

INFORME ANUAL

20

23



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE



www.defensoriasantafe.gob.ar

    @defensoriaSF



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE



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

INDICE

ABREVIATURAS	10
PRÓLOGO	16
INTRODUCCIÓN	18
CAPÍTULO 1 - ACCESO A DERECHOS	21
A. CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS	22
Estafas virtuales. Bancos y Entidades Financieras	22
Otras Modalidades de Estafa y Ciberacoso	24
Deber de Trato Digno	26
Planes de Ahorro	27
Aportes al proyecto de ley del Sistema provincial de defensa de los derechos de las y los consumidores	28
Día Mundial de los Derechos del Consumidor	28
Participación en actividades y encuentros	28
B. ASESORAMIENTO GENERAL Y OTROS RECLAMOS	29
Alquileres	29
Regularización Dominial para el acceso a la Vivienda	29
Gestión de Problemas en Consorcios	29
Refinanciación de Deudas	30
Régimen de las Relaciones de Familia	30
Problemas de Vecindad	30
Problemas laborales	30
Régimen Jurídico de Bienes Muebles	30
Asesoramientos	30
Otros Reclamos	31
Justificación de la no Emisión del Voto	31
C. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS	32
Segmentación Tarifaria	32
Litoral Gas y ENARGAS	32
Empresa Provincial de la Energía (EPE)	32
Aguas Santafesinas y ENRESS	32
Tributos	33
D. SALUD	34
Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS)	34
Programa Incluir Salud Escasez de Guardías Pediátricas	35
Confidencialidad	35

Prevenición de Enfermedades Transmitidas por Mosquitos	36
Endometriosis	36
Encefalomiелitis Equina	37
Traslado Urgente de Alta Complejidad	37
Plus Médico	37
Electrodependientes	38
Hospitales Públicos Provinciales	38
Parto Respetado y Prevención de la Violencia Obstétrica	38
Gestiones Oficiosas	38
Participación en actividades y encuentros	39
E. DISCAPACIDAD	40
Discapacidad, Violencia de Género y Acceso a la Vivienda	40
Trabajo interinstitucional	40
Inclusión para personas con discapacidad visual en el acceso a la Defensoría	41
Inclusión para personas sordas en el acceso a la Defensoría	41
Facilidad de Acceso a Beneficios	41
Excepción de pago de la Revisión Técnica Vehicular	42
Cupo Laboral por Discapacidad	42
Gestiones oficiosas	42
Discapacidad y Deporte	42
Participación en Eventos y Actividades	43
F. AMBIENTE	43
Reclamos	43
Casos Destacados	44
Celebración del Mes del Árbol	45
Difusión	46
Plan de Gestión Ambiental Interno	46
Participación y Gestión en el Área Ambiental	46
Actividad en el Día Internacional del Ambiente	47
G. DERECHOS SOCIALES	48
Previsional	48
Seguridad social	48
Educación	48
Vivienda	50
Otros Reclamos Ante Organismos Nacionales	50
H. SEGURIDAD VIAL	50
I. DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO	51
Oficina Móvil	53
Oficinas descentralizadas de atención	53
Descentralización y ambiente	54
Actuaciones destacadas en el territorio	55
J. PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO	56

Conceptualización Institucional	56
Representación Virtual de Espacios Culturales	56
Preservación del Patrimonio Histórico Cultural	56
Fanzine de la Defensoría	57
Proyecto Colaborativo de Huerta	57
Relevamiento de acervos patrimoniales y culturales	57
Acciones Adicionales	57
CAPÍTULO 2: ATENCIÓN A VÍCTIMAS	58
A. INTRODUCCIÓN	59
B. ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN	59
C. VIOLENCIA POR MOTIVOS DE GÉNERO	59
Violencia Económica y Patrimonial	60
Violencia de Género Digital	60
D. VIOLENCIA CONTRA LAS INFANCIAS	60
E. VIOLENCIA LABORAL	61
F. PRÁCTICAS RESTAURATIVAS	62
G. ARTICULACIONES CON OTROS ORGANISMOS	63
H. ACTIVIDADES E INTERVENCIONES DESTACADAS	65
Trata de personas con fines de explotación laboral	65
Espacio de arte y salud mental	66
Grupo de mujeres en situación de violencia de género	66
Mujeres sordas sin violencias	66
Campaña Animate: Promoviendo Hábitos Saludables y	67
Previendo Abusos Sexuales Infantiles	
Redes que cuidan	67
Visibilización de la violencia económica y patrimonial	67
19ª Edición del Ciclo de Cine-Debate: "Elegimos Memoria"	68
Agenda de Derechos	68
Prácticas Profesionales	68
Publicación en la Enciclopedia Argentina de Salud Mental	69
Violencia de Género Digital	69
Análisis y Sistematización del Sistema Burgos	69
Reunión Interinstitucional sobre Grooming	69
Supervisión y Análisis Institucional	69
Día Mundial de Concientización y Prevención de las Violencias Sexuales contra	69
las Infancias y Adolescencias	
Talleres de Visibilización de la Educación Sexual Integral (ESI)	70
Recursos de Asistencia: Recurseros	70
Reunión con Áreas de Género Gremiales	70
I. EL CAV EN EL TERRITORIO PROVINCIAL	70
K. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES Y ENCUENTROS	72

CAPÍTULO 3: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	74
A. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	75
B. CASOS DESTACADOS	77
Ambiente	77
Convivencia	77
Educación	77
Locación	77
Servicios Públicos	77
C. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y ENCUENTROS	78
D. OTRAS ACTIVIDADES DESTACADAS	79
CAPÍTULO 4: SALUD MENTAL	80
A. INTRODUCCIÓN	81
B. ABORDAJE	81
Relevamiento respecto a Personas Adultas	82
Relevamiento respecto a Niños, Niñas Y Adolescentes	84
C. ACTUACIONES	85
Presidencia del Consejo Directivo	85
Conformación y organización de los equipos técnicos interdisciplinarios	85
Registro Provincial de Instituciones de Salud Mental de la Provincia de Santa Fe	85
Asesoramiento y acompañamiento	85
Audiencias en el marco de procesos judiciales	86
Demanda espontánea	86
Demanda institucional	86
Actuaciones de oficio	86
Requerimientos judiciales	86
Sistematización	86
Articulación interinstitucional	86
Promoción de derechos	87
Monitoreo institucional	87
Capacitación	87
D. LABOR DESTACADA	88
Situaciones de Niños, Niñas y Adolescentes con Padecimientos Subjetivos (con o sin Medidas de Protección Excepcional)	88
Personas en conflicto con la ley penal internadas sin criterio clínico	89
Internaciones Prolongadas sin Criterio Clínico por Razones Sociales, Familiares y/o Económicas	89
Participación en Eventos y Encuentros Formativos	90
CAPÍTULO 5: GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN	93
A. RESOLUCIONES, RECOMENDACIONES Y DISPOSICIONES	94
Resoluciones y disposiciones	94

Resoluciones de recomendación	94
Dictámenes	98
Iniciativas legislativas	99
Actuaciones destacadas	99
Inspección General de Personas Jurídicas - Ejecuciones Prendarias	99
Senado Provincial - Adhesión a la Ley 27.590	100
Banco Central de la República Argentina - Trato Digno	100
Superintendencia de Servicios de Salud - Prestaciones Médicas, Adicionales e Interrupciones	100
Mesa de Diálogo sobre el Agua y Saneamiento	100
Ministerio de Economía - Control del Cumplimiento de la Normativa del BCRA	100
Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina	100
Reconocimientos Institucionales	101
Impacto ambiental, construcción de la nueva sede de los Trib. Prov. de Casilda	101
Tarifa social - Aguas	101
Convenios Protocolizados Mediante Resolución	102
Resoluciones de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes	103
B. COMUNICACIÓN DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	104
Cobertura Mediática	104
Sitio web	105
Redes Sociales Digitales	105
Actividades de Extensión	105
Apoyo a las Oficinas Móviles	105
Reporte Diario de Noticias	106
Narrativas Transmedia	106
Muestra en el Museo de Arte Contemporáneo	106
C. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	106
D. LIBRO PUBLICADO	109
E. RELACIONES INSTITUCIONALES	110
Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)	110
Comité de Defensorías del Pueblo de la Región Centro	111
Relaciones Internacionales	111
Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO)	111
Instituto Internacional del Ombudsman (IOI)	112
Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO)	115
Vinculaciones internacionales destacadas	116
Feria de Organizaciones Sociales	117
Labor con Organizaciones de la Sociedad Civil	119
40 Años de Democracia	119
Empresas y Derechos Humanos	121
Programa de Seguridad Privada y Derechos Humanos	121
Avances en las líneas de trabajo prevista	121
F. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA	122

Compras y contrataciones	125
Planta de personal permanente y temporario	125
Contratos de locación de inmuebles	126
G. MODERNIZACIÓN DIGITAL	127
CAPÍTULO 6: DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	129
PRESENTACIÓN	130
A. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS E INICIATIVAS LEGISLATIVAS	131
Articulación con el Poder Judicial	131
Acciones de articulación, apoyo y seguimiento de otras áreas de la DNNyA	134
Actuaciones en relación a recopilación, sistematización de información y relatoría	135
Herramientas Defensoriales	137
B. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN INTEGRAL	139
Población atendida. Totales provinciales	139
Situaciones e intervenciones	139
C. COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN INTEGRAL SEDE ROSARIO	145
Población atendida	145
Situaciones atendidas	146
Situaciones atendidas: derechos vulnerados y motivos.	152
D. COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN INTEGRAL SEDE SANTA FE	157
Población atendida	157
Situaciones e intervenciones	158
Situaciones atendidas: derechos vulnerados y motivos.	162
Reflexiones en torno al trabajo de atención	166
E. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	168
Justicia Penal Juvenil	168
Niñas, niños y adolescentes con referentes adultas/os privadas/os de libertad	171
Sistema de Protección	173
Inversión Social en Niñez y Adolescencia	175
Estadística	176
F. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA INSTITUCIONAL	178
Asistencia técnica y fortalecimiento institucional	179
Edición, Revisión, Corrección de Informes y Publicaciones	179
Participación NNyA	180
Formación y Capacitación	182
Gestión de Convenios	184
Prácticas preprofesionales	185
Participación en actividades institucionales	186
Redes nacionales, regionales e internacionales	190
Materiales Institucionales	190
G. COMUNICACIÓN, GESTIÓN DE MEDIOS Y ASESORÍA DE PRENSA	192
Posicionamientos y comunicados	192

B. Comunicación Institucional de actividades	193
C. Calendario de derechos	194
D. Prensa	195
H. INCIDENCIA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS	197
Resoluciones	197
Programa Punto Niñez	199
Acciones incidencia Coordinación Atención Integral Rosario	200
Acciones incidencia Coordinación Atención Integral Santa Fe	201
Acciones de incidencia y promoción Subdirección de Promoción y Monitoreo	204

ABREVIATURAS

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AEPSO	Asociación Civil para el Enfermo de Psoriasis
ACARA	Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina
ACRIS	Asociación Cultural Recreativa Invidentes Santafesinos
ADPRA	Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina
AFIP	Administración Federal de Ingresos Públicos
AMIA	Asociación Mutual Israelita Argentina
AMRA	Asociación Médica de la República Argentina
ANAC	Administración Nacional de Aviación Civil
ANDIS	Agencia Nacional de Discapacidad
ANSES	Administración Nacional de Seguridad Social
AOM	Asociación de Ombudsman del Mediterráneo
AOMF	Asociación de los Ombudsman de la Francofonía
AOMA	Asociación Africana de Defensores del Pueblo y Mediadores
AORC	Centro de Investigación del Ombudsman Africano
APAC	Asociación para la Protección y el Acompañamiento del Condenado
APEL	Asociación del Personal Legislativo
API	Administración Provincial de Impuestos
APSV	Agencia Provincial de Seguridad Vial
APRECOD	Agencia de Prevención del Consumo de Drogas y Tratamiento Integral de las Adicciones
AREDA	Asociación Rosarina de Entidades Deportivas Amateurs
ARTEFE	Museo Virtual de Arte Santafesino
ASDI	Asociación Santafesina de Diabéticos
ASEF	Asociación Santafesina de Fibromialgia
ASORSAFE	Asociación de Sordos de Santa Fe

ASSA	Aguas Santafesinas Sociedad Anónima
ATE	Asociación de Trabajadores del Estado
BCRA	Banco Central de la República Argentina
CAME	Confederación Argentina de la Mediana Empresa
CAPA	Cámara de Ahorro Previo de Automotores
CAROA	Asociación de Ombudsman del Caribe
CAV	Centro de Asistencia a la Víctima
CEI	Centro de Estudios Interdisciplinarios
CEMAFE	Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias
CEMAR	Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias de Rosario
CERPEJ	Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil
CIAPOT	Congreso Iberoamericano de Psicología de las Organizaciones del Trabajo
CILSA	Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina
CIOT	Comité Interministerial de Ordenamiento Territorial
CIPRESS	Centro Interdisciplinario de Prevención de Enfermedades Sexuales y Sida
CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte
CODA	Hijos de padres sordos
COFESAMA	Consejo Federal de Salud Mental y Adicciones
ComFIO	Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson
CONICET	Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas
COPISMA	Comisión Provincial Interministerial de Políticas en Salud Mental y Adicciones
COPROSA	Comisión Provincial de Sanidad Animal
DIPART	Dirección Provincial de Autoseguros de Riesgo de Trabajo
DDHH	Derechos Humanos
DNM	Dirección Nacional de Migraciones
DNNA	Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes
DPSF	Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

ECOSOC	Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas
ENACOM	Ente Nacional de Comunicaciones
ENARGAS	Ente Nacional Regulador del Gas
ENRESS	Ente Regulador de Servicios Sanitarios
EPE	Empresa Provincial de la Energía
ESI	Educación Sexual Integral
ETI	Equipo Técnico Interdisciplinario
FADU	Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo
FCJS	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
FFF	Fridays For Future
FOS	Feria de Organizaciones Sociales
FIO	Federación Iberoamericana de Ombudsperson
GANHRI	Alianza Global de instituciones Nacionales de Derechos Humanos
IAPOS	Instituto Autárquico Provincial de Obra Social
IGPJ	Inspección General de Personas Jurídicas
ILO	Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo
INADI	Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo
INAP	Instituto Nacional de la Administración Pública
INDH	Institución Nacional de Derechos Humanos
INTA	Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria
IOI	International Ombudsman Institute (Instituto Internacional del Ombudsman)
IPC	Índice de Precios al Consumidor
LSA	Lengua de Señas Argentina
MAC	Museo de Arte Contemporáneo
MPA	Ministerio Público de la Acusación
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMS	Organización Mundial de la Salud

ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSDE	Organización de Servicios Directos Empresarios
ORSMSFE	Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud Mental de Santa Fe
PAMI	Programa de Asistencia Médica Integral
PASO	Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias
PRNU	Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos
PUIO	Programa Único Integral de Obesidad
RENAPER	Registro Nacional de las Personas
REPISAM	Registro Provincial de Instituciones de Salud Mental de la Provincia de Santa Fe
RIPE	Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estable
SADOP	Sindicato Argentino de Docentes Privados
SAMCo	Sistema de Atención Médica para la Comunidad
SENASA	Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria
SICAP	Sistema de Información de los Centros de Atención Primaria
SIES	Sistema Integrado de Emergencias Sanitarias
SIRCREB	Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias
SITRATEL	Sindicato de Trabajadores de las Telecomunicaciones
SNAF	Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia
SPOS	Sindicato del Personal de Obras Sanitarias
SPPDP	Servicio Público Provincial de Defensa Penal
SSS	Superintendencia de Servicios de Salud
SUTRACOVI	Sindicato Único de Trabajadores de Concesionarias Viales
UBA	Universidad de Buenos Aires
UCES	Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales
UENDISFE	Unión de Entidades de y para personas con discapacidad
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación

UNITAR	Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional e Investigaciones
UNL	Universidad Nacional del Litoral
UNR	Universidad Nacional de Rosario
USO	Unión de Obras Sociales
UTHGRA	Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina
UTN	Universidad Tecnológica Nacional
CDN	Convención sobre los Derechos del Niño
NNYA	Niñas, Niños y Adolescentes
DNNyA	Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes
ODNYA	Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
FIO	Federación Iberoamericana del Ombudsperson/Ombudsman
IOI	Instituto Internacional del Ombudsman
ADPRA	Asociación de Defensorías/Defensores del Pueblo de la República Argentina
ILO	Instituto Latinoamericano del Ombudsman
COMJIB	Confederación de Ministros de Justicia de Iberoamérica
SIG 2.0	Sistema Integral de Gestión
IPEC	Instituto Provincial de Estadística y Censo
DAJF	División de Asuntos Juveniles Femeninos
CERPJ	Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil
MPI	Medida de Protección Integral
MPE	Medida de Protección Excepcional
MPA	Ministerio Público de la Acusación
TCF	Tribunales Colegiados de Familia
OGJ	Oficina de Gestión Judicial
SDNAyF	Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia

DPPDNAyF	Dirección Provincial de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia
EARS	Equipos de Acompañamiento para la Reintegración Social
UP	Unidad Penitenciaria
CAF	Centro de Acción Familiar
DIS	Dispositivo Interdisciplinario de Salud
DAPPL	Dispositivo de Adscripción para Personas Privadas de la Libertad
DPPDP	Dirección Provincial de Prevención de Violencia Institucional del Servicio Público Provincial de la Defensa Pública
SPPDP	Servicio Público Provincial de Defensa Penal

PRÓLOGO

En nuestro rol como Defensores del Pueblo a cargo de la institución desde julio de 2021, nos dirigimos nuevamente a ustedes para presentar el Informe Anual de la Defensoría del Pueblo y de la Defensoría del Niñas, Niños y Adolescentes correspondiente al año 2023, conforme a lo establecido en las Leyes N° 10.396 y N° 12.976.

Este informe refleja el resultado del dedicado esfuerzo de todo el equipo institucional, que ha trabajado incansablemente en pos del progreso y el bienestar de nuestra comunidad creando valor público en la gestión.

La conmemoración del 40° Aniversario de la recuperación de la democracia ha servido como brújula, inspirándonos a fortalecer nuestro compromiso con la construcción de una provincia más justa, inclusiva y democrática, en un año marcado por la beligerancia en el ámbito internacional, las elecciones argentinas en todos los niveles de gobierno, el aumento de los índices de pobreza, la incertidumbre frente al proceso inflacionario y el surgimiento de debates en torno a las problemáticas digitales como parte de nuestra cotidianidad.

