría ocasionar a la integridad o intimidad de la víctima.

Departamento General Social

Junto con la atención en la institución se llevó a cabo un trabajo en territorio (barrios) y el casco céntrico a los fines de generar o sumarse, a las redes sociales existentes para el abordaje integral del caso, articulando y coordinando con una amplia gama de organismos pertenecientes al Estado y ONG, entre otras:

Campo de la salud: Centros comunitarios, CIC, Hospitales, SAMCOS, Subsecretaría de Inclusión para personas con discapacidad, Direcciones provinciales de: Auditorías Médicas, de Adultos Mayores.

Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Santa Fe: Subsecretaría de los Derechos de Niñez, Adolescencia y Flia en todos sus niveles, poniendo el énfasis en los equipos territoriales; con las Direcciones provinciales de Orientación Social; de Prevención y Asistencia de comportamientos adictivos; de Adultos Mayores.

Ministerio de Educación: Equipo de Atención y Diagnóstico, Escuelas públicas y privadas de todos los niveles y Escuelas especiales.

Ministerio de Seguridad: Dirección especial de Prevención y Sanción del delito de Trata de Personas, Comisarías, Centro de Orientación a la Víctima de Violencia familiar y sexual.

Obras Sociales: PAMI, IAPOS, otras.

Municipios y Comunas de la ciudad y localidades de la provincia de Santa Fe y de otras provincias como Entre Ríos, Formosa, etc.

Poder Judicial: Juzgados de Menores, Colegiados de Familia, Unidad de Información y Atención de Víctimas y Denunciantes (Ministerio Público Fiscal), Juzgados.

Caja de Pensiones Sociales de la provincia de Santa Fe, ley 5110.

Ministerio de Desarrollo Social de la Nación: a través de la SENAF y de la comisión Nacional de Pensiones Asistenciales.

ANSESS

Consulado y Embajada de España ante intervenciones con personas de esa nacionalidad.

Entre los organismos que no pertenecen al estado se puede mencionar la interrelación con: Foro de la Infancia, Caritas, CILSA, Fundación Hogar de la Esperanza, Fundación Actitud Solidaria, Movimiento Solidario, Asociación Vínculos, Asociación Manzanas Solidarias, Asociación Generar.

Se estableció articulación con delegaciones de los departamentos centro norte dependientes de la

Defensoría del Pueblo y con el Centro de Asistencia a la Víctima de Rosario.

Se coordinó con organismos de otras provincias: Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná, y de la provincia de Formosa; organismos de niñez también de Formosa; con el Consejo de los Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia de la provincia de Entre Ríos (COPNAF).

Otras Actividades:

- Se asesoró y orientó sobre casos puntuales, a profesionales y/o equipos de los Departamentos Centro Norte, en forma telefónica o a través de reuniones en nuestro organismo a solicitud de las mismas.
- Se brindó información sobre temáticas que se abordan en el centro y competencia del mismo, a estudiantes secundarios y universitarios.
- Se participó en medios de comunicación audiovisual y escrito a los fines de informar acerca de los servicios que presta la institución; o para invitar a la población a participar de los distintos proyectos y en cada ocasión se logró además enfatizar sobre la toma de conciencia de problemas como la violencia y su forma de abordarla.

Diseño y ejecución de programas y proyectos de sensibilización, prevención y capacitación en violencia familiar y de género

Grupo de Mujeres

Por tercer año consecutivo se llevó adelante el proyecto grupo abierto de mujeres, todas ellas atravesadas en algún momento de su vida por vínculos caracterizados por la asimetría, la falta de igualdad, la violencia, donde su palabra, sus deseos o necesidades quedaban encapsulados e invisibilizados por un otro que las dejaba en un lugar de aislamiento y silencio.

El mismo tenía una frecuencia quincenal, y durante el presente año se realizaron siete encuentros, donde como resultado del año recorrido surgieron algunas consideraciones.

El objetivo del grupo consistió en la formación de una instancia de escucha, análisis e intercambio de experiencias, utilizando la palabra como vehículo para romper el silencio, estado que habitualmente sentencia a muchas mujeres en un lugar de desprotección y vulnerabilidad.

Consideraciones relacionadas con sus miembros:

- Fueron notables los procesos individuales de las participantes y asociado a estos la retroalimentación entre sí de experiencias, estrategias de afrontamiento de situaciones así como entusiastas propuestas de soluciones.
- El intercambio entre sus miembros generaba una apertura a la comunicación de sus vivencias, en una síntesis constructiva y reparatoria propiciada por la puesta en circulación de las mismas.

Consideraciones relacionadas con las características del grupo abierto:

- Se observó que el grupo abierto promueve un funcionamiento más autónomo de las integrantes, quienes asistían a los encuentros motivadas con la propuesta de trabajo y el objetivo de los encuentros, independientemente del carácter cambiante tanto del número como de las integrantes.
- La dinámica de grupo abierto generaba un circuito de retroalimentación grupal entre sus integrantes complementándose las antiguas y las nuevas participantes de manera fluida.
- Resultó muy interesante la participación de un profesional del derecho, que desde una perspectiva de género, permitió evacuar dudas, inquietudes, y analizar como posicionarse frente a reclamos judiciales.
- Resultó altamente dificultoso mantener constante el número de participantes, obstáculo relacionado con diversas variables familiares (escolaridad y atención de los hijos), impedimentos laborales (trabajo por hora), de traslado, asociado a dificultades económicas, entre otros.

Todo lo expuesto hace que a la fecha nos encontremos redefiniendo horario y frecuencia de los encuentros en este CAV así como la posibilidad de replicar la experiencia en otros espacios.

Objetivos generales:

- Consolidar un espacio de reflexión sobre la violencia de género.
- Propiciar una red de apoyo social, que facilite la comunicación y ayuda mutua entre las participantes.
- Generar una instancia de construcción de otras miradas, otras historias, sobre sus experiencia menos saturadas de violencia.
- Colaborar en la elaboración de soluciones a la problemática de la violencia.
- Visualizarse en logros y fortalezas.
- Conocer e incrementar sus recursos internos.

Proyecto Ateneo de casos

Este proyecto fue dirigido sólo hacia el interior del equipo del C.A.V.

Se logró concretar los 5 encuentros previstos, donde se desarrollaron casos ligados a temáticas como:

1. Consideraciones generales del Ateneo Clínico y Genograma.
2. Abuso Sexual Infantil.
3. Violencia Familiar.
4. Maltrato Conyugal.
5. Violencia de Género.

Existió una importante convocatoria y asistencia de los miembros del equipo del Centro de Asistencia a la Víctima, quienes demostraron no sólo interés, sino también motivación y participación permanente.

Se distribuyó una "Planilla de Evaluación Anual", para conocer la opinión y sugerencias de cada miembro del equipo respecto al espacio de los ateneos.

De las mismas surgieron fortalezas y debilidades a conocer y considerar ante posibles modificaciones para el próximo año.

En relación al impacto de los Ateneos en las Intervenciones concretas:

Fortaleza: El impacto fue positivo en virtud de que permitió socializar y reflexionar sobre las intervenciones, como así también posibilitó reforzar la mirada y el abordaje interdisciplinario.

Debilidades: Falta de acuerdos previos al abordar un caso y de criterios diferentes de trabajo en las intervenciones.

Aspectos pendientes: Generalizar la intervención de las tres disciplinas en todos los casos.

Responsables:

Dra Mercedes Pons, Lic Marisa Boeri, Lic Silvia Nadalich.

Proyecto de difusión de material audiovisual sobre género

Objetivo del proyecto:

Promover un espacio de reflexión y homenaje a aquellas mujeres que han luchado a lo largo de la historia en la conquista de derechos por la igualdad de género en todos los ámbitos de la sociedad.

Objetivos específicos:

- a.** Ofrecer una actividad sociocultural innovadora que trata la temática de género.
- b.** Analizar los contenidos audiovisuales, destacando las relaciones de género en cada momento histórico.
- c.** Promover el intercambio de ideas, opiniones y reflexión en torno a la violencia de género.
- d.** Revisar y cuestionar los mitos y prejuicios que contribuyen a perpetuar la violencia hacia la mujer.
- e.** Apoyar iniciativas de organizaciones comunitarias en prevención y asistencia de la violencia contra las mujeres.
- f.** Conocer y descubrir las redes locales de atención y contención a las víctimas.

Responsables:

Lic. Norma Castro y Lic. Andrea Maillot.

Colaboradoras: Lic. Adriana Romano, Lic. Laura Manzi, Lic. Silvia Nadalich.

Evaluación de la actividad:

La evaluación constituyó un proceso de aprendizaje permanente que posibilitó obtener información necesaria para mantener, suprimir o introducir modificaciones a la propuesta inicial y contribuyó a la toma de decisiones con respecto a la puesta en marcha de la actividad.

Se realizó considerando distintas perspectivas: la ejecución de la propuesta, la perspectiva institu-

cional y perspectiva de la población beneficiaria, destacando resultados, fortalezas y debilidades y propuestas.

Actividades realizadas:

1. Proyección del audiovisual "Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras". Material diseñado por los profesionales del Dpto. Gral. Social del C.A.V. - Año 2011.
2. Presentación de la muestra fotográfica de mujeres destacadas a lo largo de la historia a nivel local, nacional e internacional. Material diseñado por los profesionales del Dpto Gral Social del C.A.V.-Año 2011 para acompañar al video.
3. Talleres grupales de reflexión sobre la temática: grupos heterogéneos en edades y sexo.
4. Coordinación de debates organizados por el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, Delegación Santa Fe con motivo de Celebración del 25 de noviembre como Día de la no violencia contra la mujer.
5. Acompañamiento de las actividades emprendidas por asociaciones de la sociedad civil en la defensa de los derechos de las mujeres.
6. Elaboración de señaladores sobre la temática.

Detalle las actividades:

Fecha: **08 de marzo**, de 18 a 20 hs.

Lugar: Plazoleta Fragata Sarmiento - Peatonal San Martín - Santa Fe.

Actividad: Proyección del video "Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras" en el marco de Celebración del 8 de marzo del Día Internacional de la mujer.

Destinatarios: población en general de la ciudad de Santa Fe.

Resultados:

En esta oportunidad, se acompañó la manifestación y la actividad que organizó la Asociación Civil Generar para celebrar el día internacional de la mujer. La misma contó con la participación de las organizaciones civiles de mujeres, los medios de comunicación y autoridades y/ o funcionarias del gobierno de la ciudad y de la cámara de diputados de la provincia de Santa Fe.

Fecha: **15 de marzo**, de 17,30 a 20 hs.

Lugar: C.I.C.(Centro Integrador Comunitario). Sauce Viejo, Santa Fe.

Actividad:

1. Proyección del video "Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras" en el marco de Celebración del 8 de marzo del Día Internacional de la mujer.
2. Muestra fotográfica sobre la temática.

Destinatarios: Mujeres de diferentes grupos etarios y sectores sociales. Además alumnos y docentes del Centro de Alfabetización para adultos que funciona en esa institución.

Resultados:

Participaron del debate surgido posteriormente a la proyección del video, 50 mujeres y 30 alumnos de distintos sexos pertenecientes a la localidad de Sauce Viejo. Se manifestaron algunas dificultades e inquietudes de las mujeres del lugar con respecto a la denuncia por violencia y falta de refugios dónde albergarse con sus hijos. Estas cuestiones se esclarecieron con información sobre organismos, recursos e instituciones que trabajan la problemática. También se trabajó con el grupo en la búsqueda de posibles alternativas comunitarias que puedan ayudar y contener a las víctimas desde el territorio y su propia cotidianidad.

Fecha: **22 de marzo**, 8 a 14 hs.

Lugar: Auditorio de A.T.E.

Destinatarios: Adultos mayores que participan en los Centros de Jubilados y en el Programa de voluntariado social desarrollado por el P.A.M.I- Delegación Santa Fe.

Actividad:

1. 1º Momento: Proyección del video "Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras" en el marco de Celebración del 8 de marzo del Día Internacional de la mujer.

2. 2º Momento: Proyección del largometraje "Las fuentes de las mujeres" (que aborda la violencia contra las mujeres)

Resultados:

Se contó con la asistencia de 80 adultos mayores de ambos sexos, a pesar de las dificultades en relación al traslado que se presentó en el día y horario de programación de la actividad.

En este espacio se generó un amplio debate acerca de los mitos, prejuicios y creencias preexistentes que legitiman y perpetúan las situaciones de violencia contra la mujer .

Fecha: **27 de marzo**, 18 a 20,30 hs.

Lugar: Centro Cultural Dante Alighieri - Ciudad de Esperanza.

Destinatarios: población en general .

Actividad:

1. Proyección del video "Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras" en el marco de Celebración del 8 de marzo del Día Internacional de la mujer.

2. Presentación de la muestra fotográfica de mujeres destacadas a lo largo de la historia.

Resultados:

El material audiovisual y la muestra fotográfica alusivas a las mujeres generó el debate y la reflexión acerca de las problemáticas comunes de las mujeres y sus dificultades en la resolución por sus propias historias y la cultura.

De la participación del público presente se arribó a conclusiones en pro de las relaciones saludables.

Fecha: **Mes de setiembre** jornada de 16 a 19 hs.

Lugar: Centro de Jubilados y Pensionados nacionales de Coronda.

Destinatarios: Público en general.

Actividad:

1. Proyección del video "Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras"
2. Presentación de la muestra fotográfica de mujeres destacadas a lo largo de la historia.

Resultados:

Esta actividad se organizó conjuntamente con el responsable de la Delegación de Coronda de la Defensoría del Pueblo - Zona Norte, en la misma asistieron 50 referentes de instituciones públicas y/o privadas que abordan problemáticas de niños y mujeres en la ciudad. Las conclusiones de la jornada pusieron énfasis en la necesidad de potenciar las relaciones y las redes, apelando a la creatividad, flexibilidad y la dinámica de roles que desarrollan los actores locales y las instituciones.

Fecha: **16 de diciembre** de 10 hs a 14 hs.

Lugar: Centro de Jubilados y pensionados de Villa María Selva. Santa Fe.

Destinatarios: Adultos mayores pertenecientes a Centros de Jubilados y Pensionados.

Actividad:

1. Proyección del video "Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras" en el marco del Día internacional por la "NO violencia contra la mujer 25 de noviembre".

Resultados:

En el debate realizado surgió el análisis de los principales factores de riesgos y protección presentes en la vida cotidiana de las mujeres objeto de la violencia. Esta actividad se complementó con los objetivos del programa de voluntariado social desarrollado por el PAMI y aportó al trabajo comunitario de sensibilización y concientización del grupo beneficiario en lo que respecta al rol de acompañamiento y orientación a las víctimas desde el ámbito dónde desarrollan sus tareas cotidianas.

Participaron 300 jubilados y pensionados del Centro - Norte de la provincia de Santa Fe.

Diseño y elaboración de material de difusión sobre género

Se elaboró como material de difusión dos señaladores, uno que hace referencia al Día Internacional de la mujer y el otro al Día de la no violencia contra la mujer. Este material fue entregado en las actividades enunciadas anteriormente.

Impacto de las acciones:

- Reconocimiento institucional que posibilita la interacción con grupos locales de mujeres que actualmente desarrollan diferentes servicios en la comunidad.
- Difusión de los derechos de las mujeres y su reconocimiento por los logros en el orden social, político, cultural conquistado a lo largo de toda la historia
- Articulación con los procesos institucionales de transversalización de la perspectiva de género en los programas sociales nacionales, provinciales y municipales.
- Detección de nuevas situaciones de violencia de género, asesoramiento preliminar orientado al cese de la violencia.
- Acompañamiento y asistencia técnica a referentes institucionales abocados a la prevención primaria de la violencia contra la mujer y a la promoción de la igualdad de derechos entre varones y mujeres.
- Impulsar la formación de redes y equipos profesionales locales para la atención a víctimas.

Programa de Prevención del Maltrato Infantil

Objetivo General del Programa:

“Desarrollar sistemas de comunicación masiva sostenidas en el tiempo para contribuir a la prevención del Maltrato Infantil y la Violencia Familiar”.

Objetivos específicos:

- Sensibilizar e involucrar a la ciudadanía en relación a la violencia familiar y sus formas de prevenirla.
- Concientizar a la comunidad en general sobre la importancia de promover la defensa y protección de los niños, niñas y adolescentes desde una concepción de sujetos de derechos.
- Difundir conocimientos e información específica acerca de la temática.
- Promover el trabajo interinstitucional entre organismos públicos y privados que favorezcan el desarrollo del proyecto.

Las actividades se llevaron a cabo a través de la muestra itinerante de 11 banners, con frases y dibujos referentes a la violencia hacia los niños y adolescentes, realizados en el año 2011, con diseño y ejecución del Dpto Gral Social del C.A.V; la dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo y el Círculo de Dibujantes Santafesinos.

Responsables de la ejecución:

Profesionales del área social del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, Lic. Adriana Romano, Lic. Andrea Maillot, Lic. Silvia Nadalich y Lic. Norma Castro.

Co-responsables:

Miembros del área de Prensa y Relaciones institucionales de la Defensoría del Pueblo.

Integrantes del Círculo de Dibujantes Santafesinos participaron de la ejecución del proyecto.

Objetivos alcanzados:

- Sensibilización y concientización a la ciudadanía en la temática de la violencia familiar y el maltrato infantil en todas sus formas.
- Promoción de la defensa activa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, el derecho a una vida saludable y desprovista de toda violencia.
- Capacitación sobre el tema a instituciones públicas y/o privadas.

Actividades concretadas:

1. Presentación de la muestra itinerante de banners sobre maltrato infantil en distintos ámbitos e instituciones públicas y / o privadas de las ciudades de Santa Fe, Rincón y Recreo Sur.
2. Talleres con niños de 3° grado y 6° grado de la escuela N° 0016.
3. Talleres de capacitación a referentes de organizaciones civiles.

Detalle de las actividades:

Fecha: **Viernes 03 de mayo**, de 18 a 20 hs.

Lugar: Peatonal San Martín - sector Teatro Municipal y plazoleta Fragata Sarmiento. Santa Fe

Destinatarios: población en general

Resultados:

El día y horario de la presentación permitió captar la atención de numerosos peatones, heterogéneos en edades, sexo y clase social. La misma cautivó el interés de niños, familias y adultos en relación al contenido escrito y gráfico.

Difusión del proyecto a través de los medios de comunicación presentes en el día de la exposición de los banners.

Fecha: **Viernes 17 de mayo** de 18 a 20 hs.

Lugar: Peatonal San Martín- entre Tucumán y Primera Junta. Santa Fe

Destinatarios: población en general

Resultados:

Los espectadores consultaron acerca de los contenidos plasmados en cada banner, la localización, competencia y modo de abordar la problemática de nuestro organismo.

Se puede destacar, que algunas personas solicitaron la muestra para presentarla en ámbitos laborales: instituciones educativas, deportivas, religiosas, políticas, etc.

Fecha: **Miércoles 24 de julio** de 9 a 13 hs.

Lugar: Vecinal Los Hornos. Santa Fe.

Destinatarios: Representantes de Organizaciones civiles con convenio al Programa Alimentario Nacional dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Resultados:

En dicho encuentro participaron alrededor de 100 representantes de 50 organizaciones de la sociedad civil que cuentan con trabajos comunitarios en la ciudad de Santa Fe.

Se logró la reflexión conjunta sobre el rol y la participación activa de las organizaciones civiles en la prevención del maltrato infantil y la promoción de los buenos tratos a la infancia en el trabajo cotidiano y territorial.

Esta actividad generó una instancia de encuentro con los niños que participan en las organizaciones sociales; con el objetivo de promover el pronunciamiento contra el maltrato desde las propias voces de los niños.

Fecha: **Martes 13 al Viernes de 16 de agosto.**

Lugar: Hospital Protomédico M. Rodríguez. Recreo Sur.

Destinatarios: Personal y población concurrente al efector de salud.

Resultados:

La ubicación de la muestra posibilitó el acercamiento, observación y consultas de los asistentes al equipo de salud local.

Se contó con la participación y colaboración de los profesionales del área social de dicho nosocomio.

El reducido espacio físico impidió la exposición de la totalidad de los banners.

Fecha: **Miércoles 21 al 28 de agosto.**

Lugar: Hospital Dr. E. Mira y López. Santa Fe

Destinatarios: Personal y población concurrente al efector de salud.

Resultados:

La muestra permaneció una semana ubicada en el hall de entrada del hospital, espacio físico donde circulan la mayor cantidad de personas de distintos sexos y edades, quienes se mostraron interesados en la propuesta.

Fecha: **Miércoles 25 de setiembre** de 19 a 22 hs.

Lugar: Auditorio de A.T.E. Santa Fe

Destinatarios: Público en general y 300 jóvenes y adultos de distintas E.E.M.P.A.S de la ciudad.

Resultados:

En este espacio se presentó uno de los banners que aborda la realidad de jóvenes víctimas del consumo y la adicción a las drogas: “El Paco” con el propósito de acompañar la actividad del cine debate organizado conjuntamente con Cine Club Santa Fe y A.T.E.

Fecha: **Lunes 23 al 27 de setiembre.**

Lugar: Liceo Militar General Belgrano de Santa Fe

Destinatarios: 3000 alumnos y 300 docentes

Resultados:

Los 11 banners se exhibieron en el Liceo Militar General Belgrano en el marco de los juegos Deportivos y Culturales “Interliceos 2013” en el que participaron educadores, alumnos y personal militar de diez Liceos de nuestro país.

Estas jornadas permitieron visibilizar y dialogar la problemática entre los docentes y alumnos.

Fecha: **Miércoles 23 de octubre.** Santa Fe

Lugar: Liceo Militar General Belgrano.

Destinatarios: 100 personas, docentes y personal no docente de la institución. En el marco de reunión de educadores y equipo interdisciplinario de la institución.

Resultados:

La actividad posibilitó visibilizar y concientizar a los docentes y personal de la mencionada institución, en relación a las violencias escolares y la inclusión social en los ámbitos educativos, tomando como eje central la protección y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Fecha: **Miércoles 30 de octubre** de 9 hs a 18 hs.

Lugar: Estación Belgrano, de la ciudad de Santa Fe, Boulevard Gálvez 1150.

Destinatarios: Público general y representantes de organizaciones sociales.

Resultados:

Los banners se expusieron en la 4ª Feria de Organizaciones Sociales, organizada por la Defensoría del Pueblo, la Municipalidad de Santa Fe y el programa radial “Todo por la Radio”, de LT 9 Radio Brigadier López realizada de 10 a 18 hs. Participaron 300 alumnos en seis orquestas: Escuela Gálvez (ubicada en

CabañaLeiva), Escuela Falucho (Barranquitas), Escuela Malvinas Argentinas (Las Flores), Escuela Juan Manuel de Rosas (El Pozo), Parroquia Jesús Resucitado(Alto Verde) y Escuela Brigadier Estanislao López (Guadalupe Este) y 60 niños de 6 a 12 años pertenecientes al coro " Huellas" de la escuela de las Lomas.

Este espacio posibilitó compartir nuestro trabajo con un gran capital humano de más de 100 organizaciones sociales, públicas y privadas, pertenecientes a nuestra sociedad y promovió el acercamiento directo a instituciones integradas por distintas disciplinas (salud, derecho, educación, cultura, deportes, ciencia, tecnología, medioambiente, investigación, empleo, seguridad, comunicación, voluntariado, asistencia social, promoción humanitaria y cooperación para el desarrollo), abocadas a la atención de las necesidades e iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de vida de toda la población.

Fue numeroso el público asistente y surgieron consultas de ellos y de las organizaciones expositoras, como pedido de material de información en relación a la temática y servicio que presta el Centro de Asistencia a la Víctima y la Defensoría del Pueblo.

Fecha: **Viernes 8 al Martes 12 de noviembre.**

Lugar: Escuela de Enseñanza Primaria N° 0569 República del Paraguay. Santa Fe

Destinatarios: Alumnos, docentes, familiares y vecinos.

Resultados:

Los banners fueron expuestos en el horario escolar turnos mañana y tarde, en las galerías de la escuela, a la que asisten 90 alumnos de 5 a 12 años de edad provenientes de sectores postergados del barrio de Guadalupe oeste de la ciudad de Santa Fe.

Además, la ubicación de los banners en la vereda motivó el acercamiento de los vecinos y transeúntes que circulaban en el lugar.

Esta iniciativa aportó a la promoción del proyecto y generó la posibilidad de sumarnos a otras actividades que persiguen el mismo fin, la prevención del maltrato infantil y la difusión de los buenos tratos en el seno del ámbito familiar.

Generó la derivación de situaciones de violencia familiar a este organismo.

Fecha: **13 de noviembre** de 8 a 14 hs.

Lugar: Escuela N° 0016 "Fray F. de P. Castañeda" de la ciudad de Rincón

Destinatarios: 50 alumnos de 8 años de edad, pertenecientes al 3° grado turno mañana.

Resultados:

En el taller desarrollado se trabajaron los siguientes contenidos, conceptos de violencia, maltrato infantil, bullying, prevención y valores para la convivencia pacífica en el ámbito escolar.

Los alumnos elaboraron propuestas para prevenir la violencia en todos los ámbitos donde participan, no solo en las relaciones familiares sino también en la convivencia escolar.

Las conclusiones del taller fueron expuestas en un afiche en el patio cerrado para compartirlo con el resto de los alumnos de la escuela.

Fecha: **20 de noviembre** de 8 a 14 hs.

Lugar: Escuela N° 0016 “Fray F de P Castañeda de Rincón”

Destinatarios: 60 alumnos/as de 11 años de edad, perteneciente al 6to grado turno mañana.

Resultados:

La actividad generó la participación activa de los alumnos con la verbalización de opiniones y experiencias personales y/o familiares relacionadas al maltrato infantil.

Se realizó un afiche con las conclusiones del taller y lo expusieron en el patio de la escuela.

Las conclusiones plasmadas refieren a los valores y conductas que fortalecen los vínculos y previenen situaciones de violencia entre pares en el ámbito escolar y familiar.

Impacto del proyecto:

- Propuesta innovadora y destacada, por el público considerando que aborda una problemática a través de una expresión artística: el dibujo.
- Difusión y visibilización de la problemática en la comunidad, contando con la aceptación e interés de los beneficiarios directos e indirectos y un amplio público, heterogéneo en edades y sexo.
- Participación y compromiso de la población en la prevención comunitaria del maltrato infantil y la defensa activa de los derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Trabajo interinstitucional que posibilitó el desarrollo del proyecto y el reconocimiento del C.A.V.
- Fortalecimiento de las redes de contención y de apoyo existentes en el territorio.
- Acercamiento y orientación a instituciones que tienen un rol importante en la detección y/o derivación de situaciones de vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes.
- Participación activa de niños/as en los talleres surgidos a partir del programa.

Reflexión final:

En la actualidad, existe una preocupación social enfocada a encontrar alternativas orientadas a disminuir los casos de maltrato de la población infantil, mediante el diseño e implementación de campañas de prevención, el desarrollo de políticas públicas, las reformas del marco legal y jurídico referido a esta problemática y el énfasis en la denuncia de los hechos que vulneran los derechos de niños, niñas y adolescentes. A pesar de estos avances, el maltrato infantil es un fenómeno complejo y multicausal que perpetúa en nuestra sociedad.

La tarea de sensibilización resulta fundamental para erradicar definitivamente aquellas representaciones sociales que legitiman relaciones autoritarias entre el adulto y el niño, en las que el castigo es considerado un instrumento para encauzar la educación y el cumplimiento de las normas establecidas.

Desde la concepción del niño como sujeto de derechos y su ejercicio real, compromete a toda sociedad y a los estados a realizar intervenciones apropiadas a fin de garantizar la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes y su bienestar.

En este sentido la implementación del programa invita a reflexionar acerca de las relaciones entre los sujetos y a repensar esas relaciones, para enriquecerlas y transformarlas, dotándolas de nuevos sentidos que convoquen a producir relaciones de mutualidad entre adultos, niños, niñas como sujetos protagónicos en la relación.

Para finalizar, se puede afirmar que este dispositivo de intervención es dinámico y busca descubrir desde la propia comunidad las estrategias de prevención primaria que desarrollan los distintos actores sociales movilizados para transformar dicha problemática, detectar y fortalecer redes, proteger derechos y promover el buen trato en las relaciones humanas.

“Mirar los casos, mirándonos como parte de tales redes de redes, expande nuestra capacidad de actuar, colaborar y atribuir sentido a realidades humanas a menudo muy desbordantes” F. Castillo.

Proyecto Talleres barriales con mujeres

Tal como estaba previsto en la Planificación Anual 2013, se llevaron a cabo Encuentros con mujeres del cordón suroeste de la ciudad de Santa Fe, concretando de ésta manera la meta propuesta.

Barrio Santa Rosa de Lima:

Durante el mes de Setiembre de 2013, se desarrollaron tres Talleres con un Grupo de Mujeres autoconvocadas del MTL (Movimiento tierra y Liberación) – cito en Mendoza 4200, B° Santa Rosa de Lima, con el fin de organizar emprendimientos productivos y tener instancias de formación en distintos temas.

Para lo específico de violencia de género requirieron la presencia del Equipo del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo.

Los talleres realizados los días 09, 17 y 23 de Setiembre tuvieron como objetivo consolidarse como grupo y fortalecer su rol como operadoras, preventoras de violencia y referentes en su territorio.

En el primer encuentro las participantes manifestaron su preocupación acerca de la falta de respuestas y escasos recursos con los que cuentan en el barrio para enfrentar la problemática de violencia. También fue evidente la confusión, desconocimiento de las normativas vigentes así como de las funciones de los diferentes organismos provinciales y locales. Ante éste emergente se trabajó con la técnica de taller a partir de una situación vivida por una de las integrantes del grupo y se abrió a inquietudes y alternativas planteadas por otras.

En el segundo encuentro se problematizaron los estereotipos de género. Se realizó un intercambio sobre los roles asignados y asumidos en el ámbito doméstico, en la crianza de los hijos, en el manejo y administración del dinero.

En el ámbito familiar y comunitario se visibilizó como potencialidad de las mujeres el establecer y ensamblar vínculos, reuniendo datos e información de sus miembros que les permite conocer y resolver situaciones complejas.

En el transcurso de la reunión se recibió la visita de una vecina que desde hace tiempo tiene un espacio en la Radio Comunitaria FM Popular, del B° Santa Rosa de Lima, en el que difunde contenidos relacionados a los derechos de las mujeres y la violencia de género.

Quedó planteada la inquietud que integrantes del grupo tuvieran alguna participación en dicho medio de difusión. En relación a la demanda del grupo y a una situación vivida en el barrio, se abordó el tema de Trata de Personas y problemática adolescente, puesta de límites y comunicación madres-hijos/as. Se revisaron mitos y prejuicios que estigmatizan a las víctimas. Manifiestan también preocupación por la presencia en la comunidad de redes mafiosas que se dedican a la prostitución y tráfico de droga. Así como la impunidad con que transitan por el territorio.

Por todo lo expuesto se observó:

- Que los dispositivos comunitarios y de acompañamiento entre las mujeres es fundamental.
- Que las situaciones de violencia deterioran la autoestima y en esas condiciones es difícil realizar la denuncia o gestiones pertinentes -tenencia, cuota alimentaria, etc- sobre todo cuando ya han experimentado episodios de revictimización en dichas dependencias públicas.
- Que cuando los episodios ocurren “fuera de horarios administrativos” los referentes comunitarios son los que pueden aportar alguna alternativa oportunamente.

Barrio Chalet:

Fuimos convocadas por la Asociación Vecinal B° Chalet para trabajar con un grupo de mujeres que realizan un voluntariado colaborando en el comedor comunitario y recreación para los niños.

Se realizaron dos talleres los días 18 de noviembre y 02 de diciembre, en la sede vecinal - cito en Mariano Cabal 3951.

Los objetivos planteados son similares a los talleres en Santa Rosa de Lima, aunque con características singulares. Se pusieron de manifiesto numerosas situaciones de violencia de género entre las participantes, tanto en el ámbito doméstico como en el ámbito público producto de la inseguridad social.

A través de los talleres se visualizó la necesidad de organizarse, de consolidar redes y de brindar apoyo a mujeres que están en situación de riesgo y vulnerabilidad, afianzando su rol de preventoras y referentes en la comunidad respecto a velar por el cumplimiento efectivo de los derechos de las mujeres y los/as niñas/os.

Se plantea como desafío profundizar este trabajo a nivel barrial, retomando el año próximo lo iniciado. Participaron de una instancia de socialización en una jornada interbarrial el 30 de octubre del corriente en las instalaciones del Predio ATE-UNL (Costanera Este).

Proyecto Ciclo de Cine Debate N° XI : “Primavera joven”

Responsables: Lic. Norma G. Castro y Lic. Silvia Nadalich

Colaboradoras: Lic. Andrea Maillot y Lic. Adriana Romano

En el marco del proyecto “**Nuevos escenarios y desafíos en el ejercicio de los Derechos**” se llevó a cabo este proyecto, que se viene desarrollando conjuntamente con Cine Club Santa Fe y la Asociación Trabajadores del Estado desde hace 11 años interrumpidamente, cuyo Objetivo es el de “relacionar el arte con temáticas que se abordan cotidianamente en nuestro organismo y reflexionar acerca de las mismas siempre sobre la posibilidad de incidir en la construcción de relaciones democráticas y saludables.” Este año el ciclo versó sobre algunas problemáticas que atraviesan a jóvenes y adolescentes; a tal fin se seleccionaron tres largometrajes para proyectar y a posteriori iniciar un debate teniendo en cuenta el eje de la película.

Organización:

Se efectuaron reuniones previas con representantes de A.T.E y Cine Club Santa Fe, (instituciones coorganizadoras), a los fines de definir temática, películas, fechas, tiempo de duración y distribuir responsabilidades.

Ejecución:

Se concretó durante tres miércoles entre setiembre y octubre, a las 19 hs. en la Sala Auditorio de ATE, en calle San Luis 2845 de la ciudad de Santa Fe.

La programación siguió el siguiente orden:

Día 18/9 : “SUBMARINE”- Dirección Richard Ayoade. Reino Unido y E.E.U.U

Moderadoras: Lic. en Psicología Lucía Nosedá (del equipo de profesionales del C.A.V) y Psicóloga Social-Docente Nancy Francalanza (del Foro de la Infancia de Santa Fe).

Día 25/9 : “PACO. La punta del iceberg”- Dirección Diego Rafecas. Argentina

Moderadoras: Psicólogas Sociales Susana Presti y Ana Franchicena (de la Dirección provincial de prevención y asistencia de comportamientos adictivos).

Día 2/10: “LAS MUJERES VERDADERAS TIENEN CURVAS”- Dirección Patricia Cardozo. E.E.U.U

Moderadora: Lic. en Psicología Nadia González (de la Subsecretaría de los Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia).

Convocatoria (mecanismos utilizados):

- Impresión de Folletos y Afiches.
- Publicación en la Página Web de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.
- Publicaciones en los medios de comunicación locales (T.V, diarios, radios).
- Notas de invitación a ONG” y OG” y específicamente a las E.E.M.P.A de la ciudad y alrededores.
- Invitación por correo electrónico oficial.

Evaluación:

El presente Ciclo de Cine Debate cumplió ampliamente con los Objetivos propuestos inicialmente, y da cuenta cómo es posible a través de la imagen y sonido allanar el terreno para la elaboración del dis-

curso, y provocar un impacto en temas muchas veces naturalizados. Fue posible establecer un proceso de retroalimentación, lo que permitirá el perfeccionamiento de la acción futura.

Selección de las películas y los ejes del debate:

Después de un trabajo previo entre el Área Social del Centro y las instituciones coorganizadoras: ATE y Cine Club Santa Fe, hubo consenso en la elección de los tres largometrajes proyectados, los que daban cuenta de situaciones problemáticas que vivencian la franja etaria conformada por adolescentes y jóvenes.

Las tres películas oficiaron de disparador al debate abordándose temas que les preocupa y ocupa como, las relaciones entre pares y las intrafamiliares; los mensajes instalados en la sociedad sobre los roles estereotipados de la mujer; el inicio de las relaciones sexuales; las adicciones: problemas que desencadena y el abordaje de las mismas y otros temas conexos a los citados.

Se observó que con cada película se cumplió el objetivo de la técnica del cine-forum, “lograr instalar el debate y la circulación de la palabra entre los asistentes para llegar a una conclusión”, quienes se mostraron interesados en los temas; algunos jóvenes aprovecharon la oportunidad para expresar situaciones personales y/o familiares vivenciadas, las que fueron canalizadas por los moderadores y los responsables del evento y continuar con lo planificado.

El aporte e intercambio de ideas de los presentes resultó sumamente enriquecedor, arribando a algunos consensos así como a nuevas preguntas e inquietudes.

Características de los encuentros, perfil y número de participantes:

Entre el público presente se destacó la masiva participación de cursos completos de alumnos y docentes de las E.E.M.PAS N°1151, 1326, y 1300 y la Escuela N° 46 Superior de Comercio Domingo Silva (nocturna) todas de la ciudad de Santa Fe; también alumnos de carreras universitarias; profesionales; periodistas; representantes de distintas instituciones de servicio, entre otros del Equipo Socio Educativo del Ministerio de Educación, del Colegiado de Familia N° 5, Foro de la Infancia, Proyecto 3, y público en general.

La edad de los asistentes osciló entre los 16 y los 65 años con predominio de jóvenes. La sala completó la capacidad de 250 butacas en cada encuentro y en la proyección del largometraje “PACO. La punta del iceberg”, hubo mayor número de público, ubicándose además en las escaleras y sillas que se agregaron. Por lo que se puede aseverar que asistieron en los tres días aproximadamente 800 personas. En todos los encuentros del ciclo se entregó folletería del C.A.V solo a los representantes de las instituciones y en la proyección de “Paco” se acompañó con la exhibición de un banner sobre la temática de adicciones, perteneciente al Programa de Prevención del Maltrato Infantil de este organismo.

Un dato a destacar:

La posibilidad de que sectores postergados social y económicamente pudieran asistir al evento. Según manifestación de algunos alumnos de las escuelas nocturnas era la primera vez que concurrían a una sala de cine, por la gran distancia que media con sus barrios de origen y porque no lo tenían incorporado culturalmente. También destacaron la gratuidad del mismo.

En cuanto a la coordinación del ciclo y distribución de responsabilidades fue satisfactoria ya que cada organismo cumplió responsablemente con lo acordado.

Departamento Legal

El Departamento legal se compone de un Coordinador y de dos abogados. Recepcionados los casos se evalúa si ameritan la intervención de otras disciplinas que componen el equipo interdisciplinario o en su caso, la de otras entidades u organismos. También se recepcionan quejas en forma telefónica o derivadas de otros organismos, de las cuales algunas ingresan por el Área Legal y otras a alguna de las otras Áreas.

Los temas más resonantes del 2012 fueron los siguientes:

1. Violencia escolar

Se vieron incrementadas las consultas por violencia escolar producidas tanto dentro como fuera de la Escuela. Asimismo la violencia exteriorizada entre alumnos/maestros, alumnos/alumnos y padres/maestros.

2. Consumo de sustancias prohibidas

Al igual que en el 2012, el pasado año aumentaron las consulta de familiares de adictos, a fin de obtener el tratamiento necesario para los mismos, incremento que parece recrudecer luego del dictado de la nueva ley de Salud Mental.

Desde la Dirección de Prevención de Adicciones, la atención sigue siendo escasa, sumándosele el problema de que los afectados en general se niegan a recibir voluntariamente ayuda. Al solicitar la intervención judicial a fin de conseguir una orden de "internación compulsiva", la respuesta no siempre es positiva.

3. Escaso cumplimiento judicial y policial en el marco de ley 11.529 sobre violencia familiar:

Otro tema que fue motivo de permanente análisis en el transcurso del año en los Ateneos que se desarrollan internamente entre todos los profesionales del CAV, es la permanente inobservancia de los mandamientos judiciales emanados por los Tribunales Colegiados de Familia de parte de aquellos contra quienes fueron dirigidos. Asimismo, se observa poca colaboración de las distintas comisarías a efectos de recibir la denuncia por parte de la víctima que gestionó la medida.

Agrava la situación, el hecho el consumo de alcohol y sustancias prohibidas, que están instalados como elementos preponderantes en la violencia doméstica, por lo que resulta muy difícil lograr el cumplimiento de la medida. Ante esto, nos encontramos con que la ley es palabra muerta, ya que la víctima se encuentra ante un total estado de indefensión, en virtud de la inacción judicial ante la rebeldía o incumplimiento por parte del victimario, lo que genera el lógico reclamo de las víctimas afectadas.

Departamento de Psicología

El área de Psicología, durante el año 2013, continuó con las tareas habituales de asistencia a la demanda tanto espontánea como de otros organismos e instituciones, como escuelas, centros de salud, hospitales, generalmente en respuesta a las problemáticas de violencia familiar, maltrato conyugal, maltrato infantil, abuso sexual infantil, trata de personas, etc.

Se atendió a distintas solicitudes, recibidas mediante oficio judicial de los Tribunales. De los Colegiados de Familia provinieron 125 oficios; de los Juzgados de Instrucción y Sentencia Penal 149; del Juzgado Federal 10, del Juzgado de menores 2; de defensorías generales 3. Todo lo cual totalizó 289 oficios.

Responder oficios Judiciales implica la realización de un profundo análisis de cada caso, con una apreciación global de la problemática trabajada, del niño/a y el sistema familiar del cual es parte, así como, la exploración de posibilidades de cambio en los miembros del sistema familiar evaluado, considerando características individuales y familiares. Para esto se requiere practicar numerosas entrevistas que permitan establecer un contacto y una relación de confianza tanto con la víctima como con cada uno de los miembros de su familia.

Por otro lado, en muchos otros casos, se realiza la validación del relato de los niños/as víctimas de abuso y la elaboración de los informes psicológicos, resultado de una lectura dinámica de la situación explorada con observaciones o propuestas en torno a la misma.

Con mucha frecuencia como parte de la evaluación se requiere la realización de entrevistas en Cámara Gesell, labor que se ha incrementado en el 2013 a partir del trabajo articulado con los Tribunales. En este aspecto, se cuenta con el dispositivo de Cámara Gesell ubicado en nuestro Centro, recurso muy solicitado que se mantiene y actualiza periódicamente.

Asimismo, se realizaron visitas a los distintos Tribunales Colegiados de Familia con el objeto de mejorar la respuesta a sus requerimientos y afianzar la colaboración brindada.

El área de psicología, también se constituye como Centro de prácticas profesionales recibiendo cohortes de alumnos avanzados de la carrera de psicología en el campo de la psicología Jurídica y forense.

Otras actividades realizadas en el 2013 responden a una planificación anual articulada con las diferentes áreas del CAV, que se procuró respetar a los fines de optimizar la labor y las prestaciones del equipo, tales como:

- Reuniones de equipo: este espacio surge de la necesidad de todos los profesionales del CAV de evacuar, compartir y profundizar inquietudes en torno a aspectos legislativos, incumbencias, coordinación o dificultades en relación a diferentes organismos del estado, muchos de estos afines en el trabajo de la problemática, así como la optimización de la dinámica interna en el funcionamiento del equipo.
- Grupo de mujeres: ver anexo 1.
- Ateneo de casos: ver anexo 2.

Grupo de Mujeres: (anexo 1)

Por tercer año consecutivo se llevó adelante el proyecto grupo abierto de mujeres, todas ellas atravesadas en algún momento de su vida por vínculos caracterizados por la asimetría, la falta de igualdad, la violencia, donde su palabra, sus deseos o necesidades quedaban encapsulados e invisibilizados por un otro que las dejaba en un lugar de aislamiento y silencio.

El mismo tenía una frecuencia quincenal, y durante el presente año se realizó los días miércoles de mayo a noviembre del corriente.

El objetivo del grupo consistió en la formación de una instancia de escucha, análisis e intercambio de experiencias, utilizando la palabra como vehículo para romper el silencio, estado que habitualmente sentencia a muchas mujeres en un lugar de desprotección y vulnerabilidad.

Objetivos generales:

- Consolidar un espacio de reflexión sobre la violencia de género.
- Propiciar una red de apoyo social, que facilite la comunicación y ayuda mutua entre las participantes.
- Generar una instancia de construcción de otras miradas, otras historias, sobre sus experiencias, menos saturadas de violencia.

- Colaborar en la elaboración de soluciones a la problemática de la violencia.

- Visualizarse en logros y fortalezas

- Conocer e incrementar sus recursos internos.

Como resultado del año recorrido surgieron algunas consideraciones :

Consideraciones relacionadas con sus miembros.

- Fueron notables los procesos individuales de las participantes y asociado a estos la retroalimentación entre sí de experiencias, estrategias de afrontamiento de situaciones así como entusiastas propuestas de soluciones.

- El intercambio entre sus miembros generaba una apertura a la comunicación de sus vivencias, en una síntesis constructiva y reparatoria propiciada por la puesta en circulación de las mismas.

Consideraciones relacionadas con las características del grupo abierto.

- Se observó que el grupo abierto promueve un funcionamiento más autónomo de las integrantes, quienes asistían a los encuentros motivadas con la propuesta de trabajo y el objetivo de los encuentros, independientemente del carácter cambiante tanto del número como de las integrantes.

- La dinámica de grupo abierto generaba un circuito de retroalimentación grupal entre sus integrantes complementándose las antiguas y las nuevas participantes de manera fluida.

- Resultó muy interesante la participación de un profesional del derecho, que desde una perspectiva de género, permitió evacuar dudas, inquietudes, y analizar como posicionarse frente a reclamos judiciales.

Proyecto Ateneo de Casos: (anexo2)

Durante el año 2013, logramos concretar los cinco Ateneos previstos para este año, donde se desarrollaron casos ligados a temáticas como:

a. Consideraciones generales del Ateneo clínico y Genograma.

b. Abuso Sexual Infantil (niña de 13 años).

c. Violencia Familiar.

d. Maltrato Conyugal.

e. Violencia de Género.

Existió una importante convocatoria y asistencia de los miembros del equipo del Centro de Asistencia a la Víctima, quienes demostraron no sólo interés, sino también motivación y participación permanente.

Se distribuyó una “Planilla de Evaluación Anual”, para conocer la opinión y sugerencias de cada miembro del equipo respecto al espacio de los ateneos.

De las mismas surgieron fortalezas y debilidades a conocer y considerar ante posibles modificaciones para el próximo año, a saber:

En relación a la frecuencia, días y horarios de las reuniones:

Coinciden en que se pudieron respetar las fechas propuestas y que se realizaron regularmente.

En relación a los horarios se sugiere modificar el horario para la última hora de la jornada – que es cuando baja la demanda - para no superponerla con la atención al público.

En tales encuentros logramos conectarnos, escucharnos, aprender y valorar los aportes de los profesionales de cada área, enriqueciendo tanto las miradas como el abordaje de las problemáticas.