Este informe recopila detalladamente los principales logros y desafíos que hemos enfrentado, centrándonos en temas cruciales para el bienestar de la ciudadanía de la provincia, tales como la intervención para la resolución de las conflictividades, y la defensa del acceso al derecho a la salud, a la educación, a la seguridad, al transporte, al desarrollo económico, a la atención a las víctimas, a la atención a las problemáticas de salud mental y a la protección del ambiente.

Es relevante destacar el incremento de nuestras intervenciones, superando en el último año las 140.000 gestiones realizadas en defensa de los derechos de la ciudadanía.

Pudimos generar mayores niveles de eficiencia y calidad de respuesta a las demandas ciudadanas dando continuidad a la descentralización institucional, alcanzando las 47 oficinas de atención estratégicamente distribuidas en la Provincia y potenciando el diálogo permanente con los diferentes niveles de gobierno, asociaciones empresarias y organizaciones de la sociedad civil.

Además, hemos intensificado nuestras acciones de promoción de derechos mediante la implementación de talleres, programas de capacitación y campañas de concientización, así como el desarrollo de redes de actores en colaboración con nuestro Instituto de Formación e Innovación para la Gestión Pública.

También observamos la imperante necesidad de ampliar los espacios de intervención ante los desafíos que plantean las nuevas tecnologías, la resolución pacífica de conflictos y el fomento de una coordinación multi-nivel efectiva entre diferentes agencias del Estado en todo el territorio provincial.

Asumiendo el compromiso en la gestión de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes nos trazamos el nuevo objetivo institucional de crear valor público mediante observaciones e intervenciones propositivas para la atención de nuestras infancias y adolescencias.

En resumen, durante 2023 continuamos la tendencia positiva de incrementar los servicios brindados por la Defensoría del Pueblo y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, tanto en términos cualitativos como cuantitativos.

Esperamos que este informe proporcione una visión clara y detallada de los avances y desafíos que enfrenta nuestra provincia, al tiempo que reafirma nuestro compromiso de trabajar juntos para construir una sociedad más justa, inclusiva y conectada.



GABRIEL SANDRO SAVINO

Defensor del Pueblo a/c de la provincia de Santa Fe
Defensor del Pueblo a/c de la Defensoría de niñas,
niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe



JORGE ANTONIO HENN

Defensor del Pueblo a/c de la provincia de Santa Fe
Defensor del Pueblo a/c de la Defensoría de niñas,
niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe



En este año donde reafirmamos los 40 años de democracia, nos enfrentamos a desafíos cruciales como la disminución de la violencia, la adaptación al ambiente digital y la promoción de entornos sostenibles. Seguimos comprometidos con nuestro objetivo de impulsar una participación ciudadana sólida y generar valor público, abordando las desigualdades y mejorando la calidad de vida de todas y todos los santafesino, mientras continuamos trabajando en la necesaria restauración de los lazos sociales.

Gabriel Sandro Savino



Durante 2023, trabajamos incansablemente para garantizar el acceso a los derechos fundamentales fortaleciendo nuestra presencia activa en barrios, instituciones y localidades. Enfrentamos con determinación los desafíos relacionados con los aumentos de tarifas de servicios esenciales, considerando que estas medidas carecen de sensibilidad hacia las dimensiones humanas y socioeconómicas de nuestra población. Continuamos reafirmando nuestro compromiso de defender los derechos ante las necesidades de la comunidad a la que servimos.

Jorge Antonio Henn



INTRODUCCIÓN

Durante el año 2023, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe dio inicio a un total de 41.675 expedientes. De esta cifra, 37.002 corresponden a reclamos presentados por la ciudadanía en el área de Acceso a Derechos, 2.623 están relacionados con los Centros de Asistencia a la Víctima, 1259 se refieren a los Centros de Mediación, 414 expedientes fueron abiertos en el marco del Órgano de

Revisión y Promoción de los Derechos de los Usuarios y Usuarías de los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe y 377 comprenden trámites internos del Organismo, como contrataciones, compras, alquileres y convenios, entre otros. Debe destacarse que los 41.675 expedientes iniciados, representan más de 140.000 gestiones realizadas en defensa de los derechos de la ciudadanía.

TOTAL DE EXPEDIENTES INICIADOS EN 2023	
ACCESO A DERECHOS	37.002
ASISTENCIA A LA VÍCTIMA	2.623
MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1.259
ÓRGANO DE REVISIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL	414
TRÁMITES INTERNOS	377

Los 38.638 expedientes o actuaciones que abarcan Acceso a Derechos, Mediación y Resolución de Conflictos, así como Trámites

Internos, se distribuyen territorialmente de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL	
OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INTERIOR	18.523
SEDE ROSARIO	11.281
SEDE SANTA FE	7.318
OFICINAS MÓVILES	1.516

Los 38.638 expedientes o actuaciones que corresponden a Acceso a Derechos, Mediación y Resolución de Conflictos y Trámites

Internos, se distribuyen, se distribuyen según el canal de acceso de las quejas y reclamos de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN POR CANAL DE ORIGEN DE LA QUEJA	
PRESENCIAL Y OTROS*	35.241
CORREO ELECTRÓNICO	1.797
TELEFÓNICO	1.600

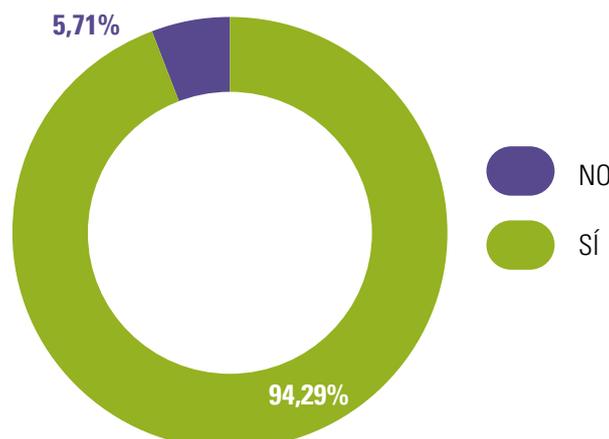
*INCLUYE ATENCIONES PRESENCIALES, NOTAS RECIBIDAS, ACTUACIONES DE OFICIO Y TRÁMITES INTERNOS.

TOTAL ACCESO A DERECHOS 2023	
CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS	11.217
ASESORAMIENTO GENERAL Y OTROS RECLAMOS	9.944
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS	6.935
SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE	4.304
DERECHOS SOCIALES	2.690
SEGURIDAD VIAL	1.912

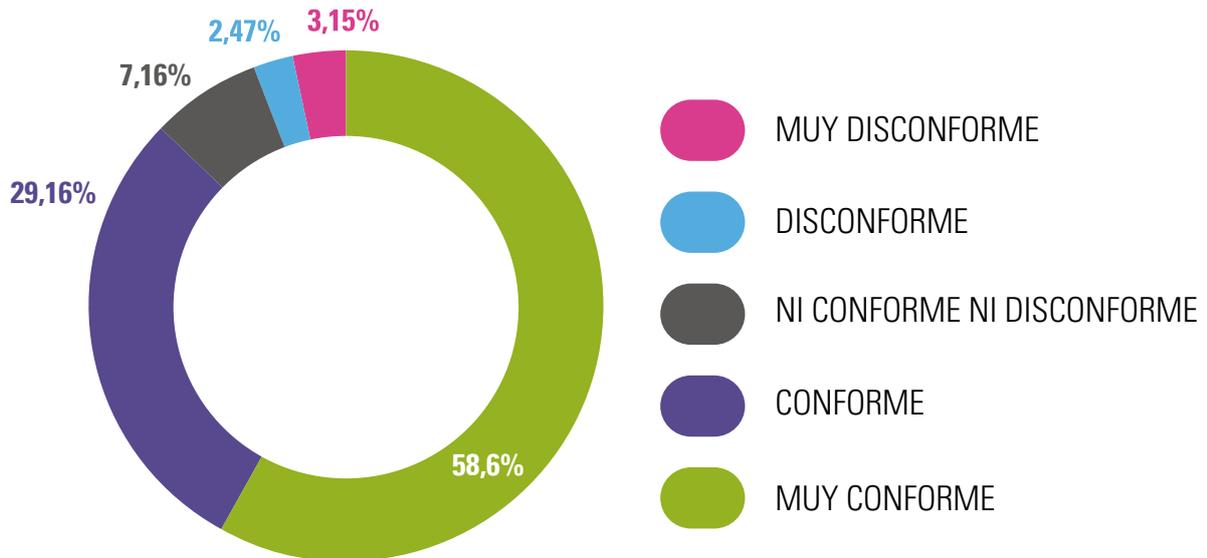
Con el objetivo de evaluar la percepción de la ciudadanía respecto a la atención recibida en la Defensoría del Pueblo durante 2023, se llevó a cabo un sondeo de opinión no probabilístico. Se

recolectaron un total de 1.173 casos efectivos. Las respuestas sobre la experiencia vivida en la institución arrojaron la siguiente información:

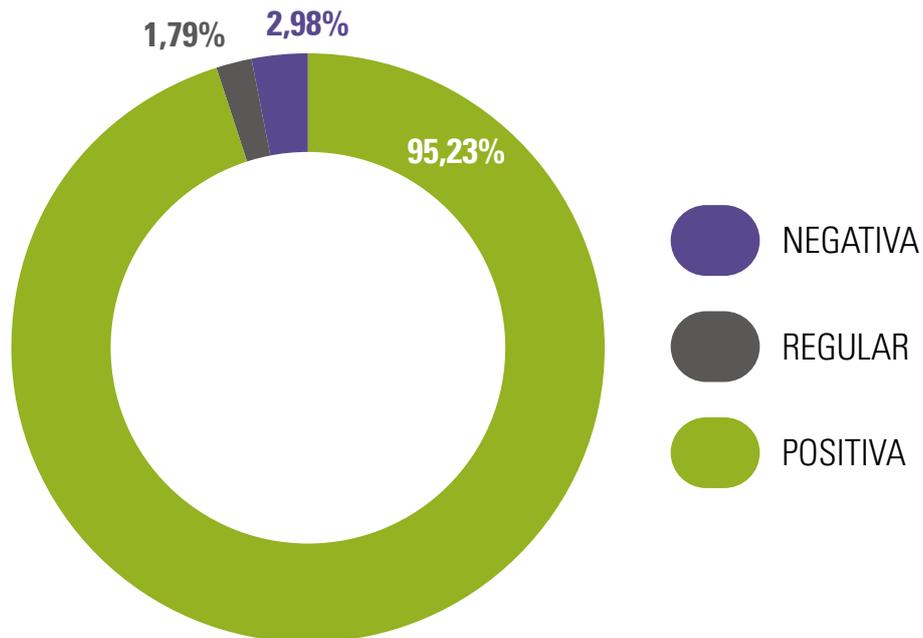
¿USTED RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS QUE RECURRAN A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ANTE UNA CONSULTA O RECLAMO?



¿CUÁL FUE SU GRADO DE CONFORMIDAD CON LA RESPUESTA A SU CONSULTA O RECLAMO?



¿CÓMO CONSIDERA USTED LA ATENCIÓN RECIBIDA?



CAPÍTULO 1

ACCESO A DERECHOS

ESCANEA
Y LEÉ EL
CAPÍTULO
COMPLETO



Este apartado pone de manifiesto la amplia gama de derechos sobre los cuales la ciudadanía presenta reclamos, los cuales son atendidos por la Defensoría del Pueblo y representan la mayor parte de las acciones llevadas a cabo por la institución. Se destacan por su

relevancia temas como salud, discapacidad, ambiente, consumo y uso de bienes y servicios, derechos sociales, seguridad vial, servicios públicos domiciliarios y servicios de gestión local, tributos y asesoramiento en general.

TOTAL DE ACCESO A DERECHOS 2023	
<p>CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS Estafas virtuales, entidades financieras, trato digno, planes de ahorro, etc.</p>	11.217
<p>ASESORAMIENTO GENERAL Y OTROS RECLAMOS Conflictos familiares, problemas habitacionales, consultas laborales, y gestiones oficiosas ante instancias que no están estrictamente comprendidas en la competencia de la Defensoría y gestiones oficiosas ante distintos organismos. Alquileres, Gestión de Problemas en Consorcios, Justificación de la No Emisión del Voto en Elecciones, Otros reclamos</p>	9.944
<p>SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS Agua, gas y electricidad, impuestos, contribuciones y tasas</p>	6.935
<p>SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE Obras sociales, cobertura de medicamentos, prácticas médicas, certificados, contaminación y daño ambiental.</p>	4.304
<p>DERECHOS SOCIALES Trámites previsionales, beneficios sociales nacionales y provinciales, educación y vivienda</p>	2.690
<p>SEGURIDAD VIAL Asesoramientos y gestiones por infracciones de tránsito, reclamos por estado de rutas y autopistas.</p>	1.912

A. CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS

Como en años anteriores, durante 2023 la Defensoría del Pueblo desempeñó un papel fundamental en la defensa de los derechos de quienes consumen y usan bienes y servicios, mediante el trabajo constante en la promoción de prácticas comerciales justas y en la persecución de compensaciones adecuadas para quienes se vieron afectados por prácticas abusivas. A través de su labor cotidiana, la institución mantiene el compromiso con la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de bienes y servicios.

Entre los principales problemas atendidos en 2023 se destacan: incumplimiento al deber de

trato indigno hacia las personas consumidoras, dificultades con servicios contratados, reclamos por productos defectuosos, prácticas publicitarias engañosas, problemas con planes de ahorro, disputas con entidades financieras y bancarias, estafas virtuales, y otras formas de estafa y ciberacoso. Se resaltan además los aportes realizados al proyecto de ley del sistema provincial de defensa de los derechos de las y los consumidores y la actividad realizada en el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

ESTAFAS VIRTUALES. BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Durante el período, se registraron numerosos reclamos relacionados con estafas virtuales, para los cuales se brindó asesoramiento integral.

• Préstamos virtuales preaprobados

En situaciones en las que se detectaron solicitudes de préstamos virtuales preaprobados, se emprendieron gestiones con las instituciones bancarias, haciendo referencia a la Comunicación A7370 del Banco Central de la República Argentina (BCRA), que establece pautas claras para el otorgamiento de créditos, las cuales en muchos casos no se cumplen. Como resultado de estas gestiones, en varios expedientes se logró la anulación de los créditos por parte de las entidades bancarias.

• Hackeo de cuentas y suplantación de identidad

En respuesta a reclamos de usuarios de una entidad bancaria afectados por hackeo de cuentas, quienes recibieron correos electrónicos aparentemente enviados desde direcciones oficiales solicitando validaciones de datos de acceso a cuentas bancarias mediante suplantación de identidad (phishing), se tomaron medidas de oficio ante la entidad bancaria correspondiente.

Se solicitó información sobre las medidas de seguridad adoptadas para prevenir ciberdelitos y se obtuvo respuesta detallada sobre las acciones implementadas. Entre estas medidas se incluyó el refuerzo de la concienciación de los clientes a través de campañas de información sobre buenas prácticas bancarias, así como el fortalecimiento de la seguridad mediante la autenticación biométrica a través del RENAPER para validar dispositivos desconocidos y solicitar un segundo factor de autenticación adicional.

• Débitos no autorizados

Se recibieron numerosos reclamos por débitos no autorizados en cuentas bancarias relacionados con seguros, servicios o afiliaciones a mutuales no solicitados. En la mayoría de los casos, se llevaron a cabo gestiones con las entidades bancarias y las empresas asociadas para cancelar los servicios no contratados y

reembolsar el dinero correspondiente a los usuarios afectados.

• Billeteras Virtuales

La Defensoría del Pueblo advirtió sobre una nueva modalidad de estafa en la que se utiliza una versión falsa de una reconocida aplicación de pago o billetera virtual para concretar el delito. En este sentido, se advirtió a la población acerca de esta operatoria y se efectuaron distintas recomendaciones para prevenirla.

Esta temática es motivo de numerosas consultas. En aquellos casos que se considera necesaria la denuncia, se hace una derivación a los Centros Territoriales de Denuncia (CTD), comisarías o, de manera digital, al Ministerio Público de la Acusación. A su vez, durante el año se dió inicio a un trabajo conjunto con los CTD para que sus operadores sean capacitados en la toma de denuncias con evidencia digital para que la misma sea resguardada de manera correcta.

La Justicia tomó una recomendación de la Defensoría para un fallo

Durante el año 2023, la Justicia de la Provincia de Santa Fe dictaminó una sentencia condenatoria contra el Nuevo Banco de Santa Fe por un monto superior a los 10 millones de pesos, en favor de una cliente que había denunciado el uso fraudulento de su identidad para solicitar un préstamo. En su fallo, el juez Marcelo Quaglia hizo mención explícita a una recomendación emitida por la Defensoría del Pueblo a esa entidad bancaria, instándola a mejorar sus medidas de seguridad para prevenir este tipo de fraudes electrónicos.

El caso se remonta a junio de 2021, cuando una cliente del banco descubrió un descuento significativo en su cuenta de homebanking, correspondiente a la mitad de su salario, en concepto de cuotas de un préstamo no solicitado. Tras denunciar el hecho y

comunicarse con la entidad bancaria, se confirmó que se había tomado un préstamo a su nombre, el cual desconocía por completo. En su fallo, el juez Quaglia recordó que, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley de Defensa del Consumidor, es responsabilidad de la entidad bancaria demostrar la validez de las transacciones electrónicas realizadas en nombre del cliente. En este caso particular, el juez consideró que la entidad no había proporcionado pruebas suficientes para atribuir las operaciones a la cliente, y que los mecanismos internos de validación del banco eran insuficientes para respaldar su afirmación.

En su argumentación, el juez Quaglia desta-

có que este tipo de situaciones, lejos de ser casos aislados, representan un problema recurrente que afecta a múltiples usuarios bancarios. En este contexto, hizo referencia a la recomendación 219/2022 emitida por la Defensoría del Pueblo, la cual exhortaba al banco a implementar medidas adicionales para prevenir estafas virtuales, en vista del aumento de estas prácticas delictivas. Los defensores Gabriel Savino y Jorge Henn habían solicitado específicamente acciones preventivas más sólidas, registros mejorados para rastrear los fondos y la implementación de mecanismos de identificación positiva para transacciones que no se ajustan al perfil habitual de los usuarios financieros.