También se visibilizan las dinámicas internas del equipo y de la institución y la importancia de ir perfeccionándolas progresivamente. Consideramos que se debe conservar la frecuencia bimestral de los Ateneos, por que de esa manera puedan sostenerse también las reuniones de equipo en forma intercalada, quedando una reunión por mes.

En relación a la participación del equipo expositor y demás miembros:

En general se percibió un gran compromiso de todos los participantes, que pusieron de manifiesto en la organización, predisposición, generosidad de los profesionales, motivación, interés valorando el diálogo y el respeto en las exposiciones, lo cual marca el reconocimiento de la dinámica del Ateneo.

Las debilidades que se detectaron fueron:

- Presentaciones muy extensas y a veces un tanto desordenadas.
- Escasa rotación de los expositores recayendo a veces en los mismos profesionales, dejando sin participación a parte del equipo.
- Eventualmente han estado ausentes algunos miembros del equipo.

Como aspectos pendientes se sugiere sumar la participación de delegaciones del CAV de la zona Centro-Norte (Rafaela y Reconquista), otros equipos que hayan tenido intervención en las situaciones analizadas y/o con los que frecuentemente se articula la tarea.

En relación a los contenidos teóricos /prácticos de cada Ateneo:

Como fortaleza se observó una adecuada sistematización del caso y de las intervenciones desarrolladas.

Como debilidad la dificultad para entrecruzarla con aspectos teóricos que pudieran transmitirse al resto del equipo.

Como aspecto pendiente la incorporación de nuevos marcos teóricos y prácticas innovadoras.

En relación al impacto de los Ateneos en las Intervenciones concretas:

Fortaleza: El impacto fue positivo en virtud de que permitió socializar y reflexionar sobre las intervenciones, como así también posibilitó reforzar la mirada y el abordaje interdisciplinario.

Debilidades: Falta de acuerdos previos al abordar un caso y de criterios diferentes de trabajo en las intervenciones.

Aspectos pendientes: Generalizar la intervención de las tres disciplinas en todos los casos.

Sugerencias:

Se considera pertinente desplegar un rol más activo en la coordinación del Ateneo, pautando los tiempos en etapas, facilitando la circulación de la palabra así como la diferenciación entre el tiempo de exposición, el tiempo de preguntas, debate, etc.

Conclusiones Finales:

Establecer como condición necesaria que el grupo expositor, socialice el marco teórico que utilizó y recomiende bibliografía y material de consulta.

ÁREA DE GÉNERO Y TRATA DE PERSONAS

Desde el área de Género y Trata de Personas se han desarrollado diferentes actividades que dan continuidad a las iniciadas desde su creación en Junio del 2011 por el Defensor del Pueblo, Dr. Edgardo Bistoletti.

Como objetivo principal el área se ocupa del abordaje de la violencia de género en todos sus tipos: **física, psicológica, sexual, económica y patrimonial y simbólica** en los diferentes ámbitos en donde se manifiesta: doméstica, institucional, laboral, contra la libertad reproductiva, obstétrica y mediática (Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales N°26.485). La complejidad en el abordaje de las situaciones de violencia y sobre todo las que refieren a las poblaciones mas vulnerables como lo son lo niños, niñas y mujeres, hacen que desde el área se plantean diferentes estrategias de trabajo para abarcar las mejores y mas eficaces intervenciones que como institución de protección de derechos se puedan brindar.

De esta manera los ejes en los cuales se enmarcan las tareas son: 1. la prevención; sensibilización y visualización de las problemáticas de violencia, 2. capacitación, 3. fortalecimientos de redes intersectoriales y 4. la asistencia a víctimas y familiares del delito de trata de personas y cualquier forma de violencia de género.

1. Prevención

El trabajo desde la prevención que se realiza desde el área tiene como objetivo la sensibilización, concientización y visualización de las problemáticas de violencia que actualmente están presentes en la sociedad y que tienen como principales víctimas a las mujeres, niñas, niños y adolescentes.

Como estrategia para llevar a cabo la misma se han diseñado para el años 2013 talleres, encuentros, jornadas, y se mantuvo una participación constante en los medios de comunicación locales.

Todas las intervenciones que se realizaron desde el área en materia de prevención están sostenidas en que la violencia de género tiene sus raíces en las condiciones sociales y culturales que legitiman la violencia, el abuso de poder, la discriminación y las desigualdades de género, así se puede definir que: la violencia es una conducta culturalmente aprendida destinada a obtener el control y dominación sobre

otra u otras personas. Esta manera de pensar y entender la violencia permite desarrollar propuestas de trabajo tendientes a deconstruir las relaciones asimétricas y desiguales de poder imperantes en nuestra cultura y fomentar vínculos de igualdad, respeto, libres de discriminación, promoviendo la igualdad de género, el empoderamiento de las mujeres y el disfrute de los derechos humanos.

Desde esta línea de trabajo las actividades desarrolladas han sido las siguientes:

1. a. Taller: “Trata de Personas; sensibilización para la acción.”

Temas trabajados:

Violencia de Género. Diferencias entre sexo y género. Trata de Personas. Causas. Consecuencias en las Víctimas. El Cliente-prostituyente de la prostitución. ¿Que hacer ante una sospecha de trata? Organismo donde acudir.

Objetivos:

Generales:

- Sensibilizar e informar sobre el delito de trata de personas y otras formas de explotación.

Específicos:

- Producir con los participantes herramientas que permitan la prevención de la trata de personas.
- Generar en los participantes actitudes críticas y reflexivas en relación con las desigualdades de género que se encuentran en las causales de la trata.
- Dar a conocer los recursos con los que cuenta el Estado Provincial y Nacional en casos de Trata de Personas y Violencias.

Cada taller se realizó en dos jornadas, cada una de dos horas de duración. En la primera de ellas se llevó a cabo por parte de los talleristas la presentación de la Defensoría del Pueblo, del área de Género y Trata de Personas y del Centro de Asistencia a la Víctima, se explicitó la modalidad de trabajo del taller y los objetivos del mismo. Luego se escuchó los saberes previos sobre la temática de los participantes, teniendo en cuenta que cada taller fue en diferentes barrios de la ciudad y que cada uno tiene su particularidad. Cabe destacar que en esta actividad participó en carácter de voluntaria, la becaria del Programa Esclavitud Cero; Lic. Marina Dávila.

En la primera jornada, las palabras de los participantes y la articulación teórica que realizaron los talleristas a través de soportes audiovisuales y power point, cumplimentó la sensibilización que se buscó realizar sobre el delito de trata de personas.

En la segunda jornada, se dividieron los grupos en 20 participantes cada uno con un tallerista y se trabajó en la lectura y crítica de artículos periodísticos, que permitieron abrir aún mas el debate y la conciencia sobre cuestiones relativas a; las diferencias de género, prostitución, justicia, corrupción, clientes, causas, consecuencias y prevención del delito. De este modo una vez recorrido tres horas de trabajo sobre el delito de Trata de Personas y las complejidades del mismo se confeccionaron afiches de prevención que fueron colgados en cada comunidad educativa.

Como cierre de los talleres, cada participante recibió un folleto ilustrativo sobre el Delito de Trata de Personas donde constan en detalle las direcciones de los organismos que trabajan en la temática. Así mismo se le entregó material de estudio a los responsables de los establecimientos para que los alumnos y docentes puedan utilizarlo como material de consulta.

De esta manera la evaluación que se realiza de los talleres resultó altamente satisfactoria ya que se pudieron cumplir con el objetivo general y los específicos planteados de la actividad. A lo que se agrega la evaluación positiva realizada por los alumnos y docentes que acompañaron las actividades, quienes demostraron compromiso en la tarea, entusiasmo, activa participación, desarrollando pensamiento crítico hacia la realidad social y personal de las que son partícipes, lo que dio lugar a la planificación de acciones de prevención concretas en sus comunidades.

Las escuelas en donde se desarrollaron los talleres fueron:

- **E.E.M.P.A. N° 1030** "Escuela López y Planes". Miércoles 4 de septiembre, 18.30 a 21.30 hs
- **E.E.M. N° 261** "José Hernandez". Miércoles 18 y 25 de septiembre, 14 a 16 hs.
- **E.E.M. N° 324** "Los Constituyentes" (Montevera). Miércoles 2 y 9 de octubre, 16.30 a 18.30 hs.

1. b. Taller: "Violencia de Género: sensibilización para la acción"

Temas trabajados:

Violencia de Género, noviazgos violentos, identidad de género y trata de personas.

Objetivos:

- Sensibilizar a jóvenes de población escolar en temas de violencia de género como; violencia en la familia, en el noviazgo, trata de personas, etc. a través de la revisión de los estereotipos, prejuicios y creencias en cuanto al género.
- Capacitar jóvenes para que sean facilitadores en su institución educativa y puedan realizar actividades de concientización en temas de violencia de género para y con sus pares.
- Comprometer jóvenes para que capaciten a otros jóvenes y de esa manera ir compartiendo sus conocimientos y sensibilizando a la población joven para que puedan actuar como detonadores del cambio.
- Realizar propuestas de prevención sobre la violencia.

Este taller tuvo la particularidad de desarrollarse en cuatro encuentros, en cada uno se trabajó un tema específico: violencia de género (tipos y ámbitos), noviazgos violentos, identidad de género y trata de personas. En cada encuentro se organizó el grupo de participantes sentados en círculos para generar un espacio propicio en donde circule la palabra y las opiniones de todos, siempre en un clima de respeto. Esta modalidad generó valiosos debates entre los participantes que fueron moderados por los talleristas que aportaban desde sus experiencias de trabajo sus propias perspectivas.

Durante el devenir de los encuentros se pudo observar estereotipos y posturas naturalizadas en relación al género se problematizaran posibilitando nuevas maneras de pensar las relaciones interpersonales en las que cada uno de los alumnos participa. En cada taller se propuso lograr que los jóvenes se

responsabilicen del modo de relación vincular que elige tener con sus seres cercanos y en la sociedad en la que se encuentra.

El material del trabajo utilizado fueron relatos de casos de trabajo atendidos en el CAV y en el área de Género y Trata de Personas por parte de los talleristas, power points, videos, fotografías, historietas de humor y juegos, generando dinámicas diversas para cada tema que se abordó.

Una vez finalizados los encuentros, se realizó una jornada de prevención que involucro a toda la comunidad educativa. Los alumnos divididos en pequeños grupos presentaron un tema que ellos eligieron de los trabajados en los encuentros, la modalidad de presentación fue muy creativo: radio abierta, videos, estatuas vivientes, afiches, cortometrajes, cuentos y dibujos. Las producciones fueron muy valiosas dado su contenido y el fuerte compromiso social que se pudo ver en cada una de ellas.

Este taller contó con la participación de una profesional del área de trabajo social del Centro de Asistencia a la Víctima.

Escuela donde se desarrollo la experiencia de trabajo:

- **E.E.M.P.A. N° 1254** de la ciudad de San José de Rincón. Jueves 12, 19, 26 de Septiembre y 10 de Octubre, 19 a 21.30 hs.

1. c. Encuentro con Mujeres en Barrios de la Ciudad

Se realizaron encuentros con mujeres en donde se generaron espacios para dialogar y reflexionar sobre sus modos de vidas, inquietudes, problemáticas, aspiraciones, etc. Esto a partir de ciertos ejes temáticos que ellas seleccionaron; sexualidad, vínculos, violencia, maternidad, trabajo, trata de personas, prostitución. Estos encuentros fueron desarrollados en espacios comunitarios adecuados para que asistan las mujeres de los diferentes barrios, las convocatorias se realizaron a través de referentes barriales. Los encuentros fueron coordinados por el área de género y trata de personas y una profesional del área de trabajo social del Centro de Asistencia a la Víctima.

Objetivos:

- Establecer espacios de reflexión para que las mujeres expresen sus ideas, sentimientos e inquietudes en temas que sientan como propios.
- Difundir los servicios que brindan el área de Género y Trata de Personas y el CAV.
- Conocer la situación de las mujeres en diferentes barrios de la ciudad.

Metas:

El acceso de mujeres a la reflexión sobre su situación y al conocimiento de sus derechos y posibilidades de defensa de los mismos. Orientándolas sobre los recursos que cuentan en casos de violencia.

Los encuentros se desarrollaron en los siguientes barrios:

Barrio Villa del Parque

Luego de la convocatoria por parte de la Vecinal de Villa del Parque, en el mes de junio se participó desde el área de género y trata en una reunión con mujeres del barrio, donde se diálogo y trabajo en modos de resolver situaciones generales y particulares en torno a problemas que tienen que ver con la

violencia de género en el barrio. En la misma se asesoro en temas que tienen que ver con los recursos que tienen el estado para brindar asesoramiento, contención y asistencia a personas que estén sufriendo hechos de violencia, así mismo se dejó a disposición los recursos de la Defensoría del Pueblo para el abordaje de estas problemáticas.

Barrio Santa Rosa de Lima

Durante el mes de Setiembre de 2013, se desarrollaron tres Talleres con un Grupo de Mujeres autoconvocadas del MTL – cito en Mendoza 4200, B° Santa Rosa de Lima, con el fin de organizar emprendimientos productivos y tener instancias de formación en distintos temas.

Los talleres realizados los días 09, 17 y 23 de Setiembre tuvieron como objetivo consolidarse como grupo y fortalecer su rol como operadoras, preventoras de violencia y referentes en su territorio.

En el primer encuentro las participantes manifestaron su preocupación acerca de la falta de respuestas y escasos recursos con los que cuentan en el B° para enfrentar la problemática de violencia. También fue evidente la confusión, desconocimiento de las normativas vigentes así como de las funciones de los diferentes organismos provinciales y locales. Ante éste emergente se trabajó con la técnica de taller a partir de una situación vivida por una de las integrantes del grupo y se abrió a inquietudes y alternativas planteadas por otras.

En el segundo encuentro se problematizaron los estereotipos de género.

Se realizó un intercambio sobre los roles asignados y asumidos en el ámbito doméstico, en la crianza de los hijos, en el manejo y administración del dinero.

En el ámbito familiar y comunitario se visibilizó como potencialidad de las mujeres el establecer y ensamblar vínculos, reuniendo datos e información de sus miembros que les permite conocer y resolver situaciones complejas. En el transcurso de la reunión se recibió la visita de una vecina que desde hace tiempo tiene un espacio en la Radio Comunitaria FM Popular, del B° Santa Rosa de Lima, en el que difunde contenidos relacionados a los derechos de las mujeres y la violencia de género. Quedó planteada la inquietud que integrantes del grupo tuvieran alguna participación en dicho medio de difusión.

En relación a la demanda del grupo y a una situación vivida en el B°, se abordó el tema de Trata de personas y problemática adolescente, puesta de límites y comunicación madres-hijos/as.

Se revisaron mitos y prejuicios que estigmatizan a las víctimas.

Manifiestan también preocupación por la presencia en el B° y zona de redes mafiosas que se dedican a la prostitución y tráfico de droga. Así como la impunidad con que transitan por el territorio.

Por todo lo expuesto se observa que los dispositivos comunitarios y de acompañamiento entre las mujeres es fundamental. Las situaciones de violencia deterioran la autoestima y en esas condiciones es difícil realizar la denuncia o gestiones pertinentes - tenencia, cuota alimentaria, etc - sobre todo cuando ya han experimentado episodios de revictimización en dichas dependencias públicas.

Y cuando los episodios ocurren “fuera de horarios administrativos” los referentes comunitarios son los que pueden aportar alguna alternativa oportunamente.

Barrio Chalet

La Asociación Vecinal B° Chalet convocó para trabajar con un grupo de mujeres que realizan un voluntariado colaborando en el comedor comunitario y recreación para los niños.

Se realizaron dos talleres los días 18 de noviembre y 02 de diciembre, en la sede vecinal - cito en Mariano Cabal 3951.

Los objetivos planteados son similares a los talleres en Santa Rosa de Lima, aunque con características singulares. Se pusieron de manifiesto numerosas situaciones de violencia de género entre las participantes, tanto en el ámbito doméstico como en el ámbito público producto de la inseguridad social.

A través de los talleres se visualizó la necesidad de organizarse, de consolidar redes y de brindar apoyo a mujeres que están en situación de riesgo y vulnerabilidad, afianzando su rol de preventoras y referentes en la comunidad respecto a velar por el cumplimiento efectivo de los derechos de las mujeres y los/as niñas/os.

Se plantea como desafío profundizar este trabajo a nivel barrial, retomando el año próximo lo iniciado.

Participaron de una instancia de socialización en una jornada interbarrial el 30 de octubre del corriente en las instalaciones del Predio ATE-UNL (Costanera Este).



Imagen de la actividad en Santa Rosa de Lima

2. Capacitación

2. a. Jornada sobre el delito de trata de Personas en Coronda.

Alumnos de la escuela media para adultos N° 1148 "José Pedroni" Anexo, de la ciudad de Coronda, cabecera del departamento San Jerónimo, siguieron atentamente la exposición de de los profesionales del área de Género y Trata de Persona con la colaboración de profosionales del CAV, de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe sobre sensibilización en materia de trata de personas.

La actividad incluyó la conceptualización de la trata de personas y proyección de un video conteniendo relatos de víctimas.

Los asistentes demostraron un destacado interés, esencialmente en lo que refiere a la trata de personas con fines de explotación sexual y laboral, mecanismos de prevención y organismos a los cuales acudir, sea para denunciar o para buscar contención y ayuda.



Imagen de la actividad

2. b. Jornada de “Violencia Familiar”

Organizada por el colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Provincia de Santa Fe el día 15 de Marzo a las 19hs, en la misma la Psicóloga Laura Manzi disertó sobre la violencia contra las mujeres desde una perspectiva de género.

2. c. Asistencia al encuentro de Varones Produciendo(se)

Organizado por la Dirección Provincial de Políticas de Género e interculturalidad del Ministerio de Salud de la Provincia los días 11 y 12 de Junio en la ciudad de Rosario.

El mismo fue un espacio de encuentro y exploración desde las propuesta del Teatro del Oprimido con el fin de reflexionar y problematizar entre varones el modelo patriarcal y su influencia en las prácticas de atención cotidianas en los diferentes espacios públicos de atención con el objetivo de buscar alternativas que faciliten el acceso a los servicios a los y las ciudadanas de la provincia.

2. d. Además, durante el transcurso del año se han realizado entrevistas a medios de comunicación, escuelas secundarias y alumnos de establecimientos universitarios de la región quienes se acercaron al área para conocer y solicitar material e información sobre la problemática de la violencia contra la mujer y específicamente sobre el delito de trata de personas para la realización de trabajos prácticos, monografías y tesis.

Las entrevistas que se brindaron son un servicio más que brinda el área a los fines de favorecer el conocimiento de esta problemática.

3. Fortalecimiento de redes interinstitucionales

Dadas las complejidades que implican las situaciones de violencia de género y como parte de ella la trata de personas, se buscó generar redes intersectoriales sociales, gubernamentales y no gubernamentales que intervienen en la prevención, persecución del delito y asistencia a las víctimas.

Ante ello, se ha trabajado en coordinación permanente con el Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, Juzgados Federales de Santa Fe y Paraná, Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Seguridad, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe, Secretaría de Trata de personas de la Provincia de Córdoba, ONGs, vecinales, etc.

4. Atención y asistencia a víctimas de Violencia de Género

El abordaje que se realiza desde el área es interdisciplinario siempre en coordinación con el CAV y/o con otras instituciones públicas o de la sociedad civil. Las intervenciones buscan no centrarse solamente en la víctima sino que, siempre que sea posible, incluyen a su familia o grupo social que funcione como factor de protección.

En el caso específico del delito de trata de personas, durante el transcurso del año 2013 se ha trabajado en la asistencia, evaluación, seguimiento, acompañamiento y tratamiento de 22 mujeres víctimas y su grupo familiar. Es de destacar que cada situación ha sido abordada de manera particular, según el caso lo requiera.

CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

ZONA SUR

Estadística:

Durante el año 2013 se iniciaron **1603 casos** nuevos, distribuidos de la siguiente manera, según nuestro nomenclador:

1. VIOLENCIA FAMILIAR:	286
2. MALTRATO INFANTIL:	13
3. VIOLACION/ABUSO :	13
4. ESTAFA / ROBO / HURTO:	33
5. ASESORAMIENTO LEGAL /OTROS:	631
6. USURPACION:	11
7. FALSA DENUNCIA:	0
8. AMENAZAS:	13

9. DELIT. COM. FUERZAS SEG.:	7
10. PROBLEMAS FAMILIARES:	90
11. PROBLEM c/ VECINOS:	92
12. DEL.COM. P/ FUNC. PCO.:	1
13. INTERNAC. DAÑO FÍSICO / PSIQUICO:	11
14. DROGA DEPENDENCIA:	14
15. HOMICIDIOS:	2
16. ABANDONO DE PERSONAS:	8
17. DESPARICIÓN / BÚSQUEDA PERSONAS:	5
18. ASISTENCIA A TESTIGO:	1
19. PROBLEM. C/ PODER JUDICIAL:	4
20. PROBLE. C/ INST. EDUCATIVAS:	6
21. PROBLEM. C/ INST. HOSPITALARIAS:	6
22. ABUSO INSTITUCIONAL/OTROS:	7
23. ABORTO:	0
24. MALA PRAXIS:	7
25. EXTREMA POBREZA:	33
26. DESAMPARO:	9
27. C. ALIMENTARIA/R. VISITAS:	79
28. GUARDA/TENENCIA/ADOPCION:	17
29. MALTRATO CONYUGAL:	2
30. DIVORCIO/SEPARACION:	27
31. PEDIDO EXCL.HOGAR:	0
32. HIV:	0
33. PROBLEM. C/ INST. PRIV. Y NO GUB.:	1
34. PROBLEM. C/ HOGARES DE MEN.:	1
35. PROBLEM c/ INST. CARCELARIAS:	20
36. PROBLEM. C/ INST. ASISTENCIA:	8
37. TRATA Y TRAFICO PERSONAS:	6
38. VIOLENCIA LABORAL:	11
39. SIN CLASIFICAR:	126
TOTAL CASOS NUEVOS (s.e.u.o.)	1603

C.A.V. VENADO TUERTO: 523 casos nuevos.
AUDIENCIAS: 4.415

Podemos observar que han disminuído la cantidad de casos nuevos, pero se ha incrementado la cantidad de audiencias, lo que refleja lo que venimos exponiendo en los últimos dos (2) informes anuales en el sentido de la mayor complejización del caso victimológico.

Es notoria la disminución de los casos victimológicos provenientes de las distintas delegaciones de la zona sur. Ello obedece, en gran medida a que se han creado servicios locales en algunas de ellas. Al respecto, hemos acudido personalmente -y con nuestros propios medios- a asistir casos puntuales en donde la víctima ya tenía un recorrido victimológico (re victimológico) importante, en la medida que los delegados nos lo han solicitado.

Se ha notado un incremento de un 10 % en las cuestiones vinculadas con la violencia familiar, de un 20 % en estafas, robos y hurtos, y una gran disminución en el rubro "Asesoramiento Legal y Otros". Aquí nos detenemos un instante, por cuanto esta disminución de un 30 % en el rubro, lejos de preocuparnos pone de resalto que la tarea interdisciplinaria está funcionando mejor. En efecto, ese rubro 5 es residual, esto es, cuando el conflicto interpersonal es difuso o (generalidad de los casos) encuentra distintos componentes en cuanto a tipos legales y situaciones de vulnerabilidad. En síntesis, es una disminución en la clasificación, que lejos de preocuparnos, importa la confirmación de que en materia de asistencia, estamos trabajando bien la interdisciplina.

Reflexión final:

En el presente informe damos por reproducido todo lo expuesto en los confeccionados para los períodos 2011 y 2012, en cuanto en líneas generales la situación victimológica y se ha potenciándola complejización de los casos.

CAPÍTULO III

CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ZONA NORTE

En la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe funciona la Dirección General de Mediación y Resolución de conflictos en dos sedes, una de ellas en Zona Norte y otra en Zona Sur, con el sólo objetivo de instalar en la sociedad una instancia de diálogo como forma alternativa de resolución de conflictos. Actualmente se realizan sólo en la ciudad de Santa Fe más de trescientas mediaciones anuales. Se trabaja mucho en la ciudad de Coronda y en otras localidades cercanas como Arroyo Leyes, Esperanza, Santo Tomé, Laguna Paiva, entre otras.

El trabajo de la Dirección General de Mediación se realiza con personal que cumple, en su gran mayoría, otras funciones en las restantes áreas de la Defensoría, lo que cual ha permitido integrar el trabajo, al canalizar a través de este método la gestión de conflictos, que no resulta posible abordar de otra manera por diversas cuestiones entre ellas las económicas o que encuentra en esta la mejor forma de resolverlos debido a la celeridad con que se resuelven los conflictos.

Se cuenta con equipo estable de casi 20 mediadores, todos ellos profesionales (abogados, psicólogos, asistentes sociales y contadores).

Además de mediaciones, se realizan facilitaciones y también conflictos multipartes, sobre todo de tipo institucionales donde intervienen efectores públicos o empresas en donde han confiado en esta etapa de mediación para resolver los conflictos. En todos los casos se promueve la co-mediación y la interdisciplinariedad, ya que se forman parejas de mediadores con profesionales de distintas disciplinas que se eligen según el tipo de casos y que permite analizar el conflicto desde todos los perfiles profesionales.

Si bien las mediaciones familiares y vecinales siguen siendo las más numerosas y contamos con personal capacitado para ello y con una gran experiencia en este tipo de mediaciones, también es cierto que se ha avanzado mucho en mediaciones multipartes e institucionales donde empresas e institucio-

nes confían en este espacio de diálogo para resolver los conflictos, lo que le otorga a este Centro de Mediación una gran legitimación social.

Durante el año 2013 aumentó el número de mediaciones convocadas a 370, como viene sucediendo desde el 2005. También se mantuvo en valores habituales el número de mediaciones efectivamente realizadas, que está en el orden del 67% de las convocadas.

Se debe destacar una variación: *han aumentado los acuerdos particulares debido al buen asesoramiento brindado en la recepción de la mediación*, lo que hace al requirente buscar el mismo el diálogo y/o en caso contrario, con la sola invitación al requerido por esta institución, se produce el acercamiento y como consecuencia la resolución del conflicto.

Expedientes de mediación ingresados en la zona norte en el año 2013: **370**

(Nos remitimos al Capítulo Estadísticas para una información más detallada).

Formación realizada en la Dirección General de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos

Cursos hechos por mediadores:

- **Seminario “El Desarrollo de la mediación nuevos enfoques y nuevos principios”**

Organizado por: Mediadores en Red.

Fecha: 14 y 15 de Marzo.

Lugar: Buenos Aires.

Asistente: Dra. Quinteros y Dra. Bellone; Homologado D.N.M. y M.P.R.C. del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

- **Seminario “La comunicación una herramienta transformadora en mediación”**

Organizado por: La fundación Ravera Cima.

Fecha: 23 y 24 de Agosto de 2013.

Lugar: Santa Fe.

Capacitación brindada a la comunidad

- **Curso:** 1era Etapa-Proyecto de Difusión de Herramientas de Mediación en la localidad de Arroyo Leyes.

Organizado por: Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos y Delegación de Arroyo Leyes de Defensoría del Pueblo.

Fecha: 9 de Abril.

Lugar : Arroyo Leyes Santa Fe.

Capacitadoras: Dra. Quinteros y Dra. Bellone.

- **Ciclo:** Curso de capacitación: Mediación en la Comunidad en Coronda.

Organizado por: Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos y la Delegación de Coronda de Defensoría del Pueblo.

Fecha: 3 de Junio.

Lugar: Coronda.

Capacitadoras Dra. Quinteros y Dra. Bellone.

Prensa

- Radio Río.

Fecha: 03/06/2013. Tema: Difusión actividades del Centro de Mediación

Localidad: Coronda. Dra. Liliana Bellone.

- Radio F.M Sensación.

Fecha: 03/06/2013. Tema: Difusión actividades del Centro de Mediación.

Localidad: Coronda. Dra. Liliana Bellone.

- Radio F.M Costa Blanca.

Fecha: 03/06/2013. Tema: Difusión actividades del Centro de Mediación.

Localidad Coronda. Dra. Liliana Bellone.

- Radio F.M Primavera.

Fecha: 03/06/2013. Tema Difusión actividades del Centro de Mediación.

Localidad: Coronda. Dra. Liliana Bellone.

- Riovision Canal 4.

Fecha: 03/06/2013. Tema Difusión actividades del Centro de Mediación.

Localidad: Coronda. Dra. Liliana Bellone.

- Canal 2 Santo Tome.

Fecha 03/06/2013. Tema Difusión actividades del Centro de Mediación.

Localidad: Coronda. Dra. Liliana Bellone.

- Diario El Corondino. Fecha 03/06/2013.

Tema: Difusión actividades del Centro de Mediación.

Localidad: Coronda. Dra. Liliana Bellone.

- Diario Uno.

Fecha:03/06/2013. Tema: Difusión actividades del Centro de Mediación.

Localidad: Coronda. Dra. Liliana Bellone.

- Diario El Litoral.

Fecha: 03/06/2013. Tema Difusión actividades del Centro de Mediación.

Localidad: Coronda. Dra. Liliana Bellone.

- Diario Laguna Paiva.

Fecha:19/04/2013. Tema: Capacitación de Mediación en Arroyo Leyes.

Localidad: Arroyo Leyes. Dra Liliana Bellone.

- LT 9 (Programa El quinto elemento con Gabriela Peña).

Fecha: 11/06/13. Tema Mediaciones de vecinos (en alusión al día del vecino).

Localidad: Santa Fe. Dra. Liliana Bellone.

Reuniones del equipo de mediadoras

En las reuniones mensuales de la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos, algunos mediadores prepararon distintos temas para exponer al grupo y generar la posterior discusión.

Se entregó bibliografía específica.

• 17 de mayo.

Expositoras: Dra. Liliana Bellone y Dra. María Alejandra Quinteros.

Tema: Charla sobre curso de Mediación Desarrollo de la Mediación Nuevos enfoques nuevos principios.

• 10 de octubre.

Expositoras: Dra. María Eugenia Risso.

Tema: Charla sobre curso. La comunicación una herramienta transformadora en mediación.

Grupos de estudio y reflexión - Clínica de casos:

Mediaciones institucionales:

“Loteo sin luz eléctrica” Expte. N° 98404

Detalle: El caso mencionado transcurrió en una comuna del Departamento San Jerónimo, donde un grupo de vecinos solicitó la instalación de luz eléctrica para un barrio nuevo de dicha localidad.

Se convocó a las autoridades de la comuna, a los responsables de la Empresa provincial de la energía y al particular que hizo el loteo del nuevo barrio y, después de tres reuniones, se acordó la realización de la obra necesaria para la distribución de la energía y el pago de los cánones correspondientes.

Se realizó un seguimiento telefónico y se comprobó el cumplimiento del acuerdo.

Es destacable mencionar que los habitantes de esta localidad, reiteradas veces recurrieron a la mediación como forma de abordar este y otros tipos de conflictos en virtud de los resultados obtenidos.

“Ruidos molestos por un comercio” Expte. N° 96017

Detalle: Un nuevo caso correspondiente a un pueblo cercano a Santa Fe se presentó en virtud de un conflicto suscitado por ruidos molestos provenientes de un comercio dedicado a la venta de comida en ese lugar.

Se convocó a la comuna y luego de varias reuniones se llegó a un acuerdo, como así también, se acordaron normas fundamentales de convivencia como horarios de cierre, tonalidad de la música, custodia policial. El logro fue importantísimo debido a que el comercio se encontraba habilitado y se debía lograr cumplir con los intereses de todas las partes involucradas, sin que nadie se vea perjudicado.

“Nueva ordenanza municipal” Expte. N° 96900

Detalle: Otro caso transcurrió en un municipio cercano a Santa Fe donde un vecino se quejó ante la injusticia del precio que debió pagar por un permiso de obra.

Se convocó al Secretario de obras del Municipio el que a su vez convocó a una comisión permanente de estudio del reglamento, conjuntamente con el vecino.

Se realizaron varias reuniones y se acordó la redacción de un nuevo proyecto de ordenanza que, respecto del tema, elevaría el Poder Ejecutivo del municipio al Consejo Deliberante del mismo.

“El mecánico trabaja y los vecinos no circulan” Expte. N° 93719

Detalle: El caso a desarrollar refiere a un conflicto ocurrido en el ámbito de una ciudad aledaña, donde un vecino se presenta pidiendo nuestra intervención en virtud de no poder circular con su auto por la calle donde vive, ya que hay un taller mecánico que tiene muchos autos depositados en la vía pública, obstruyendo la circulación.

Se convocó a una reunión de mediación al titular del taller, al vecino afectado y a un representante del municipio local. La reunión se desarrolló entre el funcionario y el vecino y se logró un entendimiento y armonización del vecindario.

El funcionario municipal se comprometió a intensificar los controles para evitar que se impida la circulación de vehículos.

Se realizaron varios seguimientos telefónicos favorables.

Mediaciones multipartes:

“Daños en un campo” Expte. N° 93545

Detalle: Otro caso se produjo en una localidad del norte santafecino. Un vecino de la zona se acercó a esta Defensoría, con su patrocinante letrado, presentando un caso de destrozos en un campo de su propiedad por efectivos de la Empresa provincial de la Energía luego de una gran tormenta donde se cayeron postes de luz en el terreno.

Se convocó a autoridades de la delegación de la Empresa provincial de la Energía de la zona y luego de tres reuniones se logró acordar una indemnización para el vecino.

En el término de sesenta días se realizó el seguimiento correspondiente observándose que se había cumplido con lo acordado.

“Conflicto en un Sanatorio” Expte. N° 95951

Detalle: En otro de los casos se presentaron representantes de un gremio de Santa Fe denunciado un conflicto de una afiliada del mismo con personal de un sanatorio de la ciudad.

Había intervenido conjuntamente la Secretaría de Trabajo de la provincia. Se realizó una reunión y se llegó a un acuerdo.

Se acordaron pautas para el entendimiento entre partes en conflictos futuros.

“Asociación Cultural en problemas” Expte. N°98272

Detalle: En otro caso en la ciudad de Santa Fe se presentó una Asociación civil con problemas por un comodato vencido con una persona que habitaba en la sede de la misma.

Se convocó al comodatario y a representantes de la asociación y se llegó a un acuerdo.

“Daños por construcción de edificio medianero” Expte. N° 99854

Detalle: En otro caso de la ciudad de Santa Fe un vecino requiere la presencia de una constructora importante de la ciudad en virtud de ver problemas de construcción en la casa que es de su propiedad y que comparte un muro medianero con la construcción.

Luego de realizarse varias reuniones con representantes de la constructora, el vecino y donde también participó el municipio de la ciudad a través de un representante se llegó a un principio de entendimiento.

El seguimiento de este caso se realizará a fines de Febrero.

“Ruidos molestos por eventos” Expte. N° 99222

Detalle: En otro caso, vecinos de una ciudad cercana se acercaron por ruidos molestos todos los fines de semana en virtud de eventos organizados por el municipio de esa localidad.

Se realizaron reuniones con un representante del municipio, los vecinos afectados y la vecinal que los representa donde se consideraron las propuestas de los vecinos como así también se realizaron propuestas superadoras de parte de dicho municipio

Se llegó a un principio de entendimiento. Las partes lograron un acercamiento importantísimo.

Mediaciones familiares:

“Tenencia compartida”

Detalle: En el mes de marzo ingresó a la Defensoría un expediente derivado del Poder Judicial.

Se trataba de una disputa entre padres para determinar un régimen de visitas.

Se realizaron trabajos y acompañamientos psicológicos y se observó la factibilidad de abrir un proceso de diálogo. En junio se derivó el caso el caso a esta Dirección de Mediación y se realizaron varias reuniones, todas ellas en forma privadas con cada uno de ellos, ya que había denuncias recíprocas.

El padre no conviviente buscaba que se establezca una especie de tenencia compartida, mientras que el otro pretendía un régimen restringido. Todo ello empañado por cuestiones afectivas.

Se asumieron compromisos recíprocos y luego continuaron en sede judicial.

“Una familia pacificadora” Expte. N° 97921

Detalle: De los casos recibidos, resultó muy interesante uno familiar, en el cual la parte solicitante requirió acordar una cuota alimentaria a favor de sus tres hijos menores de edad y un régimen de visitas.

Se obtuvo un acuerdo cuyo cumplimiento fue satisfactorio resaltando la excelente predisposición

de las partes y el diálogo generado entre ellos.

“Un interesante tema relacional” Expte. N°99723

Detalle: Otro caso a destacar, es uno de familia en el que fue muy rica la mediación, ya que a partir de ella, salieron a la luz verdaderas e importantes cuestiones de fondo (personales) que iban más allá de los temas puntuales solicitados que - en un principio - se querían conversar en la mediación. Las partes, luego de replantearse todo lo conversado en la mediación y resuelto el tema de fondo, decidirán si asistirán o no a una nueva mediación, quedando el expediente en espera.

Mediaciones sobre viviendas

“Problemas con un inquilino” Expte. N° 92601

Detalle: La situación se desarrolló cuando un matrimonio alquiló sin contrato una casa a un ciudadano italiano y este decidió llenar la casa de perritos abandonados. La propietaria se enojó mucho por el deterioro provocado por los animalitos al interior del hogar y el esposo de esta tomó el tema con más tranquilidad. Acordaron entre los varones seguir el diálogo entre ellos.

Los encuentros entre las partes se suscitaron en espacios de diálogo educado y coordinado, sin embargo tratar de parafrasear e interpretar la voluntad de una persona que habla otro idioma fue un desafío a afrontar. Sin embargo, la buena predisposición de ambos colaboró con el entendimiento y los errores al momento de querer interpretar las intenciones, dieron lugar a espacios de risas y distensiones.

Ambos lograron suscribir un acuerdo interesante el cual fue cumplido en su totalidad, dando nacimiento a una grata amistad.

Mediaciones vecinales

“Asamblea de consorcio” Expte. N° 96881

Detalle: Otro de los casos transcurrió en la ciudad de Santa Fe donde una propietaria de un departamento vio vulnerado su derecho a la participación en una asamblea del edificio donde se encontraba su oficina.

Se convocó al presidente del consorcio quien concurrió con el asesor jurídico del mismo y luego de una reunión se llegó a un acuerdo. Lo más importante fue la legitimación a la que llegaron las partes, la que conlleva a evitar conflictos futuros.

“Daños a la propiedad” Expte. N° 92984

Detalle: Un matrimonio se presentó a la Defensoría buscando un asesoramiento jurídico y una solución a un problema de destrozo de aberturas y alambrado provocado por unos eucaliptos caídos luego de una gran tormenta.

Convocar la primera reunión fue una tarea difícil ya que el convocado evitaba participar bajo el pretexto de que siempre estaba muy ocupado, “ a diferencia de su vecino que tenía mucho tiempo ocioso”.

Transcurridos varios días, la persuasión ganó por primera vez y se pudo llevar a cabo la mediación.

Se realizaron varias reuniones en donde se hizo mucho hincapié en el ejercicio de poder, ya que una de las partes era un personaje reconocido de la sociedad santafesina y el otro era un desocupado que vendía pan en la ruta. Las diferencias de situaciones económicas y de poder eran muy manifiestas.

Se trabajó con reuniones presenciales y seguimientos telefónicos.

Transcurridos el tiempo se lograron solucionar paulatinamente los inconvenientes plantados e indemnizar al afectado.

En la última reunión se habló del cumplimiento total del acuerdo y se firmó el cierre definitivo del expediente.

“Problemas de humedal provenientes de inmueble vecino” Expte. N° 98748

Detalle: Otro caso trabajado fue el ocurrido entre dos vecinos. Se solicitó una mediación para dialogar sobre problemas de humedad generados en el piso del dormitorio de la parte solicitante a raíz de una planta enredadera de los vecinos, apoyada sobre la medianera. Estuvo presente en la audiencia un profesional con conocimientos en el área de la construcción; se llegó a un acuerdo escrito con compromisos de ambas partes de cumplir con determinadas obligaciones solicitando -de mutuo acuerdo- su homologación judicial.

Facilitaciones

“Mejor si facilitamos” Expte. N° 95550

Detalle: En el mes de junio de 2013, se presentó en una señora buscando una solución frente a un problema que tenía con un vecino. El mismo se había originado hacía muy poco tiempo por la presencia de un árbol. Se convocó a una reunión de mediación a los vecinos en cuestión.

Sin embargo, el convocado no se presentó aduciendo que era un profesional con muchas ocupaciones y poco tiempo, aunque con mucha voluntad de solucionar cualquier problema que estuviera a su alcance. Por lo que se les ofreció manejar el diálogo a través de facilitaciones telefónicas y aceptaron.

Luego de varias comunicaciones telefónicas logradas por la mediadora, las partes se realizaron reconocimientos recíprocos como buenos vecinos y se llegó a un acuerdo.

Transcurrido el tiempo se realizó el primer seguimiento telefónico con el solicitante y manifestó que el acuerdo se estaba cumpliendo muy lentamente.

En comunicación con el convocado, éste informa que tenía algunos inconvenientes personales y solicitó un plazo mayor para cumplir.

Al cabo de varios encuentros telefónicos el acuerdo se cumplió. A partir de las facilitaciones realizadas, los vecinos manifestaron que pudieron retomar la buena relación que antes tenían.

“Suspensión de una fiesta” Expte. N° 92601

Detalle: En el mes de abril de 2013 se presentó una señora a solicitar asesoramiento, ya que en el mes de diciembre de 2012 había señalado el alquiler de un pelotero para celebrar el cumpleaños de su sobrina y que, por problemas económicos, necesitaba retractar la contratación y la devolución del dinero empeñado. Se convocó a una reunión de mediación, la cual no se realizó porque el convocado informó haberse desvinculado del negocio por venta de la llave de comercio.

Frente a la imposibilidad de realizar la mediación con las partes del contrato, se decidió realizar facilitación telefónica con el nuevo titular de la llave de comercio.

Luego de varios contactos telefónicos se logró un principio de acuerdo, sobre la base del esfuerzo compartido, y se acordó realizar una reunión para fijar el compromiso por escrito. Dicho acuerdo se satisfizo en la misma reunión.

“Traslado de cuerpo”

Detalle: Se realizó una reunión entre la madre de una joven fallecida y el patrón de la misma. El objeto era dialogar para lograr el retiro del cuerpo de la joven sepultado en el panteón familiar de su patrón, quien al momento de la muerte de su fiel empleada y persona de confianza, autorizó a la familia de la fallecida a depositar el cuerpo en dicho lugar, hasta tanto la familia regularice su situación financiera y pudiese darle otro destino.

Con el transcurso de unos años, falleció un familiar del dueño del panteón, el que fue sepultado sobre la primera, generando una situación de incomodidad para la otra familia.

Se intentó trasladar el cuerpo de la joven, pero no sabían que debía existir una orden judicial de exhumación del último cuerpo. Dicho pedido debía hacerlo quien tuviese algún interés legítimo sobre el cuerpo del fallecido. El convocado demoró bastante tiempo en hacerlo porque estaba abocado a otras actividades y no lograba entender la imperiosa necesidad de la madre de la joven.

La mediación sirvió para generar empatía y reconocimiento entre las partes y para lograr que se gestione la exhumación.

Se realizaron 3 reuniones y varios seguimientos telefónicos hasta que pudo constatarse que lograron trasladar a la joven a un nuevo espacio.

Mediaciones de consumo

“Aplicando la negociación” Expte. N° 98727

Detalle: Otro caso recibido fue entre un particular y FRAVEGA, por falta de pago de cuotas originadas a raíz de compra de productos y solicitud de créditos peticionados por el solicitante.

Luego de mediar con ambas partes, se arribó a un acuerdo escrito, realizando las mediadoras un seguimiento telefónico mensual, en el cual -hasta la fecha- se viene cumplimentando.

ZONA SUR

CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS “DR. PABLO BENETTI APROSIO”

Durante el año evaluado en el presente informe se manifiesta la definitiva aceptación de la mediación en la comunidad, sobre todo a partir de la incorporación de la misma dentro del marco legal procesal de nuestra provincia, lo que ha contribuido a la ampliación de los resultados de la actividad del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos “Dr. Pablo Benetti Aprosio”, dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

Ha sido notable la complejidad temática y profundidad de los conflictos confiados a la mediación, lo que demuestra la incorporación en la conciencia colectiva del servicio de solución de conflictos prestado por la Defensoría del Pueblo, y la confianza en la solidez y experiencia del Centro de Mediación, afianzada en los más de dieciocho años de existencia del mismo.

El éxito se debe a la permanente difusión del medio de solución de conflictos, como así también a la transmisión “boca a boca” de quienes han transitado la misma para resolver sus disputas, lo que también se refleja en la reiteración de partes que vuelven a pedir este servicio de la Institución, además del reconocimiento de la capacitación y práctica de los mediadores.

Una mención particular merece la facilitación, ya incorporada efectivamente como medio adecuado de solución de conflictos, más ágil y dinámico que la mediación y ha sido una herramienta de altísima utilidad cuando el conflicto necesitaba ser efectivamente resuelto con mucha celeridad lo que se usó eficientemente en los conflictos de consumidores. En este campo, principalmente, ha sido donde más se pudo apreciar su efectividad. El facilitador, sin perder su imparcialidad, promueve el acuerdo mutuamente satisfactorio, fundamental para el mantenimiento de la paz social.

Un detalle curioso que se refleja en la actividad del período informado es que el Centro ya se ha instalado como un espacio útil para la búsqueda de la solución de los conflictos comerciales y su problemática, de allí que actualmente casi el 43 % de las solicitudes presentadas corresponden a conflictos de este tipo, involucrando en ello mayormente lo que serían incumplimientos contractuales, superando en más del doble el resto de la temática tratada.

Luego de la problemática comercial, se encuentran los conflictos comunitarios en la misma cantidad que las cuestiones derivadas del derecho al consumidor, igualando con casi un 19 % del total solicitado.

Desde siempre el perfil comunitario del Centro ha estado en el eje de su funcionamiento, dada la naturaleza misma de la institución que lo cobija, aunque es notable el entendimiento por parte de los usuarios que el Centro no es sólo para los problemas entre vecinos sino también para cuestiones empresariales complejas.

A esto se le ha sumado, en virtud de distintos convenios suscritos desde la Defensoría con organismos de Defensa al Consumidor y el particular interés del Defensor con esta temática, el notable crecimiento de esta materia, lo que ha llevado a altísimos niveles de requerimiento de los consumidores

ante los proveedores de productos y servicios. Lo interesante en la materia, más allá de la cantidad de casos, es el índice de satisfacción de los requirentes del servicio y el alto sometimiento de los convocados a concurrir a las mediaciones y hacer su aporte para la búsqueda de la solución de las cuestiones habiéndose logrado acuerdos en la mayoría de ellos.

Siempre presente en el Centro se encuentra la problemática familiar, con casi un 14 % del total de los casos tratados y casi siempre vinculado a la búsqueda de acuerdos sobre regímenes de visita de hijos menores como así también sobre la fijación o adecuación de cuotas alimentarias, encontrando este camino más rápido y conveniente para llegar a soluciones mutuamente aceptadas, lo que deriva en su efectivo cumplimiento.