• Controles de ciberseguridad por parte del Banco Central

Los Defensores del Pueblo a/c dirigieron una nota al presidente del BCRA, en la que solicitaron profundizar el sistema de control de calidad y cumplimiento de la normativa por parte de las entidades financieras con el fin de garantizar debidamente el respeto de los derechos de personas usuarias y consumidoras de servicios financieros afectadas por estafas bancarias y ciberdelitos.

• Controles de ciberseguridad por parte del Nuevo Banco de Santa Fe

La Defensoría del Pueblo también solicitó al **Ministerio de Economía** que se establezca un mecanismo de auditoría para garantizar la calidad y la seguridad del servicio de la entidad financiera oficial de la provincia, controlando el cumplimiento de las normas de ciberseguridad por parte del Banco de Santa Fe. En el mismo sentido, los Defensores del Pueblo a/c reiteraron al **presidente del directorio** del Nuevo Banco de Santa Fe las recomendaciones contenidas en la resolución 219/2022 para que se efectivice un sistema que evite la comisión de estafas y otros ilícitos, aplicando la normativa de control de calidad establecida por el Banco

Central de la República Argentina y la ley de Defensa del Consumidor. Los Defensores del Pueblo a/c insistieron ante las autoridades de la entidad bancaria en la necesidad de brindar una respuesta particular a cada una de las denuncias recibidas por estafas, teniendo en cuenta los hechos, pruebas obrantes, vulnerabilidad de las personas usuarias, perjuicio sufrido, controles efectuados por la entidad, patrones y alertas, evitando desconocer automáticamente su responsabilidad con la única argumentación de la proporción de datos de acceso a los canales electrónicos por parte de usuarios y usuarias. Asimismo, subrayaron la necesidad de brindar un trato digno a todas las personas consumidoras del servicio.

OTRAS MODALIDADES DE ESTAFA Y CIBERACOSO

• Suplantación de Identidad Digital y Fraudes

Durante el año se dio un trabajo mancomunado entre la Defensoría del Pueblo y el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), con relación a la propuesta que se acercó al Ente mencionado, respecto de una nueva regulación para evitar la suplantación de identidad

digital y otros delitos, a partir de la clonación de las tarjetas SIM o chips en los teléfonos móviles tanto como la identificación obligatoria de los adquirentes de los SIM prepagos. También se planteó la posibilidad de exigir que las empresas prestatarias del servicio sean las encargadas del bloqueo al IMEI de los teléfonos cuando éstos son hurtados. Este proceso culminó con las resoluciones adoptadas por el ENACOM sobre la obligación de la nominatividad y validación de identidad de los usuarios de servicios de telefonía móvil.

• Ciberacoso contra Niñas, Niños y Adolescentes

La Defensoría del Pueblo pidió al Senado que sancione la adhesión de la provincia a la denominada "**Ley Mica Ortega**". A través de una nota dirigida a la presidencia del Senado provincial, los defensores a/c, expresaron el acompañamiento e interés de la institución para que se trate y sancione el mensaje N° 5004, donde la provincia de Santa Fe adhiere a la Ley nacional N° 27.590 "Mica Ortega": Programa Nacional de Prevención y Concientización del Grooming o Ciberacoso contra niñas, niños y adolescentes. El programa tiene por objetivo, además de generar conciencia sobre el uso de las nuevas tecnologías y garantizar los derechos de las NNyA, capacitar a la comunidad educativa de los niveles inicial, primario y secundario. El proyecto tuvo

sanción definitiva en mayo del 2023.

• Capacitaciones

Con relación a ciberestafas se realizaron distintas capacitaciones con el objetivo de concientizar a la ciudadanía acerca de la importancia de la protección de datos personales y de cómo reconocer indicadores de alerta con relación a posibles estafas. Se recorrieron distintas localidades de la provincia mediante la modalidad de conversatorios presenciales enfocados al público en general y, en algunos casos, a sectores especialmente vulnerables, como las personas adultas mayores.

En el transcurso del año la Defensoría del Pueblo articuló con el Foro de la Tercera Edad (FRAMPA) y la Federación Regional de Asociaciones de Personas Adultas Mayores, la implementación de cursos con el objetivo de disminuir la brecha de acceso a la inclusión digital, diseñados y coordinados desde el Centro de Innovación Educativa con Tecnologías Digitales del Estado uruguayo, espacio que promueve la integración de tecnologías digitales a la educación, con el fin de mejorar los aprendizajes e impulsar procesos de innovación, inclusión y crecimiento personal.

También se trabajó en red con diversas instituciones, centros comerciales, asociacio-



nes de empresas, el Senado provincial, entre otras, que solicitaron a la Defensoría del Pueblo capacitaciones dirigidas a la comunidad sobre este tema. A su vez, se realizaron publicaciones permanentemente en las redes sociales para prevenir a la ciudadanía acerca de este tipo de estafas.

DEBER DE TRATO DIGNO

Durante el año 2023, la Defensoría del Pueblo llevó a cabo gestiones de oficio ante diversas empresas en respuesta a situaciones de incumplimiento del deber de brindar un trato digno a los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Asimismo, organizaron campañas de concientización, y emitió recomendaciones. A continuación, se destacan algunas:

- **Telefónica de Argentina S.A. (Movistar)**

Se realizó una acción ante la empresa debido a la defectuosa atención a las personas usuarias tras el cierre de una oficina en Rosario, motivo por el cual no hay atención presencial. No se obtuvo respuesta satisfactoria.

- **Consulta al BCRA sobre tope de edad ara tarjetas de crédito**

Se consultó al BCRA sobre la posibilidad de que las entidades bancarias establezcan un límite de edad para otorgar tarjetas de crédito. Se aclaró que, si bien existe libertad de contratación, las instituciones financieras no pueden rechazar una solicitud únicamente por la edad del solicitante, siempre que cumpla con determinados requisitos.

- **Consulta al BCRA sobre retiros de dinero por ventanilla**

También se consultó al BCRA sobre la posibilidad de que los bancos limiten el retiro de dinero en ventanilla a ciertas sucursales o impongan un monto mínimo para realizar esa operación. El BCRA confirmó que todas las personas usuarias tienen derecho a realizar retiros por ventanilla sin restricciones, aunque pueden existir impedimentos operativos. En respuesta, la Defensoría del Pueblo emitió la Resolución 119/23, en la que se recomienda al Nuevo Banco de Santa Fe que garantice el

acceso a este servicio en todas sus sucursales sin imponer restricciones.

- **Campaña "Tu espera tiene un límite"**

Durante 2023 se distribuyó material gráfico en el marco de la campaña "Tu espera tiene un límite", que promueve los derechos establecidos en la Ley de Trato Digno. En particular, establece que la demora para la atención al público no debe superar los 30 minutos.

- **Promoción del Derecho de Jarras**

Se dio inicio a la campaña que busca hacer conocer a los clientes que tienen acceso a que se les sirva, sin costo, una jarra de agua potable y sin perjuicio de lo que consuman tanto en bebidas o comidas. La misma se lleva adelante en conjunto con la Cátedra del Agua de la Universidad Nacional del Litoral, mentora de la mencionada norma conocida como "Ley de Jarras". En la ciudad de Santa Fe la campaña es impulsada en conjunto con la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica. En Rosario se participó del lanzamiento del concurso para visibilizar este derecho con la consigna "¿Dónde te sirven mejor la jarra de agua?" el cual invitó a los usuarios y consumidores a elegir el bar o restaurante que mejor atiende el derecho al agua en una jarra.

Estas acciones tienen por finalidad proteger los derechos de las personas usuarias y consumidoras de servicios y promover un trato digno y justo por parte de las empresas y entidades.

- **Travel Sale**

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe recomendó familiarizarse con las condiciones de contratación, los precios de mercado y las formas de pago de los paquetes de viajes a través de la modalidad conocida como "Travel Sale", cuyo plazo de contratación se extendió entre el 28 de agosto y el 3 de septiembre, con el fin de evitar ser víctimas de fraudes y proteger los derechos de quienes consumen esos servicios. También se sugirió que en caso de realizarse contrataciones on line, se las hiciera a través de sitios web oficiales para evitar fraudes y operar con aquellos sitios que ofrecen los certificados de seguridad en la web.



PLANES DE AHORRO

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe comenzó el año reiterando su preocupación ante la persistente vulneración de derechos de los consumidores por parte de las empresas que otorgan planes de ahorro para automóviles. Especialmente en lo que tiene que ver con **incumplimiento al deber de informar, los plazos de entrega, las prácticas abusivas y la publicidad engañosa**. Sobre el valor de las cuotas y deber de informar, se hizo notar que no existe una información clara por parte de los vendedores respecto de la modalidad de composición de la cuota pura, la cual, si bien no tiene intereses, se actualiza mes a mes tomando como referencia el valor de la unidad ahorrada. Respecto del **seguro del automotor y las prácticas abusivas**, se recordó que los contratos de planes de ahorro establecen que la contratación del seguro automotor debe realizarse mediante el administrador del plan y no de forma particular por el ahorrista. Pero en aquellos casos que la prima que se le cobra de seguro automotor supera sustancialmente el precio que podrían conseguir contratando la póliza de manera privada con la misma compañía aseguradora y manteniendo las características de la cobertura, es considerada una práctica abusiva y debe ser denunciada. En relación con la **publicidad engañosa**, las trampas llegan es por promociones de cuotas

fijas o entregas inmediatas que no resultan ciertas

Ante el crecimiento de estas consultas, la Defensoría del Pueblo llevó a cabo reuniones con representantes de la Cámara de Ahorro Previo de Automotores (CAPA) y la Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA) para abordar estos problemas y trabajar en posibles soluciones. Así como con la Asociación de Productores Asesores de Seguros de Santa Fe.

En este contexto, la Defensoría sugirió incrementar el control de las administradoras sobre las concesionarias, mejorar la capacitación del personal de ventas e implementar protocolos de actuación. Los representantes de las cámaras indicaron que están elaborando un Manual de Buenas Prácticas siguiendo las directrices de Consumo de las Naciones Unidas, el cual se espera implementar próximamente.

Además, se envió una nota de oficio a la Inspección General de Justicia de la Nación debido a las numerosas quejas y consultas recibidas de clientes de empresas que se presentan como especializadas en el rubro automotriz con un nuevo sistema de financiación. Tras analizar las solicitudes de adhesión, se sospecha que estas empresas podrían estar encuadradas como empresas de capitalización y ahorro según el Decreto N° 142.277/43. La mayoría de las

quejas recibidas hacen referencia a incumplimientos contractuales y prácticas abusivas. Por lo tanto, se solicitó a la Inspección General de Justicia que investigara si estas empresas están autorizadas para operar y, en caso contrario, que se tomen medidas adecuadas. En respuesta, la Inspección informó que una de las empresas en cuestión no contaba con autorización para funcionar, por lo que se llevó a cabo una inspección y se inició un proceso por actividad irregular. La empresa fue intimada para que presente la documentación pertinente a fin de determinar si su actividad se ajusta a la comercialización de planes de ahorro previo.

APORTES AL PROYECTO DE LEY DEL SISTEMA PROVINCIAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES

El Poder Ejecutivo propuso un proyecto de ley para establecer un Sistema Provincial de Defensa de Derechos de las y los Consumidores, elaborado en base a una mesa de trabajo con diversos actores relacionados con el tema. Sin embargo, la Defensoría del Pueblo no fue convocada a participar en dicha mesa. Ante esta situación, la Defensoría presentó una nota dentro del expediente legislativo para proporcionar sus aportes en esta materia.

DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Docente de Derecho del Consumidor de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la

Universidad del Litoral se acercó a la Defensoría en el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor para dialogar sobre los nuevos desafíos que plantean los avances tecnológicos y la prevalencia de reclamos vinculados a las transacciones por vía electrónica. En ese sentido, consideraron un avance la ampliación en la protección de los consumidores la incorporación en el comercio electrónico de los denominados botones de baja y de arrepentimiento. El botón de baja implica la obligación de ciertos proveedores de facilitar en sus sitios web un link de acceso de acceso sencillo y directo para que los consumidores puedan tramitar la cancelación de sus servicios. En tanto, el botón de arrepentimiento tiene un sentido similar ya que los proveedores tienen que facilitar un link de acceso fácil y directo en sus sitios web, para que los consumidores puedan revocar la aceptación de la compra de un producto o la contratación de un servicio, de forma gratuita y sin expresión de causa. Para ello poseen un plazo de 10 días corridos contados desde que se entregó el producto o se celebró el contrato.

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES Y ENCUENTROS

- Asistencia al XXV Congreso Argentino de Derecho del Consumidor, realizado en Rosario 22 y 23 de septiembre de 2023.
- "Empresas y Protección de las Personas Consumidoras". Organizada por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y el Centro Comercial e Industrial de Santo Tomé.

B. ASESORAMIENTO GENERAL Y OTROS RECLAMOS

Durante el año 2023, se proporcionó asesoramiento jurídico general, orientación y se llevaron a cabo gestiones en una amplia variedad de temas, en respuesta a las consultas y reclamos recibidos de manera presencial, por correo electrónico y telefónicamente.

La ciudadanía acudió a la Defensoría del Pueblo en busca de asesoramiento jurídico principalmente en torno a problemas relacionados con: alquileres, regularización dominial para el acceso a la vivienda, gestión de problemas en consorcios, refinanciación de deudas, régimen de las relaciones de familia, problemas de vecindad, problemas laborales, régimen jurídico de bienes muebles, asesoramientos y otros reclamos. Durante un año caracterizado por un nutrido calendario electoral, se destaca especialmente el operativo de la Defensoría del Pueblo para facilitar a la ciudadanía el trámite de la justificación de la no emisión del voto.

ALQUILERES

Durante el período de informe, se recibieron numerosas consultas relacionadas con el aumento del canon locativo de acuerdo con el índice establecido en los contratos de arrendamiento. Este índice, basado en el promedio entre el Índice de Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estable (RIPE) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC), elaborado mensualmente por el BCRA, resultó en aumentos significativos que llegaron hasta el 120 por ciento interanual en algunos casos.

Ante esta situación, se brindó asesoramiento y se realizó un control exhaustivo de los aumentos, verificando que se encontraran dentro del marco legal establecido. En todos los casos evaluados, se determinó que los incrementos estaban en conformidad con la normativa vigente.

Además de los aumentos en el canon locativo, se recibieron consultas sobre otros temas relacionados con el alquiler, como problemas edilicios, dificultades para el pago de impuestos y servicios, así como errores en la liquidación de expensas. Estos problemas fueron abordados y gestionados por la Defensoría

brindando el asesoramiento pertinente tendiente al cumplimiento de los derechos y obligaciones tanto del arrendador como del arrendatario.

REGULARIZACIÓN DOMINIAL PARA EL ACCESO A LA VIVIENDA

La regularización dominial es un proceso abierto a cualquier persona que ocupe inmuebles desde antes de 2006 y cuya intención sea establecer su residencia única y permanente, siempre y cuando no disponga de otras propiedades para satisfacer sus necesidades habitacionales.

Este trámite se puede llevar a cabo en dos situaciones. En primer lugar, cuando el titular registral del inmueble da su consentimiento para la regularización, lo que conlleva la emisión de una escritura traslativa del dominio. En segundo lugar, cuando el titular ha fallecido o su paradero es desconocido, se procede con un Acta Notarial de Reconocimiento de Posesión que se registra en la propiedad. Tras 10 años, este documento se consolida, otorgando al beneficiario el pleno dominio del inmueble.

Para aquellos que soliciten información sobre trámites de escrituración, y se detecte que pueden canalizarse a través de la regularización dominial, se brinda el asesoramiento correspondiente y se deriva la gestión a la Coordinación Ejecutora Provincial para Regularización Dominial, la cual dispone de oficinas en diferentes zonas de la provincia.

Es importante destacar que esta medida proporciona un beneficio significativo en términos de acceso al derecho a la vivienda para muchas personas que carecen de recursos económicos para regularizar su situación después de varios años de ocupación.

GESTIÓN DE PROBLEMAS EN CONSORCIOS

Durante el período, se recibieron diversos reclamos relacionados principalmente con la administración de los edificios. Estos reclamos abordaron cuestiones como demoras en la respuesta a problemas edilicios identificados,

adopción de decisiones administrativas sin consulta a la asamblea del consorcio o sin el respaldo requerido por el reglamento de copropiedad, negativa a modificar los reglamentos para adaptarlos a la nueva normativa del Código Civil y Comercial, y la percepción de expensas consideradas excesivas. Asimismo, se recibieron quejas por falta de mantenimiento de espacios comunes y daños ocasionados por roturas de cañerías.

Además del asesoramiento brindado en cada caso, se realizó la derivación correspondiente al Centro de Mediación en aquellos conflictos susceptibles de mediación. Este enfoque busca promover la resolución pacífica de disputas y facilitar acuerdos entre las partes involucradas en los consorcios.

En la sede Santa Fe, el Defensor del Pueblo a/c, **Jorge Henn**, convocó a vecinos que viven en edificios para reflexionar sobre la creación de una **nueva cultura consorcial** en la ciudad. La disertación estuvo a cargo del especialista de la Universidad Nacional del Litoral, Gonzalo Sozzo, quien expuso sobre el tema. La convocatoria fue amplia a todas y todos los santafesinos que viven en propiedad horizontal, sean propietarios, inquilinos, administradores o miembros de consorcios.

REFINANCIÓN DE DEUDAS

Las consultas son, mayoritariamente, por deudas generadas con tarjetas de crédito o financieras y el hostigamiento al cual los someten los acreedores, quienes amenazan con apersonarse en el domicilio del deudor y embargar los bienes muebles, intimaciones recibidas por familiares, amigos y empleadores que no son garantes de la deuda, maltrato verbal, etc.

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

RÉGIMEN DE LAS RELACIONES DE FAMILIA

Las consultas se refieren principalmente al

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

PROBLEMAS DE VECINDAD

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

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

PROBLEMAS LABORALES

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

RÉGIMEN JURÍDICO DE BIENES MUEBLES

Se abordan los problemas existentes con los Registros de la Propiedad Automotor o de Motovehículos. Generalmente las consultas recaen sobre la forma de realizar los trámites ante dichas entidades, problemas para realizar transferencias o denuncias de ventas, baja de automotores o motovehículos.

ASESORAMIENTOS

Se refiere a todos aquellos en los que no se gestiona, sino sólo se brinda un asesoramiento simple. Por ejemplo: incumplimientos contractuales por parte de empresas constructoras o particulares, tasa de interés de las Tarjetas de Crédito o créditos personales, problemas de comerciantes con diversas empresas contratadas para el comercio entre otros. En los casos en que es viable se realiza una derivación al

Centro de Mediación; y de detectarse una vulneración de los derechos de los Consumidores o Usuarios se deriva el caso al área correspondiente o a la Secretaría de Comercio Interior.

OTROS RECLAMOS

La Defensoría del Pueblo brindó asesoramiento a personas que buscaban legalizar (apostillar) documentos públicos nacionales para su uso fuera del país. Estos documentos incluyen partidas de nacimiento y de defunción, títulos secundarios y universitarios, poderes legales, entre otros. El objetivo de este servicio fue proporcionar orientación sobre los procedimientos necesarios para asegurar la validez y la autenticidad de dichos documentos en el extranjero.

JUSTIFICACIÓN DE LA NO EMISIÓN DEL VOTO

Durante el año 2023, en concordancia con el calendario electoral establecido por la Cámara Nacional Electoral y en colaboración con la Secretaría Electoral de la provincia de Santa Fe

mediante el Convenio de Cooperación (Resolución 091/2023), la Defensoría del Pueblo desplegó un operativo para facilitar el trámite de justificación de la no emisión del voto por parte de los ciudadanos y ciudadanas que no pudieron ejercer su derecho al sufragio.

Este servicio se ofreció tanto para las elecciones primarias y generales provinciales como para las presidenciales de Argentina 2023. En estrecha coordinación con las autoridades de la Secretaría Electoral en Santa Fe, se implementó un operativo que permitió que las 47 oficinas descentralizadas de la Defensoría del Pueblo brindarían asistencia a los ciudadanos en este proceso, eliminando las barreras asociadas con el traslado y minimizando las pérdidas de tiempo y recursos.

En total, se gestionaron más de 3000 trámites utilizando el sistema nacional proporcionado por el Poder Judicial de la Nación, que tiene competencia electoral en todo el territorio argentino. Este esfuerzo permitió que los ciudadanos pudieran cumplir con sus obligaciones cívicas de manera ágil y eficiente.

MÁS DE 3.000 TRÁMITES DE JUSTIFICACIÓN DE LA NO EMISIÓN DEL VOTO REALIZADOS	ELECCIONES PASO SANTA FE (16-07-2023)
	ELECCIONES PASO NACIÓN (13-08-2023)
	ELECCIONES GENERALES SANTA FE (10-09-2023)
	ELECCIONES GENERALES NACIÓN (22-10-2023)
	BALOTAJE NACIÓN (19-11-2023)

C. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS

SEGMENTACIÓN TARIFARIA

Durante el año 2023, se recibieron numerosas consultas relacionadas con la segmentación tarifaria implementada por el Gobierno Nacional en el año 2022. Además de proporcionar información y asesoramiento, se llevaron a cabo diversas gestiones ante la Empresa Provincial de la Energía, Litoral Gas, ENARGAS, la Secretaría de Energía de la Nación y la Defensoría del Pueblo de la Nación. Estas gestiones tuvieron como objetivo superar las dificultades y obstáculos que impedían a los usuarios elegibles mantener las tarifas subsidiadas.

LITORAL GAS Y ENERGAS

Durante todo el año, se recibieron numerosas consultas relacionadas con el servicio de Gas en las diversas sedes provinciales de la institución, así como en las Oficinas Móviles. En cada caso, se proporcionó asesoramiento y se llevaron a cabo diversas gestiones tanto ante Litoral Gas como ante el ENARGAS. En este último caso a través de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

En cuanto al servicio de gas natural, la Defensoría tomó la iniciativa de abordar una problemática recurrente. En septiembre de 2023, el Defensor del Pueblo, Jorge Henn, se reunió con autoridades del Ministerio de Seguridad de Santa Fe, de Litoral Gas y del Ente Regulador del Gas para tratar las implicaciones del **robo de caños de cobre de los medidores de gas natural** en la ciudad de Santa Fe. Esta problemática afecta directamente a los vecinos, causando una doble afectación: la suspensión del servicio y el costo de reemplazar el material robado. En la reunión se solicitó iniciar las gestiones necesarias para dar operatividad a la Ley provincial 14.191, que establece el Registro Provincial de Acopiadores y Comercializadores de metales no ferrosos lo que brindaría herramientas a las fuerzas de seguridad y a la justicia para desarticular estas prácticas delictivas y prevenir futuros incidentes.

EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA (EPE)

Durante el año 2023, se abrieron 1633 expedientes relacionados directamente con problemas en el servicio proporcionado por la EPE. Ante estas consultas, que mayoritariamente estuvieron

referidas a la distribución del servicio de energía (falta de servicio, cortes y conexiones), se brindó asesoramiento y se llevaron a cabo gestiones para aclarar y resolver las diversas situaciones planteadas.

• Casos destacados

Nuevo canal de diálogo. Es importante destacar que durante el 2023 se estableció un canal de diálogo más fluido para manejar las distintas presentaciones que llegaron a la Defensoría. Por iniciativa del Defensor del Pueblo a cargo, Gabriel Savino, en el marco de una audiencia pública, la EPE designó personal especializado para mantener un contacto constante. Esta nueva vía de comunicación entre ambas instituciones impulsó una mayor dinámica en la resolución de conflictos y aumentó la capacidad de respuesta hacia los ciudadanos afectados.

San José de la Esquina y Arequito. A partir de reclamos en las localidades por interrupción de suministro y, tras prolongadas gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo, se logró que la EPE resolviera realizar una bonificación del consumo del servicio eléctrico a clientes de ambas localidades.

Santa Fe y Santo Tomé. La Defensoría del Pueblo solicitó a la EPE, por iniciativa del Defensor del Pueblo a cargo, Jorge Henn, la corrección de las facturas cuyos consumos pertenecían al plan 30, que incluyó a usuarios de ambas ciudades y cuyos montos fueron altamente gravosos para las economías familiares. Desde la Empresa se respondió advirtiendo los problemas de las personas usuarias del plan 30, detallando que hasta tanto se regularice la situación de aquellas que tuvieron consumos estimados en el primer bimestre del corriente año, no se intimaría al pago de lo adeudado como tampoco se suspendería el servicio por falta de pago. Asimismo se dispuso posponer el vencimiento de las aludidas liquidaciones y se informó que se procedería a refacturar en los casos necesarios.

AGUAS SANTAFESINAS Y ENRESS

Durante el período, la Defensoría del Pueblo brindó asesoramiento y facilitó gestiones en

relación al servicio de agua potable y saneamiento proporcionado por la empresa Aguas Santafesinas S.A. (ASSA), actuando como intermediaria entre los usuarios y la empresa proveedora, así como con el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS).

La Defensoría del Pueblo aboga por tarifas equitativas y transparentes, promueve una tarifa social provincial clara que sustituya al Caso Social, y propugna la protección del recurso hídrico y su uso responsable, abogando por la instalación de micromedidores de volumen en todas las nuevas obras autorizadas para garantizar la equidad en el servicio. Asimismo, promueve el pago basado en el consumo real y la aplicación de tarifas diferenciadas según el tipo de uso del servicio.

Además, la Defensoría del Pueblo participó como expositora en todas las audiencias públicas convocadas por el ENRESS para debatir la actualización tarifaria solicitada por ASSA, insistiendo en la necesidad de que estas audiencias sean verdaderamente participativas y no meros trámites formales, de acuerdo con el requisito jurisprudencial establecido por la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Con respecto a ASSA, la empresa actúa como proveedora mayorista de agua potable para cooperativas y municipios a través del Sistema de Grandes Acueductos de la provincia en 15 ciudades. Su estructura accionaria incluye al Estado provincial como mayor accionista con el 51 por ciento, seguido por los municipios con el 39 por ciento. El 10 por ciento restante pertenece a los empleados a través del programa de Propiedad Participada. Además de ASSA, hay 344 pequeños prestadores en la provincia que cubren servicios de agua y saneamiento en diferentes localidades.

La Defensoría ha advertido en varias ocasiones la necesidad de establecer un nuevo marco normativo y poner fin a las prórrogas del contrato de vinculación transitoria de ASSA. Además, aboga por que la empresa sea de titularidad estatal, con participación de la provincia, los municipios y los trabajadores, pero sujeta a un nuevo marco regulatorio y a un ente de control con competencia en materia tarifaria.

Desde noviembre de 2023, la Defensoría del Pueblo forma parte de una Mesa de Diálogo en Rosario sobre el acceso al agua potable y el sanea-

miento, en colaboración con ASSA, el Sindicato del Personal de Obras Sanitarias (SPOS), representantes municipales y cooperativas de servicios de la región. Esta Mesa de Diálogo ha alertado sobre las posibles consecuencias de la suspensión de la obra pública en la provincia, anunciada por el gobierno nacional.

TRIBUTOS

La mayor parte de los reclamos recibidos estuvieron relacionados con dificultades para abonar el impuesto inmobiliario, problemas en la solicitud de exenciones para jubilados y personas con discapacidad, requerimientos de prescripción de impuestos y errores en los códigos de aforo de la patente automotor.

En respuesta a estos reclamos, se brindó el asesoramiento necesario, y en los casos que requirieron una intervención directa de la Defensoría del Pueblo ante la Administración Provincial de Impuestos (API), se realizaron los correspondientes oficios. En su mayoría, estos oficios fueron atendidos en tiempo y forma, lo que permitió una resolución favorable de los reclamos presentados.

Es importante destacar que se recibieron reclamos relacionados con retenciones realizadas a través del Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias (SIRCREB). Este sistema tiene como objetivo facilitar la recaudación del Impuesto sobre los Ingresos Brutos aplicable a contribuyentes del Convenio Multilateral y otros contribuyentes designados por la API.

La Defensoría del Pueblo recibió reclamos de personas físicas, en su mayoría adultos mayores, que se ven afectadas por estas retenciones en montos considerables. Sin embargo, el proceso para presentar reclamos o descargos resulta complicado, ya que solo se puede hacer a través del correo electrónico, y la respuesta puede demorar.

En este sentido, desde la Defensoría se llevaron a cabo gestiones ante la API para agilizar los tiempos de respuesta a los reclamos de devolución de montos retenidos y se destacó la importancia de contar con un espacio físico para atender las consultas de aquellos ciudadanos que no tienen acceso o conocimiento para realizar reclamos por vías electrónicas.

D. SALUD

INSTITUTO AUTÁRQUICO PROVINCIAL DE OBRA SOCIAL (IAPOS)

Durante el último año, la Defensoría del Pueblo ha intervenido en diversos reclamos ante el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS), destacando las siguientes acciones:

- **Demoras en la autorización de medicamentos para patologías crónicas.**

Se ha observado un aumento significativo en estos reclamos, especialmente entre pacientes con diabetes y pacientes oncológicos, debido a la aplicación de la Resolución N° 2820 del Ministerio de Salud de la Nación. Esta situación ha generado preocupación y requirió una intervención inmediata por parte de la institución.

- **Demoras en la provisión de insumos y prótesis**

Se realizaron numerosas intervenciones debido a la gravedad de varios casos planteados, buscando asegurar el acceso oportuno a los insumos y elementos ortopédicos necesarios para los pacientes.

- **Demoras en la incorporación al Programa Único Integral de Obesidad (PUIO)**

Se registraron demoras en la inclusión de afiliados a este programa, lo que afectó el acceso a tratamientos y servicios para personas con obesidad. La Defensoría del Pueblo realizó gestiones para agilizar estos trámites y garantizar una atención adecuada para los beneficiarios.

- **Negativa de autorización de dispositivos intrauterinos (DIU) bajo criterios restrictivos**

Ante casos de negativa injustificada para la autorización de DIU hormonal, se intervino para garantizar el acceso a métodos anticonceptivos según lo establecido por la normativa nacional.

- **Interrupción de servicios en la Clínica de Nefrología para pacientes trasplantados**

Se recibieron quejas urgentes de afiliados de IAPOS sobre la interrupción de servicios en esta clínica, lo que afectaba directamente a pacientes trasplantados. Tras una gestión rápida y eficaz, se logró la regularización de la atención, garanti-

zando así la continuidad de los servicios médicos para estos pacientes vulnerables.

- **Autorización para cirugías de complejidad en concordancia con la ley de identidad de género**

Se trabajó para asegurar la autorización y realización de cirugías de género en consonancia con los derechos y la identidad de género de las personas afectadas.

- **Solicitud de garantía de continuidad de tratamientos con microinfusoras de insulina**

Un grupo de afiliados reclamó ante las largas esperas por sus insumos poniendo potencialmente en riesgo sus vidas. También peticionaron que el tratamiento con microinfusora de insulina fuera cubierto como lo dispone la ley de Diabetes, es decir, cobertura de medicamentos y reactivos de diagnósticos para autocontrol de los pacientes al 100 por ciento y en las cantidades que prescriben los médicos, dado que en estos casos no hay tratamientos alternativos. En tal sentido, desde la Defensoría del Pueblo se envió un oficio al IAPOS para solicitar que se garantice la aplicación de la ley y la provisión de los insumos descartables para su tratamiento.

- **Conflicto con pediatras de la ciudad de Santa Fe**

La situación se inicia ante el reclamo que hacen las y los médicos pediatras respecto del valor de la consulta y su decisión de no atender por obras sociales, que no reconozcan el arancel mínimo ético. El defensor del Pueblo de Santa Fe a/c, Jorge Henn, y también en su carácter de Defensor de Niños, Niñas y Adolescentes, instó al Instituto Autárquico de Obra Social (IAPOS) a tomar medidas inmediatas y efectivas para garantizar el servicio de salud y atención pediátrica en la ciudad. Planteando espacios de negociación, de diálogo con la Asociación de Pediatría de Santa Fe para que el derecho a la salud de esta población hipervulnerable esté garantizado. Así como, se asegure la asistencia pediátrica preservando la relación afectiva entre médico-paciente.

- **Extensión de plazos de vencimiento de los bonos y órdenes**

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe envió un oficio al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social solicitando que se extienda de 48 horas a 30 días el plazo de vencimiento de los bonos y órdenes de consulta adquiridos de forma digital y también pidió informes por la imposibilidad de afiliados para acceder a la vacuna antigripal.

PROGRAMA INCLUIR SALUD

El Programa Incluir Salud, un programa nacional administrado por las provincias, brinda cobertura a los beneficiarios de pensiones no contributivas, la gran mayoría de los cuales poseen certificados de discapacidad. A pesar de su importancia, se han detectado demoras en los procesos de afiliación y en la prestación de servicios médicos, que incluyen medicamentos, cirugías y otros servicios para personas con discapacidad.

La intervención de la Defensoría del Pueblo ha sido crucial en la resolución de numerosos reclamos, tanto a través de gestiones formales como informales. En casos más complejos, se

ha colaborado estrechamente con la delegación local de la Defensoría del Pueblo de la Nación para garantizar respuestas satisfactorias.

Un ejemplo destacado de esta colaboración fue la derivación de un caso a la Defensoría General de los Tribunales provinciales cuando las instancias defensoriales provinciales y nacionales resultaron infructuosos. Dado el carácter federal del programa, se realizaron gestiones con la Defensoría General ante los Tribunales Federales en Rosario. En estos casos, se entendió que la competencia correspondía a la jurisdicción ordinaria, ya que la atención médica integral de los beneficiarios de pensiones no contributivas transferidos a la órbita provincial es responsabilidad de estas últimas.

En estas situaciones en que la intervención de la Defensoría Federal no fue posible, la Defensoría del Pueblo acompañó al reclamante para presentar su caso ante la Defensoría General en los Tribunales Provinciales de Rosario. Tras enfrentar inicialmente una negativa, se continuó

DEL TOTAL DE EXPEDIENTES INICIADOS POR EL ÁREA ESPECÍFICA EL 45 POR CIENTO SON QUEJAS REFERIDAS AL IAPOS TANTO POR SALUD COMO POR DISCAPACIDAD.

insistiendo, recurriendo a la Defensora de Cámara, quien finalmente admitió el caso y se inició la acción de amparo correspondiente.

ESCASEZ DE GUARDIAS PEDIÁTRICAS

Se ha registrado la insuficiencia de médicos en las guardias pediátricas en hospitales Iturraspe y Alassia (Santa Fe), Jaime Ferré (Rafaela) y Ricardo Gutiérrez (Venado Tuerto), lo cual ha motivado medidas de fuerza por parte de la Asociación de Médicos de la República Argentina (AMRA). Ante esta situación, se solicitó información detallada al Ministerio de Salud de la provincia.

Asimismo, el defensor a/c Jorge Henn recibió a delegados normalizadores de AMRA de los hospitales Alassia e Iturraspe de la capital provincial, para abordar la problemática y buscar soluciones que garanticen la atención adecuada de los pacientes pediátricos.

Atento a que los demás nosocomios no respon-

dieron a lo requerido, se solicitó la intervención de la Dirección Provincial de Tercer Nivel mediante nota oficial, que no fue respondida, razón que motivó el dictado de la Resolución N° 116 /23, mediante la cual, sin perjuicio de resaltar el incumplimiento del deber de colaboración hacia la Defensoría del Pueblo, se instó al Ministerio de Salud de la provincia a que provea los recursos humanos suficientes para atender al funcionamiento óptimo de las guardias pediátricas referidas. Desde el Ministerio se respondió poniendo en conocimiento la declaración de emergencia pediátrica a través del decreto 1212/23.

CONFIDENCIALIDAD

Se recibió un reclamo de la Asociación de Varones Trans y no binaries sobre la presunta falta de protección de la confidencialidad de los datos en el Sistema de Información de los Centros de Atención Primaria (SICAP), utilizado en los procesos de admisión en los efectores de salud de la provincia. Este reclamo implicaba una

posible vulneración del derecho a la identidad de género y al trato digno.

Para abordar esta situación, se tomaron varias acciones. En primer lugar, se estableció contacto con la Directora de Derechos Sexuales y Salud Reproductiva para informarle sobre la anomalía detectada. Posteriormente, se envió un oficio a la Subsecretaría de Equidad del Ministerio de Salud solicitando información sobre las medidas adoptadas para corregir el sistema.

La respuesta recibida detalló los avances realizados y los circuitos establecidos para abordar el problema. Estos avances fueron resultado del trabajo conjunto entre la Subsecretaría de Planificación y Fortalecimiento Institucional, la Sectorial informática y la Dirección Provincial mencionada anteriormente.