Dos temáticas a destacar son las que corresponden a problemas con la Empresa Provincial de la Energía y empresas prestadoras de servicios salud.

En ambos casos se ha logrado a través de la utilización de la "facilitación", soluciones más rápidas, económicas y eficientes para las partes. En aquellos casos en que la facilitación no resultó eficaz, la derivación a mediación logró finalmente acuerdos entre las partes

Un capítulo especial merece en el presente informe la participación del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo en el plenario de ADPRA llevado a cabo en la ciudad de Santa Fe y en la que la anfitriona fue nuestra Defensoría. Allí se dejó conformada la Red Nacional de centros de Mediación de ADPRA. Entre la funciones y actividades de dicha Red se le brindó especial atención a la capacitación de mediadores y el desarrollo de nuevos Centros de Mediación, lo que se le ha encomendado a nuestro Centro en virtud de su dilatada experiencia y en el hecho concreto de ser el único Centro reconocido como Escuela de Capacitación nacional por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Un gran orgullo para nosotros y un importante compromiso asumido por nuestra institución.

Durante el periodo 2013, se ha realizado desde el Centro una importantísima actividad de capacitación y difusión, no sólo en la ciudad de Rosario sino en toda la provincia, habiendo recibido visitas de estudiantes y mediadores de distintas instituciones académicas de la ciudad y del exterior, ya que tuvimos la visita de mediadoras de España y Uruguay que vinieron a nutrirse de nuestra experiencia y conocimiento.

Una vez más conviene destacar el trabajo que se desarrolla en las delegaciones de la Defensoría que se abrieron en las distintas localidades de la Provincia, en las que se ofrece el servicio de mediación y facilitación, habiéndose capacitado a todos los delegados, conforme al programa oportunamente presentado y homologado por el Ministerio de Justicia de la Nación, lo que nos permite extender nuestro servicio a esas comunidades distribuidas por toda la provincia. Esto, definitivamente reforzará la presencia de la institución y su Centro aún en los lugares más alejados de las dos sedes centrales de Santa Fe y Rosario.

Un nuevo desafío se abre para la Institución ante la reciente implementación del nuevo Código procesal Penal de la Provincia de Santa Fe, en el que se ha incorporado la mediación penal como un

instrumento más de pacificación en los conflictos captados por el tipo penal y en los cuales el Ministerio Público ha pedido el especial auxilio de nuestra parte a fin de poder brindar dicho servicio con la mayor eficacia. El convenio suscripto entre el Defensor del Pueblo, Dr. Edgardo J. Bistoletti y el representante de dicho Ministerio nos impone dicho compromiso al cual orgullosamente esperamos responder.

Expedientes iniciados en el año 2013: **420**

(Nos remitimos al Capítulo de Estadísticas donde se detallan tipos de mediaciones solicitadas, concluidas, etc.)

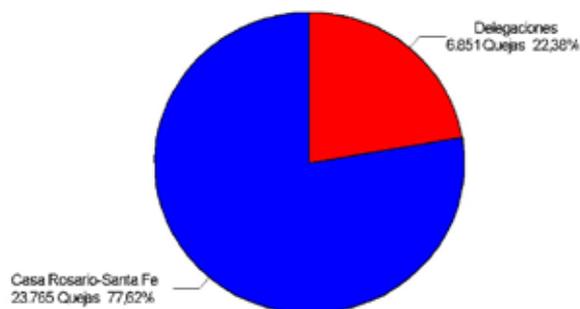
CAPÍTULO IV

ESTADÍSTICAS

Los gráficos que a continuación se presentan contienen datos fidedignos verificables con documental obrante en el organismos.

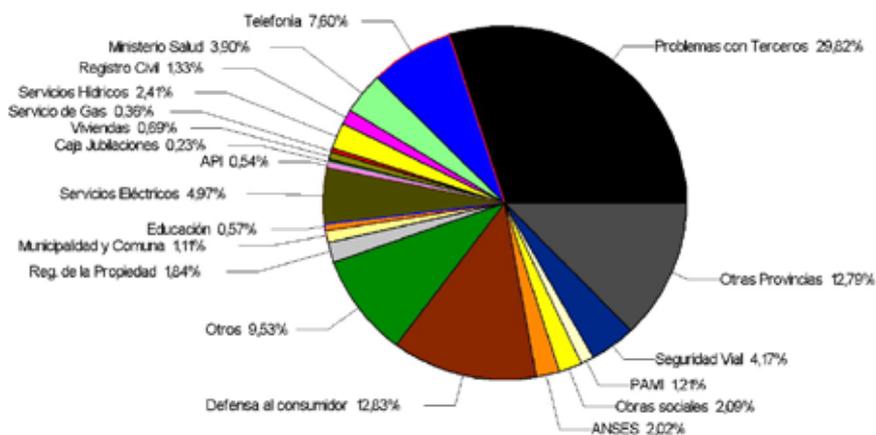
Quejas Recibidas

TOTAL PERIODO 2013



TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA

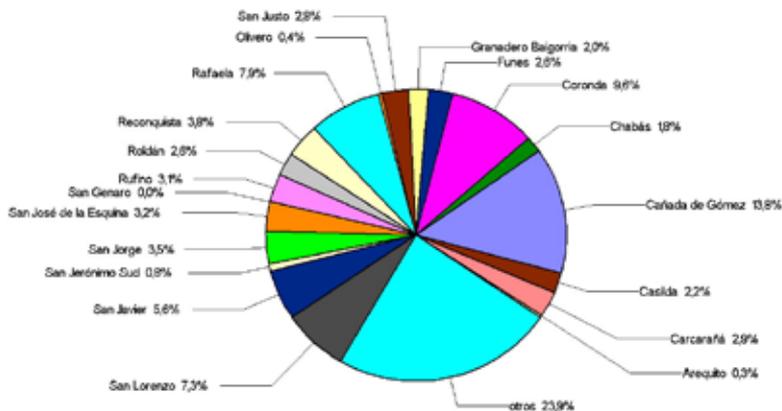
Año 2013



Quejas por Delegaciones

1 de 2

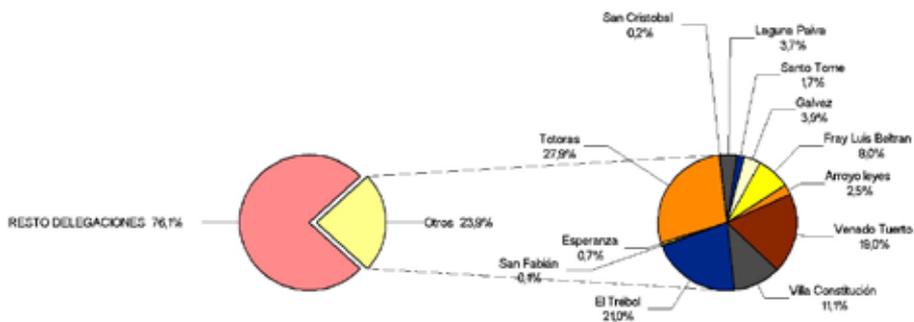
Año 2013



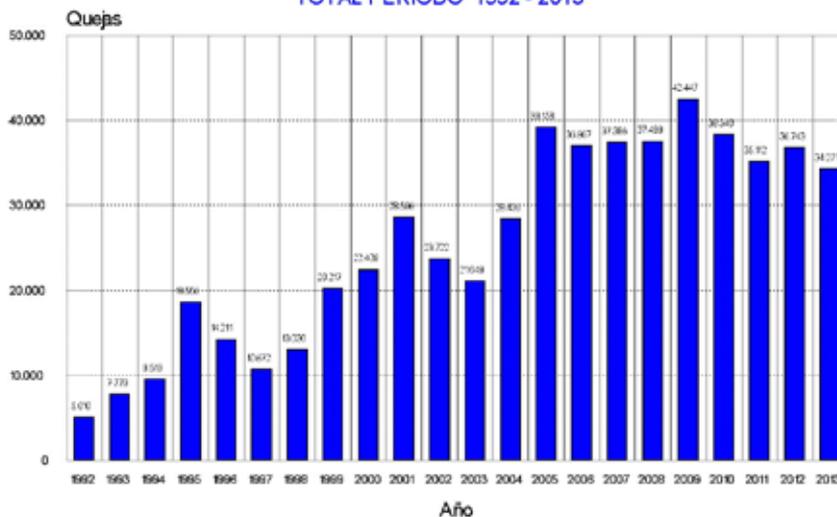
Quejas por Delegaciones

2 de 2

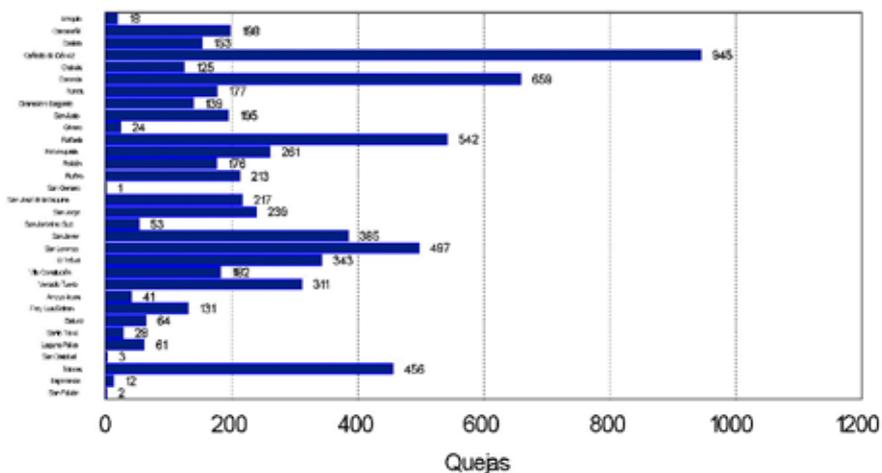
Año 2013



Total de Quejas Recibidas
Rosario - Santa Fe - Delegaciones - CAV - Correo Electrónico
TOTAL PERIODO 1992 - 2013

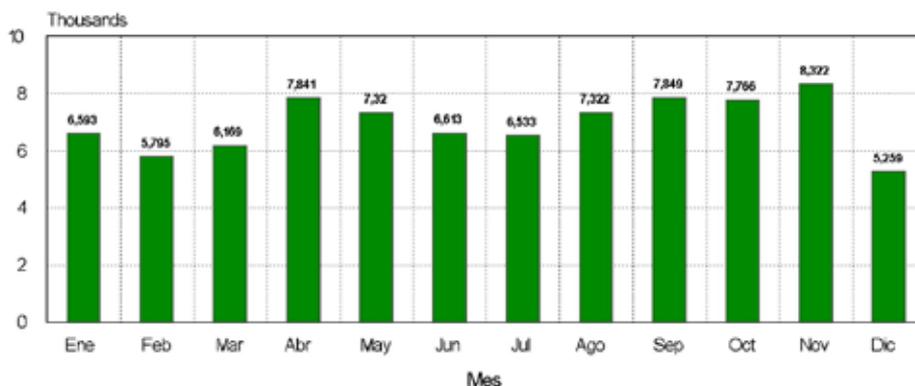


Quejas por Delegaciones (sin CAV)
Año 2013



Presencia en la Web

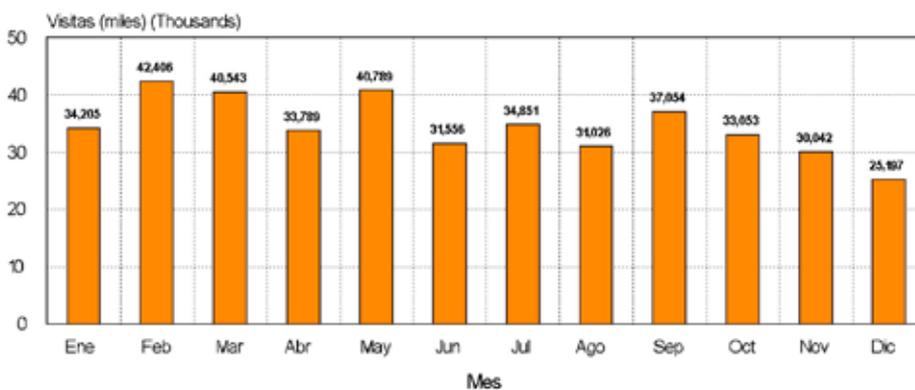
Historico Mensual 2013
- Visitantes Distintos -



Total Visitantes Distintos: 83382

Presencia en la Web

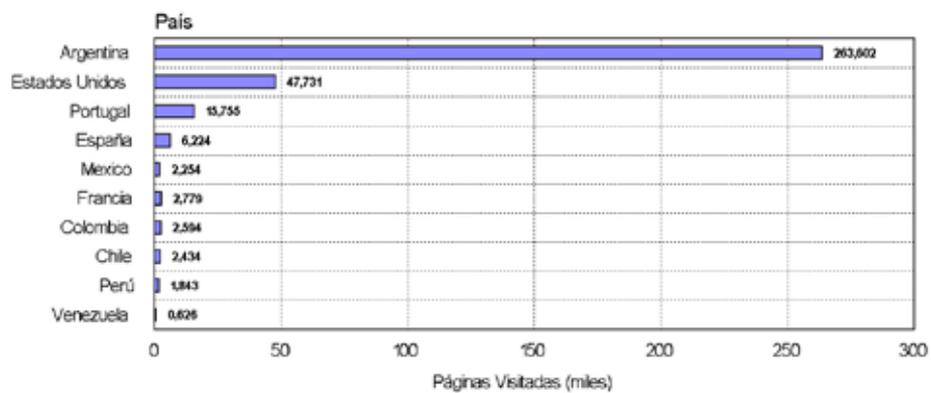
Historico Mensual 2013
- páginas visitadas -



Total Páginas Visitadas: 366531

Presencia en la Web

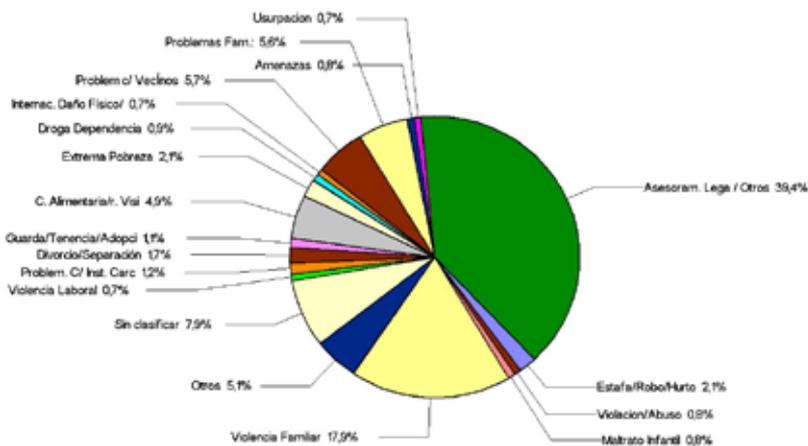
Por País 2013
- páginas visitadas -



Quejas CAV Rosario

Total de quejas 1601- 1 de 2

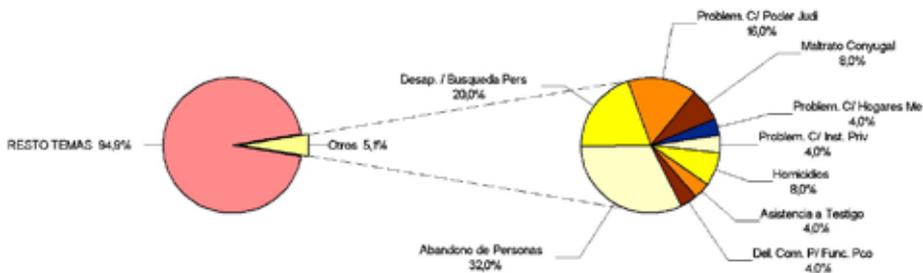
Año 2013



Quejas CAV Rosario

Total de quejas 1601- 2 de 2

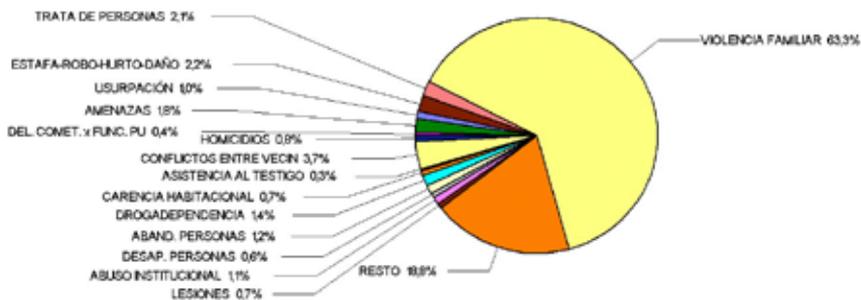
Año 2013



Quejas CAV Santa Fe

Total de quejas 1043.- 1 de 2

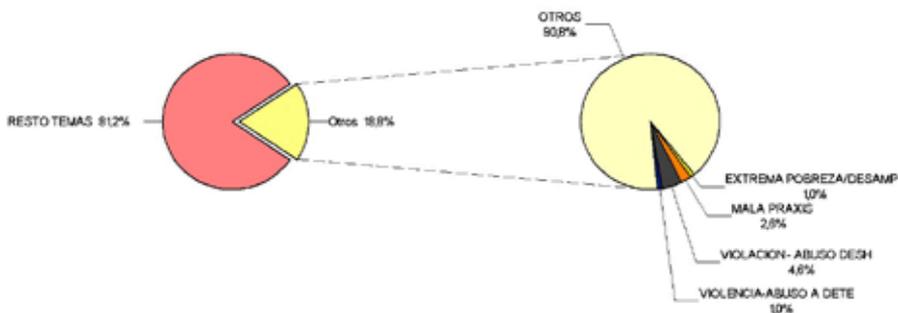
Año 2013



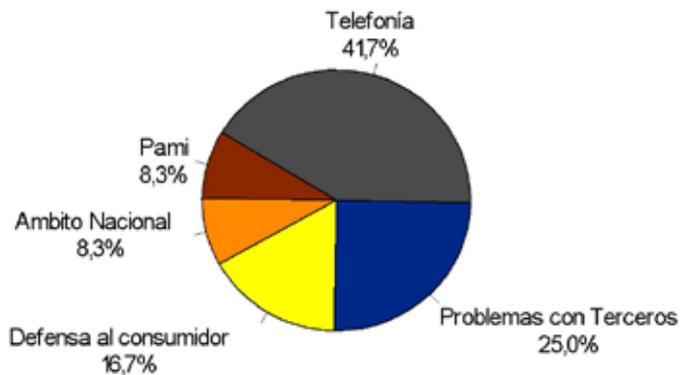
Quejas CAV Santa Fe

Total de quejas 1043.- 2 de 2

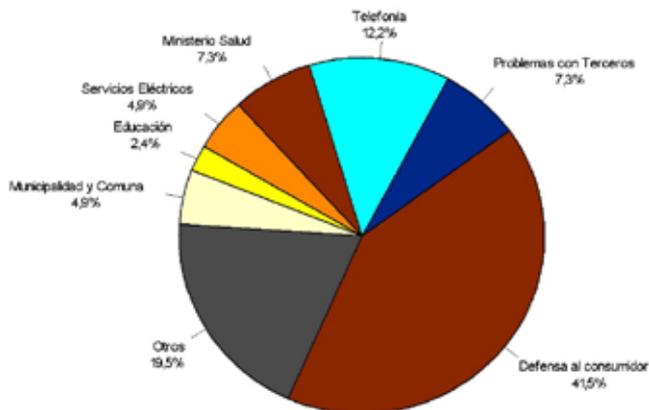
Año 2013



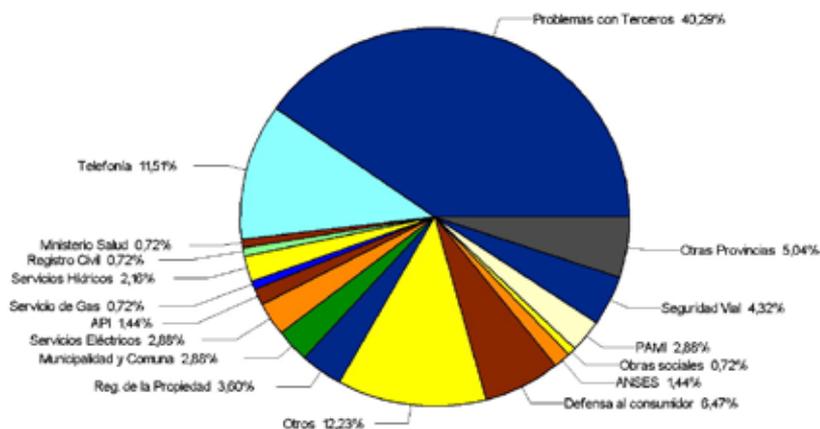
Delegación Arequito
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2013



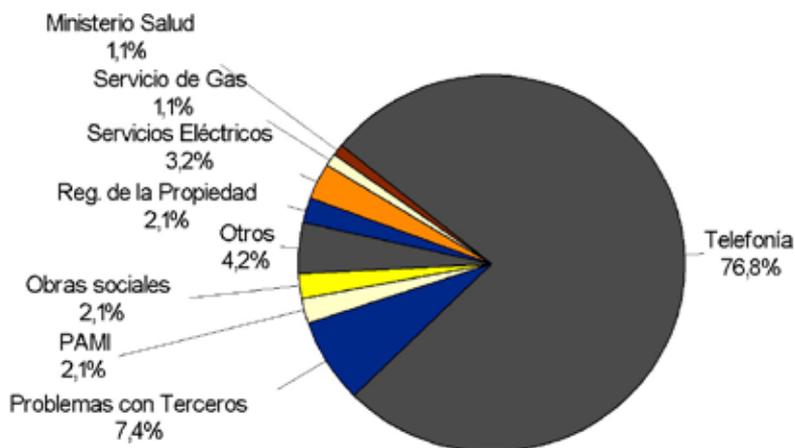
Delegación Arroyo Leyes
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2013



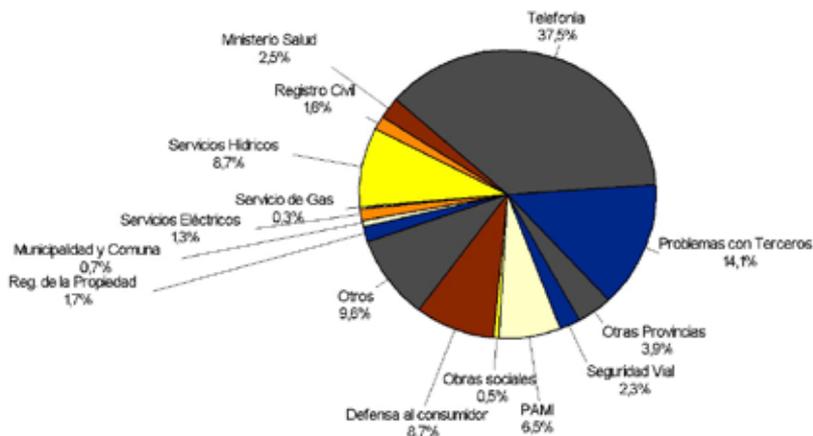
Delegación Carcaraña
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



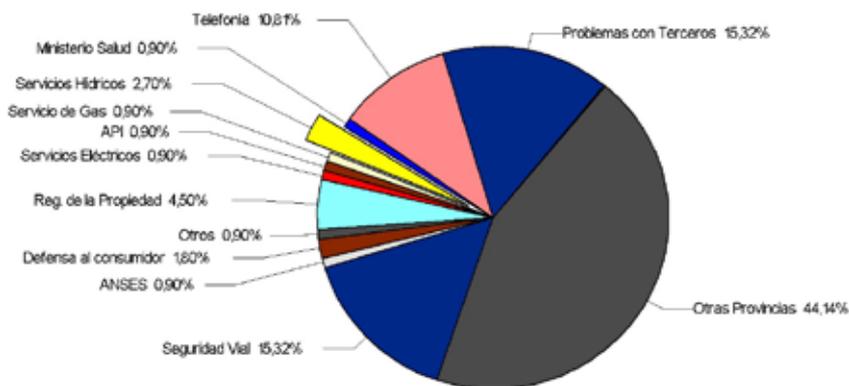
Delegación Casilda
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



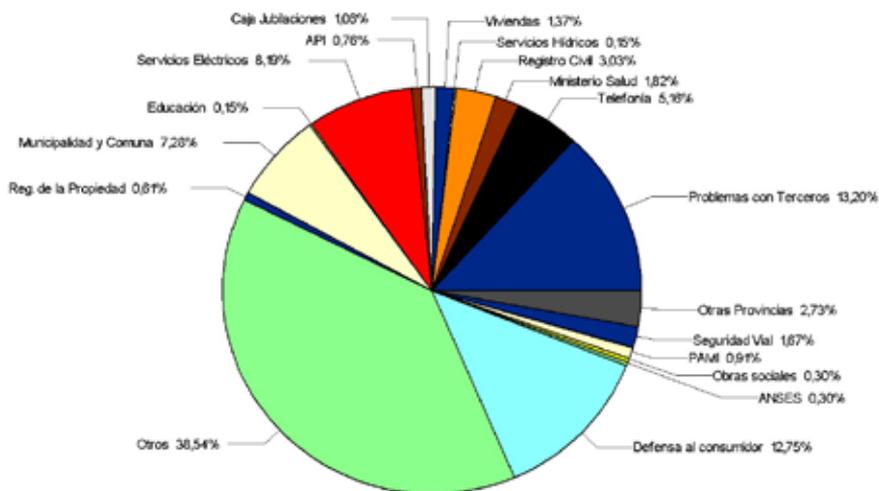
Delegación Cañada de Gomez
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2013



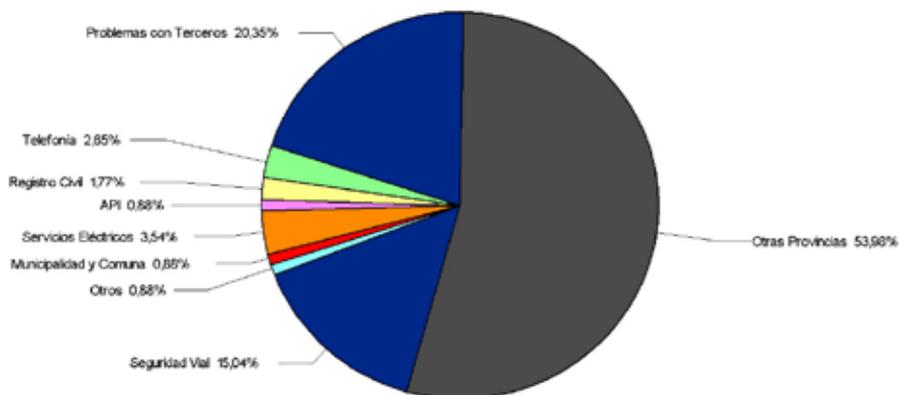
Delegación Chabás
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2013



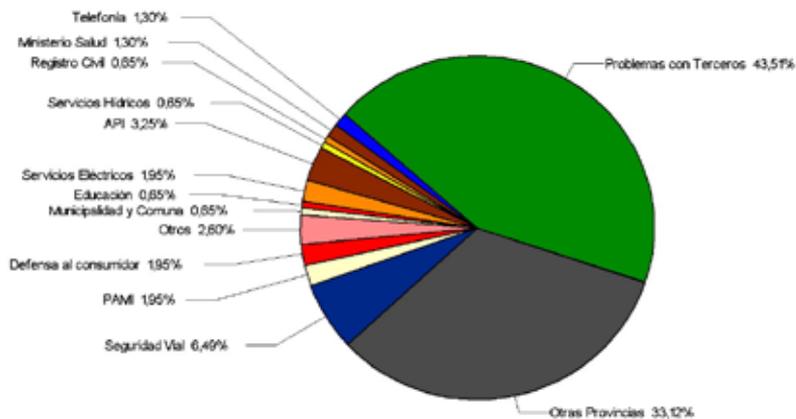
Delegación Coronda
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



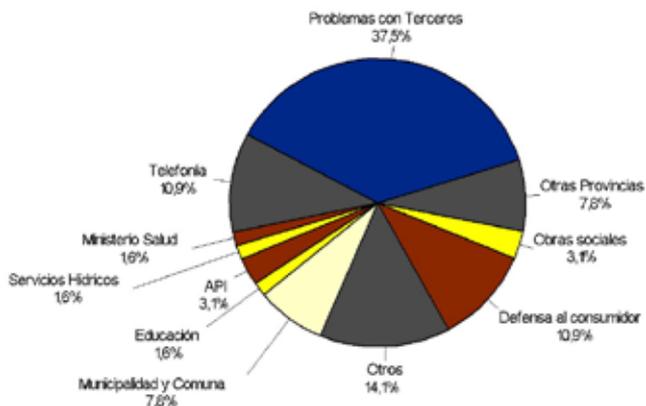
Delegación Fray Luis Beltran
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



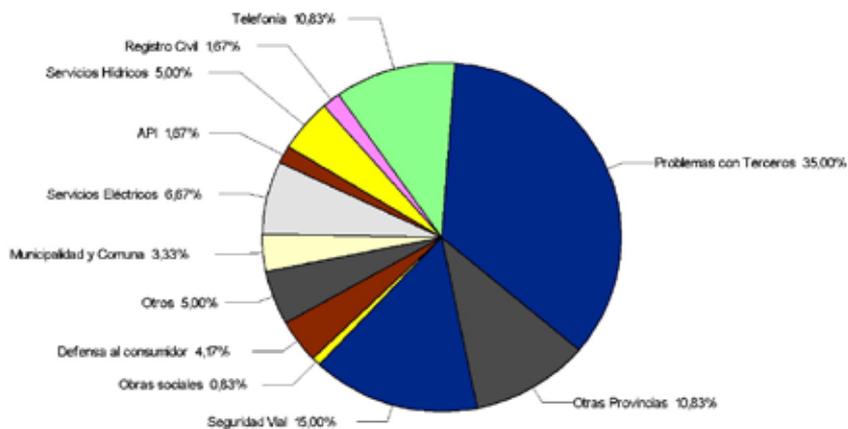
Delegación Funes TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA Año 2013



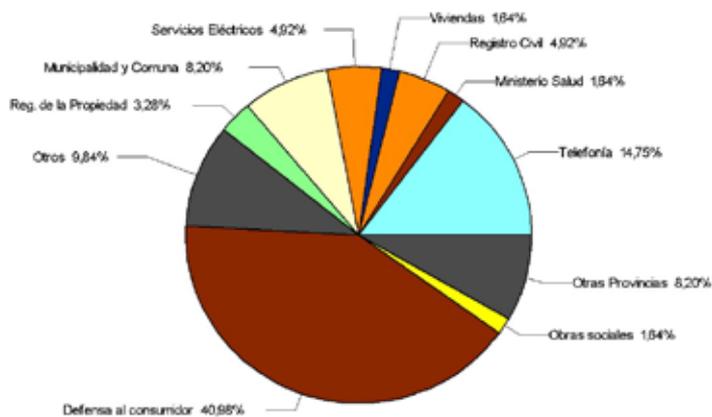
Delegación Galvez TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA Año 2013



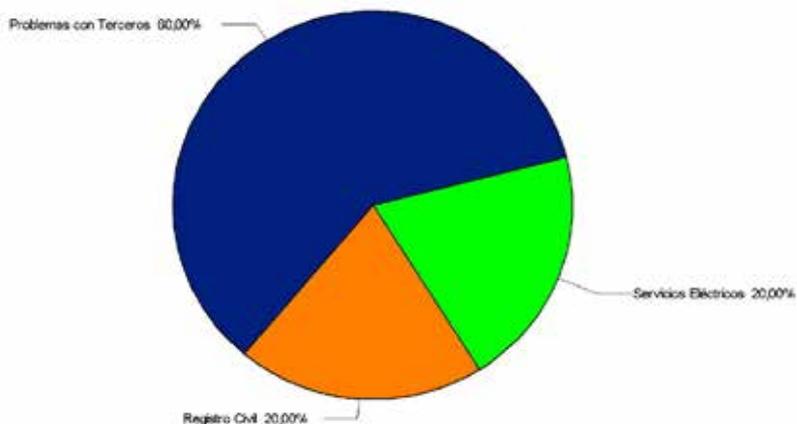
Delegación Granadero Baigorria
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



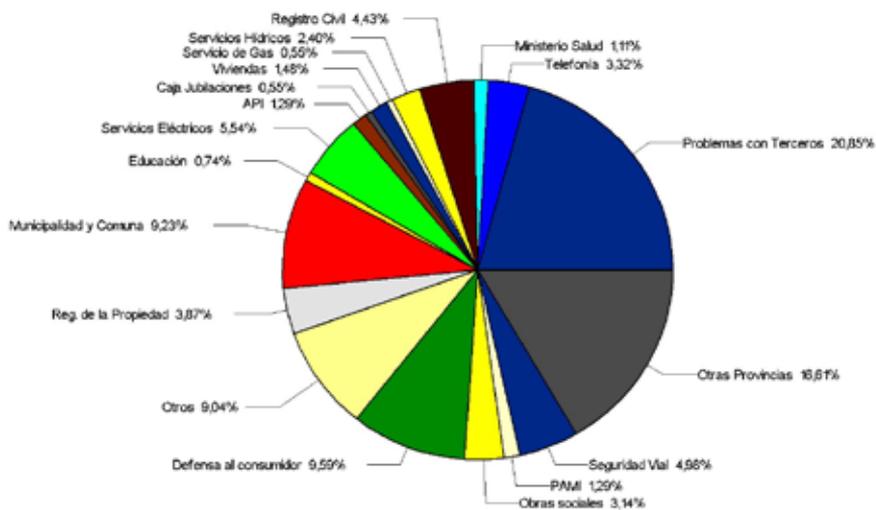
Delegación Laguna Paiva
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



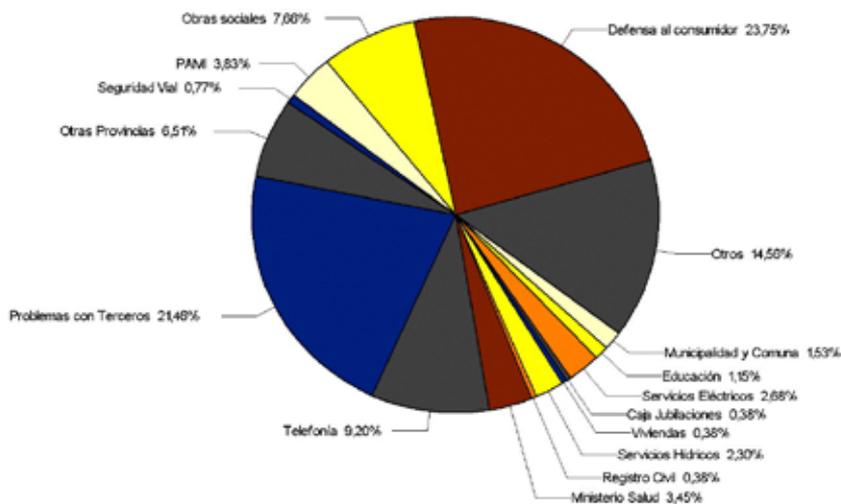
Delegación Oliveros
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



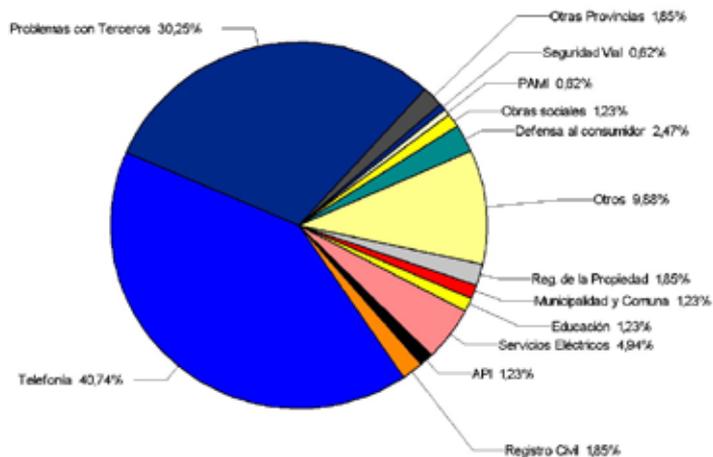
Delegación Rafaela
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



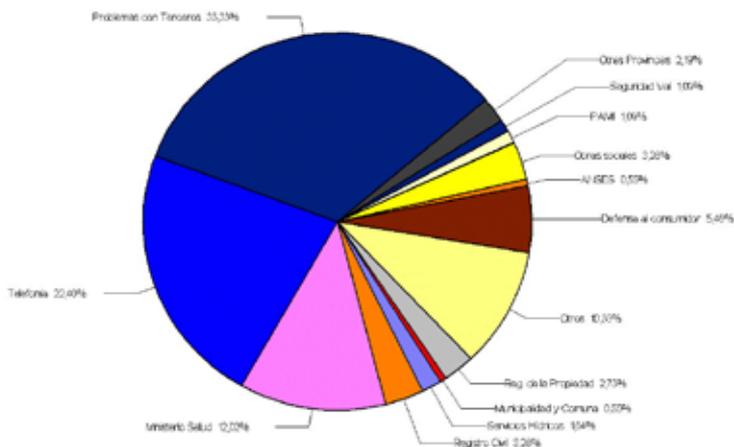
Delegación Reconquista
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



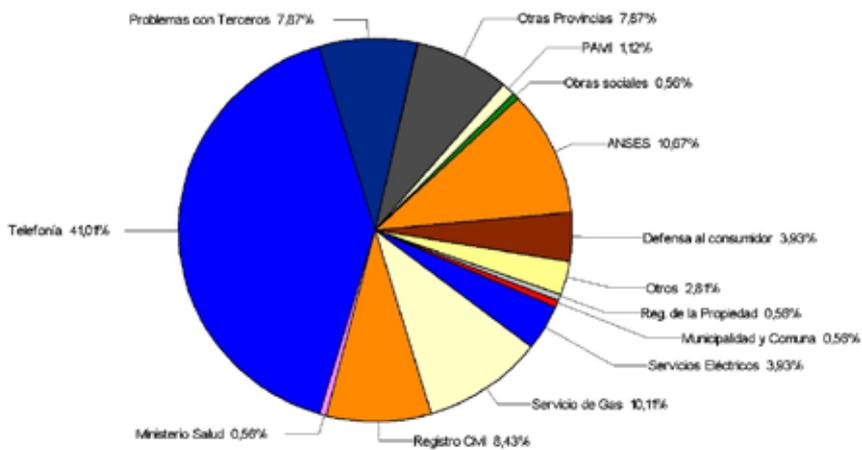
Delegación Roldan
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



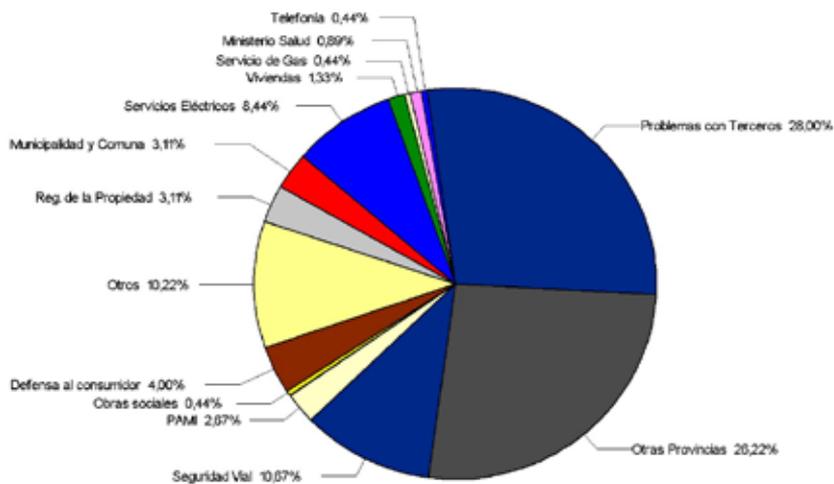
Delegación Rufino TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA Año 2013



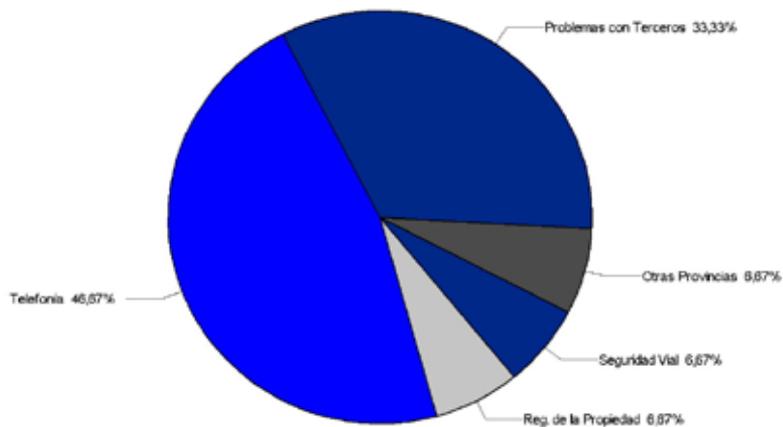
Delegación San Jose de la Esquina TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA Año 2013



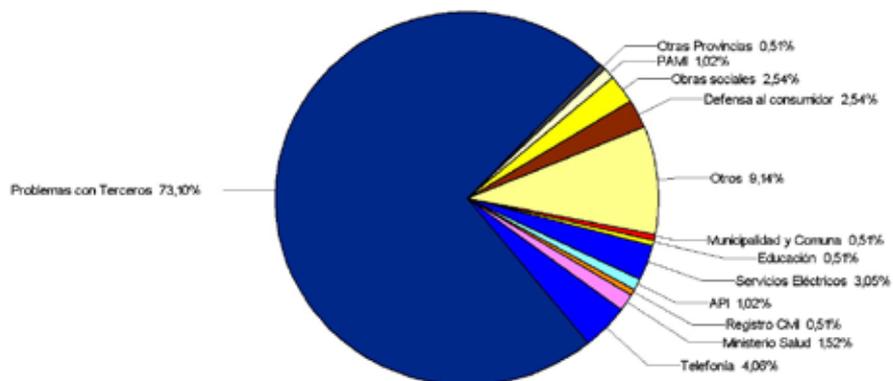
Delegación San Jorge
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2013



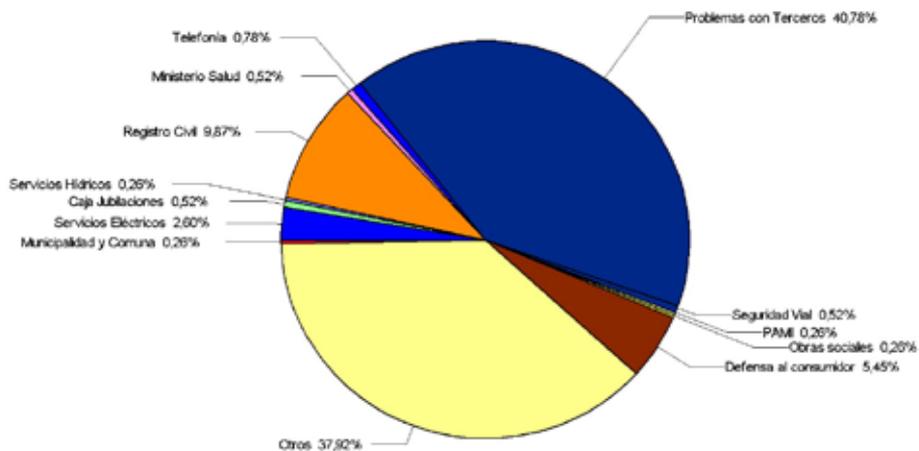
Delegación San Jerónimo Sur
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
Año 2013



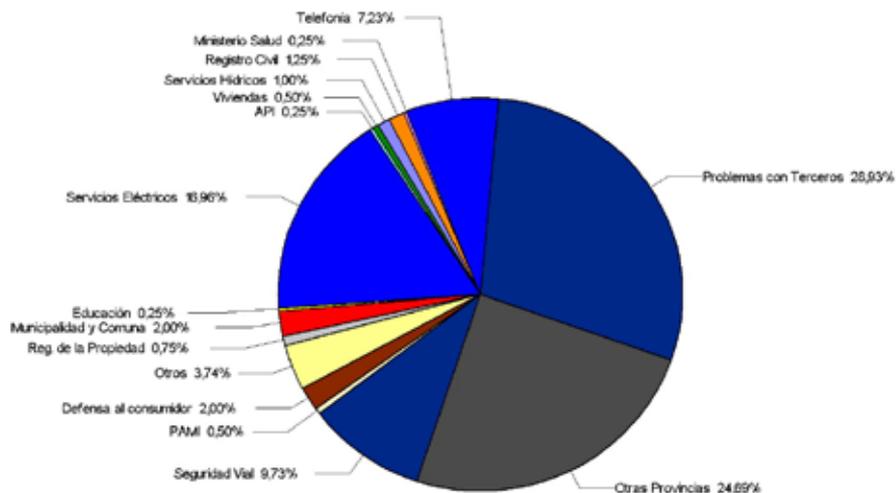
Delegación San Justo TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA Año 2013



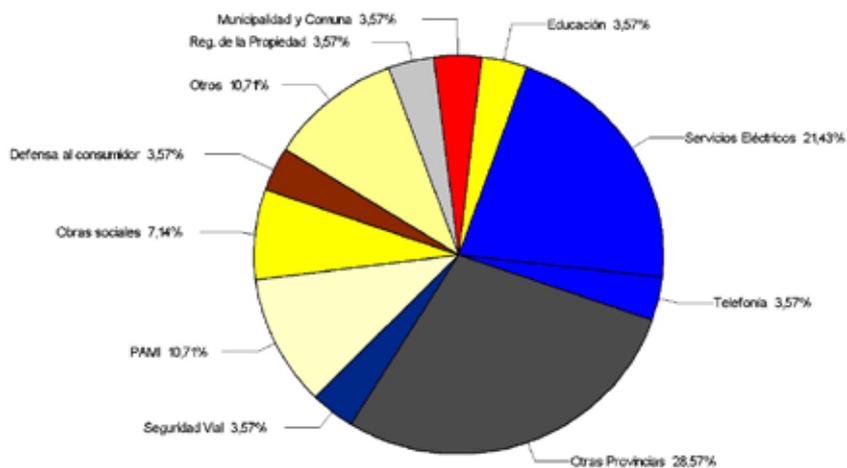
Delegación San Javier TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA Año 2013



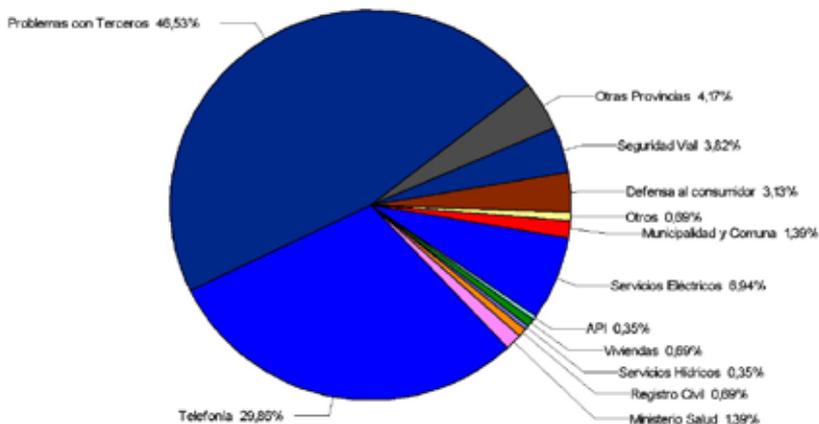
Delegación San Lorenzo
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



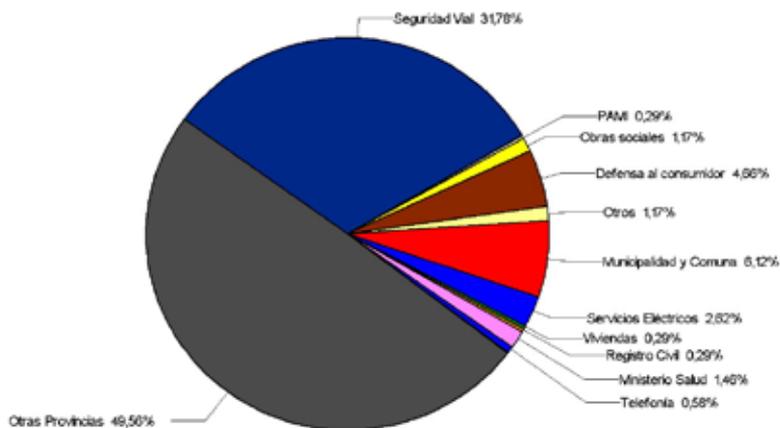
Delegación Santo Tomé
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



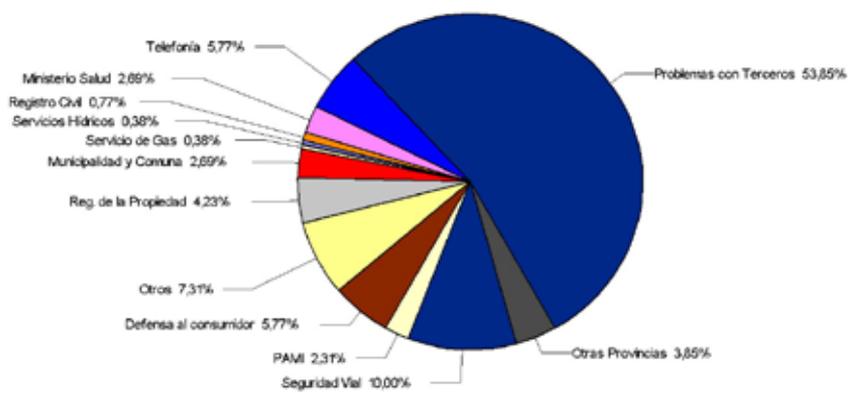
Delegación Totoras
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



Delegación Trebol
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013



Delegación Venado
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2013

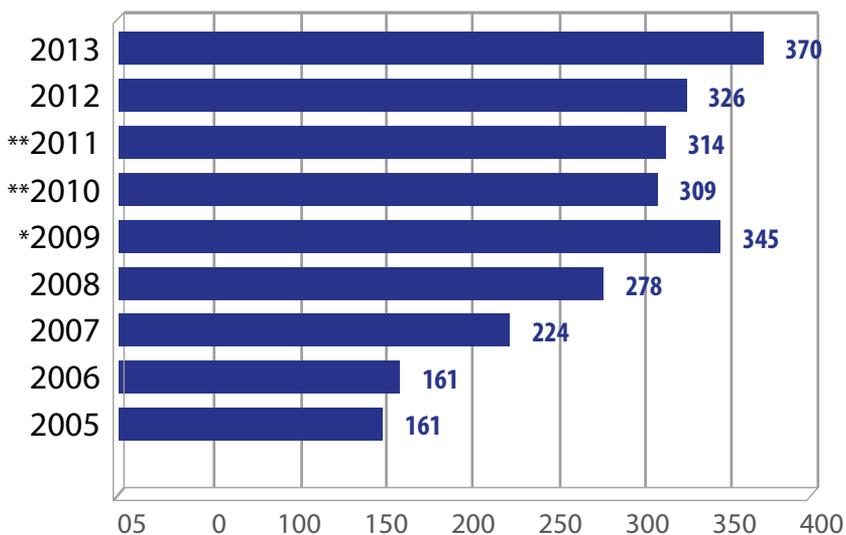


CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ZONA NORTE

Expedientes ingresados: Período 2005-2013

AÑO 2005:	151
AÑO 2006:	161
AÑO 2007:	224
AÑO 2008:	278
AÑO 2009:	345
AÑO 2010:	309
AÑO 2011:	314
AÑO 2012:	316
AÑO 2013:	370

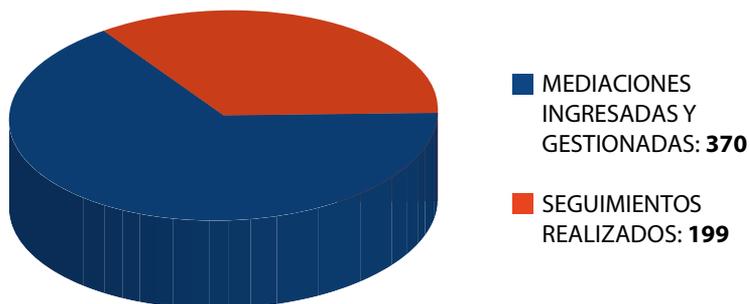


* Incluye mediaciones en zona Centro-Norte.