Se informó que el sistema fue adaptado para permitir el registro de la identidad de género autopercebida, siguiendo las indicaciones de la Dirección Provincial de Programas de Salud Sexual y Reproductiva y de Diversidad. Además, se sugirió a esta dirección que elaborara un circuito de información para que los usuarios del sistema pudieran canalizar situaciones específicas, evaluando y gestionando las soluciones técnicas y operativas necesarias. Se recomendó que se utilizaran los mismos canales existentes para verificar la solicitud y gestionar las correcciones técnicas según fuera necesario.

PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR MOSQUITOS

Se presentó un requerimiento formal al Ministerio de Salud de la Provincia, a través de un oficio, solicitando la evaluación de un programa estratégico continuo para la prevención de los virus Dengue, Zika y Chikungunya. Se propuso que este programa incluyera una coordinación efectiva con otros organismos estatales a nivel provincial, municipal y comunal. En respuesta, se comunicó que el Programa de Zoonosis y Vectores y la Dirección de Epidemiología en las Enfermedades Transmitidas por Mosquitos (ETM) ya trabajan en la prevención de estas enfermedades desde una perspectiva que involucra diversos actores de la salud pública y otros niveles gubernamentales.

Sin embargo, se señaló que estas actividades no están integradas en un programa interministerial.

Dada la creciente incidencia de casos, se consideró fundamental insistir en la necesidad de establecer mecanismos interministeriales e interinstitucionales que aborden de manera integral estas enfermedades de forma continua y coordinada a lo largo del tiempo. Siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y experiencias exitosas tanto a nivel nacional como internacional, estos mecanismos deberían incluir la erradicación efectiva de los criaderos de mosquitos, la capacitación del personal estatal pertinente, la educación comunitaria y la colaboración con organizaciones civiles para fomentar la participación social activa.

En consecuencia, se tomó la decisión de emitir una resolución para instar al Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe a que considere la implementación de un Programa Estratégico de prevención del Dengue, Zika y Chikungunya a ser planificado y ejecutado de manera coordinada con los organismos estatales a nivel provincial, municipal y comunal. La resolución correspondiente fue firmada durante el año 2024.

Asimismo, se dictó una **capacitación contra el dengue** para el personal de la Defensoría. Atento a la importancia de que todas y todos debemos colaborar en la erradicación del mosquito *aedes aegypti*. El docente universitario y ambientalista santafesino disertante relativizó la eficacia de las fumigaciones al señalar que no mata a las larvas sino que controla al mosquito adulto y puso el énfasis en la eliminación de criaderos domiciliarios así como los megacriaderos; atentos a empezar a consolidar nuevos pequeños hábitos con conciencia social. La ocasión sirvió para mostrar la folletera diseñada por la Defensoría del Pueblo y que fue distribuyendo en las actividades de concientización realizadas para tal fin.

ENDOMETRIOSIS

La Defensoría del Pueblo solicitó la reglamentación de la Ley Provincial N° 14.030 de Endometriosis. En tal sentido, se remitieron dos oficios al Ministerio de Salud de la provincia con pedido de información acerca del trámite de la reglamentación de la mencionada norma. Ante la falta de respuesta, se emitió Resolución N° 121/2023 por incumplimiento del deber de colaboración e instando al Ministerio a que procediera a la reglamentación de la Ley.

ENCEFALOMIELITIS EQUINA

Ante el brote registrado de encefalomiелitis equina, la Defensoría del Pueblo intervino de oficio ante el Ministerio de la Producción ante funcionarios de los cuales solicitaron información de manera presencial. Dichos funcionarios mencionaron que, a instancias de la Comisión Provincial de Sanidad Animal (COPROSA), se encontraban trabajando en la problemática a través de encuentros frecuentes en los que participaban todas las áreas e instituciones involucradas (Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria -SENASA-; Dirección Provincial de Epidemiología y Zoonosis; Universidades; Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria -INTA-; Entidades Agropecuarias y Ministerio de la Producción), además de brindar información completa acerca de la actual situación en la provincia.

TRASLADO URGENTE DE ALTA COMPLEJIDAD

La Defensoría del Pueblo intervino con éxito a través de gestiones telefónicas ante la Dirección Provincial de Autoseguros de Riesgos de Trabajo (DIPART), el SIES 107 y el IAPOS para facilitar el traslado urgente de alta complejidad de una ciudadana de 29 años, docente, en estado crítico debido a un accidente de tránsito. La paciente, que estaba siendo atendida en el Hospital Central de Reconquista, fue trasladada en ambulancia al Sanatorio de la ciudad de Rosario de manera oportuna y segura.

PLUS MÉDICO

La Ley Provincial N° 13.731, que prohíbe el cobro de plus médico, se sancionó en 2017 con el objetivo de proteger los derechos de las personas afiliadas a entidades reguladas por las leyes nacionales N° 23.660 (Obras Sociales), N° 23.661 (Sistema Nacional del Seguro de Salud) y la ley provincial N° 8.288 (Instituto Autárquico Provincial de Obra Social – IAPOS). Esta ley establece la prohibición del plus médico y designa a la Defensoría del Pueblo como autoridad de aplicación. Además, requiere que el Ministerio de Salud suministre la cartelería informativa necesaria a los establecimientos de salud para informar sobre la prohibición del cobro del plus, siendo pasible de sanción la falta de exhibición de dicha cartelería.

Durante el año 2023, la difícil situación económica exacerbó la crisis preexistente en el sistema de salud, una problemática multifacética que varía según el sector y la región. Se observó una tendencia a normalizar el cobro del plus por parte de los prestadores consideran que este cobro sería justo dada la supuesta falta de reconocimiento adecuado por su trabajo, sin tener en cuenta los límites establecidos por la ley N° 13.731.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo emitió la Resolución N° 073/2023, recomendando al Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe cumplir con la obligación legal establecida en el artículo 6° de la Ley N° 13.731, que consiste en proveer la cartelería con la inscripción adecuada. Además, se sugirió al Poder Ejecutivo provincial asignar las partidas presupuestarias necesarias para la creación de las estructuras administrativas o, en su defecto, disponer la afectación de personal para cumplir con las funciones de la ley. También se solicitó al Ministerio de Economía de la provincia implementar el procedimiento para canalizar los fondos percibidos por las sanciones establecidas en la ley.

Se llevaron a cabo reuniones con prestadores y financiadores para facilitar el diálogo entre los actores del sistema y encontrar soluciones conjuntas. En este sentido, se recibieron representantes de diversas financiadoras en la Defensoría en Santa Fe, quienes expresaron su disposición a colaborar en la coordinación de acciones conjuntas.

Posteriormente, se realizó una reunión en la oficina de la Defensoría en Reconquista con representantes de obras sociales, donde se presentó la Unión de Obras Sociales (USO) con el objetivo de coordinar estrategias conjuntas. Esta unión incluyó a varias obras sociales, como IAPOS, Amur, Medifé, Jerárquico Salud, Caja de Ingenieros, Consejo de Ciencias Económicas, Caja Forense, OSDE, UNL, Luz y Fuerza y Sancor Salud. También se mantuvo un encuentro en la sede de la Defensoría en Santa Fe con representantes de Medifé, Amur, OSDE, Jerárquicos Salud, Sancor Salud y Caja de Profesionales de Ciencias Económicas, así como representantes de prestadores, para continuar debatiendo sobre la situación.

Ante el agravamiento del conflicto, se envió una

nota a la Superintendencia de Salud de la Nación solicitando su intervención urgente para garantizar el derecho a la salud de todas las personas. También se solicitó a la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) que priorice el tema para su tratamiento en su próxima asamblea.

En cuanto a los reclamos individuales, se realizaron gestiones ante IAPOS y obras sociales nacionales para resolver casos específicos, como el reintegro de pagos indebidos y la prevención de cobros indebidos.

En septiembre, en el "Día Nacional de la Sanidad", más de 30 asociaciones y federaciones médicas anunciaron que comenzarían a cobrar un "bono complementario no reintegrable" a partir del 1° de octubre. Esta medida, unilateral y no autorizada por la autoridad competente, podría constituir evasión fiscal si no se factura adecuadamente. En respuesta, la Defensoría del Pueblo emitió la Resolución N° 224/2023, reiterando la recomendación al Ministerio de Salud de Santa Fe y solicitando la intervención urgente de la Superintendencia de Servicios de Salud para garantizar el derecho a la salud de todos los ciudadanos.

ELECTRODEPENDIENTES

Se ha continuado el trabajo en curso en relación con las personas electrodependientes por motivos de salud, en el marco del convenio establecido con la Fundación Emperador. Se han realizado avances significativos para mejorar el protocolo establecido en colaboración con los organismos pertinentes. Se ha mantenido la metodología de reuniones y mesas de diálogo, y durante el año 2023 se han añadido reuniones de la comisión compuesta por el presidente de la Fundación, personal del gabinete del Defensor del Pueblo, coordinadores de salud y ambiente, y la subdirección de mediación.

El 17 de mayo se llevó a cabo una visita a la casa inaugurada en 2023, con la presencia de autoridades de la institución y del gobierno provincial. La novedad de esta casa es la amplia gama de asistencias que ofrece a las familias: apoyo psicológico, asesoramiento jurídico, capacitaciones y orientación general en situaciones relacionadas con pacientes electrodependientes. Las instalaciones se han adaptado para satisfacer estas necesidades. Gracias a las donaciones del sector

privado, la fundación ha creado una "pieza modelo" equipada con los insumos necesarios para este tipo de pacientes, un avance significativo respaldado por la Defensoría del Pueblo.

HOSPITALES PÚBLICOS PROVINCIALES

Es importante destacar que se ha facilitado la gestión y resolución de diversas problemáticas relacionadas con la atención en los hospitales públicos provinciales, como la obtención de turnos, la entrega de medicamentos y la realización de estudios médicos, entre otras. Gracias a los contactos institucionales establecidos con estos efectores de salud, se ha mantenido un canal seguro que permite proporcionar información precisa a las personas que presentan reclamos sobre el estado de sus trámites y la obtención de medicamentos, prácticas y tratamientos.

PARTO RESPETADO Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA OBSTÉTRICA

Se llevó adelante una jornada de capacitación para despertar conciencia e interés sobre el cambio de paradigma que se está dando en la atención y acompañamiento del parto y el nacimiento, como eventos constitutivos de la vida sexual y reproductiva de todas las personas y, a la vez, brindar herramientas para acompañar los procesos de gestación, parto, puerperio y nacimiento de manera positiva y saludable. Además, se suscribió un convenio con la Asociación de Ginecología y Obstetricia para llevar adelante acciones conjuntas de concientización para que se respete tanto la autonomía de la paciente como asimismo la obligación del médico para optimizar la salud de la madre y del recién nacido.

GESTIONES OFICIOSAS

Diariamente, se continúa trabajando de manera oficiosa para abordar los reclamos relacionados con el incumplimiento de las obligaciones por parte de obras sociales nacionales y empresas de medicina prepaga. Se ha observado un aumento en las consultas vinculadas con la obra social de jubilados y pensionados PAMI. Los reclamos abarcan desde rechazos y demoras en la entrega de medicación, prótesis, audífonos y sillas de ruedas, hasta demoras en la autorización y entrega de alimentación nutricional, entre otros.

Es importante señalar que desde el comienzo de 2023 se ha registrado un aumento significativo en los reclamos relacionados con las rescisiones contractuales basadas en enfermedades preexistentes, que los usuarios afirman desconocer o que directamente no existían. Esta situación ha aumentado drásticamente desde diciembre de 2023, tras la sanción del Decreto de Necesidad y Urgencia del Poder Ejecutivo Nacional N° 70/2023. En algunos casos, se ha coordinado la intervención de la Superintendencia de Servicios de Salud.

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES Y ENCUENTROS

- Reunión institucional con la Dirección del IAPOS en respuesta a la Resolución 285/2022 (11/01/23).
- Encuentro con dirigentes de la Asociación Médica de la República Argentina (AMRA) para abordar la escasez de profesionales en las guardias pediátricas de diversos hospitales (26/01/23).
- Reunión con la directora de la Fundación Mateo Esquivó en el Día de la Lucha contra el Cáncer Infantil para discutir estrategias relacionadas con esta problemática (15/02/23).
- Desayuno de trabajo con organizaciones de Enfermedades Poco Frecuentes para tratar el pedido de reglamentación de la ley 13892/19 (28/02/23).
- Reunión con la Dirección del IAPOS para evaluar el progreso de las gestiones ante los reclamos de los afiliados (16/03/23).
- Participación en audiencia pública en la Cámara de Diputados para exigir la reglamentación de la ley N° 14.030 sobre el diagnóstico y tratamiento temprano de la endometriosis (17/03/23).
- Reunión con el investigador del Conicet, Profesor Rafael Lajmanovich, para discutir su investigación sobre la contaminación con glifosato y otras sustancias en sábalos del Salado (23/03/23).
- Reunión con el ambientalista Jorge Cappato para abordar la intervención de la Defensoría frente al virus del dengue (17/04/23).
- Taller en línea organizado por la Asociación "Parimos Conciencia" en la Semana del Parto Respetado (16/05/23).
- Encuentro con la Asociación Mamás Cannabis (Medicinal Macame) para discutir las barreras de acceso a tratamientos y la conformación del consejo asesor establecido por ley (23/05/23).
- Jornada de capacitación sobre parto respetado y prevención de la violencia obstétrica (07/08/23).
- Reunión con el Consejo Social del Proyecto Institucional "Personas Mayores: Derechos y Políticas para un Buen Envejecer" impulsado por la FCJS de la UNL (02/10/23).
- Encuentro con autoridades del IAPOS, la Asociación de Pediatría de Santa Fe y la Gremial Médica (26/10/23).
- Conferencia sobre los Derechos Humanos de las Personas Mayores a cargo de la Legisladora Graciela Ocaña, en la UNL (23/11/23).

E. DISCAPACIDAD

Discapacidad, Violencia de Género y Acceso a la Vivienda

En octubre de 2023, se culminó con éxito un extenso proceso de asistencia y seguimiento que abarcó tres años para una familia en situación de vulnerabilidad. Esta familia estaba integrada por una mujer sorda que había sido víctima de violencia de género y sus tres hijas, dos de las cuales también tenían hipoacusia. La Defensoría del Pueblo intervino en múltiples ocasiones para brindar apoyo y resolver sus necesidades. El resultado final fue la asignación de una vivienda por parte de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo.

Antes de este logro, se llevaron a cabo una serie de gestiones importantes, como la obtención del certificado de discapacidad, la inclusión en el programa Potenciar Traba-

jo, el acceso a distintas ayudas de desarrollo social, la pensión no contributiva y la asignación por hijo con discapacidad. Además, se proporcionó una vivienda temporaria, ya que cuando la familia se acercó a la Defensoría del Pueblo, estaban viviendo en un departamento de dos ambientes en un complejo habitacional junto con muchas otras personas en condiciones de hacinamiento.

Posteriormente, cuando la familia quedó en situación de calle, se gestionó una unidad habitacional de manera temporal. Finalmente, en octubre, se logró una solución definitiva mediante la asignación de la vivienda. Este proceso fue un claro ejemplo del compromiso y la persistencia de la Defensoría del Pueblo en la defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad.

TRABAJO INTERINSTITUCIONAL

En respuesta a los reclamos recibidos de los beneficiarios del Programa Hogar Familia, un programa provincial dirigido a familias que deciden adoptar a niños, niñas y adolescentes con discapacidad, se llevó a cabo una reunión clave. En este encuentro participaron una concejala de la ciudad de Rosario, una diputada provincial y otros interesados en la problemática. Se identificaron tres áreas principales de atención:

1. Actualización de la remuneración para las familias que cuidan a hijos e hijas con discapacidad.
2. Mejoras en el seguimiento estatal a las familias adoptantes y en el cumplimiento del programa.
3. Mejoras en la eficiencia y velocidad del proceso de adopción de niños y adolescentes

con discapacidad, así como una mayor visibilización del Programa Hogar Familia.

Tras esta reunión inicial, se planificó una colaboración conjunta con la Defensoría provincial de Niñas, Niños y Adolescentes. Se llevaron a cabo reuniones de trabajo con la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, la Dirección del área de Niñez del Ministerio de Salud y la Dirección del Registro Único provincial de Aspirantes a Adoptantes. Estos encuentros involucraron a funcionarios con experiencia en estas áreas, con el objetivo de continuar con el trabajo interinstitucional sobre el tema. De estas reuniones se obtuvo información valiosa que permitirá planificar las acciones a desarrollar durante 2024 y que implicará monitoreo continuo de la situación y se avanzará en mesas de trabajo para involucrar a todos los actores del programa y mejorar la calidad de vida tanto de los niños adoptados como de las familias adoptantes.

Tras esta reunión inicial, se planificó una colaboración conjunta con la Defensoría provincial de Niñas, Niños y Adolescentes. Se llevaron a cabo reuniones de trabajo con la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, la Dirección del área de Niñez del Ministerio de Salud y la Dirección del Registro Único provincial de Aspirantes a Adoptantes. Estos encuentros involucraron a funcionarios con experiencia en estas áreas, con el objetivo de continuar con el trabajo interinstitucional sobre el tema. De estas reuniones se obtuvo información valiosa que permitirá planificar las acciones a desarrollar durante 2024 y que implicará monitoreo continuo de la situación y se avanzará en mesas de trabajo para involucrar a todos los actores del programa y mejorar la calidad de vida tanto de los niños adoptados como de las familias adoptantes.

INCLUSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN EL ACCESO A LA DEFENSORÍA

Con el objetivo de garantizar la plena inclusión de las personas con discapacidad visual, la Defensoría del Pueblo y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes han desarrollado e implementado una carta en Braille en las entradas de sus sedes en Rosario y Santa Fe. Esta iniciativa, puesta en marcha desde agosto de 2023, tiene como propósito principal facilitar el acceso de las personas con discapacidad visual que deseen presentar reclamos.

El plan para el año 2024 es extender esta práctica inclusiva a todas las oficinas de atención descentralizadas distribuidas en todo el territorio provincial. De esta manera, se busca asegurar que las personas con discapacidad visual puedan ejercer plenamente sus derechos y acceder a los servicios de la Defensoría de manera cómoda y sin barreras.

INCLUSIÓN PARA PERSONAS SORDAS EN EL ACCESO A LA DEFENSORÍA

En diciembre de 2023 la Defensoría del Pueblo presentó al **equipo de lengua de señas argentina-español**. La presencia de las profesionales en la sede Santa Fe, permitirá el acceso y la comunicación en igualdad de condiciones de las personas sordas, en su propia lengua, al momento de ser atendidas en la

institución. El equipo se conforma de dos personas, una de las cuales es intérprete de lengua de Señas Argentina-Español y la otra Asesora/mediadora Lingüística Cultural-sorda. Esta labor conjunta se lleva a cabo en virtud del convenio de colaboración firmado con la Asociación de Sordos de Santa Fe (ASORSA-FE).