** Se realizaron mediaciones sólo en ciudad de Santa Fe y localidades vecinas.

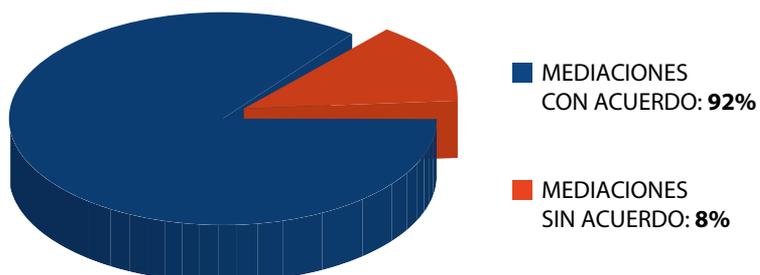
Gestión de mediación año 2013

Mediaciones ingresadas y gestionadas:	370
Seguimientos realizados:	199
Total de gestiones año 2013:	569



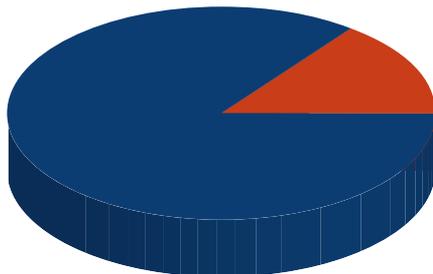
Mediaciones y acuerdos

Casos mediados:	253
Mediaciones con acuerdos:	232 (92 %)
Mediaciones sin acuerdo:	21 (8 %)



Gestión de seguimiento

Reuniones presenciales:	485
Seguimientos telefónicos:	84
Total seguimientos:	569



■ REUNIONES
PRESENCIALES: **485**

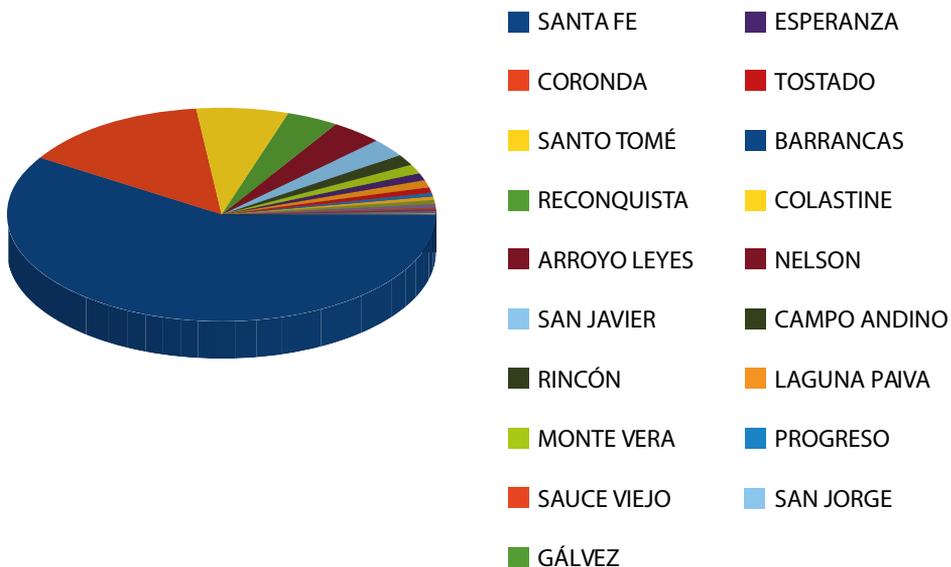
■ SEGUIMIENTOS
TELEFÓNICOS: **84**

Mediaciones por localidad

Total: 370

Santa Fe:	218 (58%)
Coronda:	53 (14%)
Santo Tomé:	25 (7%)
Reconquista:	15 (4%)
Arroyo Leyes:	14 (4%)
San Javier:	11 (3%)
Rincón:	6 (2%)
Monte Vera:	5 (1%)
Esperanza:	4 (1%)
Laguna Paiva:	4 (1%)

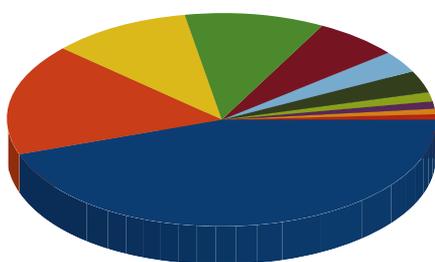
Tostado:	3 (1%)
Progreso:	2 (0,75%)
Barrancas:	2 (0,75%)
Sauce Viejo:	2 (0,75%)
Colastine:	2 (0,75%)
Gálvez:	1 (0,25%)
Nelson:	1 (0,25%)
San Jorge:	1 (0,25%)
Campo Andino:	1 (0,25%)



Mediaciones por temas

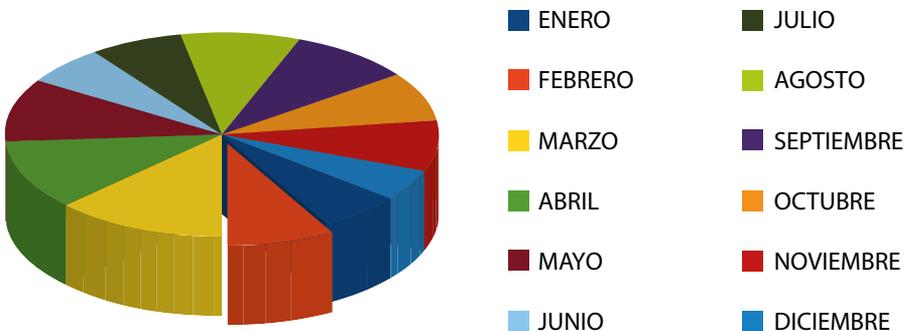
Total: 370

Familia:	166 (45 %)
Vecinos:	63 (17 %)
Comercial:	39 (10 %)
Vivienda:	39 (10 %)
Institucional:	18 (7 %)
Deuda:	13 (4 %)
Contrato a terceros:	12 (3 %)
Daños:	5 (1,5 %)
Bienes:	4 (1 %)
Multipartes:	3 (0,75 %)
Laboral:	2 (0,5 %)
Otros:	1 (0,25 %)



Mediaciones por meses

Total	370
Enero:	22 (6 %)
Febrero:	31 (8 %)
Marzo:	47 (13 %)
Abril:	39 (11 %)
Mayo:	38 (10 %)
Junio:	22 (6 %)
Julio:	25 (7 %)
Agosto:	35 (9 %)
Septiembre:	35 (9 %)
Octubre:	30 (8 %)
Noviembre:	29 (8 %)
Diciembre:	17 (5 %)



ANEXO 1

RENDICIÓN DE CUENTAS



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Santa fe, 30 de Enero de 2014

Sr. Defensor del Pueblo de la
Provincia de Santa Fe
Dr. Edgardo Bistoletti
S. _____ / _____ D

De acuerdo a lo solicitado oportunamente, esta Dirección General de Administración informa a Ud. la Ejecución Presupuestaria año 2013, de acuerdo a las planillas adjuntas.

Además, elevo adjunto la planilla de Ejecución de Gatos-Clasificación por Categoría Programática, que se obtiene del S.I.P.A.F, que avalan la información detallada precedentemente.-

Sin otro particular saludo a Ud. atte

DIRECCION GRAL DE ADMISTRACION DEFENSORIA DEL PUEBLO




CPN MARIO RAMÓN SENN
Director General de Administración
Defensoría del Pueblo Pcia. Santa Fe

Defensoría del Pueblo		Ejecución de gastos											
Ejecución de gastos - Clasificación por categoría programática													
Ejercicio: 2.013													
Institución: 05 - Defensoría del Pueblo S.A.F. 1 - Defensoría del Pueblo													
Pr.	Sub	Proy	Obj	Act	Presupuesto	Modificaciones aprobadas	Presupuesto vigente	Compromiso definitivo	% Def.	Devenido	% Dev.	Pagado	% Pag.
					83.134.000,00	18.669.439,27	101.803.439,27	101.144.320,33	99,32%	100.833.760,53	99,12%	92.768.464,69	91,10%
16					60.048.000,00	15.862.736,52	75.910.736,52	75.304.094,61	99,08%	74.354.094,61	97,81%	67.421.747,69	91,44%
17					3.088.000,00	3.158.702,75	6.246.702,75	5.840.225,52	93,52%	5.629.670,72	90,44%	5.343.717,01	85,85%
Total general													



[Handwritten Signature]
DR. MARIS RAMÓN SERRI
 Director General de Administración
 Defensoría del Pueblo - Santa Fe

CREDITOS PRESUPUESTARIOS 2013

Partida Presupuestaria	Presupuesto 2013	Modificaciones Aprobadas	Presupuesto Final
01- Personal	78.568.000,00	16.805.439,27	95.393.439,27
02-03-Gtos Funcionamiento	4.230.000,00	1.572.400,00	5.802.400,00
04 Bienes de Uso	240.000,00	333.000,00	573.000,00
05-Transferencias-Becas y Pasantías	76.000,00	-11.400,00	64.600,00
TOTAL PRESUPUESTO AÑO 2013	83.134.000,00	18.699.439,27	101.833.439,27

EJECUCION PRESUPUESTARIA 2013

Partida Presupuestaria	PROGRAMA 16				PROGRAMA 17				TOTAL GRAL
	Def. Pueblo-Defensa Quejosos	Def. Prov..Niñas, Niños y Adol	Aporte .Prov. PROY. UNICEF	APOR. UNICEF	Def. Prov..Niñas, Niños y Adol	Aporte .Prov. PROY. UNICEF	APOR. UNICEF	TOTAL GRAL	
INC. 01- Personal	90.871.096,54	4.069.640,35						95.040.736,89	
INC. 02-BIENES DE CONSUMO	463.204,73	150.756,43					3.095,00	656.440,42	
02-01	63.701,81	20.084,73	630,00	0,00	39.394,26		0,00		
02-02	0,00	0,00	344,59	0,00			0,00		
02-03	64.170,57	47.786,78	35.027,73	3.095,10					
02-05	106.706,85	15.575,22	0,00	0,00					
02-07	7.544,27	765,00	0,00	0,00					
02-09	221.081,23	66.564,70	3.381,94	0,00					
INC 03- SERV. NO PERSONALES	3.518.125,44	1.178.740,10			69.693,50		103301,8	4.869.860,84	
03-01	210.213,04	31.412,80	2.153,20	1.585,50					
03-02	652.241,75	179.823,35	11.550,00	2.160,00					
03-03	45.822,12	64.101,54	0,00	0,00					
03-04	1.311.331,77	625.643,13	53.678,60	93.500,00					
03-05	69.840,64	8.197,08	374,50	36,30					
03-06	298.649,38	7.636,06	0,00	6.000,00					
03-07	476.817,34	156.260,82	1.937,20	0,00					
03-09	453.210,40	105.665,32	0,00	0,00					
INC 04 BIENES DE CAPITAL	337.150,10	225.621,98		0,00				562.772,08	
INC. 04-03	338.164,10	225.621,98							
INC. 04-04	986,00								
INC. 5 -PASANTIAS	14.518,00	0,00						14.518,00	
INC. 5-1	14.518,00								
TOTAL EJECUCION	4.332.996,27	1.555.118,51			109.077,76		108.398,80	101.144.328,23	



María Elena
 EM MARIN
 Directora General
 Defensoría del Pueblo

PARTE 2

DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

CAPÍTULO V

INFORME ANUAL DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE - 2013

Defensora Dra. Analía Colombo



Introducción

A la Honorable Legislatura Provincial de Santa Fe:

En el marco del segundo informe anual de gestión de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, presentamos las principales líneas de trabajo desarrolladas por la Institución.

Este año, el segundo en la vida de la Defensoría, estuvo centrado en la consolidación institucional, a fin de garantizar el cumplimiento de su misión de velar por la protección y promoción de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño y las leyes nacionales y provinciales.

La tarea desarrollada se caracterizó por el fortalecimiento de las intervenciones de escucha y atención de quejas y denuncias con un enfoque multidisciplinar, centrado en el niño y la niña; la reafirmación de una estrategia de monitoreo de miradas múltiples en torno a las infancias y las políticas, enmarcadas en la puesta en marcha del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe en conjunto con UNICEF Argentina; la promoción de derechos a través de la producción, comunicación y difusión de materiales; la articulación, intercambio y búsqueda de soluciones conjuntas con actores del sistema, fortaleciendo la institucionalidad mediante el desarrollo de los equipos profesionales y la cercanía a través de todos los medios y lenguajes. En este período se registró un 95% más de atención de casos que en 2012 (que involucran a más de 1000 niñas, niños y adolescentes), situados en cuarenta y ocho poblaciones diferentes del territorio provincial (principalmente Rosario y Santa Fe capital).

A partir del análisis de dichos casos, se identificó como tema crítico la *violencia hacia niñas, niños y adolescentes*, desarrollándose -tanto desde la Defensoría como el Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia-, diversas acciones que incluyeron una campaña de prevención dirigida a todos los sectores (públicos y privados). Entendemos que desnaturalizar los mecanismos de violencia, transformarlos y construir una cultura del buen trato nos interpela en el encuentro de generaciones y ámbitos diversos. Evitar la cultura de la impunidad y la tolerancia de la violencia hacia niñas, niños y adolescentes continuará atravesando nuestras funciones: **VIOLENCIA Y MALTRATO NUNCA MÁS.**

El desarrollo de la campaña nos permitió observar, ampliar nuestra mirada, capitalizar las experiencias sumadas, pensar, modificar, proponer, sugerir, recomendar. Desde un punto de vista crítico

construimos indicadores que además de aportar información fehaciente sobre la situación actual y contextual de la infancia y juventud santafesina, nos permitió formular un diagnóstico que direccionó muchas de las acciones llevadas a cabo por la Institución.

La complejidad del entorno socio-económico en el cual crecen y se desarrollan los niños y jóvenes de nuestra Provincia y la Región, se encuentra atravesada por contextos de pobreza y exclusión social, lo que nos obliga a profundizar una de los mayores desafíos planteados: **tornar visible lo que es invisible**.

Hacer exigibles los derechos de todas y todos los niños y adolescentes precisa de **estructuras institucionales adecuadas** que den respuestas concretas a tales requerimientos y ayuden al fortalecimiento de una verdadera democracia. Si no existe la posibilidad de exigir derechos ciudadanos a nivel político, social, civil y cultural, y estructuras institucionales que hagan posible esta exigibilidad de derechos, cualquier proyecto democrático seguirá siendo débil. Es por ello que seguimos apostando a los cambios institucionales, ya que, en definitiva, son los que hacen realidad los derechos de todas y todos.

Desde nuestra Institución observamos que hay niños y jóvenes que no acceden a sus derechos y entendemos que no permanecen en esa situación porque es algo que les agrada y lo desean, no es elegida esa situación por las y los niños. Sus abuelas y abuelos, sus papás y mamás crecieron y se desarrollaron en condiciones de pobreza e indigencia, en barrios precarios o villas miserias. No hay aún un proyecto de inclusión suficiente para ellos y sus familias. El Estado (en todos sus niveles y en sus diversos poderes) está en deuda con ellos, y les debe "la posibilidad de acceder". Probablemente estos niños y adolescentes tienen las ganas y las fuerzas acorde a su edad, están en la plenitud de sus vidas y sin embargo no son escuchados y muchas veces son perseguidos, estigmatizados y maltratados, hasta por el propio Estado.

Como Defensores tenemos la misión de preservar, promover y proteger el respeto por los Derechos Humanos de niñas, niños y adolescentes impulsando su desarrollo individual y social a través del acceso y para ello estimamos fundamental el derecho a opinar y a ser oídos. Los niños y jóvenes tienen mucho para decir y escucharlos es el paso previo para el acceso a todos sus derechos y a la justicia.

Esta meta que parece inalcanzable para muchos nos lleva a interpelarnos sobre cómo -a través de la voz de los chicos, vinculamos el incremento de la pobreza y la exclusión social con los problemas de la democracia y la construcción de ciudadanía para los jóvenes.

En esa línea continuaremos desarrollando nuestra misión de defensa de los Derechos Humanos de la niñez y la juventud de nuestra Provincia, con el propósito de afianzar el Sistema Provincial de Infancia mediante un enfoque de derechos, pero fundamentalmente con el compromiso de consolidar una sociedad más respetuosa de la condición de niño y garante de sus libertades.

Tal como manifestáramos en oportunidad de terminar el año 2013, en este nuevo año 2014, **todos los meses, todos los días, las niñas, niños y adolescentes siempre son hoy**.

ANALIA COLOMBO

Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe

ESCUCHA Y ATENCIÓN INTEGRAL

Fortalecimiento de las intervenciones con un enfoque multidisciplinar, centrado en el niño

El modo de actuación de la Defensoría

La Defensoría lleva adelante una política activa de escucha y atención integral de todas las presentaciones, quejas y denuncias en torno a la vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes en el territorio provincial dando cumplimiento a sus funciones:

Supervisar las entidades públicas y privadas que se dediquen a la atención de las niñas, niños o adolescentes, debiendo denunciar ante las autoridades competentes cualquier irregularidad que amenace o vulnere los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Proporcionar asesoramiento de cualquier índole a las niñas, niños y adolescentes y a sus grupos familiares, informando acerca de los recursos públicos, privados y comunitarios donde puedan recurrir para la solución de su problemática.

Recibir todo tipo de reclamo o denuncia formulado por las niñas, niños y adolescentes en forma personal o mediante un servicio telefónico gratuito y permanente, debiéndose dar curso inmediato al requerimiento de que se trate, canalizándolo a través del organismo competente.

Art. 41 de la Ley de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, los Niños y los Adolescentes de la Provincia de Santa Fe.

La estrategia de intervención en la atención y seguimiento de los casos se referencia en dos niveles: como garantía subjetiva de los derechos de los niños involucrados de un modo ágil y proactivo y como garantía objetiva de los derechos: centrado en la protección y la búsqueda de soluciones integrales a nivel sistema.

De esta manera, la Defensoría Provincial se ha consolidado como ámbito de referencia para la ciudadanía, organizaciones sociales y organismos públicos del Sistema de Infancias.

624 Casos atendidos: 482 en Rosario y 142 en Santa Fe, 95% más que en 2012.

1095 Niñas, niños y adolescentes: 471 niñas y 624 niños.

Localizados en 49 Ciudades y Comunas de la Provincia.

36% Referidos al Derecho a la convivencia familiar y comunitaria, 28 % al Derecho a la Integridad.

30% Sobre temas de violencia, 20% a situación familiar y 20% relativos al Centro de Vida.

Durante el año se atendieron 624 Casos en la Provincia, de los cuales 482 se radicaron en Rosario y 142 en Santa Fe; se duplicaron así los 320 casos atendidos en 2012, 200 casos de la Sede Rosario y 120 en Santa Fe.



Respecto de los casos particulares (garantía subjetiva de derechos) la Defensoría se ha consolidado como un espacio de escucha y de diálogo, brindando tiempo, calidad y contención al momento de la atención, así como información y explicaciones claras de las diversas situaciones y posibilidades de intervención desde el Estado, y asesoramiento específico respecto de los derechos de niñas, niños, adolescentes y sus familias.

En cuanto a la función de garantía objetiva de derechos, y la actuación a nivel sistema, el abordaje de los casos y el trabajo específico en cada uno de ellos ha promovido la articulación y la comunicación directa entre distintos organismos estadales en todos sus niveles a fin de facilitar el abordaje integral de las situaciones y no reproducir las dificultades que las mismas entrañan.

En este sentido la Defensoría emitió el 23 de setiembre de 2013 su primera Propuesta a partir del ingreso de un caso crítico, develador de una vacancia significativa del Sistema de Infancias para atender una problemática emergente que pone en riesgo los derechos de la niñez a la vida, la libertad y la integridad: su explotación en Bunkers de Venta de Drogas¹.

¹Ver Anexo I Propuesta 1.

PROPUESTA N° 1**Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, Provincia de Santa Fe**

ROSARIO, 23 de septiembre de 2013

Vienen los presentes a efectos de emitir opinión a partir de las actuaciones en el expte. N° DNNA 2-0284./13, a través del cual la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe ha decidido abordar la problemática de Niñas, Niños y Adolescentes que viven y/o se desarrollan en espacios de no – legalidad y que son aprovechados y explotados por sectores que comercializan y distribuyen sustancias psicoactivas, sobre todo en los grandes centros urbanos.

Que en los últimos tiempos se han multiplicado los casos en que niñas, niños y adolescentes (en adelante NNyA) son víctimas de grupos delictivos, vinculados a la comercialización, distribución y venta de diversos tipos de drogas.

Que diversos estudios señalan que se trata de un fenómeno creciente en todo el país y en la región (UNODC – Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, Informe Mundial sobre las Drogas 2013 - World Drug Report 2013), de especial relevancia en los grandes centros urbanos, y al que no está ajena nuestra Provincia; (Municipalidad de Rosario, Unión Europea “Situación de las Infancias, Diagnostico Participativo: Distrito Oeste, Ciudad de Rosario”, 2012).

Que en estas situaciones los/as NNyA son explotados/as para la venta y el tráfico de drogas, en inmuebles conocidos como “bunkers” que se utilizan para la comercialización y/o distribución de drogas, donde los/as NNyA pasan horas o, incluso, días en situaciones inhumanas. Que estos lugares son, en muchas ocasiones, cerrados desde afuera y custodiados, determinando que los/as NNyA involucrados se encuentren en una situación de explotación o privación de la libertad, atento que no pueden salir por su propia voluntad y son privados/as de vínculos con su entorno familiar y social.

Que, la materia propuesta y antes referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (arts. 38, 41, 45, sgts. y cc., Ley 12.967), por lo que la misma resulta pertinente...

De los casos atendidos por la Defensoría en 2013, el 70% correspondió a reclamos o denuncias, el 26 % a pedidos de asesoramiento y un 4% (22 casos) a actuaciones de Oficio iniciadas por la Defensoría. El 65% de los casos fueron ingresados personalmente, 18% por notas, 13% telefónicamente y un 4% por redes virtuales.

Esta ampliación de los casos se debe a las estrategias para el desarrollo y fortalecimiento de los espacios de diálogo interinstitucional, la promoción de redes institucionales y colaborativas, las acciones de comunicación y monitoreo que la Defensoría despliega en todas sus áreas en el Territorio provincial.

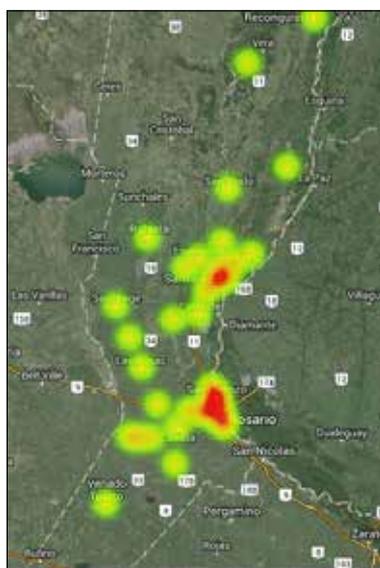
Asimismo da cuenta de la multiplicación y diversificación de los mecanismos de escucha de niñas y niños y de los ciudadanos involucrados en la promoción y protección de derechos. De esta manera, no sólo se han multiplicado los casos que se presentan personalmente, sino los que ingresan en forma telefónica o por redes virtuales, dispositivos que han manifestado un importante poder multiplicador de la llegada de la Defensoría.

La atención integral

Es importante señalar que además de los ciudadanos, los actores del sistema de infancias han ingresado casos para su atención por la Defensoría (en Rosario, 91 de los 481 casos fueron iniciados por el primer nivel de intervención y 13 por el segundo nivel: Centros de Salud, Escuelas, Dirección de Niñez, Juzgados, etc.) Aproximadamente uno de cada cinco casos es generado por iniciativa de éstos, en relación con la función de Supervisor de las Entidades Públicas de la Defensoría.

El tratamiento, seguimiento y resolución de casos está signada por la escucha atenta y el seguimiento profesional con perspectiva de derechos y actuación en red. Con esta impronta, de una actuación ágil, y a la vez reflexiva, la Defensoría hace el seguimiento en todo el territorio provincial, identificando y poniendo en marcha las mejores estrategias y actuaciones para la resolución de cada situación.

La distribución geográfica de los casos señala una importante cobertura territorial, más de 49 localidades, con una concentración en los aglomerados urbanos de Rosario y Santa Fe.



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

Las manchas luminosas señalan la concentración territorial de casos; a mayor tamaño y colores más intensos mayor número de casos.

Comparativo Casos atendidos 2012- 2013 en Valores Absolutos:



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

La escucha atenta y la actuación proactiva en la atención de los casos ha redundado en la posibilidad de seguimiento de las situaciones, dado que los consultantes siguen referenciándose con este espacio, y en la multiplicación de las consultas atendidas.

Este efecto multiplicador también pudo observarse en múltiples pedidos de articulación y facilitación del diálogo entre los equipos de los distintos organismos estadales.

La Defensoría, en su rol de monitor, ha generado espacios reflexivos que permitieron a los actores del sistema re - pensar, sobre las estrategias adoptadas o a adoptar, haciendo eje en el interés de las/os niñas/os y adolescentes al momento de tomar decisiones.

Este trabajo, construido desde la particularidad, ha promovido acuerdos y criterios de intervención que permitan actuaciones más satisfactorias a nivel de Sistema, pudiendo observarse niveles de avance en el logro de acuerdo entre los actores.

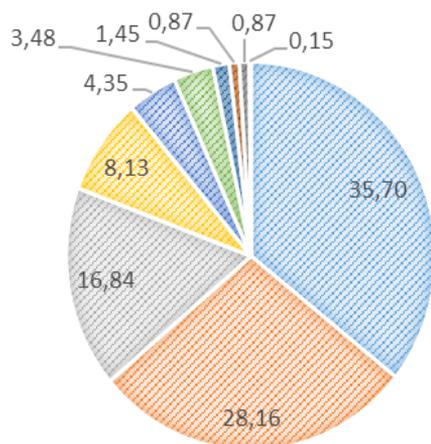
Características de los casos

La mayoría de los casos atendidos correspondieron a vulneraciones al Derecho a la convivencia familiar (35%), seguidos por el Derecho a la Integridad (28%) y el derecho a la salud (16%).

Casos atendidos según Derecho involucrado totales provinciales 2013:

En porcentaje.

- Derecho a la Conv. familiar y comunitaria
- Derecho a la Integridad
- Derecho a la Salud, ambiente saludable y sustentable
- Derecho a la Educación
- Derecho a la Vida
- Derecho a la Identidad
- Derecho a no ser explotado
- Derecho a la Igualdad
- Derecho al Descanso, Recreación, Deporte, Juego
- Derecho a la Expresión y Participación

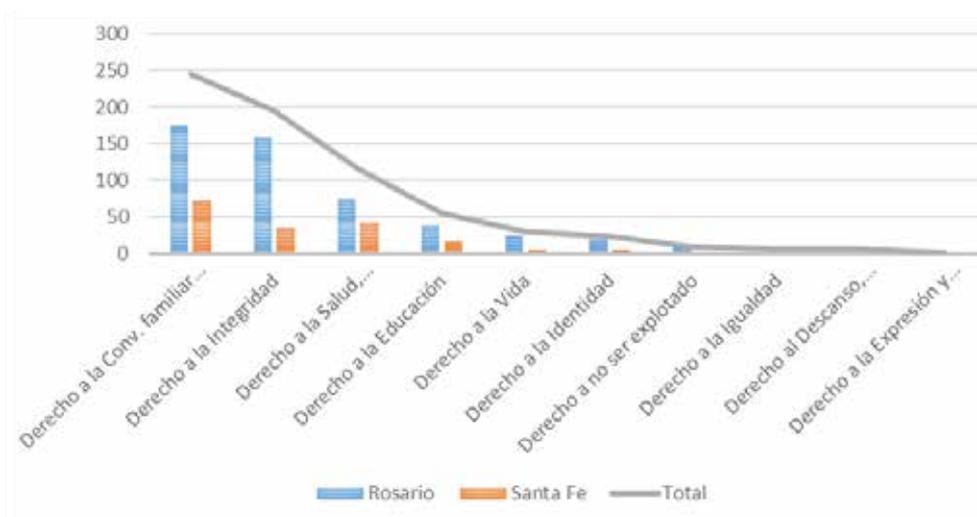


Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

La preminencia de casos de vulneración al derecho de convivencia familiar se da en ambas sedes. Por el contrario, los casos relativos al Derecho a la Integridad en Santa Fe son superados por los relativos al Derecho a la Salud. Estos tres derechos son los más involucrados en las quejas presentadas y representan más del 80% de los casos atendidos.

Casos atendidos según Derecho involucrado. Comparativo Rosario – Santa Fe.

En números absolutos.

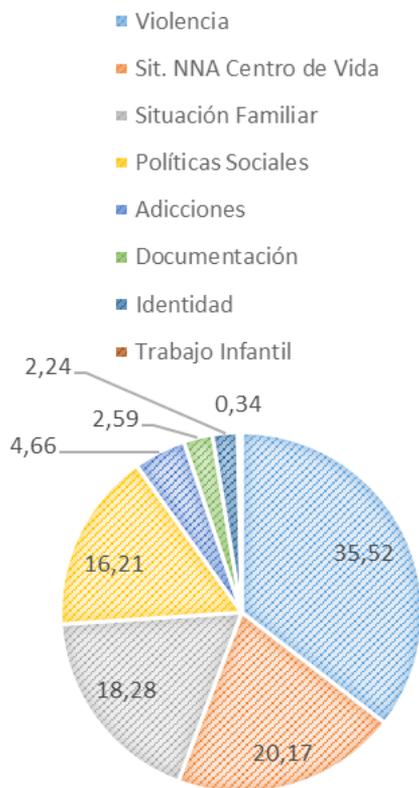


Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

En cuanto a los principales temas por los que se plantean las quejas o solicitudes de asesoramiento predominan las situaciones relacionadas con la violencia, con más del 35% de las menciones, seguido por los temas de problemáticas de convivencia familiar (20%) y centro de vida (18%) de las niñas y niños. Es importante señalar que estos temas pueden estar involucrados en conjunto en un mismo caso, por ejemplo, en situaciones de violencia familiar.

Casos atendidos según temas Totales Provinciales.

En porcentaje.

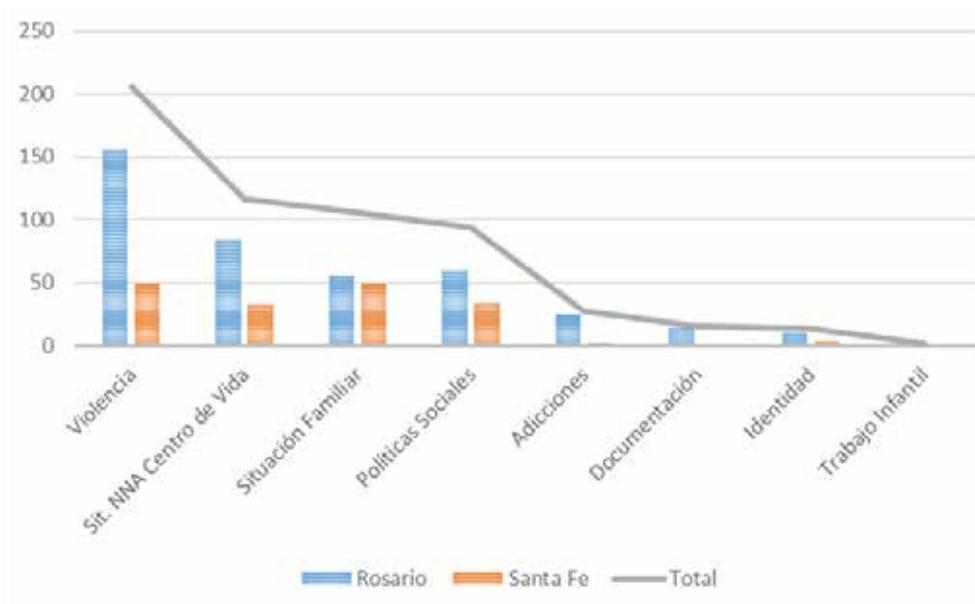


Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

En ambas sedes tienen prevalencia los casos referidos a violencia, sin embargo, en Rosario son más los casos vinculados al centro de vida de las niñas y niños y por el contrario, en Santa Fe predominan los referidos a la situación familiar.

Casos atendidos según temas Totales Provinciales. Comparativos Santa Fe – Rosario.

En números absolutos.



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

SEDE ROSARIO

Casos atendidos según Derecho involucrado según menciones.

En porcentaje.



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

Según se señalaba, la mayoría de las actuaciones corresponde a vulneraciones del Derecho a la Convivencia Familiar y Comunitaria. Estas vulneraciones, iniciadas en el ámbito privado de lo familiar, se inscriben en una trayectoria que persiste en algunas actuaciones de los organismos estadales que deberían garantizar su restitución. Estas se podrían agrupar en dos instancias:

1. Legales:

- Extensión de las medidas excepcionales más allá de los plazos establecidos.
- Recurrencia de los actores del primer nivel al Poder Judicial (Juzgados de Familia) para que sean los que adopten las medidas de protección necesarias ante la inacción.

2. Asistenciales:

La ausencia de articulación entre los actores de los diferentes organismos estatales y de la sociedad civil, locales y provinciales, de distintas áreas y/o niveles.

La persistencia de institucionalidades que responden a la concepción del niño como objeto de tutela, como la falta de recursos, generan una atención inadecuada, tanto estratégica como operativamente, en términos del tratamiento, sea para el alojamiento, la salud integral y la educación.

En cuanto a los temas abordados, en casi un 40% aparece la problemática de la violencia, seguida de las actuaciones referidas al centro de vida. Es necesario señalar que ambas situaciones aparecen vinculadas en los casos que se abordan.

Casos según Tema Principal.

En porcentaje.

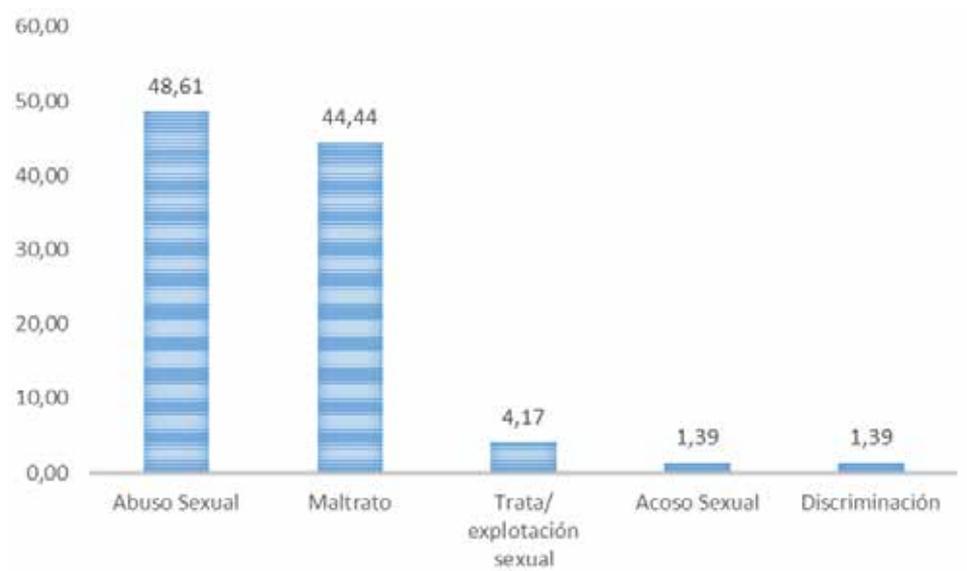


Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

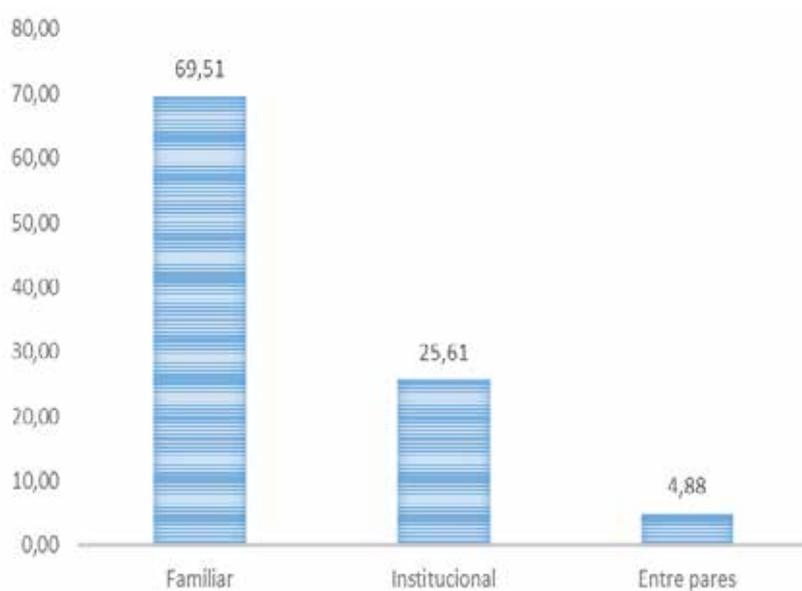
En cuanto a los tipos de violencia el abuso sexual y el maltrato son claramente los predominantes, alojadas mayoritariamente en el ámbito familiar.

Casos según tipos de violencia y ámbitos donde se desarrollan.

En porcentaje.



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

Las situaciones atendidas, permiten visualizar, la presencia del consumo de sustancias tóxicas en púberes y adolescentes, y/o sus núcleos familiares, como subyacentes en muchas de las situaciones denunciadas como la “marca” de la conflictividad de la época.

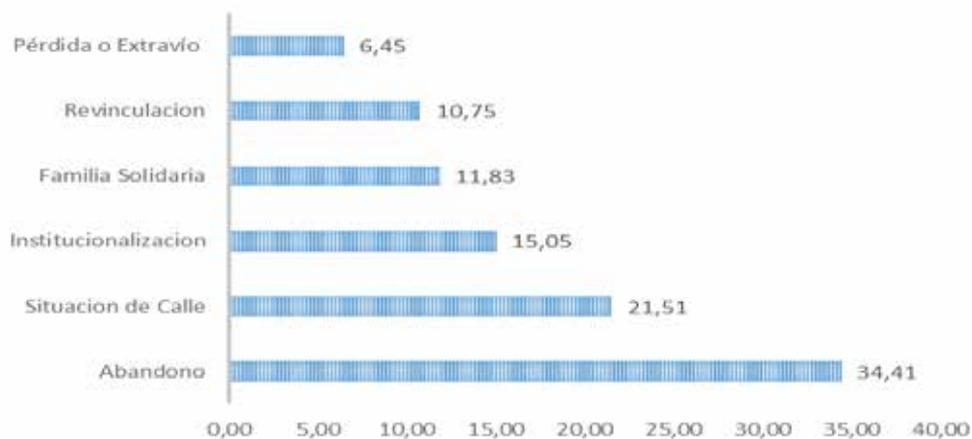
En términos de abordaje de estas situaciones por el sistema, se observa una cierta falta de definición y coordinación para definir las actuaciones correspondientes que deben asumir los diferentes actores y sus ámbitos de responsabilidad. La dimensión y la complejidad de la cuestión, requiere un tiempo de problematización que posibilite la construcción de una lógica, que atienda tanto al contexto socio-político en el que se origina, a las nuevas organizaciones familiares y sus estrategias de financiación, a las “nuevas legalidades” de los centros comunitarios; y a partir de la cuales se ordene el abordaje: cuándo, cómo y a quién.

Desde esta lógica se definirá quiénes, dónde, cómo, qué instituciones deberán asistir y qué articulaciones son necesarias para elaborar respuestas eficaces y sostenidas a los efectos de la promoción e inclusión a la sociedad.

En cuanto a los casos referidos al Centro de Vida de las niñas y los niños, la mayoría refiere a niñas y niños en situación de abandono, seguido por los niños en situación de calle. Esta otra temática es seguida por el Área de Atención Integral de la Defensoría a fin de identificar, caracterizar y monitorear las actuaciones de las diversas estrategias y recursos que despliega el Estado a fin de garantizar los cuidados y el núcleo de convivencia familiar y comunitario que los niños requieren para su desarrollo.

Casos referidos a Centro de Vida según temáticas particulares.

En porcentaje.



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

De los tópicos de análisis anteriormente enumerados, es necesario plantear que Abandono no solo describe a la ausencia de presencia física de un adulto responsable (pocas situaciones atendidas), sino que describe a la falta de cuidados parentales o descuido de adultos referentes. Respecto a los niños en situación de calle, llama la atención el accionar y la capacidad de las instituciones tradicionales, incluida la escuela, para hacerse cargo satisfactoriamente de este problema. Respecto a los casos atendidos bajo la nominación de institucionalización, la misma refiere a situaciones de niños y púberes alojados en instituciones y nuevamente pone el acento en la institucionalidad y su capacidad para dejar marcas subjetivantes en los niños.

Las intervenciones de la Defensoría en este sentido se centraron en posibilitar la escucha de la singularidad de la situación, a decidir, a interrogar las escuchas fallidas de los niños alojados en instituciones o en otros ámbitos, a poner en cuestión los tiempos de las decisiones, a llevar adelante el acompañamiento de los niños alojados en familias solidarias y a posibilitar la construcción de espacios de terceridad para re trabajar y restaurar las fracturas de los equipos intervinientes.

En cuanto al Programa Familias Solidarias, nuclea a grupos familiares que deseen brindar transitoriamente atención, protección y cuidados a niñas, niños y adolescentes que atraviesan una situación de vulneración que pone en riesgo el ejercicio pleno de sus derechos; razón por la cual no pueden vivir temporalmente con su grupo familiar de origen. Cabe señalar que el Programa de Familia Solidaria ofrece una alternativa posible siendo la misma superadora a la institucionalización. Sin embargo en su funcionamiento aparecen diversas situaciones que dan origen a presentaciones de la Defensoría por parte de diversos actores: la Dirección de Niñez; de familiares de niños; de integrantes de familia solidarias, etc. Los pedidos de intervención refieren fundamentalmente a las características de las familias seleccionadas para el cuidado o los problemas que se generan con motivo de la restitución de los niños a sus núcleos familiares primarios y a la temporalidad en la toma de decisiones.

El marco legislativo de la Provincia de Santa Fe asume como paradigma la Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, de este modo suma nuevos intereses disciplinares y permite la exploración de dispositivos de intervención ante niñas, niños y adolescentes privados de cuidados parentales. Tanto la ley nacional 26.061, como la Ley Provincial 12.967 han destronado las acciones fundadas en la idea de que se debe “salvar al niño del peligro”, por una estrategia que busca fortalecer los propios recursos de la familia, entendiéndose que la dedicación y seguimiento, es a favor del desarrollo y salud integral del niño.

Las nuevas realidades obligan a repensar sus efectos inaugurando nuevas tensiones. A partir de las intervenciones del Equipo de Atención ha sido posible reconstruir algunos puntos que se abordarán en estudios sistémicos de la Defensoría 2014, referidos al Centro de Vida de las niñas y niños de la Provincia:

a. Las medidas excepcionales: temporalidad, criterios y acuerdos institucionales para las intervenciones.

b. Las Familias solidarias, la planificación de la vinculación, de análisis de situación de los niños y las familias a vincular, convocatoria, preparación y comunicación a familias para el cuidado. Los cuidados, las estrategias y los modos de alojamiento de las niñas y niños, la vinculación territorial y comunitaria con el hábitat del niño.

c. La revinculación de niños y sus familia: el alcance de la revinculación, modos de análisis de la situación, criterios para la toma de decisiones y temporalidad de los procesos.

SEDE SANTA FE

La Delegación Santa Fe ha tenido un incremento del 66% en la recepción de nuevos casos en comparación con el año 2012. Este incremento se debe a la ampliación y promoción de la conformación de redes institucionales, el trabajo individualizado que se ha llevado adelante con cada uno de las presentaciones realizadas, así como también, las instancias de promoción y divulgación que ha tenido la Defensoría en el territorio local.

Cada actuación representa un trabajo sistemático y continuado en el tiempo, debido a la alta complejidad de las situaciones manifestadas y que amerita articulaciones con diversos organismos e instituciones, entrevistas individuales, reuniones periódicas con los diferentes actores y equipos intervinientes.

Casos atendidos según Derecho involucrado según menciones.

En porcentaje.



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

Asimismo, cabe destacar que un 28 % de los casos iniciados durante el año 2012 los que se relacionan principalmente a la vulneración del Derecho a la convivencia Familiar y Comunitaria, se continúan trabajando.

Este Derecho, a su vez, en el 2013 reflejó un aumento significativo del 40% de la demanda en las presentaciones realizadas ante esta Defensoría. Por tal motivo, se idearon y reforzaron nuevas acciones con los distintos Poderes del Estado, mediante encuentros en los que se trabajó en un análisis crítico de las intervenciones, señalando fortalezas y debilidades, se propusieron nuevas estrategias superadoras, se diferenciaron los roles de cada uno de los actores del Sistema y se pautaron criterios igualitarios de intervención generando confianza en las instituciones involucradas. Esto permitió la creación de un nuevo espacio de trabajo comprometido con la problemática y el acuerdo de estrategias de trabajo entre actores.

Casos según Tema Principal.

En porcentaje.



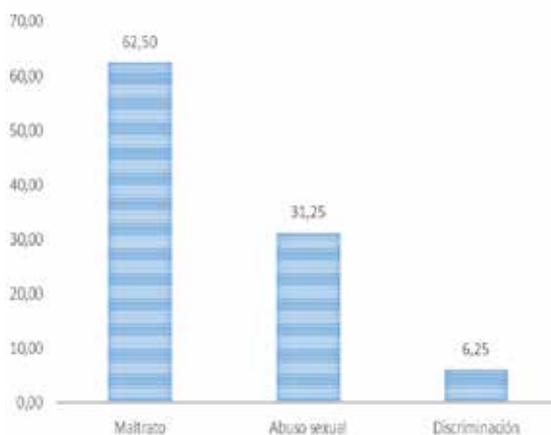
Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

Se observan porcentajes similares (28,90%) tanto en problemas relativos a la situación familiar como en la temática de violencia. En cuanto al primero, los problemas predominantes son: convivencia familiar, impedimento de contacto, régimen de visita y tenencia, y en relación al segundo, los temas más recurrentes en las presentaciones son: violencia familiar, maltrato infantil y abuso sexual.

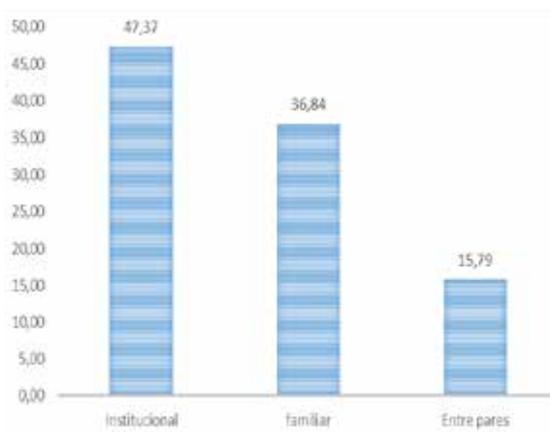
Se observa un 19,65% en Políticas Sociales que involucran preferentemente presentaciones referidas a la dificultad de acceso a la salud y vivienda; y problemáticas en relación a la educación.

Casos según tipos de violencia y ámbitos donde se desarrolla.

En porcentajes.



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

Según el tipo y ámbito en donde se desarrolla la violencia, ha sobresalido a lo largo del año, el maltrato dentro del ámbito institucional y familiar. Se observa, asimismo, un número significativo de violencia entre pares, en escuelas primarias y secundarias.

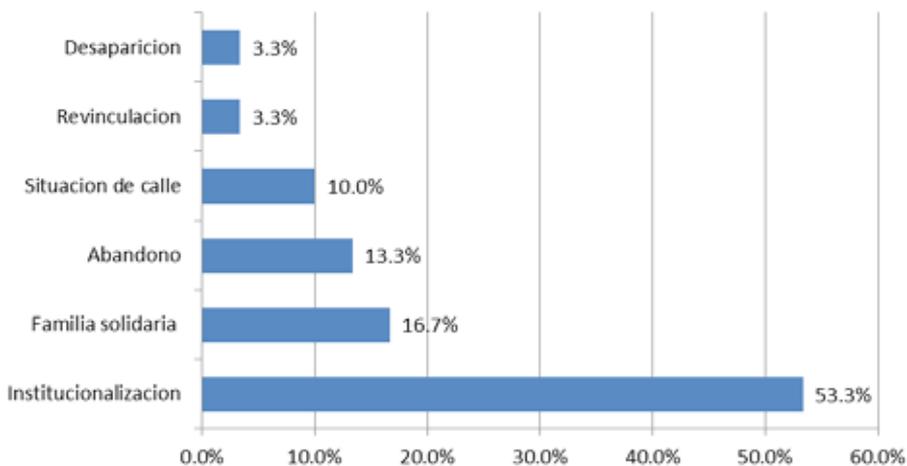
En su gran mayoría, los casos recibidos por situaciones de violencia intrafamiliar tienen diferentes intervenciones de los niveles del Estado (primer y segundo nivel de intervención), llegando en muchos de ellos a presentar medidas excepcionales, que son medidas subsidiarias o temporales que importan la privación de la niña, niño o adolescente del medio familiar o su centro de vida.

Estas presentaciones refieren a reclamos y/o denuncias, en su mayoría, por dificultades y/o falta de comunicación y articulación de dichos niveles y los actores intervinientes en la situación.

Por lo tanto, el abordaje desde la Defensoría consistió en la articulación con dichos niveles y en la promoción de nuevas instancias que permitan la remisión o solución de la situación presentada.

Casos referidos a Centro de Vida según temáticas particulares.

En porcentaje.



Fuente: Registro Unificado Atención Defensoría NNyA.

A lo largo del año 2013 ha sido significativa la cantidad de presentaciones referidas al centro de vida. En relación a dicha temática, los casos de mayor demanda respondieron a niñas, niños o adolescentes que se encuentran institucionalizados, advirtiendo una excesiva permanencia dentro de las mismas, como resultado de intervenciones de larga data, el cambio de paradigma y la modificación de la Ley de Niñez, que hacen que los niños se encuentren en un letargo con respecto a la restitución o la integración de los mismos a la vida familiar.

Una estrategia de Trabajo Interinstitucional para la Atención de Casos

Esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes recibió el pedido de intervención por parte de las autoridades de las Facultades que están radicadas en el Predio de la Ciudad Universitaria de Rosario (Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales y Facultad de Psicología), en relación a la situación de niñas y niños que se alojan durante el día en las instalaciones de esa Ciudad Universitaria.

La primera instancia fue una reunión convocada por las autoridades de la Facultad de Ciencia Política y RRIL, quienes también invitaron a diferentes actores relacionados con la situación planteada entre ellos

la Municipalidad de Rosario (Dirección de Infancias), Facultad de Psicología y Gobierno de la Provincia de Santa Fe (Ministerio de Desarrollo Social) en donde se le solicitó a esta Defensoría que intervenga facilitando, orientando y asistiendo en la construcción de estrategias de responsabilización institucional dentro del nuevo paradigma de infancias legislado en la Ley Nacional 26.061 y la Ley Provincial 12.967 como así también la Convención sobre los Derechos del Niño. Particularmente esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe propuso una serie de “Seminarios – Talleres” sobre el nuevo paradigma de infancias los que se concretaron en los días subsiguientes a esta primera reunión.

La situación planteada: la permanencia de niñas, niños y adolescentes, de entre 1 año y medio a 13 años, oriundos del Barrio denominado República de la Sexta en las instalaciones del CUR sin la compañía de ningún adulto responsable por ellos. Estos niños permanecen en el predio, circulando por facultades, pasillos, aulas y oficinas en diferentes horarios del día y la noche. Situación que se produce desde hace tiempo y que preocupa a las autoridades académicas en la necesidad de velar por la integridad de estos niños y el cumplimiento de sus derechos.

Se desarrollaron dos talleres, organizados por integrantes de esta Defensoría. El primero basado en la presentación del nuevo paradigma de la infancia y la identificación de consensos para una actuación conjunta de los diferentes actores de la institución y un segundo taller, donde se continuó en la construcción de las bases para un “Acuerdo de Convivencia” y la definición de estrategias a mediano plazo en el diseño e implementación de estrategias. Como resultado de esto se conformó un equipo de trabajo operativo integrado por los diferentes actores participantes.

En cuanto a los criterios mínimos para la permanencia de los niños en las Facultades se arribó al siguiente Acuerdo de Convivencia en la Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales:

- 1.** Los niños y niñas no podrán permanecer en la Facultad después de las 18 hs. Se recomienda, además, que su permanencia sea en contra turno de su horario escolar.
- 2.** Los niños y niñas no podrán acceder a halles, aulas, pasillos ni puente del 2º piso del edificio, ni utilizar el ascensor.
- 3.** Los niños solo podrán utilizar los baños de planta baja.
- 4.** No se interrumpirá el dictado de clases, ni el desarrollo de otras actividades académicas. Solo se podrán realizar pedidos y comunicaciones antes del inicio o finalización de dichas actividades.
- 5.** Las actividades lúdicas y recreativas deberán realizarse en los espacios verdes linderos al edificio de la Facultad y que se encuentran asignados a tales fines.

Por su parte, en la Facultad de Psicología se estableció como Acuerdo de Convivencia la figura de un niño responsable (el de mayor edad) con respecto a otro niño de menor edad quien se encargaría de que este último acceda a las instalaciones de esa Facultad pero con la mirada y acompañamiento del niño mayor enseñándole las pautas de convivencia que previamente estudiantes de la carrera de psicología habrían enseñado a este niño.

En cuanto a las estrategias a mediano plazo surgidas del trabajo del grupo operativo formado por todos los actores se acuerdan las siguientes:

1. Un espacio barrial que se constituirá en centro de referencia orientado a niños/as y adolescentes desafiados de los espacios formales, recuperando las estrategias de encuentro centradas en la vinculación de los niños con la educación formal.

2. Para ello la Universidad aportará el espacio físico y los equipos para la gestión del espacio y el diseño del proyecto a partir de lo trabajado con los niños y su vinculación con otras experiencias que se llevan a cabo en el barrio.

3. El Estado Provincial por medio del Ministerio de Desarrollo Social aportará capacitación a los equipos, equipamiento necesario, vinculación con otros programas y los recursos económicos para la ejecución del proyecto según acuerdo de plazas.

4. La Municipalidad de Rosario, por su parte, tomará a su cargo el trabajo con las familias de los niños a partir del relevamiento de la situación inicial en que se encuentran.

Esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe a través de su intervención facilitó la formación de acuerdos para el abordaje de esta situación particular teniendo presente los recursos y políticas públicas existentes.

Durante 2014 se prevé el monitoreo de la situación a fin de sostener compromisos y acciones en el tiempo.

Monitoreo del Sistema

Una estrategia de miradas múltiples sobre la infancia y las políticas; El Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia.

La convención de los Derechos del Niño dispone que los Estados partes llevarán adelante todas las medidas necesarias para dar efectividad a los derechos de las niñas y los niños (Art. 4), así como la necesidad de una supervisión adecuada de las acciones de cuidado y protección que se lleven adelante (Art. 3.). Asimismo requiere que se garantice a los niños el derecho de expresar su opinión libremente en los asuntos que los afectan y que a este fin se le oportunamente de ser escuchado (Art. 12).

En este marco, la Defensoría lleva adelante sus acciones de Monitoreo y Supervisión del estado de los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes, y del Sistema de Infancia en la Provincia.

El monitoreo se desarrolla desde una concepción activa y preventiva. Se basa en los siguientes ejes: escucha de la voz de las niñas y niños, producción de información de calidad para la toma de decisiones y articulación en red con los actores para el análisis de los ejes críticos que devela el monitoreo y la adopción de estrategias de resolución.

La escucha, la generación de información de calidad y la construcción de redes, dan forma a la estrategia de monitoreo de la Defensoría: un monitoreo activo, con el involucramiento de los actores claves

para la mejora permanente del Sistema de Infancias y el acceso a los derechos.

Las principales acciones llevadas adelante durante 2013 fueron el Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia, en conjunto con UNICEF Argentina, y el monitoreo centrado en la escucha de la voz de la niñez y adolescentes: adolescentes alojados en espacios de encierro y el programa “La voz de los chicos”. Asimismo se realizó un monitoreo específico sobre los Medios de Comunicación: “Ojos que ven”.

Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe (ODNyA)

La Defensoría ha puesto en marcha el Observatorio de Derechos de la Niñez de la Provincia de Santa Fe, a partir de marzo de 2013 a partir de la firma de un convenio con UNICEF quien coopera técnica y financieramente para apoyar su implementación.

EL PRESENTE ACUERDO DE COOPERACIÓN PARA PROGRAMAS para apoyar la implementación del Programa de Cooperación con el Gobierno de la República Argentina y UNICEF (junto con sus anexos, el presente “PCA” o el presente “ACUERDO”), se celebra entre:

UNICEF, EL FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (“UNICEF”), una organización intergubernamental internacional establecida por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, con sede en Argentina situada en la calle Junín 1940, PB, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Y: DNNA, Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (“DNNA”) en adelante también podrá denominarse el “Asociado”, junto con UNICEF las “Partes” e individualmente una “Parte”, una organización establecida e inscripta conforme a las leyes de Argentina, con sede en Argentina en Italia 321, Rosario, Provincia de Santa Fe.

FUNDAMENTOS DEL PRESENTE ACUERDO

UNICEF es una parte integral de la Organización de las Naciones Unidas. Trabaja con gobiernos, comunidades, sociedades civiles, el sector privado y otros asociados en todo el mundo con el fin de promover los derechos de los niños y está guiado por la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer,

El Gobierno de la República Argentina (en adelante “Gobierno anfitrión”) y UNICEF han acordado un programa de cooperación para el período 2010-2014 a los fines de mejorar las vidas de los niños y las mujeres en la República Argentina (el Programa de UNICEF en Argentina), el cual ha sido aprobado por la Junta Ejecutiva de UNICEF. El Programa de UNICEF

en Argentina es parte de la estrategia general de desarrollo del Gobierno de la República Argentina y ha sido desarrollado en el contexto del Marco de Asistencia de la Organización de las Naciones Unidas al Desarrollo de Argentina UNDAF el 06 de Octubre de 2009. UNICEF es responsable ante el Gobierno de la República Argentina y ante la Junta Ejecutiva de UNICEF de los resultados alcanzados en la implementación del Programa de UNICEF en Argentina. El Acuerdo Básico de Cooperación entre UNICEF y el Gobierno anfitrión con fecha 19 de noviembre de 1957 (el "BCA") constituye una plataforma para la labor de UNICEF en Argentina. Las operaciones de UNICEF en Argentina pueden incluir la respuesta a crisis humanitarias.

Su objetivo es que el conjunto de actores del Sistema de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y organizaciones de la Sociedad Civil de la provincia de Santa Fe cuenten con información clave sobre niñez, adolescencia y género.

A través de:

a. Un sistema de compilación de indicadores (utilizando el sistema Devinfo), mejorando sus capacidades de diseño, movilización, ejecución y evaluación de las políticas públicas en materia de infancias y juventudes.

b. La producción de información multidimensional y participativa, "la mirada de 360°" sobre problemáticas específicas. Basada en un análisis cualitativo desde diversas perspectivas: la mirada de los niños, la de los actores del sistema, la mirada artística, la académica, la de las experiencias del territorio, etc².

El Observatorio se institucionaliza en la Defensoría (ODNyA), a partir del convenio con UNICEF. La existencia de este ODNyA no está pensada como un mero repositorio de datos que sea utilizado simplemente bajo un rol "vigilante" del sistema, sino como centro de vinculator, productor y difusor de conocimiento, propulsor de estrategias consensuadas entre los actores vinculados al sistema.

Coproducción de información para la incidencia en políticas públicas, entendidas como proceso social de producción de valor para hacer efectivos los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Siguiendo estos criterios de diseño el observatorio tiene dos componentes principales:

a. El sistema de indicadores de los derechos de la niñez y de las acciones del Sistema en la Provincia.

b. Abordaje de 360° de una problemática en particular: durante 2013 la violencia hacia las niñas, los niños y los adolescentes.

El Sistema de Indicadores, basado en la Tecnología DEVINFO de UNICEF permite contar con información actualizada y desde una perspectiva de derechos. La matriz de información se construyó con la participación de todos los actores de los sistemas de Infancias: Ministerios de Economía, Educación, Desarrollo Social, Salud, Cultura, etc.

² Estas acciones se informan en el Capítulo 4 "Promoción de derechos".

Abordaje 360°

En cuanto al abordaje de una problemática desde múltiples perspectivas, se materializa en la campaña “La violencia deja marcas. No te borres. Sumate a escribir otra historia³”.

Con la campaña se contribuye a la promoción y construcción de conocimiento innovador que involucra en la erradicación de la violencia hacia niñas, niños y adolescentes. Porque el respeto y la protección integral para las y los más chicos nos compromete a todas y todos.



Dice UNICEF en su Declaración contra la violencia en América Latina y El Caribe, 2008 “Prevenir y responder a la violencia contra los niños y niñas debe ser asunto de todos. La tarea es demasiado grande para cualquier actor único.”

Para 2013 las metas de trabajo del ODNyA fueron las siguientes:

- El ODNyA cuenta con una matriz de indicadores para el monitoreo de la situación de derechos y las políticas dirigidas a NNA.
- El ODNyA dispone de una producción de conocimiento sobre una problemática crítica de infancias e identifica estrategias para su abordaje: la violencia hacia niñas, niños y adolescentes: Campaña provincial de prevención del maltrato hacia niñas, niños y adolescentes.
- El ODNyA es reconocido por los actores del sistema y fortalecido por su participación.

Las principales acciones desarrolladas fueron:

1. Convocatoria de los consultores técnicos

Se realizó una convocatoria pública en el mes de marzo 2013. La misma se publicó en diferentes medios masivos de comunicación, en el fan page de Facebook de la Defensoría, así como en otros medios virtuales.

Como resultado de las mismas se presentaron más de 108 candidatos. Entre ellos abogados, psicólogos, economistas, antropólogos, licenciados en Ciencia Política, entre otras profesiones.

Se preseleccionaron 4 postulantes de los cuales se definió el ingreso de una Licenciada en Economía y una Licenciada en Antropología.

³ Ver Capítulo IV para información más detallada.

Notas sobre convocatoria profesionales:

<http://www.rosario3.com/noticias/noticias.aspx?idNot=126402>

http://www.lacapital.com.ar/ed_impresa/2013/3/edicion_1579/contenidos/noticia_5192.HTML

<http://www.pagina12.com.ar/diario/suplementos/rosario/15-37919-2013-03-06.HTML>

<http://www.defensorianna.gov.ar/novedades/convocatoria-a-profesionales.html>

2. Presentación del Observatorio al Gobernador de la Provincia de Santa Fe.

La reunión se llevó a cabo el 12 de marzo de 2013, en la misma, la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe le presentó al Gobernador Antonio Bonfatti el Observatorio de Derechos de la Niñez y Adolescencia. En el marco de la misma el mandatario comprometió su apoyo con la iniciativa.

3. Presentación del Observatorio en la reunión de Gabinete de Ministros.

El día 24 de abril, la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Analía Colombo, junto al representante de UNICEF Argentina, Andrés Franco, presentaron al gobernador, Antonio Bonfatti, y su gabinete el Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia de Santa Fe.

En el encuentro realizado en la Casa de Gobierno, en la ciudad capital, se explicaron los lineamientos generales y objetivos del Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia.

En el marco de dicho encuentro se anunció la presentación pública del Observatorio a llevarse a cabo el día 7 de mayo en el espacio socioeducativo "El Patio" en la ciudad de Santa Fe.





4. Presentación pública del Observatorio.

El día 7 de Mayo de 2013 se realizó el acto oficial de presentación del Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia en la ciudad de Santa Fe. La misma contó con el apoyo y participación de UNICEF.





5. Construcción del Sistema de Indicadores del Observatorio de Derechos de la Niñez y de la Adolescencia de la provincia de Santa Fe.

La infancia y la adolescencia constituyen un momento de vulnerabilidad en el que se definen las bases para el desarrollo físico, mental y emocional futuro. En este sentido, resulta una necesidad contar con información útil y confiable que permita elaborar un diagnóstico preciso acerca de la situación de la niñez y la adolescencia en la provincia así como de la actividad del Estado en relación con la cuestión al constituirse en garante del cumplimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Durante el diseño del sistema se evidenció que si bien en algunos campos se ha avanzado mucho en el relevamiento y sistematización de la información, en otros resta un largo camino por recorrer. Por ello, la elaboración del sistema supone reconsiderar constantemente la forma de acceder a nueva información.

Esquema del Sistema de Indicadores:

DIMENSIÓN	INFORMACIÓN
INDICADORES BÁSICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores demográficos, socioculturales y económicos que permitirían realizar una caracterización global de los distintos escenarios en los cuales viven y se desarrollan las niñas, niños y adolescentes de la provincia. • La información disponible, una vez incorporadas en la serie de años, posibilitaría conocer la dinámica poblacional y los cambios en la demografía provincial. • Los indicadores básicos incluidos encuentran luego mayor desagregación a través de otros más específicos vinculados a los derechos, factibles de ser puestos en relación de manera transversal para visualizar a la niñez y la adolescencia santafesina en la complejidad de sus contextos. • Información que permita contextualizar, complementar y profundizar el diagnóstico sobre las condiciones de bienestar y desarrollo de las niñas, niños y adolescentes. • Datos relevantes para situar las políticas públicas que procuran hacer efectivo y garantizar de manera integral y permanente el cumplimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
DERECHO A LA VIDA	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho Humano fundamental en relación al cual se conciben y estructuran todos los derechos. A través de él se expresa que todas las niñas, niños, adolescentes y sus familias tienen derecho a un nivel de vida adecuado que les posibilite su disfrute, así como la mejora continua de sus condiciones de existencia y protección ante los riesgos. • En el Sistema de Información se ha definido analizar aquellos indicadores que permitan garantizar la vida y desarrollo adecuados de niñas y niños desde la etapa gestacional, poniendo la mirada en el embarazo y el parto para conocer las características de los mismos en relación a las condiciones de vida de madres, niñas y niños, así como en el rol de las instituciones involucradas en su atención, las cuales se analizan detalladamente en relación al derecho a la salud. • Se trata de reconocer los factores que garanticen un nivel de vida adecuado a niñas, niños y adolescentes e identificar aquellos que incrementan su vulnerabilidad o los ubican en situaciones de riesgo de manera directa.

DIMENSIÓN	INFORMACIÓN
DERECHO A LA SALUD	<ul style="list-style-type: none"> • Los indicadores definidos relevan información sobre la posibilidad efectiva que tienen las niñas, niños y adolescentes de acceder a un nivel de salud física y mental adecuado a cada etapa de su desarrollo, por lo tanto se vinculan con los datos concernientes al derecho a la vida. • Para garantizar este derecho se trabajan indicadores que permitan evidenciar, en primer lugar, la cobertura e infraestructura sanitaria; luego conocer el estado de situación en relación con la lactancia materna debido a la importancia que la misma tiene para el recién nacido y el impacto en su desarrollo futuro.
DERECHO A LA EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • La educación es otro de los derechos que se vinculan directamente al desarrollo de las niñas, niños y adolescentes, de vital importancia en la vida de un sujeto. Durante las primeras etapas de vida favorece la estimulación temprana y aporta las herramientas necesarias para aprovechar oportunidades de desarrollo, espacios de socialización y acceso a la cultura. • Se brinda información referida a la posibilidad de gozar de una educación que sea de calidad, para ello se analiza el estado de situación de la cobertura-acceso de niñas, niños y adolescentes al sistema educativo obligatorio. Se presenta evidencia sobre las trayectorias escolares con información sobre matrícula, promoción, egreso, repitencia, sobreedad o abandono referenciada geográficamente en la provincia. • Se mencionan los dispositivos institucionales que se conformaron para asegurar la educación básica y elemental en la niñez y adolescencia y para una mejor calidad de inserción escolar, atendiendo a situaciones diversas que pueden afectar la misma en forma negativa.
DERECHO A UN AMBIENTE SALUDABLE Y SUSTENTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Los indicadores refieren al entorno ambiental en el que viven las niñas, niños y adolescentes, el cual afecta y condiciona especialmente sus circunstancias de vida. Por ello se vinculan con cuestiones que puedan poner en riesgo su salud y puedan dar cuenta de necesidades básicas insatisfechas particularmente relacionadas con las condiciones habitacionales y acceso a los servicios mínimos.

DIMENSIÓN	INFORMACIÓN
<p>DERECHO A LA INTEGRIDAD/ PROTECCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Este módulo contiene grupos de indicadores considerados de tipo “crítico”, relacionados con la integridad de las niñas, niños y adolescentes. El derecho a la protección refiere a la obtención de lo necesario para garantizarles una vida digna y el respeto a sus derechos. Para ello, el Estado tiene la obligación de prevenir riesgos y peligros que atenten contra la integridad física y psíquica de la niña, niño o adolescente través de las políticas y planes diseñados, así como de instrumentar todos los dispositivos que sean necesarios para garantizar su debida atención y protección (artículo 19 CDN). • Situaciones que se incorporan en la medición de este derecho: extravío de niñas, niños y adolescentes, situaciones relativas a Violencia y Maltrato hacia niñas, niños y adolescentes, tratando de registrar los distintos ámbitos de ocurrencia y tipos de violencia. • Dentro de los indicadores relacionados al derecho a la protección se intentará avanzar en el registro relativo a situaciones vinculadas a Trata, explotación y tráfico de personas. <p>En el mismo tenor es que se impulsa la inclusión de variables que den cuenta de la problemática del Trabajo infantil y adolescente, así como del Trabajo Adolescente Protegido, de reciente reglamentación en la provincia de Santa Fe. Los indicadores trabajados buscan reflejar la situación de explotación económica para el lucro del explotador a que se ven expuestas niñas, niños o adolescentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otro aspecto clave a esta dimensión atañe a las niñas, niños y adolescentes en conflicto con la ley penal. • Se incluyen asimismo indicadores sobre niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales y relativos a la adopción. • Información sobre actuaciones ante la vulneración de derechos. Se relevan aquellos casos registrados por instituciones que asisten frente al no cumplimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. • Se incorporan los indicadores de las actuaciones desarrolladas por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en torno a la vulneración de los derechos en el marco de la actuación del Sistema Provincial de Infancia de la provincia de Santa Fe.

DIMENSIÓN	INFORMACIÓN
DERECHO A LA IGUALDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Se registran indicadores vinculados a garantizar este principio y evitar que niñas, niños y adolescentes sufran discriminación por su género, religión, color de piel, origen cultural, condición socioeconómica, ideología, elección sexual. • La desagregación de los indicadores de los demás derechos también es un registro para analizar la igualdad de oportunidades para todas y todos los niños.
DERECHO A RECIBIR EL MÁXIMO DE LOS RECURSOS DE QUE DISPONGA EL ESTADO	<ul style="list-style-type: none"> • Información relevante a nivel provincial relacionada con el artículo 4 de la CDN “Los Estados Partes adoptarán todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los Derechos reconocidos en la presente Convención. En lo que respecta a los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, los Estados Partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan y, cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional.” • Se presentan indicadores vinculados al Gasto Público Social dirigido a niñez.
DERECHO A LA IDENTIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Se registran indicadores relacionados con el derecho de las niñas, niños y adolescentes a saber quiénes son, quiénes son sus padres biológicos, a tener un nombre y apellido, a tener un Documento de Identidad, así como otros que se vinculan a las nuevas normativas sobre identidad de género y que también se sitúan en Derecho a la Igualdad. Los indicadores trabajados se agrupan en la categoría de libertades civiles.
DERECHO AL DESCANSO, RECREACIÓN, DEPORTE, JUEGO	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores relacionados con el artículo 31 de la CDN donde se reconocen los derechos de las niñas, niños y adolescentes al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes. • Se apunta a incluir indicadores que evidencian los casos donde se vean garantizados o vulnerados, impedidos o negados este conjunto de derechos, por falta de espacios disponibles, por falta de presupuesto asignado, por prohibición del o la referente adulto a cargo.

DIMENSIÓN	INFORMACIÓN
<p>DERECHO A LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN Y PARTICIPACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien las niñas, niños y adolescentes poseen más restricciones en virtud de su etapa madurativa, el Estado debe asegurarles la libertad de opinión, de expresión y de asociación; así como la libertad de pensamiento, de conciencia y de culto; y el derecho a la participación en los temas y políticas públicas que las y los involucran. • Se exponen indicadores que reflejan los casos donde se vean vulnerados, impedidos o negados estos derechos, ya sea por censura o por falta de canales disponibles para su efectivo cumplimiento.

6. Construcción de acuerdos para la red de información compartida

Se mantuvieron reuniones con distintos Ministerios y Agencias, a fin de construir la red de información compartida del Observatorio.

a. Ministerio de Salud: Indicadores derecho a la vida: atención del embarazo y parto, natalidad y fecundidad adolescentes, mortalidad materna, mortalidad infantil, mortalidad adolescente, mortalidad adulta. Indicadores derecho a la salud: Cobertura e infraestructura sanitaria, salud sexual y reproductiva, lactancia materna, nutrición junto con MDS, consumo problemático de sustancia SEDRONAR, prevención/vacunación. Indicadores de consumo de sustancias psicoactivas: se ha avanzado con lo referente a poder construir mejor información sobre el tema. Indicadores relativos a personas con discapacidad: Se está trabajando con la dirección para poder relevar los programas y cobertura de los mismos, en coordinación con esta perspectiva con el ministerio de Educación. Indicadores de derecho a la igualdad.

b. Ministerio de Educación: Indicadores de derecho a la educación: Cobertura, trayectorias escolares, dispositivos institucionales, primera infancia.

c. Ministerio de Desarrollo Social: Construcción conjunta de indicadores sobre las distintas modalidades de alojamiento que se encuentran disponibles. Indicadores del derecho a la integridad: Convivencia familiar y comunitaria: niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

1. Secretaria de Desarrollo Deportivo: Indicadores relativos al derecho a la recreación, descanso y deporte, en base a becas deportivas, deporte comunitario, indicadores sobre los distintos programas vigentes: encuentros en tu plaza, olimpiadas santafesinas, verano joven, juegos mayores, aportes provinciales para clubes, relevamiento de clubes provinciales.

d. Ministerio de Justicia y DDHH: Se trabaja indicador por indicador viendo la factibilidad de construir información relevante.

1. Secretaria de DDHH. Indicadores del derecho a la integridad: violencia, trata y tráfico. Información de denuncias, según tipo y radicación.

2. Dirección de Justicia Penal Juvenil. Indicadores del derecho a la integridad: NNA en conflicto con la ley penal. Indicadores sobre ingresos y egresos, por sexo y alojamiento.

3. Dirección Provincial de Registros: Construcción de indicadores sobre NNA en proceso de guarda judicial y en adopción definitiva.

e. Ministerio de Seguridad: Corresponde a indicadores relativos al derecho a la integridad: violencia, seguridad ciudadana, vinculados con mortalidad que figuran en derecho a la vida.

f. Ministerio de Trabajo: Indicadores del derecho a la integridad: Trabajo Infantil y Trabajo Adolescente Protegido. La información relativa a trabajo infantil se complementa con información correspondiente a la EPH y se toman como referencia datos globales disponibles a partir de la EANNA 2004.

g. Ministerio de Cultura e Innovación: Indicadores sobre el derecho a la libertad de expresión y de participación.

h. Gabinete Social: Información sobre beneficiarios de programas y proyectos provinciales.

i. IPEC - Instituto Provincial de Estadísticas y Censos: Información concerniente a los indicadores básicos sobre niñas, niños y adolescentes, dinámica de la población, contexto económico/ingreso, valores generales sobre educación, multiculturalismo, territorialidad. Indicadores de educación: estudio y trabajo en adolescentes y jóvenes, alfabetización digital. Indicadores de ambiente sano y sustentable: vivienda, saneamiento e higiene.

Inversión Social en Niñez y Adolescencia.

A partir de la información suministrada por el Ministerio de Economía de los presupuestos ejecutados de 2009 a 2012. Para cada presupuesto se trabajó con la metodología de UNICEF para la desagregación de las Categorías Programáticas. Por otro lado, se avanzó en la construcción de los distribuidores de proporción de niñas, niños y adolescentes, proporción de egresos hospitalarios de niñas, niños y adolescentes y proporción de niñas, niños y adolescentes en los quintiles 1 y 2.

Diseño de los repositorios de Información.

Versión 1.0 online

Desde abril de 2013 estuvo disponible la base de datos de info argentina en www.observatoriosantafe.unicef.org.ar a partir de la base elaborada y provista por Unicef en el Sistema DEVINFO. Se está avanzando en el diseño de la página web del observatorio en vinculación con la página web de la DNNyA.

Versión 2.0

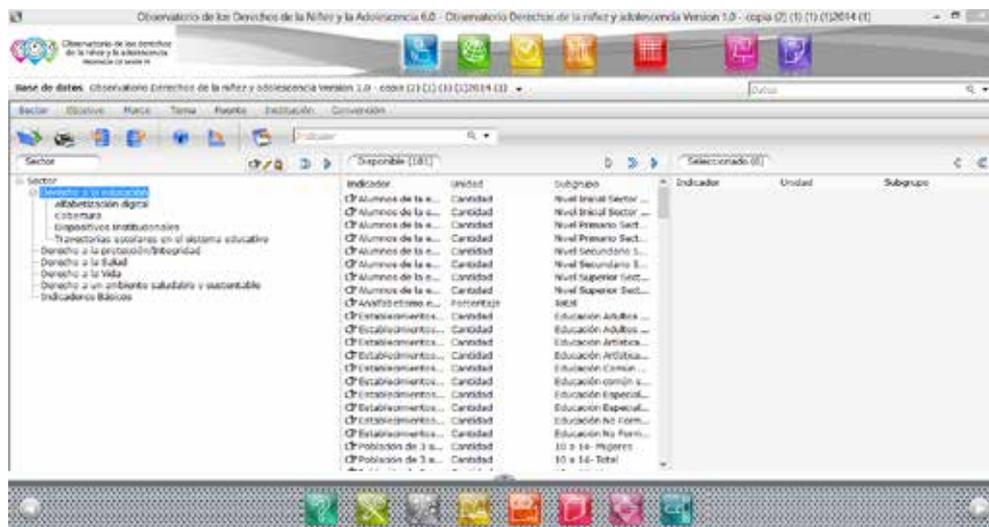
Actualmente se está desarrollando la matriz específica de indicadores con ruedas de trabajo con los diferentes organismos productores de información. Como se explicitó en el apartado anterior la misma cuenta de distintas etapas, por tanto la matriz que estará disponible contará únicamente con aquellos indicadores donde se cuente con información.

Se destaca una cooperación y articulación con todos los actores, mostrando un profundo interés en la existencia de la matriz con información.

Página Web

Se accede directamente o desde la página de la Defensoría: www.observatoriosantafe.gov.ar

Se trabaja en el diseño de la misma a fin de que esté disponible en la web en marzo 2014. Se rediseña el estilo y los contenidos, de forma de articular y vincular esta página con la de la DNNyA.



Monitoreos basados en la voz de los chicos.

Monitoreo de espacios de encierro

Jóvenes en conflicto con la ley y el Sistema de Justicia Penal Juvenil

“La privación de la libertad de un menor de edad deberá decidirse como último recurso y por el período mínimo necesario y limitarse a casos excepcionales” (art 2 Reglas de Naciones Unidas, art 13 y 17 Reglas de Beijing, Art 37 Convención de los Derechos del Niño).

El sistema normativo internacional de protección de los Derechos de la Infancia tiene pactos específicos que profundizan los mecanismos para poder obligar a los Estados firmantes a garantizar derechos fundamentales de las y los jóvenes alojados/as en instituciones de encierro (Convención de los Derechos del Niño, Reglas de Naciones Unidas para la protección de Menores Privados de su libertad, Reglas de Beijing, Reglas de Tokio). Todos los instrumentos internacionales citados determinan lo excepcional de la situación por las graves consecuencias derivadas del encierro, lo cual obliga a especializar el trabajo sobre este sector de jóvenes.

En la Provincia de Santa Fe, la Dirección de Justicia Penal Juvenil dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es la autoridad de aplicación para la ejecución de las medidas previstas en el Código Procesal Penal de Menores (Ley Provincial 11.452). La Dirección cumple una serie de programas, que tienen

relación con las medidas dispuestas en los artículos 35, 79, 96 y 98 (ss y cc) de dicho Código Procesal.

En el año 2007, la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la Nación junto con UNICEF Argentina y la Universidad de Tres de Febrero realizaron un relevamiento a través de información brindada por los directores y funcionarios responsables de los dispositivos relevados que incluían niñas, niños, adolescentes y jóvenes infractores y presuntos infractores de la ley penal entre los meses de agosto y diciembre de 2007. Si bien los datos que se presentan no están desagregados a nivel provincial, es interesante mostrar algunos resultados para contextualizar la situación de la Provincia de Santa Fe.

Datos Relevamiento Nacional SENAF – UNICEF 2007. Jóvenes en conflicto con la ley penal.

Cantidad de niñas, niños y adolescentes incluidos en los dispositivos cumpliendo medidas judiciales: 6294.

El 90% son varones a razón de 11 varones por cada mujer alojada.

Al momento del relevamiento 1290 jóvenes tenían más de 16 años. Esto indica que en la medida que los delitos imputados fuesen de acción pública y con pena mayor a dos años de prisión, alrededor del 72% de los jóvenes alojados sería punible. Sin embargo, en este punto se indica que existe un alto porcentaje en el relevamiento de “sin datos” sobre la variable de la edad (64%), mayores de 16 años sería el (29%) y menores de 16 años (7%).

El 71% está incluido en programas y el 29% alojado en establecimientos.

La mayoría de los 119 establecimientos relevados a nivel nacional están diseñados para alojar exclusivamente a niñas, niños y adolescentes. Aun así existen establecimientos de tipo mixto o asistencial y en ellos se aloja tanto a jóvenes en conflicto con la ley penal como niñas, niños y adolescentes con problemáticas diferentes. Poco más de la mitad de los establecimientos posee un régimen cerrado. Todos los establecimientos detectados dependen de áreas gubernamentales, mientras que su gestión en un porcentaje elevado se encuentra en manos especializadas, aun así el relevamiento indica que existe un porcentaje de estos establecimientos en manos de la policía y otro porcentaje inferior en manos del servicio penitenciario, por tanto, esto eleva a un 33% el porcentaje de establecimientos en manos no especializadas en niñez.

Sobre el tipo de delito por el cual son imputados se remarca la dificultad de obtener un dato confiable sobre el mismo, ya que la información brindada es a través de los directores de los establecimientos quienes no están obligados a llevar el registro. No obstante, el dato refleja que el motivo de ingreso se relaciona con delitos en contra de la propiedad (con o sin armas, siendo esta última de mayor incidencia) en un 75%, un porcentaje muy inferior se encuentran los delitos de homicidio, contra la integridad sexual e infracciones relacionadas con tenencia de estupefacientes.

Respecto de la situación procesal se indica que existe una falta de información, no sólo por el déficit en el registro, sino, se indica como hipótesis en el informe que esta situación puede leerse comprendiendo el perfil tradicional de los establecimientos destinados a niñas, niños y adolescentes en conflicto con la ley atravesados por el paradigma tutelar, otorgándole escasa importancia a estas variables. Según los datos obtenidos, la mayor parte de los adolescentes y jóvenes (56%) se encuentran alojados en los establecimientos en calidad de imputados no condenados (la ley que difiere la sentencia –absolución o condena– hasta cumplidos los 18 años de edad). Sólo el 9% corresponde a jóvenes que han sido condenados. En el informe se aclara que es necesario considerar que las condenas son dictadas después de que los jóvenes han cumplido los 18 años de edad, cuando se produce su traslado al sistema. Esto implica que muchos jóvenes condenados no se encuentran registrados en las cifras obtenidas.

En relación a la defensa la información obtenida registra que el 72% son asistidos por un Defensor oficial. Sólo un 9% de los niños/as y adolescentes poseen un letrado particular como defensor. Estos datos son calculados sobre los datos registrados. Vale aclarar que esta variable también presenta en el informe un porcentaje muy alto sin datos registrados.

La Dirección de Justicia Penal Juvenil en la Provincia de Santa Fe es el organismo oficial que se ocupa de los adolescentes de entre 16 y 18 años que deben cumplir una pena como consecuencia de la comisión de un delito. El sistema está organizado en distintos programas a los cuales son derivados los adolescentes en conflicto con la ley penal de acuerdo al tipo de delito cometido y pena impuesta. Bajo la órbita de la Dirección de Justicia Penal Juvenil se distribuyen programas de medio abierto y cerrado en distintos puntos del territorio provincial. A continuación se presentan en una tabla los programas existentes en la actualidad según su distribución en circunscripciones o nodos.

Tabla 1.

Programas para adolescentes en conflicto con la ley penal según nodo, tipo y órgano interviniente. 2013.

NODO	PROGRAMA	MODALIDAD	TIPO DE GESTIÓN
RECONQUISTA	Programas en Libertad - Reconquista	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Alcaldía - Reconquista	Cerrado	D.J.P.J - Policía de la Prov. Santa Fe
SANTA FE	Programas en Libertad - Santa Fe	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Residencia Juvenil - Coronda	Semiabierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Dirección de Asuntos Juveniles - Santa Fe	Cerrado	D.J.P.J - Policía de la Prov. Santa Fe
	Pabellón Juvenil Las Flores - Santa Fe	Cerrado	D.J.P.J – Servicio Penitenciario
	Estación Tránsito - Santa Fe	Cerrado	Dirección de Justicia Penal Juvenil
RAFAELA	Programas en Libertad - Rafaela	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Programas en Libertad - San Jorge	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Casa del Adolescente - Rafaela	Semiabierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Alcaldía - Rafaela	Cerrado	D.J.P.J - Policía de la Prov. Santa Fe
ROSARIO	Programas en Libertad - Rosario	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Programas en Libertad - Casilda	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Programas en Libertad - Villa Constitución	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Programas en Libertad - Villa Gdor. Gálvez	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Alcaldía - Casilda	Cerrado	D.J.P.J - Policía de la Prov. Santa Fe
	Violencia Familiar - Rosario	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Casa del Adolescente - Rosario	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Casa Joven - General Lagos	Semiabierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	S. A. J. F. - Rosario	Cerrado	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	I. R. A. R. - Rosario	Cerrado	D.J.P.J – Servicio Penitenciario
VENADO TUERTO	Programas en Libertad - Venado Tuerto	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Programas en Libertad - Firmat	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	Casa del Adolescente - Rufino	Abierto	Dirección de Justicia Penal Juvenil
	C. A. T. - Venado Tuerto	Cerrado	D.J.P.J - Policía de la Prov. Santa Fe

Fuente: Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. 2013

El Observatorio pudo acceder a los datos sobre la población atendida por la Dirección desde el año 2004, pero se ha optado por presentar los datos correspondientes al período 2007-2013 por constituir éstos un mismo tipo de registro y ser, por lo tanto, comparables.