Los roles y funciones de cada una, son diversos. La **intérprete** de Lengua de Señas Argentina- Español media la comunicación entre una lengua a otra -de Lengua de Señas Argentina a español o viceversa-, en cambio, el rol de la **mediadora lingüístico cultural-sorda**, media la comunicación tanto lingüísticamente como culturalmente dado que las personas sordas utilizan distintas señas, a veces propias de su comunicación o señas que actualmente no se utilizan. En esto juegan los diversos factores tales como educación, lugar de residencia, contacto con personas sordas entre otros.

Estas figuras son de gran importancia dado que, atendiendo a las diversas situaciones que se pueden presentar y a la multiplicidad de tipos de hablas, será necesaria la mediación lingüística cultura-sorda y de la intérprete para lograr el entendimiento completo de la información y poder abordar la situación de manera certera.

Al hablar de Lengua de Señas Argentina, se hace referencia a la lengua natural de las personas sordas, que consta de gramática y características que le son propias. Respecto a esto, en mayo pasado, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe celebró la decisión del Ejecutivo nacional de promulgar la **Ley 27.710 que reconoció la Lengua de Señas Argentina (LSA)** como una lengua natural y originaria que conforma un legado histórico inmaterial como parte de la identidad lingüística y la herencia cultural de las personas sordas en todo el territorio de la Nación Argentina.

FACILIDAD DE ACCESO A BENEFICIOS

Con el objetivo de garantizar el acceso sin trabas administrativas a los beneficios para personas con discapacidad mayores de 18 años, se llevó a cabo una intervención ante el Nuevo Banco de Santa Fe y la ANSES. La Resolución N° 93/2020 de la ANDIS estableció

un nuevo régimen para la tramitación y el cobro de las pensiones no contributivas por invalidez en favor de las personas con discapacidad, permitiendo su cobro de forma directa una vez cumplidos los 18 años o desde la emancipación.

Ante los reclamos por dificultades burocráticas para el cobro de estos beneficios, se realizaron gestiones de articulación con la ANSES y el banco correspondiente. Se estableció contacto con el área legal del banco y la Coordinación Regional de la ANSES para mejorar la información destinada a las entidades bancarias, cuya falta o deficiencia estaba generando los inconvenientes. El objetivo fue garantizar el acceso efectivo a este derecho sin obstáculos administrativos, asegurando que las personas con discapacidad puedan cobrar sus beneficios de manera oportuna y sin complicaciones.

EXCEPCIÓN DE PAGO DE LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR

Se llevaron a cabo gestiones ante la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV) para abordar el caso de una persona con discapacidad que presentó un reclamo por el incumplimiento de un taller en cuanto a la excepción de pago de la Revisión Técnica Vehicular (RTO). Se enviaron tres oficios solicitando información sobre el procedimiento para acceder a esta excepción y garantizar su aplicación. En respuesta, se confirmó que la normativa pertinente (Decreto Provincial N° 1857) está en vigor desde septiembre de 2022, lo que significa que el taller al que asistió la persona reclamante debía respetar la obligación de aplicar esta excepción.

Se obtuvieron detalles sobre los requisitos necesarios para cumplir con esta excepción, así como información sobre cómo los municipios que colaboran con la APSV están implementando esta normativa. Aquellas personas con discapacidad que enfrenten dificultades para acceder a esta excepción pueden comunicarse con este organismo o presentar su caso directamente ante la Agencia para su debida consideración.

CUPO LABORAL POR DISCAPACIDAD

En respuesta al reclamo de un ciudadano con discapacidad, se enviaron dos oficios a la

Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad. Estos oficios tenían como objetivo obtener información sobre el caso específico y, además, conocer los procedimientos y normativas relacionadas con el acceso al cupo laboral por discapacidad, así como los organismos encargados de su implementación.

La Subsecretaría indicó que la Secretaría de Recursos Humanos y Función Pública es responsable de los procesos de selección de personal. Posteriormente, se solicitó información adicional sobre estos procesos, incluyendo si se aplicaban los "ajustes razonables" estipulados en la Convención Internacional de Personas con Discapacidad. Sin embargo, la respuesta recibida fue ambigua y no abordó este aspecto crucial.

Ante esta situación, se envió un nuevo oficio solicitando una ampliación y aclaración de la respuesta inicial. Lamentablemente, no se cumplió con esta solicitud, lo que llevó a emitir una Resolución de Recomendación en busca de una mayor colaboración por parte de las autoridades responsables.

GESTIONES OFICIOSAS

A diario, se brinda asesoramiento a la comunidad sobre los derechos establecidos en la Ley de Discapacidad N° 24.901. Además, realizamos gestiones ante la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) en relación con la asignación por hijo con discapacidad, solicitudes de pensiones derivadas y otros trámites relacionados.

Es importante resaltar que durante el período reportado, se ha observado un aumento significativo en las consultas y gestiones realizadas ante la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) para la obtención de Pensiones no Contributivas. En cada caso, procuramos acelerar el proceso administrativo, siempre que corresponda, para garantizar una respuesta efectiva y oportuna.

DISCAPACIDAD Y DEPORTE

El Programa "Bowling: una Experiencia que Rueda", a través del cual personas con discapacidad tienen la oportunidad de aprender la disciplina, fue retomado gracias al impulso del grupo de padres de la Asociación Civil Kairós

Ocupacional, en réplica a la exitosa experiencia iniciada en el año 2006 y que fuera repetida en años posteriores, permitiendo a muchas personas con discapacidad aprender bowling a través de la enseñanza que les brindaban los profesores del Club El Clásico. A tal fin los Defensores del Pueblo de Santa Fe a/c, Jorge Henn y Gabriel Savino suscribieron un convenio con el Club Social y Deportivo El Clásico y con la Unión de Entidades por y para Discapacitados (UENDISFE).

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y ACTIVIDADES

- Encuentro con la empresa Nónimes, especializada en la contratación de personas con discapacidad, para explorar colaboraciones en el ámbito de la accesibilidad web (julio de 2023).
- Firma del convenio específico con la Facultad de Psicología de la UNR para la implementa-

ción del programa "Problemáticas auditivas y sus efectos en la subjetividad" (septiembre de 2023).

- Lanzamiento del programa "Problemáticas auditivas y sus efectos en la subjetividad" en la Facultad de Psicología de la UNR (noviembre de 2023).
- Organización y moderación de la Jornada y el conversatorio "Protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad en Red. Enfoque en Derechos Humanos, Interseccionalidad e Interdisciplinariedad" (diciembre de 2023).
- Participación en la organización e interpretación en Lengua de Señas en el evento conmemorativo por los 40 años de democracia (07/12/23).

F. AMBIENTE

La actual crisis climática y su impacto en la salud son temas que no pueden analizarse sin considerar un enfoque basado en los derechos fundamentales. Esta premisa es aún más relevante para una institución con más de 30 años de experiencia en la promoción y defensa de los derechos. En la Defensoría del Pueblo, hemos abordado esta temática durante años, reconociendo las amenazas que el cambio climático representa para los logros alcanzados hasta el momento.

La falta de un cambio de paradigma puede resultar en la vulneración de derechos fundamentales, como el derecho a la vida, la salud, la alimentación, los recursos naturales y la vivienda. Por ello, es crucial adoptar un compromiso serio y global para implementar acciones a nivel local. Creemos firmemente que los acuerdos globales deben traducirse en acciones concretas a nivel comunitario.

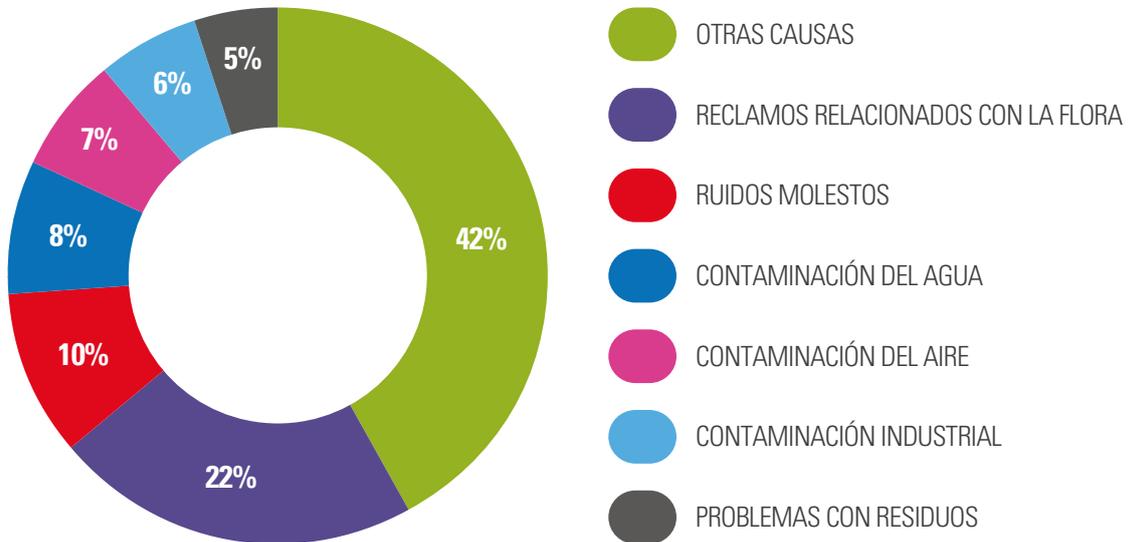
Conscientes de nuestra responsabilidad en la comunidad, hemos continuado con el proyecto "Defendamos nuestro ambiente" durante el año 2023. Este proyecto incluyó

la realización de encuentros con diversas instituciones con el objetivo de capacitar al personal en la reducción de recursos, la promoción del consumo responsable y la creación de entornos laborales más saludables.

RECLAMOS

Los reclamos son diversos y suelen estar relacionados, en gran medida, con la falta de información y conocimiento de la normativa ambiental por parte de las autoridades locales. Por esta razón, resulta crucial colaborar estrechamente con entidades que operen a nivel local y con los gobiernos municipales. Se trabajó en la coordinación de estas acciones mediante las oficinas descentralizadas y visitas de la oficina móvil, además de gestionar la posibilidad de realizar un trabajo conjunto con la delegación sur del Ministerio de Ambiente.

En cuanto a los nuevos casos relacionados con reclamos ambientales, la distribución según la temática consultada es la siguiente:



La colaboración con la Secretaría de Ambiente y Espacio Público de la Municipalidad de Rosario ha permitido mejorar la respuesta ante los casos presentados por los ciudadanos en la Defensoría del Pueblo. Por ejemplo, los reclamos por el mantenimiento del arbolado público disminuyeron a la mitad entre 2022 y 2023. Sin embargo, las denuncias sobre veredas rotas debido al crecimiento de raíces aún no han recibido respuesta.

Es importante destacar que muchos de los casos atendidos en el área de Ambiente tienen un impacto significativo a nivel general, más allá de involucrar a un solo individuo que realiza el reclamo. Estos casos son conocidos como de incidencia colectiva. La atención prestada a estas problemáticas colectivas se caracteriza por su importancia distintiva y particular, ya que seguimos adoptando una metodología de transformación de conflictos socioambientales que aborda la complejidad que estos casos requieren.

La colaboración con la Secretaría de Ambiente y Espacio Público de la Municipalidad de Rosario ha permitido mejorar la respuesta ante los casos presentados por los ciudadanos en la Defensoría del Pueblo. Por ejemplo, los reclamos por el mantenimiento del arbolado público disminuyeron a la mitad entre 2022 y 2023. Sin embargo, las denuncias sobre veredas rotas debido al crecimiento de raíces aún no han recibido respuesta.

Es importante destacar que muchos de los casos atendidos en el área de Ambiente tienen un impacto significativo a nivel general, más allá de involucrar a un solo individuo que realiza el reclamo. Estos casos son conocidos como de incidencia colectiva. La atención prestada a estas problemáticas colectivas se caracteriza por su importancia distintiva y particular, ya que seguimos adoptando una metodología de transformación de conflictos socioambientales que aborda la complejidad que estos casos requieren.

CASOS DESTACADOS

• Contaminación del aire

A solicitud del Centro de Mediación, se realizaron pedidos de informes en el contexto de un proceso colaborativo para abordar la supuesta contaminación del aire generada por la empresa Pelco SA, una incineradora de residuos peligrosos ubicada en Puerto General San Martín, hacia un barrio en Timbúes. Durante el año, se tuvo acceso al expediente en posesión del Ministerio, el cual incluye actas de rutina y posteriores a un incidente. Sin embargo, a la fecha del informe, aún se aguarda la recepción de copias de estas actas.

• Ingreso vehicular a zona de puertos

Se continúa con el trámite del expediente iniciado por un grupo de vecinos de Villa La

Ribera, quienes solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo debido a la excesiva circulación de camiones en las terminales portuarias de Timbúes, Puerto San Martín y San Lorenzo. A pesar de haber realizado recomendaciones y gestionado mesas de diálogo, la obra planeada para solucionar este problema, que estaba licitada y próxima a ejecutarse a principios de 2023, no ha progresado, dejando pendiente la resolución de la situación.

• Uso de los suelos

Un tema recurrente en las consultas del área está relacionado con la categorización ambiental de los suelos, especialmente en lo referente al otorgamiento del Uso Conforme del suelo por parte de las comunas y municipalidades, un trámite que, según nuestra experiencia, a menudo se realiza de manera arbitraria. Muchas consultas giran en torno a este problema, que debería abordarse mediante el trabajo del Comité Interministerial de Ordenamiento Territorial (CIOT).

• Ocupación de reservorio

Vecinos de Funes solicitaron una investigación sobre la ocupación de terrenos destinados al reservorio del barrio Funes Norte por parte de un club local. Se solicitaron informes al gobierno local y a la Secretaría de Recursos Hídricos de la provincia.

• Desarrollos sobre el Arroyo Ludueña

Se continúa tramitando expedientes para obtener información sobre la factibilidad de desarrollos urbanísticos en diversas zonas de la cuenca del Arroyo Ludueña. Además, se inició un nuevo expediente para abordar un reclamo ciudadano sobre el estado del arroyo y la contaminación por presencia de líquidos cloacales, con solicitudes de informes a varias entidades pertinentes.

• Capacitación en temas ambientales

Se solicitó al Ministerio de Ambiente la implementación de la capacitación en temas ambientales de acuerdo con la Ley Yolanda. Aunque se informó que la capacitación se realizaría a través de la plataforma nacional del INAP, hasta la fecha del informe no se habían

abierto cohortes para llevar a cabo esta capacitación.

• Controles de emisión de óxidos de nitrógeno

La Defensoría está trabajando en un expediente relacionado con los controles sobre las emisiones de óxidos de nitrógeno de vehículos de transporte público y privado, enfatizando la necesidad de actualizar los manuales de procedimiento para mejorar continuamente los controles técnicos vehiculares.

• Cuenca del río Salado

Se remitieron oficios al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático y al Ministerio de Salud en respuesta a una nota recibida con preocupaciones sobre la contaminación de la cuenca del río Salado. Las actuaciones continúan en trámite, con la recopilación de datos y respuestas de diversos organismos.

CELEBRACIÓN DEL MES DEL ÁRBOL

Como parte de nuestra tradición anual, se llevó a cabo la plantación de ejemplares de árboles nativos en varias localidades del interior. Este año, contamos con la colaboración invaluable de la Escuela Agrotécnica de Casilda y el vivero provincial. En cada actividad, participaron autoridades locales, escuelas y jardines, reafirmando nuestro compromiso con la conciencia ambiental.

Las plantaciones se realizaron en las siguientes fechas y lugares:

- Chabás: Escuela Especial N.º 2071 María Montessori (8/8)
- Ibarlucea: Plaza "Franco Hueso" (10/8)
- Arequito: Escuela Superior Orientada N.º 219 (15/8)
- Oliveros: Varios jardines y escuelas (22/8)
- Correa: Escuela Secundaria N.º 260 (29/8)
- Pujato: Escuela Pública N.º 227 Bernardino Rivadavia y Escuela Particular 1345 Ntra. Sra. del Carmen (31/8)
- Granadero Baigorria: Varias plantaciones en

colaboración con el gobierno local y el Vivero Provincial (11/09).

DIFUSIÓN

Se trabajó en estrecha colaboración con la Dirección de Prensa para elaborar comunicados enfocados en educación ambiental y documentos destinados a difundir contenidos sobre el cuidado del medio ambiente y la salud.

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL INTERNO

• Gestión Integral de Residuos y Consumo Responsable

Se ha continuado con el grupo de trabajo interno dedicado a la gestión integral y separación de residuos en la sede de Rosario, con el objetivo de mantener y fortalecer el proyecto. Además, se ha iniciado la segunda etapa del proyecto, enfocada en el tratamiento del consumo responsable.

• Separación de residuos

En coordinación con la Dirección de Administración, se concretó la adquisición de insumos bajo criterios de sostenibilidad e implementamos la instalación de recipientes para la disposición diferenciada de residuos en las instalaciones de la sede Rosario de la Defensoría.

• Agua potable

Como parte del plan de gestión ambiental interno, se llevó a cabo un cambio significativo en el suministro de agua en la sede de Rosario. Se consume agua de la red municipal, la cual es sometida a procesos de refrigeración y filtrado, prescindiendo así del uso de bidones. Este cambio representa un importante avance en la reducción del consumo de plástico y en la mejora de la calidad del agua que se ingiere.

• Encuentros de capacitación para el personal

Se organizaron y llevaron a cabo seis encuentros de modalidad mixta (presencial/virtual) para el personal de la DPSF y de la DNNyA, abordando diversos temas ambientales de importancia:

- *Residuos y Economía Circular*, con la presencia de

Andrea Paoloni del Área de Educación Ambiental de la Municipalidad de Rosario (23/08).

- *Compostaje y Huertas Hogareñas*, con la participación de la Cátedra Libre de Agroecología de la Facultad de Ciencias Agrarias de la UNR (30/08).

- *Consumo Responsable de Energías Renovables, alternativas, créditos y posibilidades actuales*, a cargo del área de Energía Renovable del Gobierno de Santa Fe, representado por la Ing. Camila Aita, y la Empresa Super Nova de Rosario (13/09).

- *Consumo Responsable del Agua*, presentado por la Casa del Agua – ASSA (28/09).