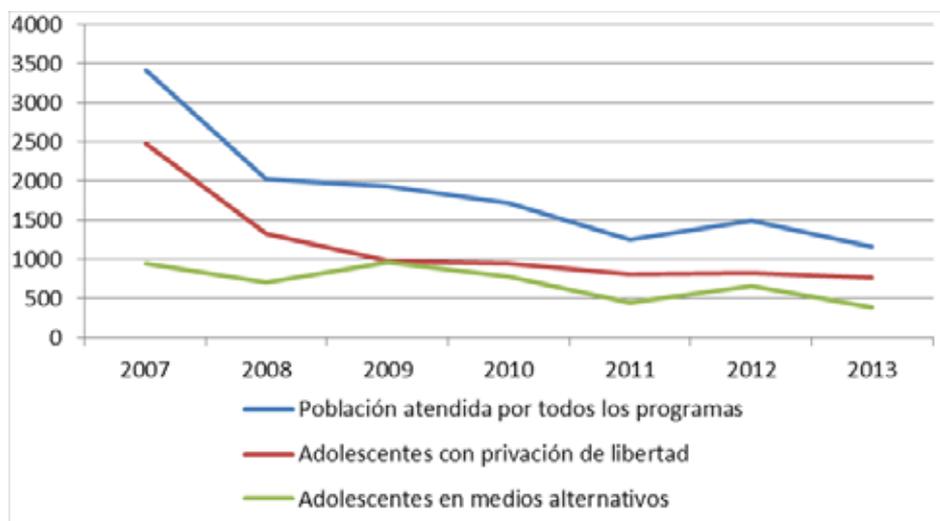
Tabla 2.

Evolución de la Población adolescente en conflicto con la ley penal en dispositivos institucionales. Años 2007-2013. Provincia de Santa Fe.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
TOTAL POBLACIÓN ADOLESCENTE ATENDIDA	3420	2032	1937	1730	1257	1497	1165
<i>Tipo de institución</i>							
CON PRIVACIÓN DE LIBERTAD	2473	1325	977	949	810	835	769
En porcentajes:	72,3 %	65,2 %	50,44 %	45,14 %	64,44 %	55,78 %	66,01 %
ALTERNATIVOS A LA PRIV. de LIBERTAD	947	707	960	781	447	662	396
En porcentajes:	27,7 %	34,8 %	49,56 %	54,86 %	35,56 %	44,22 %	33,99 %

Fuente: Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2013

Evolución de la Población adolescente en conflicto con la ley penal en dispositivos institucionales. Años 2007 - 2013. Provincia de Santa Fe



Fuente: Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2013

1. La tendencia de población atendida entre los años consignados ha sido de variación irregular.
2. Ha sido claramente decreciente el número de adolescentes atendidos por la totalidad de programas de la Dirección de Justicia Penal Juvenil (con la excepción del año 2012).
3. La cantidad de adolescentes que cumplen penas en medios alternativos a la privación de libertad ha experimentado incrementos y disminuciones durante todo el período considerado (con aumentos en 2009 y 2012).
4. En relación a la privación de libertad la tendencia ha sido más regular, disminuyendo a lo largo del período. Merecen una reflexión las variaciones identificadas respecto a la población atendida desde los distintos dispositivos (con privación de libertad y en medidas alternativas a la privación de libertad), dado que los datos interpelan acerca del uso de las medidas alternativas por parte de los juzgados de menores. Con la excepción mencionada del incremento de adolescentes en el sistema penal juvenil en 2012, lo que no varió significativamente durante el período 2007-2013, fue la relación entre jóvenes con privación de libertad (60%) y jóvenes en programas abiertos o alternativos (40%).

Los pactos internacionales obligan/recomiendan usar medios alternativos al encierro, y la evidencia muestra que, en términos generales, los porcentajes correspondientes a los tipos de dispositivos de la justicia penal juvenil en Santa Fe no se han visto modificados, registrándose una menor utilización de las medidas alternativas a la privación de libertad, las cuales son implementadas con posterioridad al encierro.

Con el objeto de profundizar la mirada sobre los jóvenes en el sistema de justicia penal juvenil, se toma el registro elaborado para el año 2013 de dos instituciones cuyo régimen es cerrado. Una de ellas es el I.R.A.R (Instituto de Recuperación del Adolescente Rosario), la cual concentra la mayor cantidad de jóvenes y la otra institución corresponde a la Alcaldía de Reconquista.

En cuanto a la elección de los dos ámbitos seleccionados para un análisis en más profundidad, vale aquí indicar las dificultades en la comparación ya que en cada una de las instituciones vinculadas al sistema de justicia penal juvenil que se detallan en el cuadro anterior, la modalidad de registro es distinta, tanto para los ámbitos cerrados, semi-abiertos y abiertos. Se optó por describir las características de la población alojada con privación de libertad en una institución del norte provincial y otra del sur, seleccionadas por el número de adolescentes atendidos y por llevar registros similares.

En el caso del I.R.A.R en el año 2013 se registraron:

- 236 causas y 189 casos. La diferencia entre estos dos registros apunta a mostrar las reincidencias en un mismo año. Los casos corresponden a las personas y las causas a los ingresos por delito.
- Cuando se mencionan las reincidencias se pudo observar que existen reingresos de un mismo joven en el mismo año. Otra forma de reincidencia registrada es no sólo a través de ingresos en un mismo año, sino también en años anteriores. De esta forma casi la mitad de los jóvenes ingresados en el año 2013 eran reincidentes. En relación al total de los reincidentes más de la mitad se trató de reingresos en el mismo año de referencia.
- Otro aspecto que se observa del análisis de los datos brindados son los motivos de ingreso al sistema de justicia penal juvenil. El principal motivo de ingreso al sistema se ubica en robo y tentativa de robo

(60% y 13 % respectivamente), siendo diferentes las penas en relación a la modalidad del mismo. Las restantes causas se distribuyen entre homicidio, tentativa de homicidio, portación de armas (porcentajes de entre 4 y 8%), abuso sexual, amenazas y otros.

- Respecto de los motivos de egreso, se registra que el mayor porcentaje se relaciona con oficios que permiten la salida con los padres. Vale resaltar que en general es más fuerte la presencia de la madre antes que el padre cuando se registra el egreso de los jóvenes. Otro de los medio de egreso que se menciona, es a través de Hogar Casa Joven, lo cual implicaría pasar a otra modalidad dentro del sistema de justicia penal juvenil. Los egresos con intervención de la Dirección de Niñez serían de un porcentaje muy bajo en comparación con las otras modalidades de egreso.

- En relación a la escolaridad alcanzada por los jóvenes registrados en el I.R.A.R en el año 2013, se observa que de los 189 jóvenes, 24 (12%) habrían alcanzado una escolarización a nivel secundario (primer y segundo año de la secundaria). Los restantes 165 jóvenes, su escolaridad se registra a nivel primario, donde más del 50% indica haber llegado al cursado de 7mo grado.

En la Alcaldía de Reconquista en el año 2013 se registraron:

1. 119 causas y 96 casos

2. En cuanto a reincidencias, existen 33 jóvenes que volvieron a ingresar al sistema según los registros desde al año 2011. Se releva que durante el 2013 existieron ingresos de 18 jóvenes más de una vez en el mismo período.

3. Se mantiene la misma tendencia en relación a la causa de ingreso al sistema que las registradas en el I.R.A.R. La gran mayoría de los jóvenes ingresan debido a robos o tentativas de robo. El resto de los delitos punibles registran una incidencia considerablemente inferior.

4. Las causas de egreso se concentran en la salida del sistema a través de la presencia de los padres mientras que en un segundo registro se encuentra la derivación de los jóvenes a los programas de libertad asistida.

5. Respecto de los niveles de escolarización de los 96 jóvenes que ingresaron en el 2013, 33 jóvenes registran estudios primarios, la mitad alcanzando 7mo grado. Por otro lado, 48 jóvenes registran estudios secundarios, alcanzando principalmente 1er año de la escuela secundaria. Existe un grupo de jóvenes para los cuales está información no ha sido registrada.

Es importante considerar que, más allá de una pauta general, no todos los programas registran la misma información acerca de las y los adolescentes atendidos.

La información presentada se reconstruyó a partir de los motivos de ingreso y egreso de los jóvenes que constan en los registros, donde pueden detectarse mayores incidencias, visualizar reingresos o tipos de egreso en relación con la vinculación familiar. Sería importante poner en relación estos movimientos con estrategias socioeducativas orientadas a la reinserción e inclusión real de los jóvenes que egresan, así como lograr una modalidad de registro unificada en todas las instituciones que forman parte del sistema de justicia penal juvenil de la Provincia de Santa Fe para realizar una lectura sistemática en términos de sistema.

Los registros correspondientes a los programas con modalidad abierta y semi-abierta, por ejemplo, no presentan información completa en relación a las edades, motivos de ingreso y egreso; no todos los programas completan datos sobre el grado de escolaridad de las y los jóvenes, y en general no pueden visualizarse las estrategias socioeducativas desarrolladas con la población adolescente tanto en las medidas alternativas como en los contextos de encierro.

Cabe resaltar el registro estadístico sistemático que realiza la Dirección de Justicia Penal Juvenil, aun así, sería necesario seguir avanzando en poder dar cuenta del acceso a los sistemas de educación y salud de los jóvenes que se encuentran en este sistema. Otro aspecto fundamental a considerar radica en conocer las condiciones y acceso a la información en tiempo y forma que poseen los jóvenes involucrados sobre los procedimientos, causas y situación procesal que los afectan, siendo todo ello concomitante con el derecho del acceso a la justicia.

La Defensoría de niñas, niños y adolescentes en el monitoreo del sistema de justicia penal juvenil: promoviendo derechos a través de la escucha y la articulación de propuestas.

Desde el mes de julio de 2012 la Defensoría lleva adelante un trabajo semanal de monitoreo a través de la escucha directa, tanto con los jóvenes alojados en el sistema de Justicia Penal Juvenil como con los adultos que poseen funciones en los espacios de privación de libertad de la ciudad de Rosario y La Capital, el Instituto de Recuperación del Adolescente Rosario (I.R.A.R) y Dirección de Asuntos Juveniles, respectivamente. Este espacio instituido desde la Defensoría tiene como objeto trabajar lo referente a los derechos individuales, la causa judicial que ordenó la privación de su libertad, propiciando un espacio donde puedan expresar quejas sobre presuntas violaciones a sus derechos en las instancias de aplicación de la justicia. La modalidad de este espacio ha sido gestar la palabra, privilegiar la palabra de los jóvenes alojados recuperando sus vivencias, sus voces para conocer su situación en torno al encierro y su estar cotidiano. Estos discursos se entrecruzan, dialogan con otros discursos que forman parte de las instituciones.

“Pero me dijeron que el I.R.A.R era un espacio para rehabilitarme, pero esto es una cárcel ¿A usted le parece que esto es un rehabilitación?”

Frase de uno de los jóvenes en uno de los encuentros con el equipo de Atención Integral.

Tras un año de desarrollo de este monitoreo, la Defensoría presentó el día 7 de mayo de 2013 la Resolución N° 123, donde se observaron aspectos referidos en los espacios de escucha y en las visitas desarrolladas semanalmente por profesionales del equipo del Área de Atención Integral. Entre las consideraciones elevadas al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y al Ministerio de Seguridad se pueden indicar:

- Respecto de los vínculos interpersonales entre los jóvenes y los adultos. De las entrevistas con los jóvenes, se ha registrado que las agresiones entre pares se instalan como una práctica cotidiana. Ante este aspecto desde la Defensoría se ha recomendado revisar y repensar el rol de los adultos con el fin de prevenir situaciones de violencia. Se apunta que dichas situaciones hacen que los jóvenes pierdan sus espacios de talleres o escuela, considerando que las mismas fundamentales para su desarrollo. Se observa que la modalidad de relacionamiento entre jóvenes y adultos presenta prácticas similares a un régimen penitenciario, y en esa línea se ha aconsejado fortalecer la labor de los acompañantes juveniles mediante capacitación y adecuación de su estructura laboral.

- Sobre la situación edilicia. Más allá de los cuestionamientos sobre las condiciones de muchos de los espacios de detención, se registra que la disposición arquitectónica vulnera el objetivo de avanzar hacia una modalidad de responsabilización de los jóvenes, considerando que la existencia del pabellón/calabozo profundiza la lógica del castigo, así como la ausencia de espacios dignos para la recreación y realización de actividades educativas.

El espacio de monitoreo a través de la escucha se desarrolló con los jóvenes alojados en el Instituto de Recuperación del Adolescente Rosario y la Dirección de Asuntos Juveniles de Santa Fe mediante encuentros personalizados o en pequeños grupos, donde no sólo se abordaron temas relacionados con sus causas y el asesoramiento sobre las mismas, sino también un diálogo en relación a sus derechos.

Los principales datos surgidos del relevamiento de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en estos espacios de escucha se sintetizan a continuación.

- La mayoría de los jóvenes alojados refirió un consumo de sustancias psicoactivas desde temprana edad.
- El sentido de pertenencia a los barrios y sus referencias es muy fuerte, pero paradójicamente no poseen referentes familiares adultos a pesar de formar parte de familias numerosas.

- Respecto de su situación procesal, existe un alto conocimiento de las causas, no así de sus derechos y garantías, lo que marca claramente los resabios del paradigma tutelar en este sentido.

- Sobre el acceso a la educación, se registra como problema frecuente la falta de continuidad de clases tanto por ausentismo como por licencias de los docentes. Asimismo, existe un alto porcentaje de jóvenes que no continúa con la escolarización al salir del sistema. Aun así los jóvenes destacan la importancia de cursar y retomar la escolarización como forma de superación, no obstante la falta de continuidad luego del egreso. Esto conlleva a replantear el rol del Estado frente a las situaciones de encierro y las estrategias de inclusión e integración dentro del sistema.

- Sobre las actividades lúdicas y/o recreativas, se observa la imposibilidad de elección, por parte de los jóvenes, de este tipo de espacios (como forma de prevenir “cruces” o conflictos) lo cual genera discontinuidad y obliga también a repensar estrategias acordes a la edad y a necesidades de cada uno de ellos.

- En cuanto al “afuera”, la mayoría de los jóvenes entrevistados refirieron al desamparo, adicciones, abandono escolar. Se trabajó en relación a la construcción de un afuera, siendo escasas las respuestas y amplios los silencios.

El relevamiento y las entrevistas efectuadas indican -tal como puntualiza la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en la Recomendación contenida en la Resolución N° 123 del 7 de mayo de 2013-, que lo fundante de las lógicas internas es el orden, la fuerte presencia de personal penitenciario y la escasa presencia de personal especializado en niñez y adolescencia, naturalizando en consecuencia el “encierro en el encierro”.

Durante el año 2013, la Defensoría ha profundizado su trabajo en el espacio de escucha semanal, llevando adelante una serie de entrevistas en profundidad con los jóvenes para conocer con más detenimiento algunos aspectos relativos a las modalidades de detención de los adolescentes y su acceso a los servicios médicos. Llevar adelante estas entrevistas tuvo como objetivo poder construir y reconstruir junto a los jóvenes sus historias y trayectos de vida, comprender sus realidades y, con ello, asegurar y accionar de forma de garantizar los derechos de jóvenes y adolescentes.

Entrevistas a jóvenes alojados en los centros I.R.A.R y Pabellón Juvenil de Las Flores, en el marco de los espacios de escucha de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

A continuación se exponen los principales temas y problemas relevados a través de las entrevistas con 21 jóvenes alojados en el Instituto de Recuperación del Adolescente de la ciudad de Rosario y el Pabellón Juvenil de las Flores, de la ciudad de en Santa Fe.

- El 100% de los entrevistados coincidió en que el período de detención fue extenso, sin garantías mínimas (agua, acceso a sanitarios) y casi un 85% manifestó haber sufrido malos tratos durante la detención por parte de la Policía de la Provincia de Santa Fe.
- El total de los jóvenes indicó que su detención fue posterior al hecho delictivo que se les imputa (no existieron detenciones “in fraganti”). Esto implica y explica la falta de información que se les brinda sobre los motivos de la detención.
- En relación a los espacios donde transcurren las detenciones, los mismos parecen como inadecuados. Esto ha motivado presentaciones y/o denuncias ante los organismos pertinentes.
- Se aclara en el presente que existe una falta de información sobre las detenciones policiales (que no llegan a la Dirección de Justicia Penal Juvenil), lo que implica que muchos jóvenes que han sido detenidos no se encuentran registrados.
- Durante el transcurso del monitoreo se hizo especial hincapié en el derecho a la salud física y mental de los jóvenes alojados, pudiéndose registrar la existencia de atención primaria a cargo de profesionales (médicos, enfermeras y odontólogo), que mantienen contacto cotidiano con los jóvenes y que no constituyen personal de la Dirección de Justicia Penal Juvenil. Vale aclarar que también se efectuaron entrevistas con los profesionales de la salud, refiriendo éstos a un trabajo estadístico sobre reportes de autolesiones e intentos de suicidio (de los cuales aún no se cuenta con información). En este sentido, se observa la insuficiencia de personal asignado (particularmente en los horarios de ingreso, como el vespertino), así como deficiente vinculación con los centros de salud pertenecientes a sus centros de vida o lugares de procedencia, como también de protocolos de actuación ágiles y eficaces.

El derecho a la salud física y mental de los jóvenes alojados en establecimientos con privación de libertad debe estar garantizado en todos sus aspectos y bajo las distintas circunstancias en que se produce su ingreso y permanencia en el sistema, ya sea en la misma institución o en articulación con efectores públicos según las demandas de atención sanitaria específicas (artículos 24; 37c; 40.1 de la Convención de los Derechos del Niño y arts. 49 a 55 de la Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores Privados de Libertad – Res. 45/113 del 14 de diciembre de 1990).

El tránsito hacia “el afuera”

Un eje de trabajo emergente para la adecuación del sistema de justicia penal juvenil al paradigma de protección y promoción integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes está claramente vinculado al Derecho a la Integridad y la Protección. Las condiciones de egreso de la mayoría de los dispositivos en el ámbito de la justicia penal juvenil dan cuenta de situaciones donde precisamente las y los jóvenes se encuentran notablemente desprotegidos. Esto resulta de la insuficiencia de mecanismos de inclusión que les permitan contar con alternativas superadoras de la situación que los llevó a ingresar al sistema.

En la mayoría de las situaciones monitoreadas, no hay puesto en marcha un sistema de inclusión de los jóvenes que egresan del I.R.A.R al sistema educativo ni al mundo laboral, esto último en los casos que la edad y el tipo de actividad lo permitiese⁵. Se visualiza, entonces, que desde el Estado no es suficiente la tarea que vincule a los jóvenes con un futuro posible, en tanto a su egreso de la institución los mismos se reinstalan nuevamente en la precariedad cotidiana de los circuitos de exclusión social que marcan sus vidas.

A través de los registros estadísticos de I.R.A.R y la Alcaldía de Reconquista del año 2013 -que fueron tomados como estudios de caso para conocer las condiciones de los jóvenes en conflicto con la ley penal-, pueden visualizarse a lo largo del año varios reingresos de jóvenes, donde las causas son cada vez más complejas y con mayores grados de violencia. Asimismo, existen registros de muertes de adolescentes a poco de salir de I.R.A.R, (horas o días) o con posterioridad al reingreso a la institución, episodios de público conocimiento.

Estas situaciones de gran complejidad obligan a preguntarse sobre los objetivos de las instituciones de encierro para jóvenes en conflicto con la ley penal, sobre sus estrategias de responsabilización y el sentido de inclusión social que promueven. Una clave importante sería, entonces, la transformación de las condiciones que determinan la consolidación de realidades socioculturales y subjetivas en contextos de exclusión, favoreciendo la extensión de la violencia y la vulneración de derechos humanos fundamentales.

Por tratarse de adolescentes y jóvenes, es de vital importancia que los mismos puedan estar acompañados en su retorno a los ámbitos familiar y comunitario, así como en su inserción educativa, laboral e

⁵ Hay que recordar que, según la legislación internacional, nacional y provincial, las y los adolescentes están autorizados a trabajar a partir de los 16 años de edad en tareas que no sean peligrosas para su integridad psicofísica. La legislación provincial, además, prevé autorizaciones para el Trabajo Adolescente Protegido en circunstancias específicas (Res. 216/13).

institucional en general, fortalecidos en el goce de su libertad y con sus derechos garantizados a través de los recursos adecuados, evitando posibles marginaciones o estigmatizaciones por haber sido infractores a la ley (Resolución N° 123 del 7 de mayo de 2013 de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe).

Algunos aspectos para aportar al análisis de los sistemas de justicia penal juvenil.

Tras recorrer distintas fuentes y miradas, tales como el relevamiento a nivel nacional de SENAF- UNICEF del año 2007, los registros elaborados por la Dirección de Justicia Penal Juvenil de la Provincia de Santa Fe, así como las entrevistas y encuestas desarrolladas por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, es posible inferir el gran desafío y materia pendiente para el sistema normativo e institucional de protección y promoción integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes que es la situación de las y los jóvenes en conflicto con la ley penal.

Sin pretender realizar una historización de las mismas, que excedería el objeto de este trabajo, es interesante intentar comprender la relación fluctuante entre las concepciones de delito y castigo, dos aspectos de un problema que está presente en toda la historia, para visualizar de qué manera, en la actualidad, coexisten al interior de los sistemas de justicia penal juvenil distintas miradas sobre la infracción y la penalización. En la noción de castigo está implícita la idea de cómo debe ser una sociedad, la forma que asume el castigo y las modalidades de sanción dan cuenta de valores socioculturales desde los cuales se concibe al problema (Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación, 2010).

Realizando un breve recorrido conceptual acerca de las transformaciones de la mirada sobre el delito, podría comenzarse por la mirada del positivismo, que puso el foco sobre el sujeto transgresor. En otras palabras, el delito era concebido a partir del delincuente y en este sentido se lo analizaba, como una realidad dada, focalizando la mirada en el delincuente en prisión y dejando fuera todas aquellas prácticas nocivas que no fueran penadas por el sistema. Este ejercicio de “dejar fuera” del sistema penal aquello que no puede ser codificado a partir del sujeto delincuente, comienza a dar pistas sobre el nivel de “selectividad” en la estructuración de qué es y qué no es un delito, hecho importante por sus implicancias en el surgimiento de las cárceles como castigo.

Las grandes transformaciones de las sociedades capitalistas entre los siglos XVIII y XIX, marcan el origen de los dispositivos carcelarios. Si bien el encierro tiene antecedentes de larga data, la privación de la libertad como castigo emerge a través del capitalismo con la puesta en valor económico de la libertad (Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación, 2010).

A partir de la visión positivista que centra su interés en el delincuente encerrado, se produce una tipificación que da lugar a la emergencia y profundización de una imagen del sujeto transgresor como agente patógeno que había que “enderezar” o “normalizar”.

En “Vigilar y Castigar” (2002), Michel Foucault indaga sobre cómo las cárceles buscan controlar las fuerzas del individuo. El “poder disciplinario” que se ejerce en las cárceles se expresa tanto en la forma arquitectónica de las mismas, que garantiza la vigilancia, como a través de un manejo exhaustivo del uso del tiempo, del uso del cuerpo, de las actividades.

Según Foucault, el delincuente no preexiste a las cárceles, más bien es en sí mismo, un producto de las mismas, ya que desde la institución se promueve la construcción del estereotipo del denominado “criminal”. El imperante sistema capitalista realiza una selección de lo que considera legal e ilegal, seleccionando un determinado tipo de infracción y dejando por fuera otras.

La denominada criminología crítica, que viene a contrastar los análisis desarrollados por el positivismo, emergió y se nutrió de las vertientes de la perspectiva de Thomas Merton y la Teoría de la Reacción Social de los años 1960 y 1970. Esta vertiente indica que el análisis de cualquier delito deberá tener en cuenta una perspectiva histórica acerca del modo en que se organizan las sociedades modernas. La manera en que se define **qué es un delito tiene una relación directa con las relaciones de poder y la estructura de dominación vigente**. Para la criminología crítica la persecución de los delitos tiene un rostro “clasista”, ya que los delincuentes en las cárceles provienen de las clases más bajas de la escala social. El sistema penal es selectivo, penando y controlando sólo aquellas acciones que resultan disfuncionales al sistema capitalista. Desde esta corriente se analiza la mayor efectividad del sistema penal para penar delitos cometidos por parte de los sectores más vulnerables, mientras que demuestra un desempeño opuesto para perseguir delitos de sectores poderosos: trata, corrupción, evasión, entre otros.

Las denominadas “100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad” aprobadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana en el año 2006 han sido una contribución que complementa y profundiza el derecho interno vigente en el país en lo relativo al acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes. La regla N°78 se refiere específicamente a la participación de niñas, niños y adolescentes en actos judiciales. Allí se indica la necesidad de velar por la edad y el desarrollo integral, teniendo en cuenta para ello un lugar adecuado, facilitar la comprensión evitando todos los formalismos innecesarios.

No existe acceso a la justicia si no se respetan las garantías mínimas de procedimiento que consagran los tratados internacionales, la Constitución Nacional y las leyes internas. El acceso a la justicia debe comprenderse como superador al sólo procedimiento judicial, avanzando a la incorporación de métodos alternativos de solución de conflictos. Partiendo de estas premisas legales y marcos conceptuales podrían formularse interrogantes que ayuden a pensar los desafíos y el camino que falta recorrer para adecuar el sistema de justicia penal juvenil al nuevo paradigma sobre infancia y juventud, **garantizando un real acceso a la justicia.**

La información presentada en este apartado reafirma, en múltiples sentidos, las consideraciones

previas sobre el carácter selectivo del sistema penal en relación a las y los jóvenes infractores que proceden de los sectores sociales de mayor vulnerabilidad. Esto no significa que las y los jóvenes de todos los sectores sociales no cometan delitos, pero en ámbitos menos vulnerables existe la posibilidad de contar con redes institucionales, recursos económicos y familiares para resolver estas situaciones.

Las décadas de corrimiento del Estado de sus funciones sociales, estuvieron acompañadas de ideas como la de “tolerancia cero”, fiel reflejo de ideologías conservadoras, donde se recurrió a las “viejas recetas” para abordar el delito y el castigo. La prisionalización como recurso instalado hace necesario re-trabajar y re-pensar los mecanismos alternativos frente a los espacios de detención cerrados para adolescentes y jóvenes, junto con el desafío de promover miradas menos selectivas y estigmatizantes tanto a nivel del sistema penal como a nivel social.

Este análisis pretende ser un aporte para problematizar los discursos instituidos que asocian de manera directa vulnerabilidad y pobreza con la criminalidad, a partir de indagar la realidad del sistema a través de la evidencia estadística y enfoques complementarios. La complejidad de las problemáticas como la infracción a la ley penal por parte de adolescentes y jóvenes requiere pensar políticas que permitan abordarlas de manera integral y con perspectivas de futuro, siempre en el marco de la normativa vigente y el respeto a los derechos humanos.

Al pensar en las **estrategias alternativas al encierro** donde se promueve la responsabilización sobre el daño cometido, es preciso pensar en los relatos recogidos en este apartado, voces que empujan a reflexionar críticamente en cómo producir esa responsabilización en jóvenes que poseen sus derechos vulnerados. Ante ello, el Estado debe asumir su rol primordial en el manejo del conflicto, analizando y estableciendo nuevas estrategias e intentando promover alternativas a medidas con corte fuertemente punitivo.

Un sistema de justicia penal juvenil respetuoso del nuevo paradigma de promoción y protección no debe perder de vista:

- El **principio de especialidad** traducido en leyes especiales, procedimientos especiales, autoridades específicas e instituciones dedicadas especialmente para ellos.
- El **principio de proporcionalidad** que permita tener en cuenta tanto el daño causado, la gravedad del delito, la voluntad de repararlo, en clara relación a la edad de la persona acusada de la comisión del delito, pero que principalmente tenga en cuenta la situación de vulnerabilidad que vivencia la o el adolescente.

Los adolescentes y jóvenes que ingresan al sistema de justicia penal juvenil tienen, en su mayoría, historias de vida marcadas por la violencia y en consecuencia una mayor vulnerabilidad social. Un gran número de ellos transitan sus primeros años institucionalizados en centros residenciales por distintos motivos: violencia en el ámbito familiar, abandono, maltrato. Muchos otros salen a trabajar como medio de subsistencia, y otros tantos terminan involucrados en el sistema de justicia penal juvenil. El recorrido no es mecánico, lineal, directo ni de relaciones causales, solo ilustra el tránsito solitario, el desamparo y la desafiliación institucional en que se encuentran muchos adolescentes y jóvenes, resultando en trayectorias de vida marcadas por la vulneración de derechos fundamentales.

En este trabajo, las problemáticas vinculadas a las y los jóvenes en conflicto con la ley penal y en el ámbito de la justicia penal juvenil son concebidas como parte de una serie de realidades que demandan abordajes específicos de un sistema de protección, en este caso, en la Provincia de Santa Fe. Por ello, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes asume como tarea, para profundizar su estrategia de monitoreo, **avanzar en un análisis sobre el circuito institucional que transitan las y los adolescentes que llegan al sistema de justicia penal juvenil.**

Como estrategia metodológica, desde 2013 se desarrolla una “historización de vida” junto a los jóvenes partiendo de su situación presente y que prioriza la voz de los mismos para la construcción de conocimiento. Se trabaja cotidianamente en la confección de una herramienta que permita reconstruir su tránsito por la escuela, los centros de salud, espacios comunitarios y barriales, para conocer cómo se desarrollaban sus vidas previas al sistema. De esta forma se intentará llevar adelante una lectura y análisis de los contactos de los jóvenes con las distintas “caras” del Estado en el territorio, de qué manera se vinculan con ellas y sus visiones sobre las mismas, con perspectivas de gestar propuestas de mejora para el diseño y la implementación de políticas públicas en esta materia.

El otro acento y desafío es **pensar en conjunto con todos los actores intervinientes el “afuera” como espacio de construcción de posibilidades a través de estrategias de garantía de derechos y no de simple satisfacción de necesidades.** Poner el énfasis en el rol que debe asumir el Estado implica repensar el **abordaje de los problemas sociales**, los cuales deben situarse por fuera del sistema penal, evitando paliar carencias con la puesta en juego de políticas criminales, lo cual redundaría en la ya mencionada selectividad de este sistema. Por ello la inversión social en esta materia debería orientarse hacia el fortalecimiento de estrategias tendientes a la inclusión sociocultural, educativa, la capacitación laboral, la no segregación territorial, el acceso a la justicia y la seguridad con visión democrática.

Ejes para el Monitoreo 2014. Circuito institucional

- Historización de vida junto a los jóvenes, a partir de la confección de un cuestionario, para registrar el circuito institucional, escuela, centros de salud, espacios comunitarios y barriales, pensando sus vidas previo al ingreso del IRAR, este eje será a desarrollará durante el 2014.
- Lectura y análisis sistemático de los legajos a fin de identificar trayectorias recurrentes entre los jóvenes que llegan al IRAR a fin de identificar posibles acciones de políticas que apunten a la actuación previa.
- Vínculos entre las instituciones de encierro, los adolescentes y el “afuera” como construcción de estrategias para la garantía de los derechos de los egresantes.
- Recomendación al Poder Ejecutivo basada en los resultados del monitoreo.
- Monitoreo de Medios: “Ojos que ven”: El Monitoreo de Medios de la Defensoría promueve una comunicación sobre niñas, niños y adolescentes con enfoque de derechos.

Se propone diagnosticar el tratamiento de la infancia por parte de los medios de comunicación, reconocer la presencia de los niños en la Agenda de comunicación y brindar herramientas a los trabajadores

de los medios a la vez que desarrollar espacios de discusión y generación de ideas sobre la temática. Asumiendo la importancia estratégica de la comunicación sobre la niñez y entendiendo el monitoreo como un aporte a la promoción de derechos en las organizaciones sociales y estatales.

Por lo tanto propone un abordaje dinámico y proactivo del monitoreo, desde la reflexión conjunta y el análisis compartido de la situación a la generación de estrategias, herramientas y acciones conjuntas para la transformación de las prácticas.

Los objetivos del monitoreo son:

- Diagnosticar el tratamiento de la infancia y la adolescencia por parte de los medios de comunicación.
- Reconocer la presencia de niñas, niños y adolescentes en la agenda pública de los medios.
- Brindar herramientas a los trabajadores de la comunicación para erradicar estigmatizaciones y estereotipos que recaen con frecuencia sobre chicas, chicos y adolescentes.
- Formar espacios para pensar en una comunicación con enfoque de derechos.

Durante 2013 se trabajó a través de dos acciones principales: la capacitación a periodistas, estudiantes y actores del Sistema de Infancias “Para hablar de y con chicas y chicos” y el Monitoreo de Medios Gráficos de la Provincia.

Capacitación “Para hablar de y con chicas y chicos”

1. 45 periodistas y responsables de prensa de áreas de gobierno fueron capacitados en conjunto con UNICEF Argentina y Chequeado.com.
2. 5 nodos de la provincia fueron representados con comunicadores enviados.
3. 21 medios televisivos, radiales, gráficos y web.
4. 9 organismos públicos provinciales y locales.

Los días 28 y 29 de noviembre la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe realizó, en conjunto con Unicef Argentina, las jornadas por una comunicación plural y democrática de la niñez y la adolescencia “Para hablar de/con chicas y chicos” con la participación de Chequeado.com, destinada a periodistas (de Rosario, Santa Fe, Rafaela, Reconquista y Venado Tuerto) y trabajadores de comunicación de las áreas de gobierno (del Municipio de Rosario y de la Provincia de Santa Fe).

1° Jornada: Participaron 45 periodistas de medios de la ciudad de Rosario (diarios La Capital, El Ciudadano, Rosario 12, Cruz del Sur, Rosario3.com, radios Universidad, LT8, LT3, Canal 3, Cablevisión), Santa Fe (diarios El Litoral, Uno, radios LT10 Universidad, LT9, Notife.com), Rafaela (diarios Castellanos y La Opinión), Reconquista (Reconquistahoy.com y Radio 10) y Venado Tuerto (Venado 24 y diario El Informe); trabajadores de prensa de las secretarías de Cultura, Promoción Social, Salud, Juventudes del municipio de Rosario y de los ministerios de Salud, Educación, Desarrollo Social, Comunicación y Gabinete Joven del Gobierno de Santa Fe.

2° Jornada: Con la presencia de los periodistas invitados de los distintos nodos de la Provincia (Venado Tuerto, Santa Fe, Rafaela, Reconquista), docentes, estudiantes de periodismo y Comunicación Social y profesionales de medios. La actividad fue de carácter abierto, con la Apertura a cargo de la Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes, y contó con la presencia de Natalia Calisti, del Área de Comunicación de Unicef Argentina, y Hugo Muleiro, periodista y miembro del equipo de Promoción de Derechos de la Defensoría del Público y la presentación del Monitoreo de Medios de la Defensoría de NNyA.

Monitoreo de Medios Gráficos de la Provincia

1. 5 medios gráficos de mayor tirada de la provincia fueron monitoreados.
2. 10 meses durante 2013 (marzo- diciembre)
3. 294 noticias analizadas en total.
4. 85% no presentaron vulneración de derechos desde la óptica comunicacional.
5. Tema principal tratado 40% la violencia.

El monitoreo se realizó sobre una muestra de diarios de Rosario y Santa Fe publicados entre marzo y diciembre de 2013: La Capital, El Ciudadano, Rosario 12, El Litoral y Diario Uno.

Siguiendo la metodología diseñada por ANDI⁶, fueron monitoreados cada día en sus versiones impresas. Se analizaron solamente piezas periodísticas de la muestra que hicieran referencia a niñas, niños y adolescentes al menos en un 20 por ciento de la noticia.

Principales Resultados:

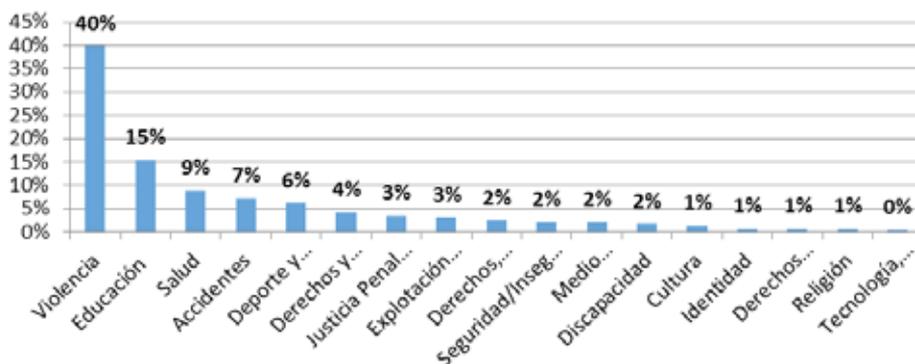
Entre marzo y diciembre se clasificaron 294 noticias, de las cuales el 85% no presentaban vulneración de derechos a la identidad y al uso de la propia imagen. La cifra se asemeja a la recogida del último monitoreo de Periodismo Social realizado en 2012 sobre medios nacionales audiovisuales que reportó que el 62,5% respetó el derecho a la intimidad y lo mismo ocurrió con el derecho a la identidad en el 81,25 %.

Si bien es un resultado positivo que demuestra que hay buenos ejemplos en la prensa regional, todavía queda mucho por hacer.

El tema más tratado: el 40% de las noticias corresponde a hechos de violencia seguidas por las noticias de Educación, con un 15% de participación, mayoritariamente referidas a temas gremiales, y las de Salud con un 9%.

⁶ Agencia de Noticias por los Derechos de la Niñez e implementada por Periodismo Social, agencia miembro en representación de Argentina, y quién brindó capacitación a través de su presidenta, Alicia Cytrymbum, al equipo de la Defensoría para llevar a cabo este primer relevamiento.

Temas de las noticias sobre niñas, niños y adolescentes

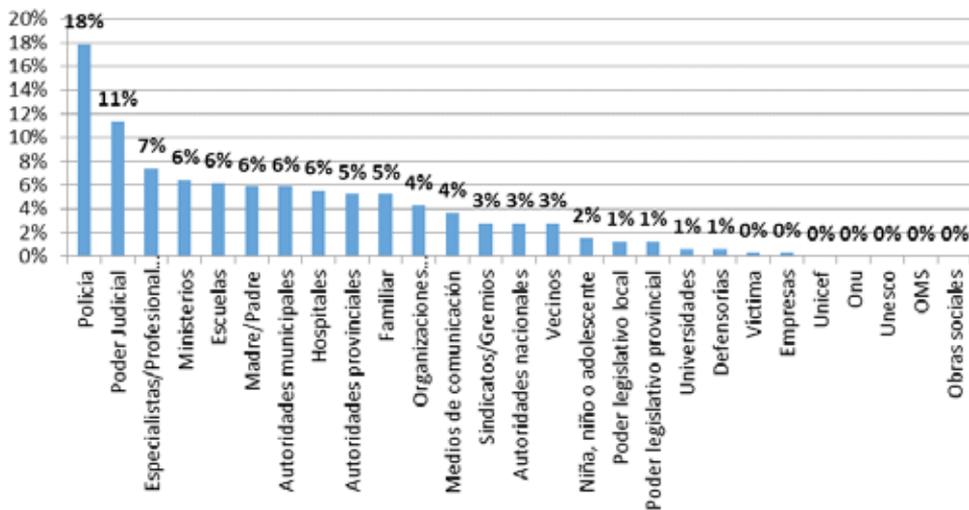


Fuente: Monitoreo de Medios

Dentro de violencia aparecen en primer lugar como tema de apoyo o secundario los homicidios, luego la violencia física, el abuso sexual, la violencia institucional, la violencia en instituciones educativas, economías delictivas, violencia de género, abuso en la web y por último discriminación.

Fuentes Consultadas en noticias sobre NNyA.

En porcentaje.



Fuente: Monitoreo de Medios

Las fuentes utilizadas están claramente lideradas por la Policía (el 18%) y en segundo lugar por el Poder Judicial (el 11%). **Es necesario señalar que la mayoría de las noticias consulta una sola fuente (60%).**

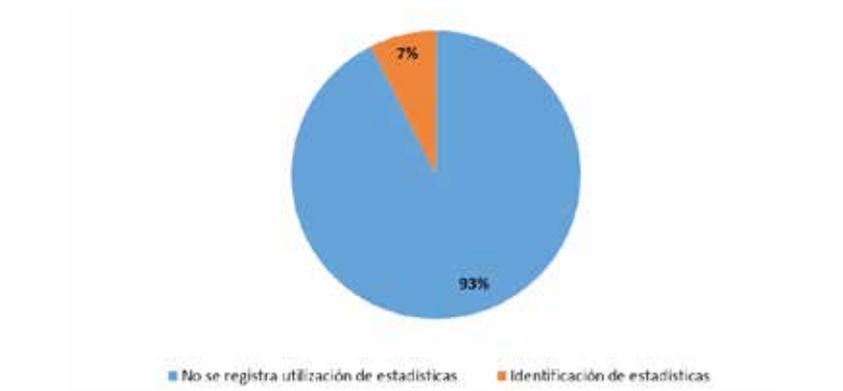
Sólo en el 7% de los casos se consultó a profesionales y especialistas para abordar temas de niñez y adolescencia, mientras que ministerios, escuelas, hospitales, autoridades municipales y padres se equiparan con un 6% cada uno como fuentes de consulta. Sólo se recurrió a organizaciones sociales y asociaciones civiles referentes en la temática en un 4% de las notas y nada más que un 2% de los artículos le dio lugar a la voz de las chicas y chicos pese a que es un derecho plasmado en la Convención de los Derechos del Niño el de emitir su opinión.

Mención de legislaciones. *En porcentaje.*



Fuente: Monitoreo de Medios

Utilización de estadísticas. *En porcentaje.*



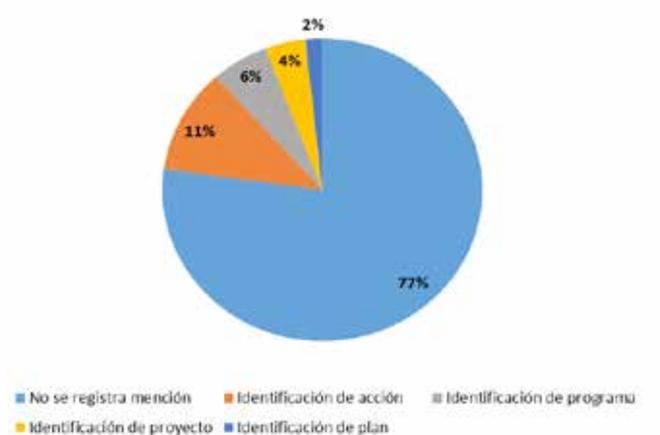
Fuente: Monitoreo de Medios

Pero lo que importa no sólo es la cantidad de noticias sobre niñez y adolescencia, sino fundamentalmente la calidad de las mismas.

El 93% de las notas no utiliza estadísticas y en algunos casos cuando lo hace no especifica el origen de las mismas.

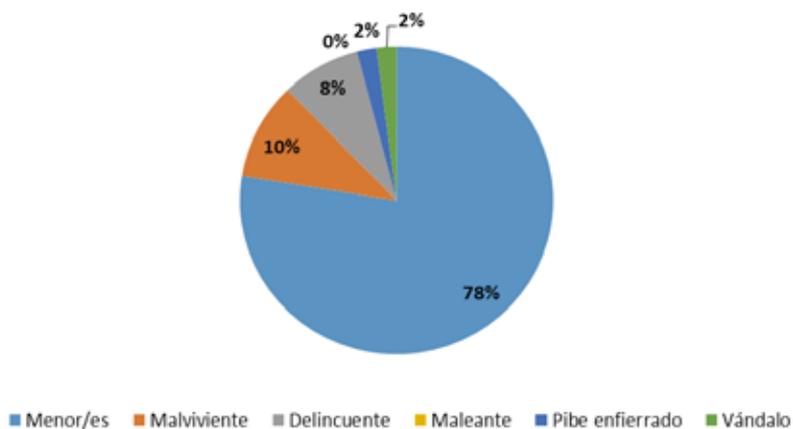
Además, el 90% no cita legislación de ningún tipo (general ni específica en materia de niñez y adolescencia) y el 77% no cita políticas públicas referidas a chicas y chicos.

Mención de políticas públicas. *En porcentaje.*



Fuente: Monitoreo de Medios

Uso de Términos Peyorativos para el tratamiento de las niñas y los niños. *En porcentaje.*



Fuente: Monitoreo de Medios

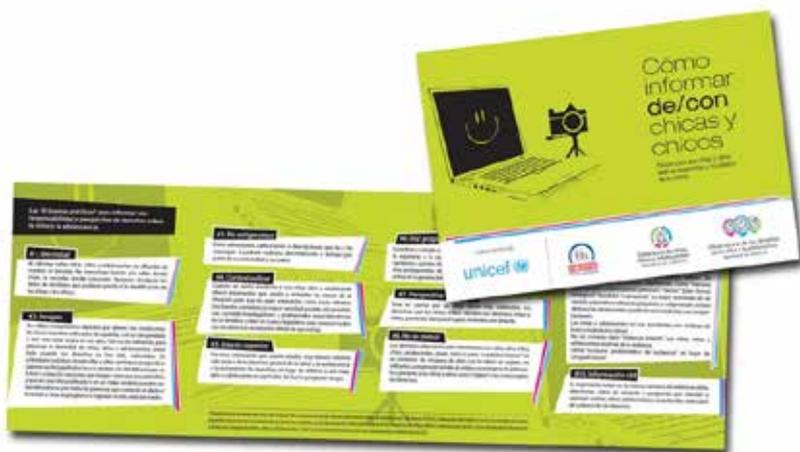
HAY QUE TENER EN CUENTA QUE NADIE RECLAMA POR UN DERECHO QUE NO CONOCE, POR ESO ES FUNDAMENTAL QUE LAS Y LOS COMUNICADORES INFORMEN EN CADA NOTICIA ACERCA DE LO QUE NO SE CUMPLE Y DEBERÍA ESTAR CUMPLIÉNDOSE.

Se registraron 48 menciones que remiten a estigmatización de niñas, niños y adolescentes. El término que aparece con más frecuencia es el más difícil pero al mismo tiempo el más necesario de desterrar: la palabra menor con una presencia del 78%. En segundo y tercer lugar aparecen las menciones malviviente (10%) y delincuente (8%). Toda una señal de la persistencia del viejo paradigma y la necesidad de consolidar el enfoque de derechos.

Tampoco alcanza, aunque es un gran paso, con dejar de llamar a las chicas y chicos menores. Un avance propicio sería comenzar a hacerlos visibles a través de acciones positivas en las que están involucrados, que por cierto, son muchas. Aún durante 2013, el año en que se implementó el Voto Joven a partir de los 16 años, las informaciones sobre derechos y participación acapararon tan sólo el 2% de las páginas de los diarios santafesinos. ¿Acaso las chicas y chicos que emitían su voto por primera vez no tenían nada para decir al respecto?

Escucharlos más y mejor, es un desafío para que chicas y chicos tengan el lugar que se merecen.

Como resultado del Monitoreo, se elaboró el folleto de las diez buenas prácticas periodísticas, para informar y comunicar con perspectiva de derechos y se distribuyó entre periodistas y medios de la Provincia.



Nota de prensa acerca de la actividad:

<http://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/La-problematika-de-la-infancia-y-adolescencia-en-la-logica-de-los-diarios-de-la-region-20131201-0034.html>

http://www.lacapital.com.ar/ed_impresa/2013/12/edicion_1846/contenidos/noticia_5211.html

Promoción de Derechos

Producción, comunicación, difusión e incidencia en temas críticos; 2013 la violencia hacia niñas, niños y adolescentes.

La Ley Provincial de Promoción y Protección de Derechos de las niñas, los niños y los adolescentes asigna a la Defensoría la tarea de promover los derechos de los niños en el territorio provincial y de informar y formar a la ciudadanía sobre los mismos.

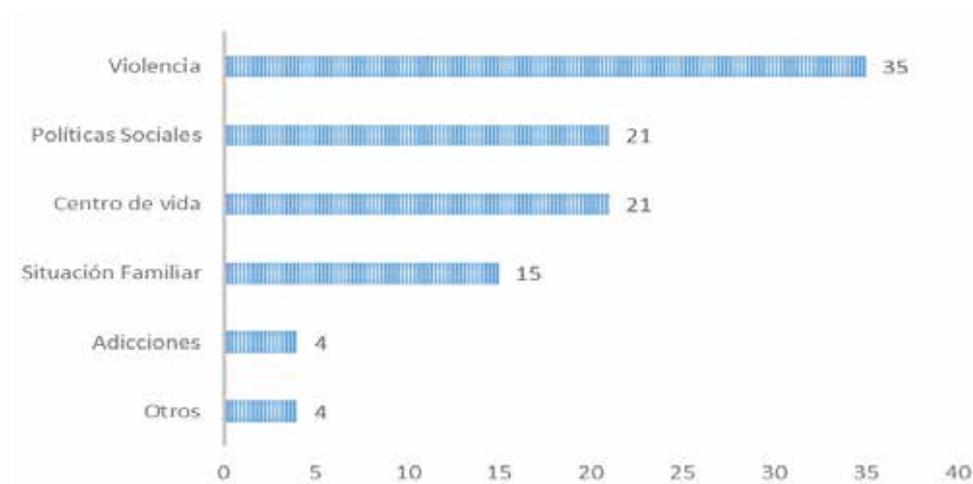
A estos fines la Defensoría desarrolla acciones de promoción de derechos en el ámbito territorial de la Provincia y lleva adelante acciones de incidencia en la toma de decisiones de políticas públicas y a nivel comunitario. Diseña y ejecuta estrategias de concientización y difusión de estos derechos.

Durante 2013 se han llevado adelante acciones orientadas a la producción, comunicación, difusión e incidencia en temas críticos.

El tema de la violencia hacia niñas, niños y adolescentes. Este tema fue seleccionado a partir del análisis de las quejas y denuncias recibidas durante 2012.

Durante ese año la violencia hacia los niños fue claramente el prevaleciente, señalando un punto crítico de vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Temas prevalecientes 2012. En porcentaje.



Fuente: Registro Unificado de Casos - 2012

Estas acciones llevadas adelante, en el marco del observatorio de Derecho, se articularon en la Campaña Provincial de Prevención del Maltrato hacia Niñas, Niños y Adolescentes. **“No te Borres. Sumate a escribir otra historia”**

Componentes:

• **Difusión masiva**

Desarrollo de piezas gráficas y audiovisuales a fin de generar conciencia, reflexión y movilizar acciones de buen trato hacia las niñas y los niños.

Difusión de las piezas en redes sociales y medios de comunicación.

Presencia en espacios públicos de circulación y encuentro de niños y jóvenes con material de la campaña tanto días de semana como fines de semana.



• **Concurso de producciones y prácticas colectivas**

A fin de poner en juego diferentes perspectivas, generar un espacio de socialización y difusión de iniciativas valiosas para el abordaje conjunto de la problemática de la violencia contra las niñas, los niños y los adolescentes y promover innovaciones, se convocó a presentar propuestas de distintos ámbitos y disciplinas en torno a la problemática de la violencia y sus abordajes.

Se establecieron las siguientes categorías:

1. Experiencias: Presentación de experiencias de acciones o proyectos relevantes de base territorial llevados adelante por organizaciones sociales, centros de salud y establecimientos educativos en el abordaje de situaciones de violencia en niñas, niños y adolescentes.

Conformaron esta categoría 9 trabajos de Organizaciones No Gubernamentales, centros de salud y escuelas de Rosario, Rafaela, Colonia Aldao, Avellaneda, Santa Fe, El Trébol y Casilda.

2. Investigación: Dirigida a la presentación de ensayos y resultados de investigaciones de estudiantes de nivel terciario, de formación docente, universitarios y graduados.

Participaron de esta categoría 15 trabajos de producción académica de estudiantes y graduados de la Universidad Nacional del Litoral, la Universidad Nacional de Rosario, la Universidad Abierta Interamericana, la Universidad Católica de Santa Fe y el ISPI N°9094 "General Manuel Obligado". Las temáticas abordadas fueron:

- Violencia en el ámbito escolar (4)
- Maltrato infantil en el ámbito familiar (4)
- Jóvenes en conflicto con la ley penal (2)
- Ciberbullying (2)
- Acceso a la justicia en casos de abuso sexual infantil (1)
- Violencia de género (1)
- Trabajo infantil (1)

3. Artística: Dirigida a la presentación de expresiones artísticas en distintos soportes sobre la problemática de la violencia en niñas, niños y adolescentes.

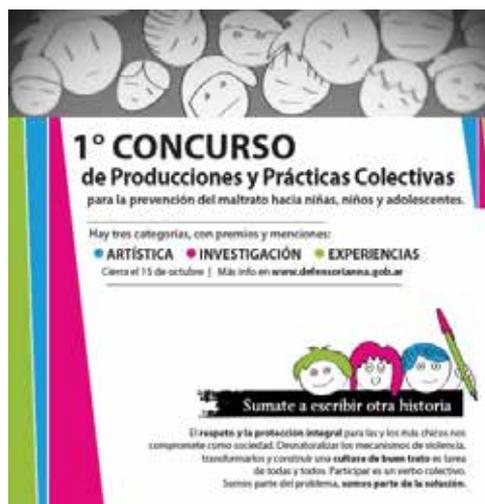
En esta categoría se presentaron 19 obras cuyos autoras y autores son niñas, niños y adolescentes de Rosario, San Justo, Villa Cañás, Villa Ocampo, Coronel Domínguez y Soldini. Y 23 obras de adultos, provenientes de Rosario, Santa Fe, Reconquista, Funes, Venado Tuerto, San Justo y La Plata.

Esta ha sido una valiosa experiencia para el Observatorio y la Defensoría, debido a la participación y la representatividad provincial dada por producciones presentadas desde distintos puntos del territorio santafesino. La originalidad y el compromiso de cada propuesta constituyen un gran aporte para seguir trabajando colectivamente en torno a esta problemática.

En este sentido, la difusión del concurso en todas las escuelas de la provincia a través del Ministerio de Educación fue estratégico no sólo para convocar experiencias territoriales y producciones de chicas y chicos, sino también para dar a conocer al Observatorio y a la Defensoría en las distintas localidades y comunas.

Los trabajos recibidos ya forman parte de la *Multiteca* del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la provincia de Santa Fe que podrá ser consultada por todas y todos los que tengan interés en investigar el tema o nutrir su abordaje en la práctica.⁷

Resultados del Concurso



⁷ Trabajos Ganadores Primer Concurso de Producciones y Prácticas colectivas.

Modalidad Artística*Categoría adultos*

Premio:

"Juegos nocturnos". Cuento. Ana Paula Rivero Berrone (seudónimo: Maga). Santa Fe.

Menciones:

"Ignorar deja marcas". Cortometraje. Cristian Gregorio (Seudónimo: El niño ska). Funes.

"Identidad Oculta". Cortometraje. Nahuel Malanot (Seudónimo: Toty). Rosario.

"Tantuyomío". Juego. Gabriela Davies y Silvia Torres Luyo (seudónimo: Lilah). Santo Tomé.

Categoría adolescentes

Premio:

"¿Lobo está?". Audiovisual. Nazario Saravia (Seudónimo: Nazario). San Justo.

Menciones:

"Injusticia". Video clip. Vanesa Baravalle, Ana Kaenel, Karen Ferreyra (Leandro, Emanuel, Jonatan, Javier, Macarena, Natalia, Maria de los Angeles y Leandro), (Seudónimo: Kawi). Integrantes de la Mesa de Gestión Joven, Centro Integrador Comunitario del Barrio Tío Rolo. Rosario.

"Quien se refleja en este espejo tiene derechos a ser quien es y a seguir buscando quien quiere ser". Fotos. Florencia Mansilla, Antonela Mattei, Milagros Molina, Cintia Pereyra, Lucia Perez, Selene Rambaud, Melisa Rivero, Rocío Simunovich (Seudónimo: Las Juanas). Escuela Normal Superior N 38 D.F.S, Villa Cañás.

"Serán Eternos". Audiovisual - M26 – Yanina Bravo, José Zapata, Damaris Fernandez, Judith Reynoso, Aldana Sosa, Juan Pablo Ramos. (Seudónimo: M26) Movimiento 26 de junio. Frente Popular Dario Santillan. Rosario.

"Muñecas maltratadas por querer intentar una vida". Video y textos. Ariana Anrriquez, Aldana Bortoli, Yamila Fernandez, Marianela Flores, Maria Laura Vera (Seudónimo: Las Coques). Escuela Superior de comercio N 45 - San Justo

Categoría niñas y niños

Premio:

"No más nubarrones". Poesía y mural. Escuela Primaria N° 204 Florentino Ameghino (Seudónimo: Esperanza). San José de la Esquina.

Modalidad Investigación*Categoría estudiantes*

Premio:

Somaglia, Maialen (seudónimo: Anhedonia), Santa Fe.

“Juventud, violencia y delito. Acerca de la naturalización y gestión de la violencia en contextos de encierro”.

Menciones:

Bravo Cobos Mayra, Corsi María Constanza, Martiñena Luisina (seudónimo: Bramarco), Rosario.

“Maltrato Infantil: Un drama que se vive en silencio”.

Monti, María del Mar (seudónimo: Frida Paz), Correa.

“De las formas de violencia invisibles hacia niñas, niños y adolescentes: princesas, y príncipes azules que esperan finales felices”.

Categoría jóvenes graduados

Premio:

Libera Medina, Sergio Oscar (seudónimo: William Dean), Reconquista

“Acceso a la justicia en casos de abuso sexual hacia niños, niñas y adolescentes. Aportes hacia la construcción interdisciplinaria para su atención e intervención”.

Mención:

Berzi, Carolina (seudónimo: Matilda Del Pianno), Rosario.

“Las trayectorias escolares de los niños trabajadores”.

Categoría investigadores sin límite de edad.

Premio:

Brebbia, Juan Máximo (seudónimo: Catártico), Rosario.

“Sobredeterminaciones (entre lo predisposicional y lo actual) del maltrato Parento-Filial, en Madres y Padres que lo sufrieron durante su infancia y que actualmente lo perpetran, en formas de violencia física, violencia simbólica, y negligencia”.

Mención:

Sarro, Damián (seudónimo: Gaspard De Coligny), Sargento Cabral.

“El bullying y el contrato sinalagmático”.

Modalidad Experiencias

Premio:

“Construyendo Alojamiento. Del estigma del ‘Hogar’ al espacio posibilitante”

De Fernández, Fabiana Andrea. Coordinadora Dispositivo de Alojamiento Transitorio “El Chalecito”, Asociación Civil Programa Andrés - Rosario.

Mención:

“Leer con los ojos, el corazón y el alma”

De María Paula Lo Celso, Docente Nivel Inicial, Escuela Particular Incorporada “Dante Alighieri” - Rosario.

• La voz de quienes tienen voz

Participación de las niñas, niños y adolescentes en la Campaña Provincial para la Prevención del Maltrato hacia Niñas, Niños y Adolescentes. "La violencia deja marcas. No te borres. Sumate a escribir otra historia".

Nosotros, los niños, somos expertos en tener 8, 12 o 17 años en las sociedades de hoy. Consultarnos hará que su trabajo sea más efectivo y obtenga mejores resultados para los niños. Mi proposición es que integren a los niños en su equipo. Dicho por una chica de 17 años en la Sesión Especial de Naciones Unidas a favor de la Infancia, mayo 2002.

La palabra infancia deriva del latín *infans*, que significa mudo, incapaz de hablar, que no habla. Esta manera de nombrar ha construido sentido durante siglos, anclándose en distintas prácticas. Así, las y los chicos han sido históricamente excluidos de los ámbitos públicos de expresión y participación. Sus opiniones no sólo no se han tenido en cuenta en el mundo adulto, sino que no se han generado los canales para preguntárselas. A partir de la Declaración Universal de los Derechos del Niño en 1989, se reconocen los derechos humanos de las y los habitantes más pequeños del mundo. Esta legislación internacional comienza a nombrarlos como "sujetos de derechos", ampliando el concepto de ciudadanía a la niñez y la adolescencia, otorgándole sus derechos a expresarse, participar y reclamarlos ante el Estado y la sociedad en libertad. En Argentina se ratificó inmediatamente -en 1990- y fue incorporada a la Constitución Nacional con la reforma de 1994 pero recién en 2005 se sancionó la Ley Nacional de Protección Integral 26.061, y la provincia de Santa Fe ha sido pionera en dictar en 2010 la Ley Provincial de Promoción y Protección Integral 12.967, que da origen en 2012 a la primer Defensoría del Pueblo con competencia en niñez y adolescencia del país.

En el marco de esta nueva institución cabe preguntarse qué de estas palabras, escritas por las y los adultos, se plasma en acciones. Qué de lo que se dice se hace. Porque del dicho al hecho, hay muchos derechos.





Derecho a expresarse y participar

En este contexto de reconocimiento de derechos y abordaje sociocultural de las niñas, niños y adolescentes como sujetos activos, los ámbitos institucionales para su expresión y participación siguen siendo reducidos o inexistentes.

Y es el derecho a participar, a expresarse y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta lo que manifiesta que la democracia y las políticas públicas deben ser construidas con la participación de todas y todos, incluidas las y los chicos. Porque la legislación vigente postula que son “protagonistas de su propia vida para que participen en todas las decisiones que a ellas y ellos les conciernen”.⁸

Como Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe la intervención en este marco está ligada a la escucha de las definiciones y percepciones que las y los jóvenes tienen sobre la violencia, el maltrato y el cuidado. Se trata de un espacio y tiempo para “dar la voz” a quienes muchas veces en los ámbitos públicos y en los estudios y análisis del tema “no tienen voz”.

El compromiso institucional asumido consiste en relevar y revalorizar la palabra de las chicas y chicos, para luego darla a conocer. También en el registro audiovisual de las jornadas, el registro fotográfico y escrito y la sistematización de todos los aportes de las y los jóvenes.

En la Campaña Provincial para la Prevención del Maltrato hacia Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe “La violencia deja marcas. No te borres. Sumate a escribir otra historia”, la voz de las niñas, niños y adolescentes es una de las principales acciones.

Esta se lleva adelante en distintos ámbitos y en articulación con diversos actores, haciendo foco en las propuestas que desde el Estado se abren para escuchar la voz de las y los chicos.

Por un lado, en cuatro escuelas públicas de Rafaela y cuatro escuelas públicas de Reconquista, en el marco de la implementación del Programa de Salud Sexual Integral “De ESI se habla”, en articulación con el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud y la Universidad Nacional del Litoral. Por otra parte, con los jóvenes en conflicto con la ley penal en situación de encierro, en el marco de los talleres literarios

⁸ Participación de niños, niñas y adolescentes. Cuadernillo 3. Colección: Comunicación, Desarrollo y Derechos. Unicef. Pág.15.

que se dictan en el IRAR. Otra instancia se desarrolló en el marco del “Primer Congreso de los Chicos. Hablemos de la Felicidad”, en articulación con el Ministerio de Desarrollo Social, el Ministerio de Educación y el Ministerio de Innovación y Cultura.

Además, se compartió un taller de Derechos para Jóvenes y un taller de Derechos para niñas y niños, diseñados e implementados por la Defensoría en conjunto con las y los adolescentes del Programa Jóvenes y Memoria que lleva adelante el Museo de la Memoria de la Municipalidad de Rosario y con las niñas y niños del Proyecto Socioeducativo El Patio de la ciudad de Santa Fe.

Por último, en las jornadas por la semana de la juventud y en la votación del Presupuesto Participativo Joven en articulación con la Dirección de Políticas de Juventud de la Municipalidad de Rosario y el Gabinete Joven del Gobierno de Santa Fe.

Desde todas estas estrategias lo que se persiguió no fue solo consultar a las y los chicos sobre medios y fines, sino establecer una vía para que sus opiniones y las planificaciones para la promoción de derechos de la Defensoría y el Observatorio puedan influirse mutuamente en la realización de planes y proyectos. De allí el desafío asumido para que, a partir de toda esta primera etapa de la Campaña, podamos luego construir una propuesta de comunicación institucional para el año próximo basada en estos encuentros, intercambios y decisiones compartidas.

Las metodologías empleadas para conocer sus voces fueron la observación participante, entrevistas, talleres con dinámicas participativas de educación popular y encuestas estructuradas. Tomando en cuenta que los métodos etnográficos son particularmente útiles para el estudio de la infancia. Ellos captan una voz y la participación más directa en la producción de datos sociológicos de lo que es usualmente posible a través de métodos experimentales de análisis e investigación.⁹

Ámbitos donde se desarrolló el espacio:

- Programa de ESI se habla.

Articulación con el Ministerio de Educación de la Provincia. En este año se desarrolló con cuatro escuelas públicas de Rafaela y cuatro escuelas públicas de Reconquista, en el marco de la implementación del Programa de Salud Sexual Integral “De ESI se habla”, en articulación con el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud y la Universidad del Litoral.

- Jóvenes en conflicto con la ley penal en situación de encierro, en el marco de los talleres literarios que se dictan en el IRAR y el Pabellón de Juventud de la Cárcel de Las Flores.

- “Primer Congreso de los Chicos. Hablemos de la Felicidad”, en articulación con el Ministerio de Desarrollo Social, el Ministerio de Educación y el Ministerio de Innovación y Cultura.

- Jornadas de la semana de la juventud, en articulación con la Dirección de Políticas de Juventud de la Municipalidad de Rosario, a través de las redes sociales y a partir de la elaboración propia de la encuesta “Tu voz, con vos”

⁹ Prout A. and James A. (1990) *¿A new paradigm for the Sociology of Childhood? Provenance, Promise and Problems.*

- El día 20 de noviembre en conmemoración al día de los derechos del niño se realizaron dos talleres, uno de ellos dirigido a niñas y niños que concurren al espacio socioeducativo El Patio, realizando una actividad lúdica en el espacio de la Defensoría en torno a sus derechos. Ese mismo día formamos parte del espacio de Fábrica de Ideas del Museo de la Memoria donde participan jóvenes de Centros de Estudiantes de escuelas secundarias de Rosario, realizando un taller sobre derechos con los jóvenes.

Todas estas estrategias han tenido por objetivo no sólo consultar a las y los chicos sobre medios y fines, sino establecer una vía para que sus opiniones y la planificación de actividades de promoción de derechos de la Defensoría puedan influirse mutuamente y tengan una traducción en planes y proyectos institucionales.

De allí el desafío asumido para que, a partir de toda esta primera etapa de la Campaña, se produce la comunicación institucional para el año 2014 basada en estos encuentros, intercambios y decisiones compartidas con los niños.

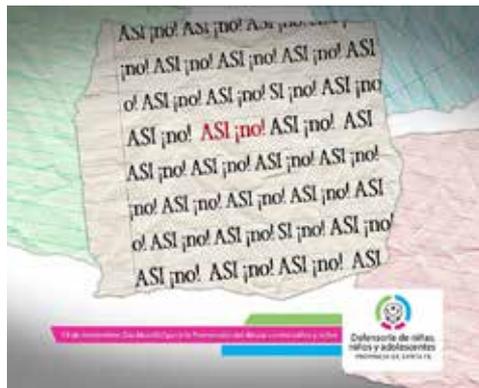
Conclusiones, desafíos y proyecciones

“La voz de las niñas, niños y adolescentes” comenzó como uno de los componentes en el marco de la Campaña “La violencia deja marcas. No te borres. Sumate a escribir otra historia”. La riqueza que trajo y que trae escuchar y tomar en cuenta aquello que las chicas y chicos tienen para decir, fue nutriendo no solo toda la Campaña sino que permitió repensar las estrategias de promoción de derechos de la Defensoría y el Observatorio. Así, se convirtió en La voz de quienes tienen voz, una línea institucional estratégica y transversal en la promoción y monitoreo de derechos.

Las voces recabadas comenzaron a nutrir los materiales y el enfoque de la comunicación institucional. Fue así que hacia fines de 2013 se realizó:

- Una intervención en el espejo del hall de entrada de la Defensoría, donde se escribieron con tizas líquidas diversas frases en globos de diálogo a distintas alturas, de manera que uno puede pararse frente al espejo y verse diciendo lo que las y los chicos dicen. El título de la obra es ¿Qué ves cuando escuchás?
- Un calendario con las efemérides de derechos trabajadas durante el año, y distintas frases de las y los chicos vinculadas al tiempo.
- La incorporación de sus propuestas en la planificación del Área de Promoción y Monitoreo de Derechos.
- La creación de Lupita Altavista¹⁰, para representar la mirada de la niñez y la adolescencia en el marco del Observatorio.
- El desarrollo de una sub web en el marco del sitio web de la Defensoría, destinada a jóvenes, promoviendo la producción colaborativa de contenidos.

¹⁰ Personaje de historieta que representa y comunica.



Se construyeron dinámicas y estrategias de consultoría permanente, de manera que tanto los materiales como las propuestas de la Defensoría y el Observatorio puedan ser evaluados, modificados y enriquecidos con los aportes de las niñas, niños y adolescentes.

Ciclo de formación para perspectivas y abordajes de la no violencia. Primer, segundo y tercera jornada

El ciclo de formación constituyó un espacio de reflexión, debate e identificación de estrategias relevantes para el cuidado de niñas, niños y adolescentes desde la promoción de una cultura de la no violencia. Se desarrolló en cuatro jornadas sobre diferentes dimensiones de la problemática de la violencia hacia las niñas, los niños y los adolescentes a lo largo del segundo semestre del año.

Cada una de las Jornadas fue presentada por la Defensora Provincial Dra. Analía Colombo.

- Primer Ciclo de Formación: El 29 agosto. Responsabilidad social en los medios de comunicación. A cargo de Alicia Cytrynblum - directora de la ONG Periodismo Social y Sonia Tessa, periodista de Rosario 12.
- Segundo Ciclo de Formación: El 25 de septiembre. Los sistemas de protección integral de la niñez y la adolescencia. Prácticas institucionales desde el enfoque de derechos. A cargo de Luis Pedernera, Coordinador de la Comisión de seguimiento a la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas en Uruguay y Gimol Pinto, Especialista en Protección de la Niñez y la Adolescencia.
- Tercer Ciclo de Formación : El 29 de octubre. La integridad de niñas, niños y adolescentes y los entornos familiares. Análisis y miradas interdisciplinarias. A cargo de Bettina Calvi, psicóloga e investigadora de la Universidad Nacional de Rosario y especialista en temáticas de maltrato y abuso sexual en la infancia; Viviana Della Siega, comunicadora social / INSGENAR, Instituto Género, Derecho y Desarrollo y Alberto Simioni, Médico Pediatra, referente del Área Adolescencia del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe.

En dichos Ciclos de Formación participaron un importante número de asistentes de procedencia muy diversa donde se encontraban representantes de instituciones y organizaciones del Estado de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, provenientes de las jurisdicciones tanto municipales como provinciales vinculados con la temática de niñez. También asistieron representantes de organizaciones de la sociedad civil y de universidades.



Ronda Ronda

El Programa Ronda Ronda es el espacio de encuentro, reflexión y producción conjunta de los actores públicos y privados del sistema de Infancia de la provincia promovido por la Defensoría de las Niñas, los niños y los adolescentes de la Provincia. Este programa surge de la propuesta del 1ºTaller de Actores del Sistema de Infancias de la Provincia realizado en Rosario el 1º de noviembre de 2012, promovido por la Defensoría, donde se acordó como tema central avanzar en la articulación de los niveles de intervención y las estrategias de las agencias estatales.

Durante 2013 se realizaron tres Ronda Ronda con la participación de autoridades y equipos técnicos de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Provincia, referentes institucionales de Municipios, Organizaciones de la Sociedad Civil y Universidades vinculados a la temática.

1ºTaller Ronda Ronda: La Información relevante para la toma de decisiones en Políticas de Infancia

El 7 de mayo de 2013 tuvo lugar en la Ciudad de Santa Fe la primera edición de "Ronda Ronda": Con un formato de taller de trabajo y enmarcado en la presentación del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia (ODNyA) de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (DNNyA), este espacio reunió a referentes clave de organismos estatales de los niveles provincial y local, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas y de gestión. Las actividades se desarrollaron

en las instalaciones del Espacio socioeducativo El Patio, del Ministerio de Educación de la Provincia.

El principal objetivo del encuentro fue la identificación, mediante la reflexión y el trabajo colectivo, de núcleos críticos de información disponible y necesaria para la planificación de políticas públicas dirigidas a la niñez y la adolescencia a partir de una serie de problemáticas sugeridas, las cuales funcionaron como ejes organizadores de la producción.

Los participantes del espacio de taller alcanzaron algunos acuerdos básicos sobre la información necesaria para el diseño de políticas públicas dirigidas especialmente a las infancias y adolescencias. Ésta debería ser sistemática, representativa, actualizada y situable en el territorio santafesino atendiendo a su diversidad, promoviendo así una visión integral de los problemas que afectan de manera directa o indirecta a los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Los actores institucionales participantes del espacio Ronda han coincidido en señalar algunos núcleos críticos de información indispensable para la toma de decisiones y diseño de políticas públicas dirigidas de manera específica a la niñez y la adolescencia de la provincia de Santa Fe:

En primer lugar, la información debería ser sistemática, representativa, de manera que pueda servir de base a diagnósticos fiables sobre situaciones concretas de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes. Esto implicaría la unificación de registros administrativos, la validación y cuantificación de la información generada desde programas y proyectos, la incorporación de datos cualitativos producidos por los equipos de intervención, el establecimiento de protocolos de actuación que tengan en cuenta el interés superior del niño o niña. Desde este punto de vista, los abordajes realizados desde paradigmas diferentes podrían ser complementarios y multidimensionales, tal como las problemáticas analizadas lo requieren.

Por otra parte, se acuerda en la necesidad de que la información pueda ser situable territorialmente, georreferenciada y con el mayor nivel de desagregación posible, atendiendo a la diversidad cultural, territorial y poblacional de la Provincia. Diversos organismos oficiales cuentan con registros de tipo nominal, los cuales podrían ser puestos en relación entre sí y con datos procedentes de otras fuentes fiables.

Finalmente, sería importante contar con un registro de intervenciones y abordajes de las problemáticas trabajadas con las niñas, niños y adolescentes, -especialmente de aquellas y aquellos que se encuentran en situaciones más vulnerables-, con el propósito de fortalecer visiones integrales y contextualizadas de las infancias y adolescencias santafesinas, para avanzar en el cumplimiento efectivo de sus derechos.

2º Taller Ronda Ronda: “El problema de la temporalidad en las intervenciones con niños, niñas y adolescentes”

El 2do. Taller Ronda Ronda se realizó en dos Jornadas, la primera el Jueves 26 de Septiembre y la segunda el 21 de Noviembre en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Litoral con la participación de los Juzgados de Familia de la Primera Circunscripción, la Subsecretaría de Niñez y la Defensoría de NNyA.

A partir de la presentación del seguimiento de los casos relevados por la DNNyA. Puesta en consideración del cuadro resultante respecto a las intervenciones y su duración temporal. Puesta en consi-

deración del análisis crítico efectuado en el que se detectan las desigualdades en los procesos según el juzgado interviniente y el extenso transcurso del tiempo.

Principales Núcleos de Acuerdo

- Propuesta a desarrollar: Cruce de información sobre guardas o trámites iniciados referidos a cada niño.
- Necesidad del traspaso del Secretario Social desde los Juzgados de Menores hacia los Tribunales Colegiados de Familia, tal como está previsto normativamente (Ley 13237). La Defensoría se comprometió a acompañar el reclamo judicial por considerar absolutamente importante y pertinente su requerimiento. La Defensoría presentó en fecha 11 de Octubre solicitud a la Pte. de la Corte Provincial.
- Necesidad de avanzar en diálogos para la delimitación de los ámbitos de intervención de cada uno de los actores y el fortalecimiento de la confianza entre los mismos.

Comunicación Institucional

Durante el primer año de vida de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe la comunicación institucional estuvo centrada en la construcción del relato colectivo y los principios y estrategias fundadores del sentido construido y otorgado al organismo. Durante ese año se dio prioridad al trabajo en el campo de la comunicación interna para consensuar las bases sobre las que se continuará creciendo.

Este segundo año, 2013, el énfasis estuvo puesto en tácticas de comunicación externa que permitieran difundir y dar a conocer cada vez más la existencia de la institución.

Fue así que, en este sentido, el convenio firmado con Unicef Argentina para la creación conjunta del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe, posibilitó nuevas alianzas que dieron mayor visibilidad a la Defensoría.

Presentación del Observatorio

El Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe fue presentado el 7 de mayo de 2013 en el "El Patio" Proyecto Socioeducativo de la ciudad de Santa Fe.

La presentación trabajó en diferentes estrategias de promoción de Derechos:

a. Proceso de creación y participación con las niñas, niños y adolescentes que forman parte del Proyecto Socioeducativo El Patio.

Las niñas y los niños trabajaron desde meses anteriores con las y los docentes de los distintos espacios: multimedia, fábrica de juguetes, cocina, deporte social, juego simbólico, literatura y crianza desde el afecto; las distintas maneras de mirar, qué implica observar, los inventos y maquinarias que extienden la visión humana, la mirada amorosa que cuida, lo que se ve a primera vista y lo que está invisible, cómo es ver la vida de otro color, observar los ciclos de vida y las transformaciones, tomando como disparador la presentación del Observatorio "en su propia casa".

En la fábrica de juguetes construyeron una “Máquina de llamar la atención, porque tengo algo importante para decir”, fomentando fundamentalmente el reconocimiento de los derechos a la expresión y la participación. La misma fue colocada en el hall de entrada, de manera que a medida que iban ingresando las autoridades invitadas podían escuchar lo que las chicas y los chicos tenían para decir.

Antes del acto central las y los actores del Sistema Provincial de Infancia presentes recorrieron los distintos espacios y pudieron conocer la producción de las chicas y los chicos.

b. Entrevista de Julián Weich a las chicas y chicos de El Patio para la revista UNI de Unicef y micro televisivo del programa Telenoche en la semana previa a Un Sol para los chicos, evento de recaudación de fondos para Unicef que es televisado por Canal 13.

c. Taller colaborativo “Ronda Ronda” con actores del Sistema y presentación del Sistema Devinfo UNICEF de indicadores de derechos.



d. Acto central, abierto a todos los vecinos del barrio, con la conducción de Julián Weich, Embajador de Buena Voluntad de Unicef Argentina.

e. Video de la presentación del Observatorio por Payasos viralizado y compartido a través de las redes sociales por el canal Youtube de la Defensoría.

f. Efemérides de derechos.

La Defensoría hace llegar a todo su listado de contacto y viraliza en las redes sociales placas gráficas

recordatorias de las efemérides vinculadas a derechos de las niñas y niños. Para esto se diseña una placa específica para cada efemérides, las distribuye por correo electrónico y a través de las redes, con una propuesta atractiva para que circule virtualmente. Cabe destacar que todas las producciones son muy “gustadas” y compartidas en el Facebook.

Merece destacarse la efemérides del “Día Nacional contra la Trata de Personas”; fecha en la que se dio a conocer la **Primera Propuesta de la Defensoría, para la creación de una Agencia Provincial contra el tráfico y la trata de Personas**. Esta iniciativa se desarrolló a partir del ingreso de casos de niños en situación de explotación económica en el interior de “bunkers” de drogas¹¹.

Como se señaló en el comienzo el eje de trabajo 2013 fue el abordaje de la problemática de la violencia como proyecto planificado y sostenido durante el tiempo entre una multiplicidad de actores involucrados.



¹¹ Ver Anexo.

Prensa y comunicación

Durante el año 2013 se establecieron distintas estrategias de comunicación externa de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes para conectarla con los medios de comunicación de toda la Provincia. Desde marzo se trabajó para darle visibilidad a la institución, sin perder de vista el bajo perfil público que caracteriza a la Defensoría.

El objetivo principal fue presentar a la institución, (se realizaron ruedas de prensa con periodistas y participación de actores del sistema en las ciudades de Rosario, Santa Fe, Rafaela y Reconquista) especificar el rol y las funciones desarrolladas.

Se mantuvo la estrategia de comunicación iniciada en 2012 que apunta a “informar sobre temas y no sobre casos particulares” y para ello fue importante comunicar acciones concretas desde la Defensoría basadas en las líneas de trabajo dadas tanto por el registro de los casos atendidos como por lo desarrollado en el Área de Monitoreo y Promoción de Derechos:

- En marzo se realizó la presentación de un informe a la prensa sobre el primer año de gestión y un registro de casos atendidos en Rosario y Santa Fe durante 2012.

- En abril se realizó la presentación en Gabinete del Observatorio de Derechos de Niñez y Adolescencia que surge de un acuerdo entre la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y Unicef Argentina.

- En mayo se realizó la presentación pública del Observatorio en Santa Fe en la escuela donde funciona el proyecto socioeducativo El Patio en la ciudad capital y el primer “Ronda Ronda” una jornada taller con actores del sistema.

- En junio comenzaron las ruedas de reuniones con Ministerios provinciales para presentar el Observatorio y solicitar información a cada área vinculada a niñez y adolescencia.

- En agosto se lanzó la Campaña de Prevención del Maltrato “La Violencia deja marcas. No te borres. Sumate a escribir otra historia” y el Concurso de Producciones y Prácticas Colectivas al que aplicaron cerca de cien trabajos de todo el territorio provincial.

- En septiembre, en el marco del día internacional de lucha contra la trata de personas, la Defensoría presentó una propuesta para crear una agencia de protección provincial con el objetivo de asistir y dejar de revictimizar a las chicas y chicos que son rescatados de los llamados “bunkers de droga”.

- En noviembre se cerró el Ciclo de Formación 2013, una serie de ponencias que se iniciaron en agosto con el objetivo de brindar perspectivas y abordajes acerca del maltrato hacia niñas, niños y adolescentes. Las charlas fueron abiertas a todo público, contaron con la presencia de distintos actores vinculados al sistema y participaron profesionales y expositores de la ciudad, como invitados de Argentina y Uruguay. En la última jornada del ciclo se presentaron los resultados preliminares del monitoreo de medios del Observatorio de Derechos de Niñez y Adolescencia. En ese mismo mes, se realizó en conjunto con la Alianza Francesa y en el marco de la Campaña de Prevención del Maltrato hacia Niñas, Niños y Adolescentes el concierto “En Clave Compartida” en apoyo de las orquestas juveniles de barrio Tablada y Triángulo.

- En el mes de diciembre se dieron a conocer públicamente los resultados del Concurso de Producciones y Prácticas Colectivas, y se publicaron en la web y en las redes sociales los trabajos ganadores y las menciones.

Algunas de las notas de prensa de las actividades mencionadas:

<http://www.pagina12.com.ar/diario/suplementos/rosario/9-38036-2013-03-14.html>

<http://www.elciudadanoweb.com/?p=363307>

<http://www.diariocruzdelsur.com.ar/noticia/noticia/id/12011>

http://www.lacapital.com.ar/ed_impresa/2013/3/edicion_1597/contenidos/noticia_5170.html

<http://www.pagina12.com.ar/diario/suplementos/rosario/10-38601-2013-04-24.html>

<http://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/Una-foto-exacta-sobre-la-infancia-y-adolescencia-20130505-0021.html>

http://www.ellitoral.com/index.php/id_um/88687-presentan-el-observatorio-de-derechos-de-ninez-y-adolescencia

<http://www.unosantafe.com.ar/santafe/Presentaron-en-Santa-Fe-el-Observatorio-de-Derechos-de-Niez-y-Adolescencia-20130508-0003.html>

<http://www.elciudadanoweb.com/?p=373663>

<http://www.pagina12.com.ar/diario/suplementos/rosario/18-40713-2013-09-24.html>

<http://www.elciudadanoweb.com/por-las-orquestas-juveniles/>

Redes sociales:

Facebook - Twitter - YouTube



La presencia, repercusión y viralización de las publicaciones de las publicaciones de la Defensoría en las redes sociales tuvo un crecimiento exponencial en 2013. Desde marzo a diciembre la Defensoría sumó alrededor de 1200 amigos a su fan page de Facebook.

En la red social tanto de Facebook como de Twitter se postearon noticias de la Defensoría publicadas en los medios de comunicación como también diferentes informaciones vinculadas a niñez y adolescencia reflejadas en diarios y portales de la región y el país.

Además, a través de las redes sociales se fueron posteando con texto e imágenes las actividades promovidas desde la Defensoría (convocatorias abiertas, Campañas, Ciclo de Formación, entre otras) o aquellas impulsadas por otros organismos en las que parte del equipo participó de forma activa, como por ejemplo:

1. Primavera en los Galpones y Presupuesto Participativo Joven.
2. Presentación de ESI se habla en Reconquista y Rafaela.
3. Jornadas de Salud adolescente en el Hospital de Emergencias Clemente Álvarez.
4. La presentación del REUNA en La Plata.
5. Congreso de los Chicos. Hablemos de la Felicidad.
6. Concierto "En Clave Compartida" en conjunto con la Alianza Francesa en apoyo a las orquestas juveniles de los barrios Tablada y Triángulo.

Piezas de comunicación 2013

- Diseño del logo del Observatorio, continuando la línea estética del logo de la Defensoría y colocación de una placa con la imagen en la Sede Rosario, donde funciona el Observatorio.



- Reedición del folleto y la carpeta institucional de la Defensoría, incluyéndolo.
- Diseño de la invitación a la presentación pública del 7 de mayo y el programa entregado en mano ese mismo día, el cual se imprimió en Juanito Laguna, una imprenta cooperativa que trabaja con chicas y chicos en situación de calle de la ciudad de Santa Fe.
- Rediseño del sitio web de la Defensoría, para incluir al Observatorio y el acceso al Devinfo con los indicadores construidos en base a la información de la provincia. Presentación prevista para marzo 2014.

- Volantes, afiches, carpetas, flyers, 2 spots audiovisuales y 1 spot radial para la difusión de la Primer Campaña para la Prevención del Maltrato hacia Niñas, Niños y Adolescentes “La violencia deja marcas. No te borres. Sumate a escribir otra historia” (ver desarrollo en profundidad a continuación, en Promoción de Derechos).

- Invitaciones, afiches y programas del Concierto “En Clave Compartida”: Una iniciativa en conjunto con la Alianza Francesa de Rosario y la Sinfónica Provincial, en oportunidad de la visita de la reconocida violinista francesa Virginie Robilliard, para recaudar fondos para la compra de instrumentos de las Orquestas Infanto Juveniles del Barrio Triángulo y La Tablada



- Folleto de las 10 buenas prácticas periodísticas, para informar y comunicar con perspectiva de derechos. Orientado a periodistas y responsables de las Áreas de Comunicación de Gobernación y Municipios.

- Calendario de derechos 2014: se confeccionó un calendario desplegable, se jugó con la idea de que el tiempo no es lineal, sino que zigzaguea, y puede leerse de distintas maneras. Se utilizaron distintas frases de las chicas y chicos.





Trabajo en Red y Relaciones Interinstitucionales.

Articulación, intercambio y búsqueda de soluciones conjuntas con actores del sistema.

El concepto de red remite a un conjunto, una variedad de actores pero que no son una simple sumatoria, sino que comparten un deseo común. Una red alude a la posibilidad de intercambiar ideas, recursos, cooperar y articular para gestar posibles soluciones conjuntas a problemáticas en común.

Frente a una realidad en la niñez y la adolescencia, donde la violencia, la exclusión y la vulnerabilidad dan cuenta de las dificultades para garantizar los derechos velados en las leyes, la potencialidad de la gestión y el trabajo en red aparece como una estrategia del rol de defensa y garantía.

La Defensoría se constituye no sólo para ser observadora crítica, sino como actor propositivo para el real cumplimiento de las legislaciones nacionales y provinciales.

Apostando a esta lógica del trabajo en red, es que la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe participa a nivel internacional, Regional y Local, de diversos espacios de cooperación y articulación interinstitucional. A su vez actúa en clave de desarrollo y fortalecimiento de las redes interinstitucionales a partir de la reflexión e identificación de estrategias con perspectivas múltiples. La actuación en red atraviesa el accionar de las diversas Áreas de la Defensoría, ya que lleva adelante espacios de articulación, participación y coordinación para las acciones de escucha y atención integral de casos, para el diseño y desarrollo de las iniciativas de promoción y para la supervisión y el monitoreo.

Las redes se constituyen así en la dinámica de la Defensoría en su rol de Monitor del Sistema, un Monitor que promueve espacios para la escucha, la articulación y la actuación coordinada del Sistema.

Este accionar se despliega con actores estatales de los tres poderes de la Provincia, con organismos de las diferentes jurisdicciones: Nación Provincia y Municipios de la Provincia y con diversas áreas de gobierno involucradas en la temática de la infancia. Asimismo con actores de la sociedad civil como las Organizaciones Sociales, las Universidades, los Medios de Comunicación, Empresas y Organizaciones territoriales.

Actúa en forma transversal, vinculando y promoviendo encadenamientos virtuosos para resolver situaciones complejas. Moviliza de esta manera posibilidades de encuentros plurales y colaborativos en clave de los derechos de los niños.

Acciones a nivel Internacional

Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) - Red de Niñez y Adolescencia.

La FIO es la agrupación que, desde 1995, reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Raonadores (Razonador), Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

Dicha Federación tiene como objetivo principal la creación de un foro de discusión que funcione como un espacio de intercambio entre los diferentes ombudsman que la conforman. Los fines de dichos encuentros apuntan a promover la interacción, el intercambio de experiencias e ideas, la producción de nuevos lineamientos de trabajo, así como también el fortalecimiento y la difusión de las instituciones del Ombudsman.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe. Red forma parte activa con el objetivo de promover la perspectiva de derechos de niñez y adolescencia en el quehacer de las Defensorías como una política colectiva prioritaria con el fin de contribuir a proteger y promover los derechos de niños, niñas y adolescentes en temas de interés común de la Red de Niñez y Adolescencia.

Durante noviembre de 2013, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes formó parte de la XVIII Asamblea General Federación Iberoamericana del Ombudsman que tuvo lugar en Puerto Rico, donde la Defensora Analía Colombo presentó institucionalmente la experiencia de constitución Defensoría y el Observatorio de derechos de la Niñez y Adolescencia de Santa Fe, además participar junto a representantes de la delegación de Santa Fe en reuniones temáticas, y del plenario que dio cierre al encuentro.



INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN - (ILO)

Dirección del Área de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

- La Defensoría también forma parte de dicho Instituto, cuyos objetivos principales son generar conciencia en los pueblos de la región de los derechos que le consagran las constituciones y las leyes de sus respectivos Estados, promoviendo el perfeccionamiento de sus respectivos sistemas jurídicos políticos en el marco de absoluto respeto por la heterogeneidad de las culturas y regímenes legales y garantizar el respeto por los derechos humanos.

- El 14 de Noviembre de 2013, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe realizó una presentación en el Coloquio Internacional: "La Universidad y las instituciones defensoras de los derechos humanos. Qué espera de ellas América Latina", en el marco de la Asamblea General del Instituto Latinoamericano del Ombudsman en la ciudad de México.

- En dicha Asamblea General del ILO celebrada en la Ciudad de México, se designó asimismo como Directora del Área de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del ILO, a la Defensora del Pueblo Adjunta y Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, la Dra. Analía Colombo.



La Defensora Analía Colombo junto al Dr. Carlos Constenla, director del ILO y la Dra. María Bressa

Acciones a nivel Nacional

Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina - ADPRA - Red de Niñez

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe participó del 2° y del 3° Plenario Anual de 2013 de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). Dichos eventos tuvieron lugar los días 22 y 23 de Mayo en la ciudad de Santa Fe; y 28 y 29 de Noviembre en la ciudad de Vicente López, respectivamente.

ADPRA nuclea a todos los Ombudsman de más de treinta Defensorías municipales, provinciales y la de la Nación Argentina, entre las que se encuentra la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de

la Provincia de Santa Fe. La misma tiene como objetivo primordial fortalecer la cooperación recíproca entre los Defensores del Pueblo a fin de incentivar el perfeccionamiento y el progreso continuo de estas instituciones que abogan por el respeto de los derechos y garantías de los ciudadanos. Dicha asociación es una entidad sin fines de lucro.

En el marco de las líneas de trabajo de ADPRA se encuentran ya en funcionamiento cuatro redes constituidas: discapacidad, medio ambiente, mujer, y prensa y relaciones institucionales.

En ese sentido, y atento el avance en la materia de protección y promoción de los derechos de las infancias y adolescencias en nuestro país, la Defensora Analía Colombo fue electa como Coordinadora de la Red Nacional de Infancia de dicha Asociación.

A. 2° Plenario Anual 2013 22 y 23 de mayo de 2013, Ciudad de Santa Fe: Conmemoración 160 aniversario de la Constitución de 1853. La Defensora hizo la presentación a todos los defensores del Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia de Santa Fe. 22 y 23/5.

B. Presentación de la Defensoría en la Jornada “El REUNA en el marco de la implementación del SPPD: Avances y desafíos”, La Plata, Buenos Aires. 30/09.

Acciones a nivel Provincial

Más de 60 reuniones institucionales de la Defensora con Autoridades de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, Representantes de organismos internacionales y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Participación en más de 30 actividades de Promoción, Discusión o Fortalecimiento de los Derechos de las niñas, los niños y los adolescentes.

Actividades:

1. Presentación de la Defensoría en la “Jornada Provincial para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil” en adhesión al Día Mundial contra el Trabajo Infantil organizada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Provincia.

2. Presentación de la Defensoría en las Primeras Jornadas Universitarias sobre el Rol del Abogado del Niño. Organizado por la UNL.

3. Presentación de la Defensoría en la Jornada: “Niñez y Adolescencia. Debate abierto sobre el estado de implementación de la Ley 12.967 en el sur de la provincia de Santa Fe” En la Facultad de Derecho en Rosario.

4. Disertación en el “Seminario Intensivo sobre la Implementación de las Reglas de Brasilia” Organizado por el Centro de Capacitación Judicial, Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe. Tema: Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Estado de implementación de la 12.967.

5. Dictado Módulo 2: “Aspectos legales en el trabajo y la atención de adolescentes” en el Curso “Espacios Amigables para Adolescentes” organizado por el Ministerio de Salud de la Provincia. en el Hospital de Emergencias Clemente Álvarez de Rosario.