- *Cambio Climático y Estrategias para Gobiernos Locales*, con la visita de la Ing. Valentina De Marco, Coordinadora de Alianzas y Proyectos Internacionales de la Red de Municipios contra el Cambio Climático, y la presentación del Plan de Acción Climática del Gobierno de la Ciudad de Mendoza (01/11).

Con el total acuerdo de los integrantes de la institución, se planifica para el próximo año la realización de talleres prácticos y la capacitación en la Ley Yolanda, reconociendo la importancia de la formación interna para afrontar los desafíos ambientales futuros.

PARTICIPACIÓN Y GESTIÓN EN EL ÁREA AMBIENTAL

Con el total acuerdo de los integrantes de la institución, se planifica para el próximo año la realización de talleres prácticos y la capacitación en la Ley Yolanda, reconociendo la importancia de la formación interna para afrontar los desafíos ambientales futuros.

• Participación en reuniones de trabajo con el Gabinete Nacional de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación, la Casa del Agua (ASSA), el CEI-UNR, la Subsecretaría de Planeamiento de la Municipalidad de Rosario, CNRT, el Ministerio de Transporte de la Nación y la Junta de Seguridad en el Transporte.

• Reunión con el coordinador del Observatorio Ambiental de la UNR para discutir problemáticas ambientales locales, especialmente relacionadas con la cuenca del Arroyo Ludueña y su gestión.

- Encuentro con miembros de la organización Fridays For Future (FFF) para abordar la concienciación sobre el cambio climático y sus efectos potenciales.
- Reunión con la ONG Taller Ecologista para colaborar en la tramitación de un expediente sobre la reserva San Jorge en Funes.
- Encuentro con autoridades municipales y representantes de empresas locales para discutir temas ambientales específicos, como el saneamiento de cuencas y la gestión de residuos.
- Participación en encuentros con empresas de energía renovable para explorar opciones de capacitación y asistencia técnica.
- Visitas a municipalidades locales para abordar preocupaciones comunitarias sobre temas ambientales, como la circulación de camiones y el desarrollo de áreas protegidas.
- Participación en eventos, seminarios y webinars sobre temas ambientales relevantes, incluidos los desafíos del cambio climático y la gestión del agua.
- Intervención ante diversas autoridades gubernamentales y organismos reguladores en casos de presunta contaminación o riesgo ambiental.
- Inicio de actuaciones legales en respuesta a denuncias y reclamos de la comunidad sobre cuestiones ambientales locales.
- Participación en reuniones y proyectos de conservación con organizaciones no gubernamentales y entidades locales para promover la protección de áreas naturales.

Estas acciones reflejan el compromiso continuo de la institución con la protección del medio ambiente y la promoción de prácticas sostenibles en nuestra comunidad.

ACTIVIDAD EN EL DÍA NACIONAL DEL AMBIENTE

En conmemoración del Día Internacional del Ambiente, y con el propósito de concienciar y promover la reflexión ciudadana, se llevó a cabo una serie de entrevistas a cinco personas destacadas

en el ámbito ambiental, abarcando diversos sectores de la sociedad. Las entrevistas pueden consultarse a través del siguiente enlace: <https://tinyurl.com/28j9yscr>

Los participantes fueron los siguientes:

1. Representación Estatal: María del Pilar Bueno Rubial, Subsecretaria de Cambio Climático y Transición Ecológica Justa.

2. Representación Empresarial: Ricardo Diab, Presidente de la Asociación Empresaria de Rosario y Secretario General de la Confederación Argentina de la Mediana Empresa – CAME.

3. Representación Académica: Dario Maiorana, Director del Centro de Estudios Interdisciplinarios (CEI) de la UNR, junto con los académicos Dr. Alejandro Oliva, Dr. Aristides Pochettino y Lic. Claudia Gotta.

4. Representación de Asociaciones Civiles: Cecilia Bianco, Coordinadora del área tóxicos de Taller Ecologista, y Juan Rivas, representante de Jóvenes por el Clima en Rosario de la ONG Friday for Future.

De las entrevistas se destacan dos observaciones importantes, primero: los problemas ambientales recurrentes en la región incluyen la gestión inadecuada de residuos, la calidad del aire y del agua, los problemas asociados al uso de agroquímicos y al modelo intensivo de cultivo, la afectación de ecosistemas, la falta de diversificación de la matriz energética y las consecuencias del cambio climático. Segundo, las acciones necesarias para abordar estos problemas son comunes a todos los participantes e incluyen mejoras en la educación ambiental, la forestación, la gestión de residuos sólidos urbanos, el monitoreo de la calidad del aire y del agua, y la involucración de todos los sectores sociales en la temática.

Además de exponer proyectos propios, cada participante compartió un mensaje de esperanza para la comunidad de Santa Fe: Ricardo Diab enfatizó en la necesidad de un crecimiento económico con conciencia social y ambiental; María del Pilar Bueno Rubial resaltó la importancia de comprender cómo nuestras acciones influyen en la acción climática; Cecilia Bianco destacó el poder de la sociedad para impulsar cambios en las políticas públicas;

Juan Rivas instó a aprovechar la oportunidad actual para trabajar hacia un planeta más justo; Aristides Pochettino subrayó la importancia de priorizar la problemática ambiental desde diversas instituciones; Claudia Gotta señaló que aún es posible revertir la crisis ambiental si se

trabaja conjuntamente; y Alejandro Oliva expresó su confianza en la transformación de la realidad si las comunidades deciden asumir la responsabilidad ambiental.

G. DERECHOS SOCIALES

Durante el año 2023, la Defensoría del Pueblo atendió una amplia gama de temas relacionados con los derechos sociales. Entre los asuntos más recurrentes se destacaron las consultas y reclamos vinculados a las distintas ayudas y beneficios brindados por la seguridad social, tanto a nivel nacional a través de organismos como ANSES, como a nivel provincial mediante la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Santa Fe, la Caja de Pensiones Sociales según la Ley 5110 y el Ministerio de Desarrollo Social. Además, se recibieron numerosas consultas y quejas relacionadas con cuestiones educativas y de vivienda.

PREVISIONAL

En el ámbito previsional, la Defensoría del Pueblo llevó a cabo diversas gestiones con la Caja de Pensiones Sociales (Ley 5110), especialmente en respuesta a reclamos de personas que enfrentaban dificultades para percibir beneficios de **ANSES** debido a registros activos en la Caja de Pensiones Sociales que habían sido dados de baja, pero que aún figuraban en el sistema. Estas situaciones se resolvieron favorable y ágilmente gracias a la intervención de la Defensoría. Además, se brindó asesoramiento sobre los distintos beneficios contemplados en la ley (madre soltera, edad avanzada, ex combatientes de Malvinas) y sobre el estado de los trámites en curso.

Respecto a la **Caja de Jubilaciones de la provincia**, se atendieron reclamos y consultas relacionadas con reajustes, trámites jubilatorios y demoras en la resolución de expedientes. En general, gracias a las gestiones realizadas desde la Defensoría del Pueblo, se logró agilizar el proceso de trámite.

Asimismo, se recibieron consultas y reclamos con respecto a la **Caja de Agentes Civiles**

del Estado, especialmente por inconvenientes y demoras en el cobro de prestaciones, los cuales fueron abordados por la Defensoría del Pueblo para buscar soluciones adecuadas.

SEGURIDAD SOCIAL

En colaboración con la Defensoría del Pueblo de la Nación, se atendieron presentaciones y reclamos relacionados con **PAMI, ANSES y ANDIS**. Se llevaron a cabo consultas y gestiones ante la Defensoría nacional para acelerar respuestas y resolver las dificultades planteadas por las personas que se acercaron a la Defensoría de Santa Fe.

Las principales inquietudes en este ámbito están relacionadas con asignaciones familiares, asignación universal por hijo, cobro de haberes previsionales, reclamos por descuentos, reajustes, retiros por invalidez, problemas para obtener turnos, demoras en la concesión de beneficios y asesoramiento sobre diversos trámites. Aunque la Defensoría no tiene competencia directa sobre los organismos nacionales, se realizan **gestiones oficiosas**, se envían documentaciones requeridas y se solicita información sobre el estado de los trámites en curso.

EDUCACIÓN

La Defensoría ha intervenido en situaciones que afectan tanto a estudiantes como a docentes y personal educativo, buscando garantizar el acceso a una educación de calidad y resolver conflictos en este ámbito fundamental.

El aumento en las cuotas escolares generó un incremento significativo en las consultas recibidas, especialmente en lo referente a la legalidad de dichos aumentos. Se ha distinguido entre los establecimientos educativos "incorporados", que reciben aportes estatales,

y los "autorizados", que no los reciben. Para los primeros sobre los que existe una escala actualizada mensualmente, se realizaron gestiones ante el Ministerio de Educación para verificar la legalidad de los aumentos. En el caso de los establecimientos autorizados, se brindó asesoramiento y se ofreció la mediación como opción para tratar la situación. Es importante señalar que, en estos casos, los aumentos están sujetos a las condiciones contractuales establecidas entre las familias y las instituciones educativas.

Al igual que en períodos anteriores, se recibieron reclamos por demoras en la entrega de certificados analíticos, y gracias a las gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo, se lograron obtener respuestas satisfactorias.

Taller sobre educación inclusiva

La Defensoría del Pueblo organizó un taller dirigido por especialistas e inaugurado por el Defensor del Pueblo a/c, Jorge Henn. En él se abordaron las experiencias más recientes de las transformaciones que vivencia la educación para alcanzar una plena integración de los educandos con discapacidad en las escuelas. Más de un centenar de docentes, directivos de escuelas y especialistas se hicieron presentes y pudieron sumar sus aportes en torno a sus experiencias en educación inclusiva.

Posteriormente, la Defensoría del Pueblo presentó el informe del **Taller "Re-Pensar la Escuela: Inclusión y Capacidad"**, cuyo valor radica en que los protagonistas del sistema tuvieron la ocasión de ofrecer sus puntos de vista. En el informe se destaca el nivel de participación e interés de los asistentes en cuanto a construir nuevas maneras de innovar no sólo la transformación del sistema, sino en cuanto a la propuesta de políticas educativas, la modificación de sus prácticas, la capacitación. Una copia del trabajo fue entregada a la Subsecretaría de Inclusión, del Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe.

Ciclo de conferencias "Derecho a la Educación"

Con el objetivo de contribuir al debate social de la crisis actual del sistema educativo, se

realizó un ciclo de conferencias abiertas en conjunto con la Facultad de Humanidades y Ciencias de la UNL. El lema convocante fue el **"Derecho a la educación en sus políticas y prácticas, aportes a los desafíos del sistema educativo"**. La Dra. Graciela Frigerio disertó sobre el tema "Conversando sobre educación. Complejidades y tensiones" en el paraninfo de la Universidad Nacional del Litoral. La importante concurrencia evidenció que la educación es un tema de agenda actual. Como organismo de derechos humanos, la Defensoría del Pueblo advierte que no hay nada que genere más inequidad que la desigual distribución de un servicio educativo. En tanto el Dr. Isabelino Siede, expuso sobre "Educación y democracia: construir una cultura política desde la escuela" en el auditorio del sindicato ATE.

Ciclo de encuentros sobre Educación 2023

Durante el segundo semestre del 2023, la Defensoría del Pueblo recopiló diferentes ideas y visiones sobre la problemática educativa en la provincia de Santa Fe, centrados en los niveles primario y secundario. El mayor eje convocante de las actividades fue la calidad educativa, evidenciado en los resultados de las pruebas y evaluaciones nacionales e internacionales recientes.

Para ello se realizaron 17 encuentros y reuniones con diferentes actores e instituciones relacionadas con la temática. Bajo la premisa pluralista y democrática que guía a la Defensoría, se convocaron instituciones y actores tanto locales como nacionales, públicos y privados, laicos y confesionales, investigadores y ONGs, a razón de uno por semana. En algunos casos esto significó la puesta en marcha de proyectos en común o el despliegue de acciones propias de la Defensoría.

Se mencionan a continuación algunas de las instituciones que participaron en dichos encuentros:

- Facultad de Humanidades y Ciencias de la UNL,
- Primera Escuela Inclusiva del mundo,
- Docentes por la Educación,

- Padres Organizados Santa Fe,
- Alumnos de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales,
- Dirección de articulación e ingreso, UNL,
- Instituto de Investigaciones en Educación Argentina, en la Universidad Católica de Santa Fe, Carlos Cantero,
- Equipo de investigación sobre los chicos, el aislamiento, salud mental y educación,
- Equipo de trabajo de Hacer Educación, Observatorio en Educación Ciencia y Tecnología, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires,
- Fundación del Gran Rosario,
- ONG Argentinos por la Educación,
- Especialistas en educación especial,
- Sistema educativo en la provincia de Mendoza, Universidad Adventista,
- Firma Desinmec Ingeniería S.A.,
- Facultad de Derecho, UNL,
- Dirección de la Escuela Juan de Garay, Santo Tomé.

VIVIENDA

En el ámbito de la vivienda, se mantienen

H. SEGURIDAD VIAL

Durante el período, se continuaron recibiendo numerosas consultas relacionadas con diversos aspectos de la seguridad vial, tales como la habilitación de cinemómetros, la cartelería y señalización en las vías, el monto de las sanciones, la legislación vigente y los márgenes de tolerancia.

Se mantuvieron comunicaciones regulares con los juzgados de faltas y con la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV). A través de estas interacciones, se llevaron a cabo gestiones de facilitación ante los juzgados, con resultados positivos en la mayoría de los casos. Tanto

como principales reclamos la regularización ocupacional y los problemas estructurales. Se ha observado una demora considerable por parte de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo tanto en el procesamiento de trámites administrativos presentados por los ciudadanos como en la respuesta a solicitudes de información provenientes de la Defensoría del Pueblo. Aunque se recibe una respuesta eventualmente, esta no se produce dentro de los plazos establecidos por la ley 10.396, extendiéndose en algunos casos hasta tres meses.

OTROS RECLAMOS ANTE ORGANISMOS NACIONALES

A través de la Delegación local de la Defensoría del Pueblo de la Nación, también se canalizaron reclamos ante distintas reparticiones de la Administración Pública Nacional. Entre ellas se encuentran el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), la Dirección Nacional de Migraciones (DNM), el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS), el Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias (CEMAR), entre otros.

dentro como fuera de la provincia de Santa Fe, las acciones emprendidas desde la Defensoría del Pueblo han contribuido a alcanzar soluciones satisfactorias para las personas afectadas.

En el ámbito de la promoción de la seguridad vial, la Defensoría del Pueblo participó activamente en la Muestra de Tecnología en la Revisión Técnica Vehicular "RTO Santa Fe 2023", celebrada en octubre en la ciudad de Funes. Este evento estuvo centrado en la innovación tecnológica aplicada a la seguridad vial y la calidad sostenible, en consonancia con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Además, la Defensoría reclamó a la provincia que no debería aumentar los peajes sin audiencia pública. Para lo cual, los defensores a cargo plantearon la conveniencia de convocar a audiencias públicas como condición para aplicar aumentos en los esquemas tarifarios del Corredor Vial N° 9 y la autopista Brigadier López, que une las ciudades de Rosario y Santa Fe.

Por último, la Defensoría recomendó al Ejecutivo provincial que se articulen todos los mecanismos administrativos necesarios para la emisión de normativa que consagre y reglamente una eximición del pago de peajes en los corredores viales provinciales para los ex soldados combatientes en la Guerra de Malvinas, en la línea con lo que sucede a nivel nacional.

I. DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO

Al inicio del año se estableció la planificación integral del área, abarcando las 45 oficinas descentralizadas de la Defensoría del Pueblo, que garantizan la presencia institucional en los 19 departamentos de la provincia, así como las tres unidades de gestión de la Oficina Móvil, ubicadas en Santa Fe, Rosario y Reconquista. En total, la labor del área de descentralización territorial se tradujo en la apertura de 20.039 expedientes.

El enfoque de trabajo en el territorio se centra en el seguimiento continuo de las necesidades sociales regionales detectadas a lo largo del tiempo.

En el sur provincial, los principales ejes temáticos de los reclamos ciudadanos durante 2023 fueron:

- Derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios, con un total de 2.493 expedientes abiertos.
- Asesoramiento jurídico sobre temas particu-

lares, con un total de 2.356 expedientes.

- Acceso a la salud y derechos de las personas con discapacidad, con un total de 1.023 casos atendidos.

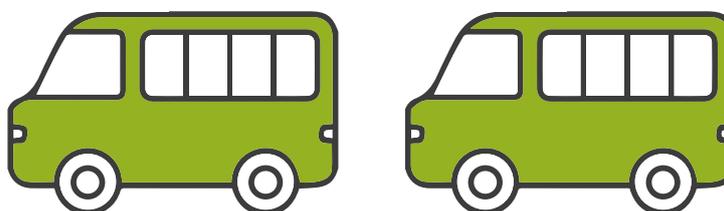
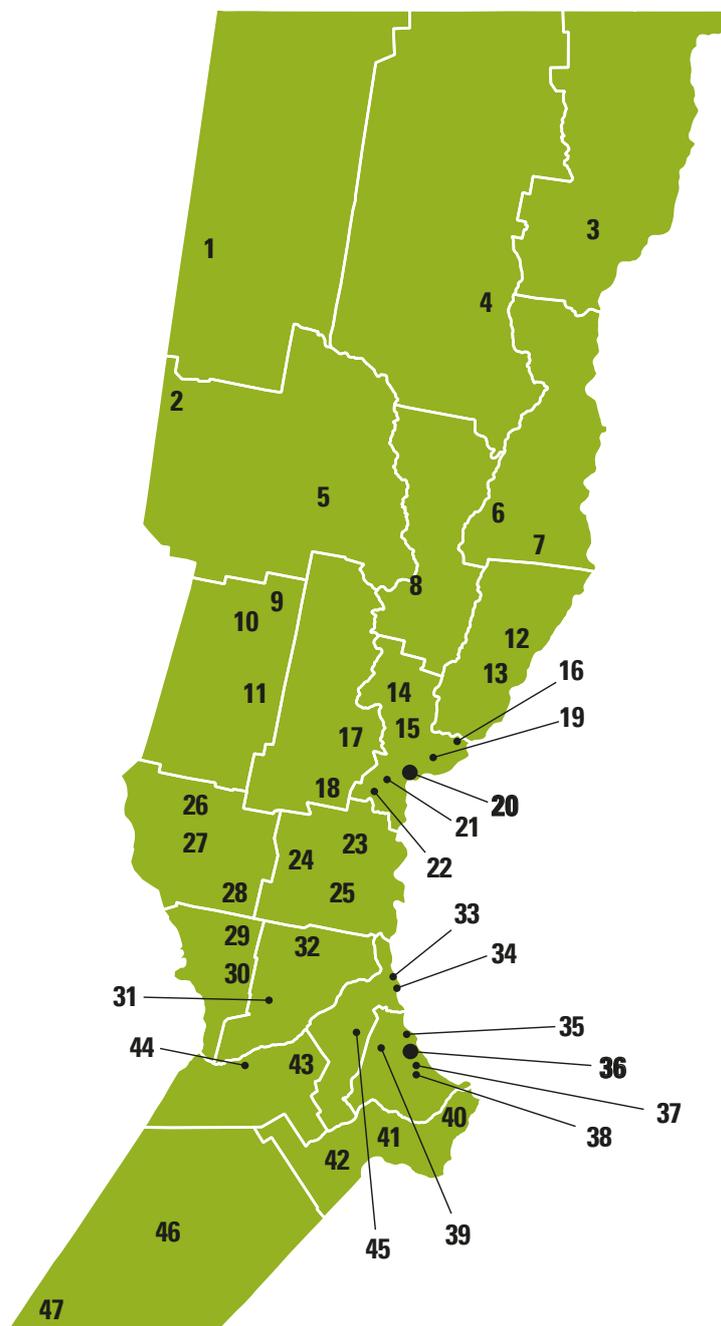
En el norte provincial, los temas predominantes en los reclamos ciudadanos durante el período fueron:

- Derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios, con un total de 2.256 casos atendidos.
- Asesoramiento jurídico sobre temas particulares, con un total de 1.478 expedientes iniciados.
- Acceso a la salud y derechos de las personas con discapacidad, con un total de 429 expedientes abiertos.