6. Participación en el Debate Código Procesal Penal de Jóvenes: Presentación de la propuesta desa-

rollada por el Ministro de Justicia de la Provincia: Juan Lewis y la propuesta desarrollada por el Diputado Provincial Eduardo Tonioli.

7. Presentación Informe Anual 2012 de la Defensoría en la Comisión de Labor Parlamentaria de Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe. 27/11.

Otras acciones a nivel internacional, nacional y provincial

1. Presentación de la Defensoría en el Encuentro de la Unidad Temática de Juventud de la Red de Mercociudades, Rosario 4,5 y 6 de Septiembre.

2. Participación Conversatorio organizado por la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia en la librería HomoSapiens con la moderación de representantes de la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar.

3. Participación en la XVIII Asamblea General Federación Iberoamericana del Ombudsman. Sesión de Redes Temáticas- FIO. Seminario Internacional: “El Nuevo Rol de los Ombudsman”. Puerto Rico. Se participó de la reuniones de las redes temáticas (Red de Niñez y Adolescencia y Red de Defensoría de Mujeres) y del plenario. 4 al 7/11.

4. Presentación de la Defensoría. Coloquio Internacional: “La Universidad y las instituciones defensoras de los derechos humanos. Qué espera de ellas América Latina. Asamblea General del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). 13 y 14/11.

Fortalecimiento Institucional y Transparencia

Consolidando la institucionalidad y un modo de accionar distintivo

El segundo año de la Defensoría, permitió consolidar y fortalecer un proyecto de desarrollo institucional sólido. Para ello se trabajó en tres líneas articuladas de fortalecimiento:

- **Presencia Institucional en el territorio provincial** con marca de Derechos. Desde una política de red: dinámica, activa y cercana.

- **Innovación permanente** para el perfeccionamiento de la eficacia, calidad y confiabilidad de los servicios de la Defensoría.

- **Fortalecimiento del Equipo** de la Defensoría para la actuación profesional situada, inteligente y colaborativa.

La presencia Institucional con marca de Derechos se lleva adelante desde una política de red. Esto permite una actuación dinámica, activa y cercana.

Como resultado de estas acciones en este segundo año de vida se han incrementado notablemente las presentaciones a la Defensoría desde espacios muy diversos territorialmente.



La Sede de la Defensoría materializa en su infraestructura y equipamiento la marca de derechos y la impronta dinámica, activa y de red de la Defensoría:

- Espacios para la escucha cálida y profesional de quienes se acercan a plantear situaciones de vulneración o solicitud de asesoramiento.



Salas de reuniones especialmente diseñadas y equipadas para la construcción de redes y el trabajo conjunto



Espacios múltiples que invitan a la reflexión, la participación, la producción en torno a los derechos de los niños.



• **Estructuración de la red de trabajo colaborativo territorial** en la totalidad de los nodos de la Provincia; con las Oficinas de los CAV de los Nodos de Venado Tuerto, Reconquista y Rafaela a fin de multiplicar la presencia de la Defensoría.



Estés donde estés, la Defe te escucha.

Presentación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe con la presencia de la Defensora Dra. Analía Colombo.

Jueves 14 de marzo de 2013 - 12 hs.
Escuela 582. Pellegrini 1485. Venado Tuerto.
Contacto: (0341) 153-193090

www.defensorianna.gov.ar - info@defensorianna.gov.ar


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

Durante los meses de marzo y abril se desarrollaron jornadas de trabajo conjunto con los equipos de cada uno de los nodos, a fin de presentarles la modalidad de trabajo de la Defensoría, los protocolos de Atención Integral y Registro Unificado de Casos.

Asimismo se realizaron jornadas públicas de presentación de la Defensoría con la participación de los organismos del Sistema de Niñez, organizaciones de la sociedad civil y medios de comunicación en cada uno de los Nodos provinciales con la participación de la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes.

- **14/3:** Presentación Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe en Venado Tuerto.
- **20/3:** Presentación Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe en Reconquista.
- **24/4:** Presentación Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe en Rafaela.



Fortalecimiento del equipo de trabajo de la Defensoría.

Esta línea de trabajo es permanente en la Defensoría, en el convencimiento que sólo equipos sólidos pueden dar respuestas valiosas a los desafíos de llevar adelante la Misión del Organismo.

Las acciones 2013 estuvieron orientadas a garantizar condiciones laborales satisfactorias para los Profesionales que forman para de la Institución y fortalecer sus expertis en temáticas vinculadas a los derechos de los niños y a consolidar un equipo de trabajo inteligente, dinámico y comprometido con el efectivo acceso de las infancias y adolescencias a sus derechos.

• **Incorporación a la planta transitoria de personal del equipo inicial de la Defensoría.** Resolución N° 270 del 7 de agosto de 2013.

A partir de la definición del Presupuesto 2013 de la estructura básica y los perfiles profesionales necesarios, se incluyó la planta de cargos de la Defensoría, se convocó a la presentación de postulantes y durante los meses de junio y julio se realizó el proceso de análisis de antecedentes y entrevistas que dio lugar a la selección de nueve (9) profesionales y un (1) administrativo, para cubrir funciones dentro de la Institución. Las Comisiones Evaluadoras estuvieron conformadas por el Dr. Carlos Gustavo Lorenzo, la Dra. María Bressa, el CPN Roberto Polenta, el Dr. Carlos Manera y la Dra. María Emilia Biglieri.

Como resultante se designó, a partir del 1° de Agosto de 2013, a la C.P.N. BAICICH, MARÍA GABRIE-

LA; a la Psicopedagoga CORBASCIO, DANIELA SOLEDAD; a la Lic. FERNANDEZ DE LUCO, VIRGINIA; al Diseñador Gráfico GOICOECHEA, ESTEBAN ROBERTO; a la Lic. FRISÓN, YAMILA; a la Lic. GIACOSA, PAOLA VIRGINIA; al Dr. ROVERE, AGUSTÍN ADOLFO, a la Dra. SABAO, MARÍA LAURA y a la Srta. CA-NEPA, CELESTE - en la Defensoría del Pueblo - Programa 17 - Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes - Zona Sur. Y a la Dra. GALLETI, JUDITH BEATRIZ - en la Zona Norte.

- Capacitación permanente: La Defensoría lleva adelante una política de fortalecimiento de las exper-tis del personal a través de diversas modalidades:

- a. Ciclo de Formación: En temas críticos o de frontera vinculadas a los temas en los que está traba- jando. La Defensoría durante 2013 se llevaron adelante Ciclo de Formación centrado en la Violencia hacia niñas, niños y adolescentes.

La violencia de la marra
NO TE BORRES
Sumar a escribir otra historia

EN EL MARCO DE LA CAMPAÑA PROVINCIAL
PARA LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO HACIA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

CICLO DE FORMACIÓN PARA PENSAR PERSPECTIVAS Y ABORDAJES DE LA NO VIOLENCIA

PARA HABLAR DE/CON CHICAS Y CHICOS

Jornadas de trabajo para una comunicación plural y democrática por la niñez y la adolescencia

Analia Colombo, Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe
Maria José Ravalli, responsable de comunicación de Unicef Argentina
Hugo Muletta, periodista y miembro del equipo de capacitación y promoción de la Defensoría del Pueblo

El Monitoreo de Medios del Observatorio de Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Santa Fe presentará los resultados del primer semestre 2013, sobre el análisis del abordaje de la niñez y la adolescencia en los principales diarios de Rosario y Santa Fe

29 DE NOVIEMBRE - de 10 a 13 - MUSEO DE LA MEMORIA - Córdoba 2019, Rosario.

unicef

DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

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

Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia. PROVINCIA DE SANTA FE

CON EL APOYO DE SPR

OBSERVATORIO DE POLÍTICAS DE JUVENTUD

Dirección de Jurisdicciones

El ciclo de formación se estructuró como un espacio de reflexión, debate e identificación conjunto de estrategias con actores del Sistema de infancias en aspectos múltiples de la problemática y miradas interdisciplinarias:

- › **Primera Jornada. 29 agosto.** Responsabilidad social en los medios de comunicación. A cargo de Alicia Cytrynblum – directora de la ONG Periodismo Social y Sonia Tessa, periodista de Rosario 12.

- › **Segunda Jornada. 25 de septiembre.** Los sistemas de protección integral de la niñez y la adolescencia. Prácticas institucionales desde el enfoque de derechos. A cargo de Luis Pedernera, Coordinador de la Comisión de seguimiento a la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas en Uruguay y Gimol Pinto, Especialista en Protección de la Niñez y la Adolescencia.

› **Tercera Jornada. 29 de octubre.** La integridad de niñas, niños y adolescentes y los entornos familiares. Análisis y miradas interdisciplinarias. A cargo de Bettina Calvi, Psicóloga e investigadora de la Universidad Nacional de Rosario y especialista en temáticas de maltrato y abuso sexual en la infancia; Viviana Della Siega, comunicadora social / INSGENAR, Instituto Género, Derecho y Desarrollo y Alberto Simioni, Médico Pediatra, referente del Área Adolescencia del Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe.

› **Cuarta Jornada:** para hablar de y con chicas y chicos, Para una comunicación plural y democrática. Con ; María José Ravalli de UNICEF Argentina y Hugo Muleiro, miembro del Equipo de Capacitación y Promoción de la Defensoría del Público.



b. Promoción de la participación de sus miembros en acciones llevadas adelante por otras instituciones vinculadas a las temáticas de trabajo y/o los campos de interés de los profesionales que lo integran en Seminarios, Cursos y Congresos locales e internacionales.

Como resultante de este trabajo más del 80% de la planta ha realizado durante 2013 acciones de Formación en diversas temáticas: Violencia sobre niñas, niños y adolescentes, Investigación en políticas de infancia, Mediación institucional, Salud Pública, etc.

- Clínicas de Derechos: con la participación de todos los integrantes de la Defensoría.

Las Clínicas de derechos de los niños son un espacio de terceridad, reflexión y aprendizaje para la construcción de la comunidad de prácticas de la Defensoría. Se estructuran a partir de la presentación de un caso que por sus características amerita la necesidad o la oportunidad de la reflexión conjunta. El equipo en conjunto analiza el mismo y reflexiona sobre sus diversos aspectos y propone estrategias de abordaje compartidas para el accionar institucional.

Diversas clínicas contaron con el aporte de un experto en la temática, externo a la Institución, que aportó su perspectiva y enriqueció el trabajo.

Las clínicas se realizaron con una periodicidad mensual sobre los siguientes temas:

- i. "La Documentación en niñas, niños y adolescentes de 10 a 18 años de edad"

10 de abril de 2013.

- ii. "Las medidas excepcionales: su proceso de aplicación, el factor tiempo"

15 de mayo y 23 de junio de 2013.

- iii. "Tratamiento de las noticias sobre casos de violencia relacionados con niñas, niños y adolescentes"

29 de agosto de 2013. Con el aporte de Alicia Cytrynblum de la ONG Periodismo Social.

- iv. "Prácticas institucionales desde un enfoque de derechos"

25 de setiembre de 2013. Con Luis Pedernera. Coordinador de la Comisión de seguimiento a la Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas en Uruguay.

- v. "La integridad de niñas, niños y adolescentes y los entornos familiares"

29 de octubre de 2013. Con Bettina Calvi, Docente e Investigadora de la Universidad Nacional de Rosario.

Innovación permanente en la presentación de servicio

Esta línea se lleva adelante de forma colaborativa, con la participación activa en el diseño de los equipos técnicos de la Defensoría, siguiendo una política de reflexión inteligente sobre las propias prácticas y búsqueda de la calidad:

Innovación en los Procesos de trabajo:

Diseño y puesta en marcha del protocolo de Alerta temprana para casos de sensibilidad social.

Revisión del Protocolo de Atención Integral y Diseño de la Versión 2.0.

Revisión y mejoras de la tipificación y registro de Casos.

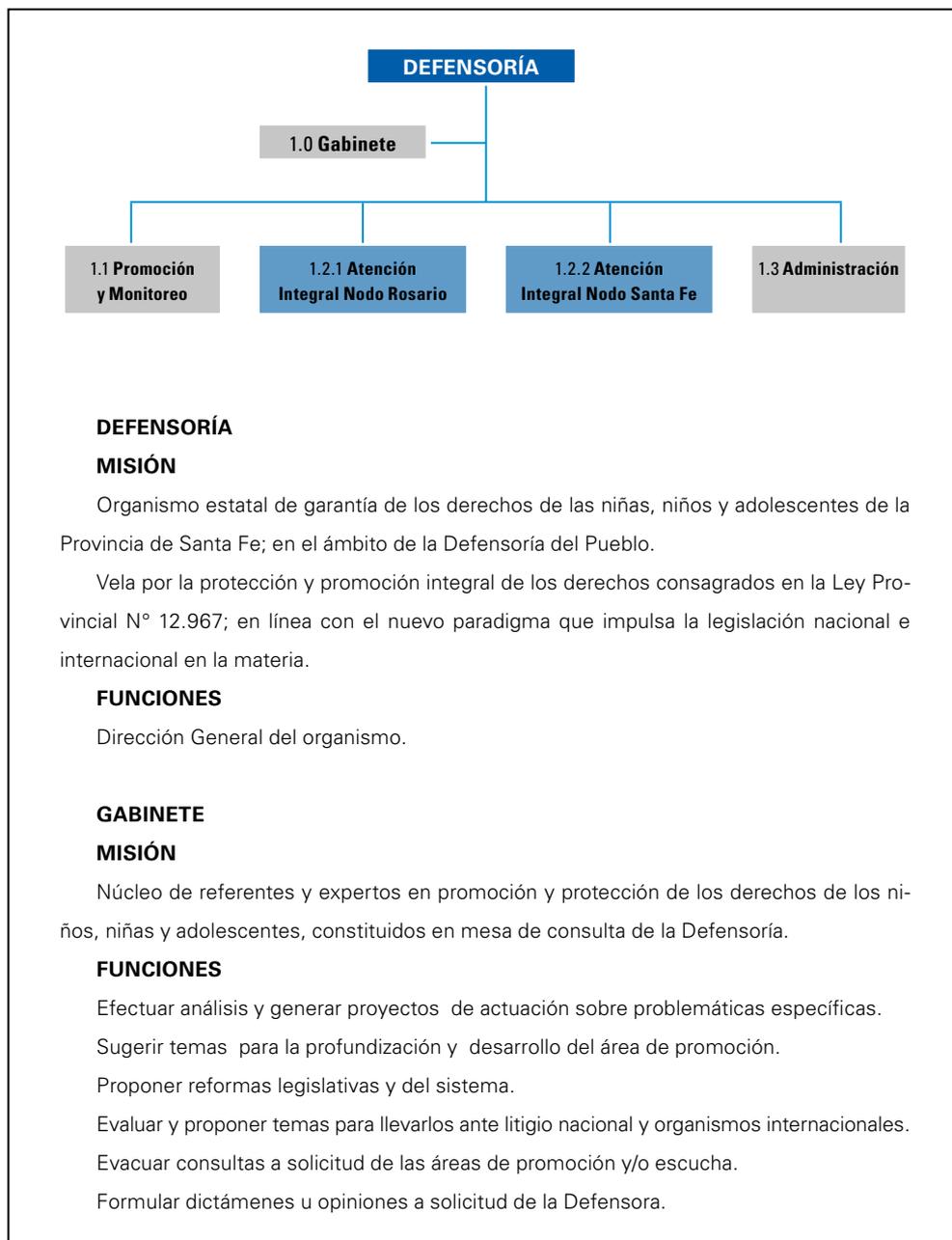
Redacción del Glosario de Derechos para la tipificación de casos.

Elaboración del Instructivo de Registro de casos.

Redacción del Glosario de términos para el uso en documentación de la Defensoría.

En cuanto al Diseño de su Estructura

1. Se revisaron las misiones y funciones de cada una de las unidades de trabajo desarrolladas inicialmente. Se diseñó la Estructura Funcional.



PROMOCIÓN Y MONITOREO

MISIÓN

Producción de conocimiento y promoción en el tratamiento de los derechos de la infancia y el seguimiento e incidencia de políticas.

Instalación social e incidencia en políticas de infancias en torno a ejes estratégicos.
Monitoreo del sistema de Infancias.

FUNCIONES

Promoción de derechos

Producción y divulgación de Información útil.

Formación, Producción y divulgación de información

Diseño y ejecución de Campañas – Investigación.

Construcción de Redes de Políticas de Infancias

Diagnóstico: síntesis de la provincia – base de datos.

Cooperación Internacional.

RSE

Construcción de redes

Monitoreo

Del Sistema

Del estado de Derechos

Comunicación.

Comunicación Institucional

Página web.

Comunicación interna

Fortalecimiento organizacional.

Formación - Capacidades colectivas e individuales.

ATENCIÓN INTEGRAL

MISIÓN

Área de contacto, con sedes para la atención y asesoramiento personal, telefónico y por internet.

FUNCIONES

Atención y asesoramiento personal, telefónico y por internet (8 a 18 hs.)

Recepción/ registro/ derivación/ seguimiento y respuesta de casos hasta resolución.

Producción de información estadística y seguimiento de indicadores.

Análisis de casos y propuestas de abordajes.

Producción de material de difusión sobre los derechos del niño, situaciones críticas y actuaciones recomendables.

ADMINISTRACIÓN

MISIÓN

Área Soporte de la Actividad de la Defensoría. Desarrollo de Servicios administrativos, informáticos y de mayordomías.

FUNCIONES

Administración General.

Administración Económico - Presupuestaria

Administración de Personal

Administración de recursos informáticos:

Red.

Equipos individuales o estaciones de trabajo.

Servidor externo: funcionamiento página y correo.

Sistemas.

Intendencia/ Mayordomía.

Administración de Servicios: teléfono, internet, seguridad, etc.

Funcionamiento en general.

Traslados.

2. Se encuentra en proceso de elaboración la Estructura Orgánica Funcional para su aprobación en 2014. En cuanto a las tecnologías de la Información y comunicaciones.

3. Se dotó a la Defensoría de un nuevo Servidor de Red.

4. Se desarrolló la red interna para el trabajo colaborativo basada en el criterio de accesos diferenciados por usuarios e información en un solo lugar.

5. Se parametrizaron los pasos y la información resultante de los procesos de atención integral.

Se revisó y actualizó, a la luz de la experiencia 2013 la tipificación de casos a fin de garantizar su utilidad para la generación de información propia de la actuación de la Defensoría, a la vez que para el monitoreo que lleva adelante el Observatorio.

6. Se actualizó el Registro Único de Casos de la Defensoría a su versión 1.0 a fin de adoptar las transformaciones sugeridas por la revisión de procesos y de tipificación de casos.

Transparencia presupuestaria

Por ello, el presente informe tiene como objeto la transparencia en el destino y gestión de los recursos ya que es una impronta de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe. Según la Ley Provincial de Presupuesto nro 13.338 para el año 2013, como aquellos provenientes de ampliaciones netas de presupuesto solicitadas al Tesoro Provincial, avaladas por decretos provinciales.

A modo de resumen, se expone la evolución presupuestaria (montos solicitados, comprometidos y remanentes) referidos al año 2013.

Presupuesto 2013:

	SOLICITADO	COMPROMETIDO	PERMANENTE
Inc 1 Sueldos	\$ 4.156.702,75	\$ 4.069.640,35	\$ 87.062,40
Inc 2 Bienes de Consumo	\$ 228.000,00	\$ 190.140,69	\$ 37.859,31
Inc 3 Servicios No Pers.	\$ 1.288.000,00	\$ 1.248.433,60	\$ 39.566,40
Inc 4 Bienes de Capital	\$ 233.000,00	\$ 225.621,98	\$ 7.378,02
Inc 5 Becas y Pasantías	\$ 50.000,00	\$ 0,00	\$ 50.000,00
Inc 7 Otras Fuentes de Financiamiento	\$ 269.000,00	\$ 106.396,90	\$ 62.603,10
TOTAL	\$ 6.224.702,75	\$ 5.840.233,52	\$ 384.469,23

A. Fondos disponibles

En el siguiente Cuadro se expone la evolución de los fondos disponibles de esta Defensoría aprobados presupuestariamente según las leyes respectivas, así como también el detalle de las ampliaciones netas de presupuesto solicitadas.

Inc 1: Sueldos - 2013	Asignado según presupuesto 2013 (Ley 13.338)	\$ 1.938.000,00
	Adscripciones	\$ 1.020.802,75
	Decreto 1885/2013	\$ 1.197.900,00
	Total solicitado:	\$ 4.156.702,75
Inc 2: Bienes de Consumo	Asignado según presupuesto 2013 (Ley 13.338)	\$ 250.000,00
	Ampl.neta presup (Decreto 2715/13)	\$ 50.000,00
	Total solicitado:	\$ 300.000,00

Inc 3: Servicios No Personales	Asignado según presupuesto 2013 (Ley 13.338)	\$ 700.000,00
	No utilizado 2012 (Decreto 289/13)	\$ 15.000,00
	Ampl.neta presup (Decreto 2715/13)	\$ 250.000,00
	Decreto 1011/2013 Convenio UNICEF	\$ 251.000,00
	Total solicitado:	\$ 1.216.000,00
Inc 4: Bienes de Capital		
Inc 4: Bienes de Capital	Asignado según presupuesto 2013 (Ley 13.338)	\$ 150.000,00
	No utilizado 2012 (Decreto 289/13)	\$ 83.000,00
	Total solicitado:	\$ 233.000,00
Inc 5: Becas y Pasantías		
Inc 5: Becas y Pasantías	Asignado según presupuesto 2013 (Ley 13.338)	\$ 50.000,00
	Total solicitado:	\$ 50.000,00
Inc 7: Otras fuentes de financiamiento		
Inc 7: Otras fuentes de financiamiento	Fondos UNICEF (Decreto 2257/2013)	\$ 269.000,00
	Total solicitado:	\$ 269.000,00

La ley 13.338 aprobó \$ 3.088.000,00 para todos los gastos de esta Defensoría – sueldos, bienes de consumo, servicios no personales, bienes de capital y pasantías- por el año 2013. Dicho presupuesto debió ser incrementado, a partir de solicitudes de ampliación neta de presupuesto, en primera instancia (según decreto 1885/2013) para otorgar crédito presupuestario destinado al pago de haberes del personal de planta desde el 01/08/2013 y otra solicitud de fondos destinada a afrontar los restantes gastos de funcionamiento de la Institución, por un total de \$ 300.000,00

En el año 2013, esta Defensoría firmo un Convenio de Cooperación con el Fondo de las Naciones Unidas (UNICEF) para el proyecto denominado “Observatorio de los derechos de la niñez y la adolescencia de la Provincia de Santa Fe”. A raíz de este Convenio, según el decreto 2257/2013 se recibirán de UNICEF fondos por un total de \$269.000,00 que se destinan al cumplimiento del acuerdo, y que se incorporan al presupuesto dentro del inciso 7 “Otras fuentes de financiamiento”. En el marco de este convenio, la provincia de Santa Fe aporta \$ 251.000 que fueron aprobados por el decreto 1011/2013.

B. Destino de los fondos

El siguiente cuadro expone la utilización de los fondos por rubros, de acuerdo el clasificador presupuestario, de los fondos disponibles para el año 2013. En cada uno de los conceptos se adicionó, a efectos de mejor exposición, la relación porcentual existente entre el gastos incurrido y el total del presupuesto disponible en cada año.

	Programa 17	Aporte Provincia	Aporte UNICEF	Sub Totales	Totales	Gasto / Presupuesto
		Convenio UNICEF				
Inc 1: Sueldos					\$ 4.069.640,35	65,38 %
La utilización corresponde a los sueldos de Defensora, Asesores de Gabinete y personal de planta permanente y temporaria.	\$ 4.069.640,35					
Inc 2: Bienes de Consumo					\$193.235,79	3,10 %
2.1 Materiales y suministros consumibles, incluidos los destinados a conservación de Bienes de capital.	\$ 20.084,73	\$ 630,00	\$ 0,00	\$ 20.714,73		
2.2 Textiles y Vestuario. Fibras y Tejidos.		\$344,59		\$344,59		
2.3 Productos de papel, cartón e impresos para oficina, libros, revistas y periódicos.	\$ 47.766,78	\$ 35.027,73	\$ 3.095,10	\$ 85.889,61		
2.5 Productos químicos, combustibles y lubricantes.	\$ 15.575,22	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 15.575,22		
2.7 Productos metálicos (cerraduras, candados, etc).	\$ 765,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 765,00		
2.9 Otros: insumos de computación, accesorios menores, elementos de limpieza.	\$ 66.564,70	\$ 3.381,94	\$ 0,00	\$ 69.946,64		
Inc 3: Servicios No Personales					\$1.351.735,40	21,72 %
3.1 Servicios básicos: agua, correo, fotocopias, etc	\$ 31.412,80	\$ 2.153,20	\$ 1.585,50	\$ 35.151,50		
3.2 Alquileres y Derechos.	\$ 179.823,35	\$ 11.550,00	\$ 2.180,00	\$ 193.553,35		
3.3 Mantenimiento, reparación y limpieza.	\$ 64.101,54	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 64.101,54		
3.4 Servicios técnicos y profesionales.	\$ 625.643,13	\$ 53.678,60	\$ 93.500,00	\$ 772.821,73		
3.5 Servicios comerciales y financieros. Servicio de transp. Imprenta. Primas y seguros. Comisiones bancarias.	\$ 8.197,08	\$ 374,50	\$ 36,30	\$ 8.607,88		
3.6 Publicidad y propaganda. Incluye contratos con agencias de publicidad y Prod. Televisivas.	\$ 7.636,06	\$ 0,00	\$ 6.000,00	\$ 13.636,06		
3.7 Pasajes y Viáticos	\$ 156.260,82	\$ 1.937,20	\$ 0,00	\$ 158.198,02		
3.9 Otros Servicios	\$ 105.665,32	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 105.665,32		
Inc 4: Bienes de Capital					\$ 225.621,98	3,62 %
TOTAL EJECUTADO AÑO 2013					\$ 5.840.233,52	93,82 %

ANEXO 2

**1. PROPUESTA N° 1
DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS
Y ADOLESCENTES.**

**2. RECOMENDACIÓN N° 123
SOBRE INSTITUCIONES DE
ENCIERRO DE NIÑAS, NIÑOS
Y ADOLESCENTES.**

1. Propuesta N° 1 Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes

PROPUESTA N° 1

ROSARIO, 23 de septiembre

Vienen los presentes a efectos de emitir opinión a partir de las actuaciones en el expte. N° DNNA 2-0284./13, a través del cual la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe ha decidido abordar la problemática de Niñas, Niños y Adolescentes que viven y/o se desarrollan en espacios de no – legalidad y que son aprovechados y explotados por sectores que comercializan y distribuyen sustancias psicoactivas, sobre todo en los grandes centros urbanos;

Que en los últimos tiempos se han multiplicado los casos en que niñas, niños y adolescentes (en adelante NNyA) son víctimas de grupos delictivos, vinculados a la comercialización, distribución y venta de diversos tipos de drogas.

Que diversos estudios señalan que se trata de un fenómeno creciente en todo el país y en la región (UNODC – Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, Informe Mundial sobre las Drogas 2013 - World Drug Report 2013), de especial relevancia en los grandes centros urbanos, y al que no está ajena nuestra Provincia; (Municipalidad de Rosario, Unión Europea “*Situación de las Infancias, Diagnóstico Participativo: Distrito Oeste, Ciudad de Rosario*”, 2012).

Que en estas situaciones los/as NNyA son explotados/as para la venta y el tráfico de drogas, en inmuebles conocidos como “bunkers” que se utilizan para la comercialización y/o distribución de drogas, donde los/as NNyA pasan horas o, incluso, días en situaciones inhumanas. Que estos lugares son, en muchas ocasiones, cerrados desde afuera y custodiados, determinando que los/as NNyA involucrados se encuentren en una situación de explotación o privación de la libertad, atento que no pueden salir por su propia voluntad y son privados/as de vínculos con su entorno familiar y social.

Que, la materia propuesta y antes referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (arts. 38, 41, 45, sgts. y cc., Ley 12.967), por lo que la misma resulta pertinente;

Que estas situaciones suponen una vulneración múltiple de derechos, ya que NNyA:

- Están expuestos/as a ambientes insalubres, a la adicción y la muerte por el consumo de sustancias y las prácticas asociadas a las economías delictivas: Derecho a la vida, su disfrute y protección y Derecho a la Salud (art. 9 y art. 13 Ley Provincial N° 12967).

- Se encuentran privados/as de su libertad ilegal y arbitrariamente, ya que no pueden disponer de sus tiempos, movimientos y deseos y están en riesgo en su desarrollo personal por las situaciones de violencia vinculadas: Derecho a la integridad de las personas y Derecho a la libertad (art. 10 y art. 17 Ley Provincial N° 12967).

- Están desvinculados de sus familias, sin un marco de contención familiar y socialización comunitaria adecuada, con sus familias impedidas de acercarse a ellos: Derecho a la convivencia familiar y comunitaria.

ria (art. 12 Ley Provincial N° 12967).

- Están explotados/as económicamente, cumpliendo funciones y tareas que no son sólo ajenas a su edad sino que, por la naturaleza de las mismas, los ubican en una situación de extrema vulnerabilidad que les imposibilita el goce de derechos fundamentales, incrementada, en consecuencia, por la no concurrencia a espacios educativos, de formación y recreación; por una construcción identitaria cultural y ciudadana definida en espacios de exclusión: Derecho a la educación, Derecho a la protección contra la explotación económica y Derecho a la seguridad social (art. 14, art. 23 y art. 24 Ley Provincial N° 12967).

Que el sistema normativo internacional obliga a garantizar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas (Convención de los Derechos del Niño 3.2). En este sentido el artículo 4 obliga a adoptar *“ todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención. En lo que respecta a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan y, cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional”*. Con relación a la materia referida, la Convención de los Derechos del Niño establece en el artículo 33 que *“ Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas, incluidas medidas legislativas, administrativas, sociales y educacionales, para proteger a los niños contra el uso ilícito de los estupefacientes y sustancias sicotrópicas enumeradas en los tratados internacionales pertinentes, y para impedir que se utilice a niños en la producción y el tráfico ilícitos de esas sustancias”*.

El sistema normativo Argentino recepta los mismos principios de la Convención. La ley Nacional prevé que el nuevo sistema legal deberá garantizar que las/os NNyA no sean *“ sometidos a trato violento, discriminatorio, vejatorio, humillante, intimidatorio; a no ser sometidos a ninguna forma de explotación económica, torturas, abusos o negligencias, explotación sexual, secuestros o tráfico para cualquier fin o en cualquier forma o condición cruel o degradante”* (artículo 9 Ley 26061). Las NNyA tienen derecho a su integridad física, sexual, psíquica y moral. Por su parte, el artículo 9 de la Ley Provincial 12967 expresa que *“los niños/as y adolescentes tienen derecho a la vida, a su disfrute, protección y a la obtención de un nivel de vida adecuado para sí y su familia, y a una mejora continua de las condiciones de existencia,” esto implica que las políticas de infancia deberán garantizar su “integridad física, sexual, psíquica y moral. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a no ser sometidos a ninguna forma de explotación económica, trabajo infantil, torturas, abusos o negligencias, prostitución, explotación sexual, secuestros, condición cruel, inhumana o degradante o al tráfico de personas para cualquier fin”* (artículo 10 Ley 12967).

Que el Protocolo de Naciones Unidas contra la Trata de 2004 señala que ***“ La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de un niño con fines de explotación se considerará ‘trata de personas’ incluso cuando no se recurra a ninguno de los medios enunciados (engaño, fuerza, aprovechamiento de situación de extrema vulnerabilidad, etc...”*** (Art. 3 inc. c). ***Creemos necesario equiparar los niños/as en estas situaciones de explotación y/o privación de la libertad a las previs-***

tas en la Ley Nacional 26364 (modificada por la Ley 26842). El artículo 2 en su apartado a) prevé que se considerará explotación en los términos de esta ley “*cuando se redujere o mantuviere a una persona en condición de esclavitud o servidumbre bajo cualquier modalidad*”. En dicha ley el artículo 6 inciso n) dispone que “*En caso de tratarse de víctima menor de edad, además de los derechos precedentemente enunciados, se garantizará que los procedimientos reconozcan sus necesidades especiales que implican la condición de ser un sujeto en pleno desarrollo de la personalidad. Las medidas de protección no podrán restringir sus derechos y garantías, ni implicar privación de su libertad. Se procurará la reincorporación a su núcleo familiar o al lugar que mejor proveyere para su protección y desarrollo*”. A su vez, son objeto de protección de Ley Provincial 13.339 las personas que sean víctimas de situaciones de trata, definida ésta como (artículo 2): “*la captación, el transporte, el traslado, la acogida o recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación.*”

Que la actuación policial en los procedimientos vinculados a niñas, niños y adolescentes víctimas de estas situaciones de explotación, servidumbre y privación de la libertad en los llamados “bunkers” no hacen, en la mayoría de los casos, más que revictimizarlos al tratarlos/as como delincuentes y someterlos/as a situaciones vejatorias y discriminatorias que implican continuar con la violación de sus derechos ya conculcados. En este sentido, es importante recordar lo que la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso “*Bulacio vs. Argentina*” (Sentencia del 18 de septiembre de 2003) dice: “*111. La privación de la vida y de los derechos consagrados en la Convención Americana, se enmarca en el deber estatal de garantizar el libre y pleno ejercicio de los derechos de todas las personas bajo la jurisdicción de un Estado, y requiere que éste adopte las medidas necesarias para castigar la privación de la vida y otras violaciones a los derechos humanos, así como para prevenir que se vulnere alguno de estos derechos por parte de sus propias fuerzas de seguridad o de terceros que actúen con su aquiescencia.*”

Que, paralelamente, la mayoría de los/as jóvenes o niños/as que son tomados/as por estas redes, consumen las mismas drogas que venden, lo que agrega otra forma de victimización y de flagelo para involucrarlos/as en estas redes de explotación. En los términos de la nueva Ley de Salud Mental, las situaciones de adicción o consumo con grave deterioro en la salud de un/a joven, deberán ser abordadas integralmente siendo incluidas en dicho abordaje a dichas familias. Esto justificaría generar **estructuras multiagenciales y dispositivos especiales de actuación.**

Que en el Observatorio de Derechos de la niñez y adolescencia de la Provincia de Santa Fe, que depende de esta Defensoría, se han desarrollado Talleres con los actores del Sistema de Infancia Provincial sobre información para la toma de decisiones en situaciones que involucren violencia hacia niñas, niños y adolescentes y que en sus conclusiones los actores provinciales del Sistema expresan que: “La articulación institucional favorecería la toma de decisiones, como por ejemplo la creación de una mesa interministerial para el abordaje integral de la problemática.

Desde estos espacios **podrían generarse políticas concretas con una traducción en acciones efec-**

tivas en el territorio, así como la planificación de estrategias de prevención de adicciones y consumo de sustancias psicoactivas que optimicen las intervenciones con niñas, niños y adolescentes.”

Que nuestro Estado Provincial asumió la responsabilidad de **atender de manera integral** a estas situaciones de explotación de personas con la sanción de la Ley 13.339, donde su artículo 3 dice: “*RESPONSABILIDAD DEL ESTADO: Dentro del territorio de la Provincia el consentimiento dado por la víctima de cualquier forma de explotación definida en el artículo anterior, no constituirá causal de exoneración de la responsabilidad del Estado Provincial respecto de la contención, asistencia y protección de los derechos de esta.*”

Que las situaciones que afectan gravemente a los/as niños/as y jóvenes y a su entorno familiar son sumamente complejas, ya que involucran múltiples redes de actores y actividades delictivas, una amplia diversidad de vulneraciones de derechos, diversas jurisdicciones estatales y múltiples unidades organizativas en cada jurisdicción, en el contexto de la necesidad de una actuación urgente y, a la vez, precisa, por parte del Estado. Que esto supone un alto nivel de dificultad para hacerse cargo por parte de las estructuras funcionales del Estado pensadas para el trabajo departamentalizado por competencias y no para la gestión de la complejidad. Que esto hace **oportuno, necesario y urgente, generar un organismo estatal que prevenga estas situaciones, actúe en forma ágil, articulada y precisa, ante la detección de casos y que establezca las acciones necesarias para avanzar en la restitución de los derechos a las NNyA involucrados/as**. En este punto, el Comité de Derechos Humanos en su Informe del 2010 sobre Argentina, manifestó su “preocupación que debido al sistema federal de gobierno, muchos de los derechos enunciados en el Pacto no se protegen de manera uniforme” (**Comité de Derechos Humanos 98° período de sesiones** Nueva York, 8 a 26 de marzo de 2010, Punto 8). Esto obliga al Estado Argentino a producir formas de intervención donde no aparezcan excusas por cuestiones de competencia, que podrían ponerla en una situación de incumplimiento. La reglamentación del artículo 9 de la Ley Nacional 26061 invita a *las Provincias y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a que identifiquen, y en su caso designen a la brevedad, a fin de garantizar los derechos de los sujetos de la Ley que se reglamenta, por las vías y/o medios que determinen las respectivas legislaciones vigentes, a las autoridades locales de aplicación a las que refiere el tercer párrafo del artículo 9° de la ley (Decreto Reglamentario 415/2006 – Ley 26061).*

CONCLUSIÓN:

Que, por lo expuesto y como así se ha ido señalando en este Propuesta, la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe ha decidido abordar la problemática referida, entendiendo que el aprovechamiento y la explotación de los/as niños/as y jóvenes por parte de sectores que comercializan y distribuyen drogas, debe poner en marcha los mecanismos del Estado tendientes a la urgente protección de sus Derechos Humanos y los de sus familias. Más aún, dicho Estado debe centrarse en una posición especial de garante de sus derechos y como tal debe procurar se adopten todas aquellas medidas necesarias para asegurar el pleno y efectivo goce de los mismos, atendiendo a la debilidad, al

desconocimiento y la indefensión que presentan, naturalmente en tales circunstancias, los/as niños, niñas y adolescentes.

Que esta Institución, que se constituye como el organismo estatal de garantía de los derechos de NNyA de Santa Fe, cuenta con las herramientas necesarias para asegurar la presentación de quejas o actuar de oficio en aquellos temas que a su criterio resulten prioritarios (tal como la problemática que abordamos) y, por ello que se ha decidido –oficiosamente– formular una propuesta al Poder Ejecutivo Provincial para incidir en las políticas públicas en la materia. En pocas palabras, **evitar la cultura de la impunidad y de la tolerancia de la explotación y violencia contra los/as niños/as.**

Que, es por tal motivo, que se ha considerado prioritario dar tratamiento al tema en análisis, y se adoptó la decisión de preparar el presente documento que culmina en una **‘Propuesta’, centrada en sugerir la puesta en marcha de una Agencia Provincial contra la trata de niñas y niños vinculada a las economías delictivas. Esta Agencia se radicará en la órbita del Ministerio que el Poder Ejecutivo determine y tendrá a su cargo el abordaje de las situaciones de trata de niñas, niños y adolescentes, garantizando la contención, seguridad y preservación de sus derechos.** Tendrá como misión: la prevención de situaciones de trata infantil, la acción inmediata para separar a los/as niños/as NNyA de éstas situaciones cuando se den en el ámbito provincial y la ejecución de las acciones necesarias para restablecer los derechos vulnerados en un ámbito de convivencia familiar, comunitaria y social adecuados. Esta Agencia contará para ello con recursos específicos y deberá desarrollar los protocolos de actuación y los mecanismos de actuación multiagencial e interjurisdiccional necesarias.

Que, asimismo, la propuesta hace especial referencia a las obligaciones de los Ministerios con competencias en la materia y su personal con respecto a los Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes que son sometidos/as a estas prácticas a efectos que multipliquen sus esfuerzos para prevenir estas situaciones y garantizar a los/as mismos/as y a su entorno familiar la protección especial que se les debe dispensar en razón de su edad, etapa de desarrollo y contexto particular, asegurándoles contención y un abordaje integrales que modifiquen dichas situaciones.

Que, a partir de las consideraciones precedentes, creemos necesario **PROPONER** lo siguiente:

Artículo 1: PROPONER al Poder Ejecutivo Provincial, la puesta en marcha de una **Agencia Provincial contra la trata de niñas y niños, radicada en la órbita del Ministerio que el Poder Ejecutivo determine para el abordaje de las situaciones de explotación de niños/as y adolescentes en contextos de venta, distribución, consumo de drogas y a sus familias, para garantizar derechos fundamentales.**

Esta Agencia deberá tener como principales competencias: 1) la prevención de situaciones de trata hacia niñas, niños y jóvenes; 2) la acción inmediata para separar a los/as niños/as que se encuentren involucrados/as en estas situaciones ante la denuncia de las Instituciones del Sistema y 3) las actuaciones necesarias para restablecer los derechos vulnerados en un ámbito de convivencia familiar y social adecuados.

A tales fines el Poder Ejecutivo Provincial destinará los recursos y la Agencia desarrollará los mecanismos de actuación multiagencial e interjurisdiccional y los protocolos de actuación y necesarias; arbitrándose los medios a su disposición a los fines de dar cumplimiento a las distintas PROPUESTAS formuladas

en la presente y que obran agregadas a sus 'Considerandos', dando a las mismas por reproducidas para no caer en reiteraciones innecesarias.

Artículo 2: SOLICITAR que los protocolos de actuación que se mencionan ut supra sean incluidos **en los programas para la trata de persona previstos por la Ley Nacional 26364 (modificada por Ley 26842) y la Ley Provincial 13.339.**

Artículo 3: PROPONER que todo organismo público provincial, o agente o funcionario/a público, una vez tomado conocimiento de alguna situación donde una niña, niño o adolescente se encuentre dentro de las circunstancias descriptas en los considerandos precedentes deberá dar comunicación inmediata a la **Agencia de Investigación sobre Trata de Niñas, Niños y Adolescentes**, quien pondrá en marcha los protocolos de actuación inmediata y simultáneamente comunicará a las siguientes entidades del Estado Provincial: Ministerio de Gobierno y Reforma del Estado; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; Ministerio de Desarrollo Social: Secretaria de Desarrollo Ciudadano; Ministerio de Seguridad y a la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes. El procedimiento de comunicación deberá implementarse de manera tal que garantice la integridad física del niño/a y de su grupo familiar.

El/la o los/as funcionario/as que no cumpliere/n con las obligaciones descriptas, garantizando el respeto, la prevención y la reparación del daño sufrido, además de incurrir en causales previstas por los Códigos Procesales y de fondo pertinentes de la Provincia de Santa Fe y otras legislaciones específicas sobre la materia; incurrirá/n en la figura de falta grave e incumplimiento de los deberes descriptos en la Ley 8525 y serán pasibles de las sanciones administrativas que correspondan.

Artículo 4: RECOMENDAR que la Agencia deberá notificar la situación en forma inmediata a los/as Defensores/as Generales de las Cámara de Apelaciones Penales de cada Circunscripción Judicial que por turno correspondan, remitiendo copia al Procurador General de la Corte Suprema de Justicia de Santa Fe, a sus efectos.

Artículo 5: PROPONER la puesta en marcha de un número de teléfono único que funcione en el marco de esta Agencia y que reciba llamados las 24 hs. de los 365 días del año, donde se reciban las denuncias de situaciones que se presuma involucren trata vinculada a economías delictivas hacia niñas, niños y adolescentes.

Artículo 6: SOLICITAR, asimismo, al Poder Ejecutivo Provincial informe, en el menor tiempo posible, a la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, las reformas realizadas y/o medidas específicas adoptadas a partir de las recomendaciones propuestas en la presente.

Artículo 7: REMITIR copia de la presente Resolución a las/los Sras./Sres. MINISTRAS/OS participantes del Gabinete Social Provincial; a sus efectos.

Artículo 8: APROBAR todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

Artículo 9: Regístrese, comuníquese y archívese.-

2. Recomendación N° 123 Sobre Instituciones de Encierro de Niñas, Niños y Adolescentes

RESOLUCIÓN N° 123

VISTO:

El expte. N° DNNA 2-000030/12, iniciado de oficio por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, anunciando al Sr. Defensor de Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por haberse decidido iniciar monitoreo en las Instituciones de Encierro de la Provincia de Santa Fe que alojan jóvenes en conflicto con la ley penal, debido a la necesidad de supervisar el funcionamiento del sistema desde una mirada independiente y a través de un sistema o espacio de escucha de los jóvenes.

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta y antes referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (arts. 38, 41, 45, sgts. y cc., Ley 12.967), por lo que la misma resulta pertinente;

Que, con el objeto de abordar la tarea propuesta dentro de los Institutos de encierro de la Provincia de Santa Fe que alojan jóvenes que no han llegado a la mayoría de edad y que se encuentran en conflicto con la ley penal y, a fin de promover los derechos reconocidos en el nuevo sistema normativo -Ley Nacional N° 26.061 y Provincial N° 12.967-, en especial, la difusión de estos derechos en los sectores sociales más vulnerables de nuestra Provincia, se ha decidido diagramar un espacio de trabajo continuo con los jóvenes alojados allí, que se integre con diversos profesionales de esta institución y que pueda garantizar el contacto directo con los jóvenes, sin ninguna intermediación, para que los mismos puedan expresar sus dudas o recibir la información que deseen en cuanto a sus derechos en el marco de la causa penal y la medida tutelar;

Que, es dable destacar que, estos sistemas normativos a los que se alude más arriba prevén garantías legales y procesales específicas para las personas menores de edad (arts. 19 y 27 Ley 26061 y 17 y 25 Ley Pcial 12967), y su conocimiento por parte de los jóvenes y sus familias puede llevar a que el régimen penal de la minoridad tienda a profundizar el cumplimiento de aquellas garantías mencionadas;

Que, por otra parte, la especial situación de vulnerabilidad por la que atraviesan los jóvenes detenidos en el marco de un proceso penal, los inconvenientes que se suscitan de modo periódico y que son de público conocimiento y las limitaciones propias del encierro que afectan el desarrollo de derechos humanos fundamentales, tales como el derecho a la educación, a la salud, identidad, esparcimiento, asistencia de sus grupos familiares, etc., ameritan un análisis en profundidad de la situación problemática;

Que por todo lo expresado, se cursó notificación a la Subsecretaría de Asuntos Penales dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, solicitando información antes del inicio del Monitoreo propuesto;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Dar inicio al monitoreo propuesto de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 59, sgts. y cc. de la ley N° 10.396 y arts. 38, 41, 45 sgts. y cc. de la ley N° 12.967 y su decreto reglamentario (Dec. Reg 619/10).

ARTÍCULO 2º: Arbitrar los medios necesarios a los fines de poner en funcionamiento el espacio de trabajo aludido en los considerandos de esta Resolución, en los distintos Institutos de Encierro que alojan jóvenes detenidos en la Provincia de Santa Fe en el marco de un proceso penal, para así cumplir con los objetivos allí trazados.

ARTÍCULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

INFORME ANUAL 2013

Se coordinó, diagramó y compuso en la
Dirección de Prensa y Relaciones
Institucionales - Zona Norte

Abril de 2013

Defensoría del Pueblo de la Provincia
de Santa Fe