47 OFICINAS DE ATENCIÓN Y DOS OFICINAS MÓVILES

1. TOSTADO
2. CERES
3. RECONQUISTA
4. VERA
5. SAN CRISTOBAL
6. LA BRAVA
7. SAN JAVIER
8. SAN JUSTO
9. HUMBERTO PRIMO
10. SUNCHALES
11. RAFAELA
12. HELVECIA
13. CAYASTÁ
14. LAGUNA PAIVA
15. RECREO
16. ARROYO LEYES
17. ESPERANZA
18. SAN CARLOS SUD
19. SAN JOSÉ DEL RINCÓN
- 20. SANTA FE**
21. SANTO TOMÉ
22. SAUCE VIEJO
23. CORONDA
24. GÁLVEZ
25. SAN GENARO
26. SASTRE Y ORTÍZ
27. SAN JORGE
28. EL TRÉBOL
29. LAS ROSAS
30. LAS PAREJAS
31. CAÑADA DE GÓMEZ
32. TOTORAS
33. SAN LORENZO
34. FRAY LUIS BELTRÁN
35. GRANADERO BAIGORRIA
- 36. ROSARIO**
37. ZONA SUR ROSARIO
38. VILLA GOBERNADOR GÁLVEZ
39. FUNES
40. VILLA CONSTITUCIÓN
41. MÁXIMO PAZ
42. ALCORTA
43. CASILDA
44. SAN JOSÉ DE LA ESQUINA
45. CARCARAÑÁ
46. VENADO TUERTO
47. RUFINO





OFICINA MÓVIL

Por tercer año consecutivo, se ha observado un crecimiento constante en la demanda ciudadana con respecto a la presencia y actividades de la Oficina Móvil. Esto se refleja en un aumento tanto en el número de localidades visitadas como en la frecuencia de estas visitas, ajustadas según las necesidades específicas de cada comunidad. Además, la programación anual de actividades evidencia un incremento sostenido en la cantidad de reclamos atendidos.

La respuesta positiva hacia la Oficina Móvil se relaciona directamente con la percepción de la ciudadanía en las localidades más pequeñas y distantes de los centros urbanos principales, donde la presencia física de una agencia estatal representa un acceso tangible y cercano a las soluciones para sus necesidades locales.

En respuesta a esta demanda social, la Oficina Móvil ha establecido colaboraciones regulares con otras entidades gubernamentales, permitiendo una mayor cobertura y ofreciendo asesoramiento más completo sobre temas de su competencia. Entre estas colaboraciones se encuentran ANSeS, IAPOS, áreas municipales de Desarrollo Social y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

Durante el año 2023, se recorrieron más de

13.000 kilómetros, visitando más de 100 localidades y abriendo 1.516 nuevos expedientes, de los cuales 738 corresponden al centro-norte provincial y 778 a localidades del sur de Santa Fe. Estos expedientes generaron un total de 6.097 acciones de gestión por parte del personal de la institución.

OFICINAS DESCENTRALIZADAS DE ATENCIÓN

Desde el área se ha observado un aumento sostenido de los reclamos registrados en las localidades del interior provincial desde el final de la pandemia. Este cambio de paradigma, caracterizado por un mayor involucramiento ciudadano en la defensa de sus derechos y la búsqueda de soluciones ante dificultades en su acceso, ha encontrado en la Defensoría del Pueblo una institución subnacional dispuesta a proporcionar respuestas.

En consecuencia, el incremento constante en los reclamos en los últimos años se tradujo en un total de 18.523 nuevos expedientes registrados en las oficinas descentralizadas durante el año 2023.

Este aumento en la demanda de atención impulsa a la Defensoría del Pueblo a fortalecer el trabajo en red de las oficinas descentralizadas, cuyos resultados se han evidenciado tras la recuperación del contacto presencial a raíz del fin de la pandemia. En este sentido, las capacitaciones y jornadas sobre diversos

temas relacionados con los derechos ciudadanos se presentan como una herramienta eficaz y comprobada.

Durante el año 2023, se inauguraron tres nuevas oficinas descentralizadas, ubicadas en:

- *Santo Tomé*: en Saavedra 1915, inaugurada el 16 de marzo de 2023.
- *San Carlos Sud*: en San Martín 675, inaugurada el 18 de abril de 2023.
- *Recreo*: en Alfonsina Storni 1591 (Centro de Jubilados y Pensionados "San Miguel Arcángel"), inaugurada el 17 de octubre de 2023.

DESCENTRALIZACIÓN Y AMBIENTE

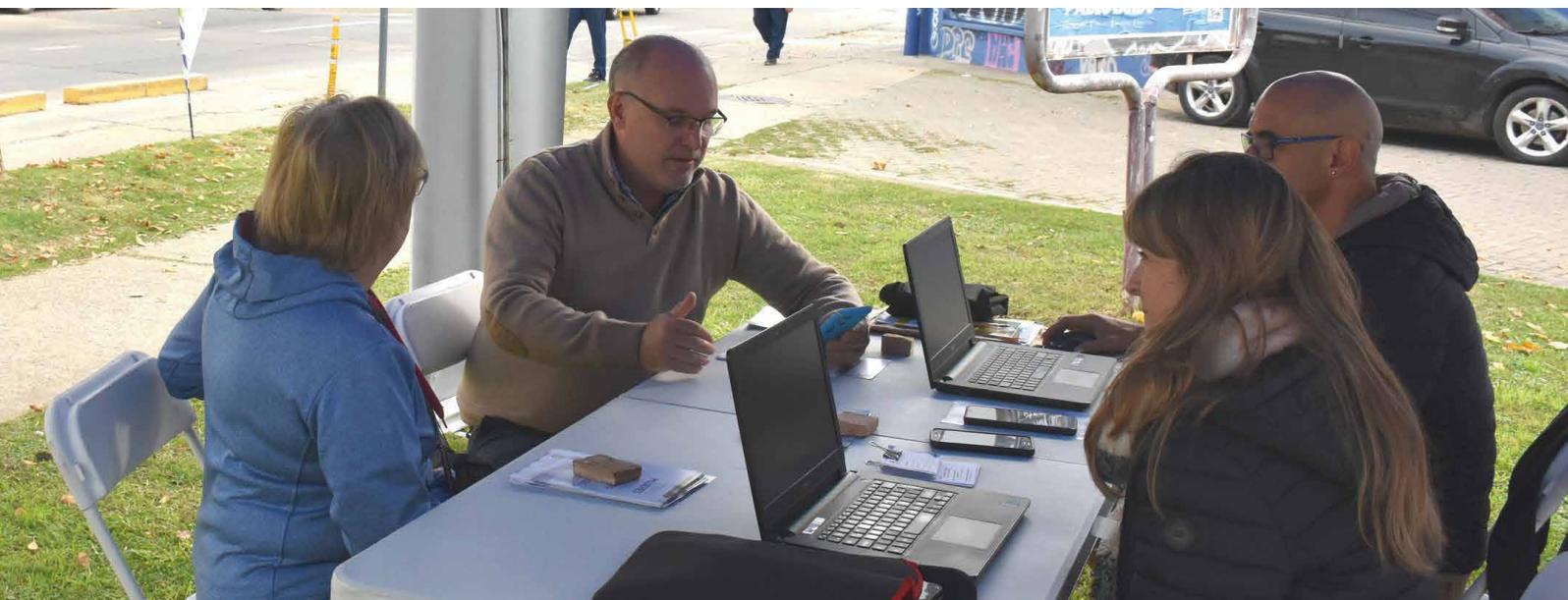
Educación Ambiental: Durante 2023, se continuó con éxito la iniciativa de educación ambiental y plantación de árboles nativos en conmemoración del Día Nacional del Árbol, la cual se inició hace tres años con la plantación de un ejemplar en Venado Tuerto. Esta práctica institucional, que busca concienciar sobre el medio ambiente y fomentar la participación comunitaria, está dirigida principalmente a escuelas especiales, jardines de infantes y escuelas primarias.

Destacamos la colaboración del área de arboricultura de la Escuela Agrotécnica de Casilda,

que proporcionó los ejemplares para las plantaciones realizadas durante agosto.

Este año, la propuesta fue ampliada con las siguientes actividades:

- Plantación de Jacarandás en el parque Centenario de Chabás en colaboración con la Escuela Especial N°2071 "María Montessori" de Chabás (08/08/23).
- Plantación de Cina-Cinas en la Plaza "Franco Hueso" de Ybarlucea con la participación del Jardín Comunal de la localidad (10/08/23).
- Plantación de Cina-Cinas en el histórico predio del Ferrocarril de Arequito con los estudiantes de la Escuela de Enseñanza Superior Orientada N°219 (15/08/23).
- Plantación de Jacarandás en el predio del Ferrocarril de Oliveros con la participación de diversas instituciones educativas de la ciudad (22/08/23).
- Plantación de Jacarandás en Bv. San Martín de Correa con la colaboración de la Escuela Secundaria N°260 de la localidad (29/08/23).
- Plantación de Jacarandás en la plaza central de Pujato junto con la Escuela Pública N°227 "Bernardino Rivadavia" y la Escuela Particular Incorporada N°1345 "Nuestra Señora del Carmen" (31/08/23).





Redes de gobernanza ambiental: La vinculación generada a través del proyecto “Redes de Gobernanza Ambiental” dio lugar a las jornadas de educación ambiental “Plantemos Conciencia”, en las cuales participaron más de 600 alumnos de las 4 escuelas secundarias de Granadero Baigorria durante la primera semana de septiembre de 2023. Cada jornada concluyó con la plantación de árboles nativos en los patios de dichas escuelas, sumando un total de 15 árboles nativos proporcionados por el Vivero Provincial dependiente del Ministerio de la Producción de Santa Fe.

ACTUACIONES DESTACADAS EN EL TERRITORIO

Protección del Corredor Biológico Autopista AP01

El Decreto 1723/14 estableció la incorporación del corredor biológico adyacente a la Autopista Provincial AP-01 en la categoría de Paisaje Protegido. Durante una visita de la Oficina Móvil Sur por la Autopista AP01, se detectó la remoción total de la vegetación en el corredor biológico luego del peaje en la comuna de Timbúes. En respuesta, se inició el Expediente N°MOS-511/23, y se libraron oficios a la Dirección Provincial de Vialidad, al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático, y

a la Comuna de Timbúes. A la fecha de este informe, se encuentra en evaluación la respuesta recibida, señalando que las intervenciones autorizadas previamente no se ajustaron a las restricciones impuestas para la conservación del área.

Problemática de Salud en la localidad de las Rosas

Se recibió una solicitud de colaboración por parte de las autoridades de la Comuna de las Rosas debido al aumento significativo de casos de cáncer en la ciudad y el departamento Belgrano. En respuesta, se estableció contacto con la Agencia Provincial de Control del Cáncer para evaluar acciones institucionales ante esta situación.

Fumigación en el Balneario de Arequito

Durante una visita a Arequito, vecinos informaron sobre fumigaciones en un campo lindero al balneario, causando daños a la vegetación y a animales. Se brindó asesoramiento y se gestionó ante el Ministerio de la Producción para investigar la aplicación de agroquímicos, descubriendo que fue realizada por personal no autorizado.

Talleres sobre Ciberseguridad

Se facilitó la realización de talleres sobre ciberseguridad en escuelas primarias y secundarias del sur provincial, brindando capacitación por parte de personal especializado de la Defensoría del Pueblo en varias localidades.

Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos en Rufino

A pesar de la formalización del Consorcio Regional GIRSU Microrregión Sur, algunas localidades no se han integrado efectivamente en la gestión

de residuos. En Rufino, como ciudad cabecera, opera un centro ambiental desde hace más de 4 años, pero otras localidades circundantes aún mantienen basurales a cielo abierto y no envían residuos al centro ambiental, revelando una falta de conciencia sobre la importancia ambiental y la ausencia de incentivos o sanciones para cumplir con la ley.



J. PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO

CONCEPTUALIZACIÓN INSTITUCIONAL

El área de Derechos Patrimoniales y Urbanísticos ha fortalecido su conceptualización institucional, ampliando el concepto de "Derechos Culturales" para abarcar desde el origen del individuo y sus potencialidades hasta aspectos interdisciplinarios como sociología ambiental, diseño urbano, educación y expresiones culturales. La plataforma virtual Artefe (www.artefe.org.ar) respalda esta línea al salvaguardar, visibilizar y difundir espacios culturales y patrimonios histórico-artísticos en toda la Provincia.

REPRESENTACIÓN VIRTUAL DE LOS ESPACIOS CULTURALES

Los Defensores del Pueblo invitaron a los 59 intendentes de la Provincia de Santa Fe a participar en la representación virtual de museos, centros y

espacios culturales, así como de artistas locales, con el fin de ofrecer una consulta y contacto accesibles a toda la ciudadanía. Esta iniciativa busca conocer, preservar y difundir los sitios museológicos en toda la provincia a través del Museo Virtual "Artefe", facilitando el acceso a la cultura provincial de manera global. Este proyecto está en curso.

PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO CULTURAL

Tras un pedido de organizaciones de la Costa santafesina, se llevaron a cabo reuniones y encuentros que culminaron en la firma de un documento exhortando a las autoridades a preservar el Patrimonio Histórico y Cultural de la región. Se expresó especial preocupación por la posible demolición de la Casona histórica de Colastiné. Esta labor sigue en progreso.



FANZINE DE LA DEFENSORÍA

La Dirección desarrolló la propuesta "Un Fanzine de la Defensoría", una actividad que fusiona arte, derechos y quehacer institucional. En su primera etapa, se diseñó y distribuyó un Fanzine a todos los empleados de la sede Santa Fe, que informa sobre la labor de la Dirección de Derechos Patrimoniales y Urbanísticos.

PROYECTO COLABORATIVO DE HUERTA

La Dirección articuló y llevó adelante, junto con otras áreas de la institución, un proyecto colaborativo de huerta para fortalecer la conciencia ambiental. Este proyecto representa el inicio de un cambio de hábitos y comportamientos para proyectar paisajes sensibles, aprovechando el patrimonio territorial de la Defensoría para construir experiencias basadas en el descubrimiento de nuevas formas de ocupar y cuidar el territorio.

RELEVAMIENTO DE ACERVOS PATRIMONIALES Y CULTURALES

Esta acción se realiza sobre museos y artistas de la provincia de Santa Fe, e implica actividades de carga, investigación, actualización y gestión de los contenidos de la página web del Museo Virtual de la Defensoría Artefe, así como también en la



revisión de la base de datos de artistas que allí se alojan. Se continuó con la carga en la plataforma de artistas y obras del Museo Municipal de Arte "Dr. Urbano Poggi" de la ciudad de Rafaela, como así con el trabajo interdisciplinario con el Museo de Bellas Artes Rosa Galisteo de Rodríguez en tareas de registro fotográfico y digitalización de obras, y sus fichas técnicas.

En esta misma línea, se mantuvo la asistencia a artistas de la provincia que se alojan en la plataforma, subiendo material nuevo y actualizando la base de datos. De los nuevos registros e incorporaciones a la plataforma pueden cuantificarse 41 museos y espacios culturales, 30 artistas y la incorporación de más de 100 obras nuevas.

ACCIONES ADICIONALES

- Reuniones con autoridades de diversos museos para fortalecer la vinculación y coordinar acciones.
- Coordinación de actividades en la Sala de Usos Múltiples Ing. Carlos Feruglio, cumpliendo con el Protocolo vigente desde junio de 2023.
- Participación en la Jornada "Históricamente Cerca", que buscaba fortalecer la vinculación entre grupos de investigación del ISHIR y actores de la comunidad.

CAPÍTULO 2

ATENCIÓN A VÍCTIMAS



ESCANEA
Y LEÉ EL
CAPÍTULO
COMPLETO

A. INTRODUCCIÓN

Durante 2023, se iniciaron 2623 expedientes según los registros del sistema informático "Burgos", dentro de los que se registraron 8668 intervenciones, lo que evidencia la creciente complejidad de la labor que se deriva a partir de la demanda inicial. En relación al abordaje integral que el CAV propone, resulta importante remarcar que, por cada expediente, se abre un proceso de acompañamiento que implica múltiples intervenciones, muchas veces numerosas y frecuentes en prolongados períodos de tiempo, que deben ser leídas desde esa perspectiva de "procesos de intervención" y no como un único expediente. Esto es, que por

cada expediente, se inicia un proceso de asistencia y acompañamiento que suele extenderse temporalmente y se adapta a las necesidades individuales y a los tiempos que cada persona necesita y que suelen implicar la toma de decisiones trascendentes, que importan a su vida.

Es así que el trabajo en violencias requiere una perspectiva integral, que busque comprender múltiples aspectos de la problemática planteada, para generar múltiples y creativas respuestas posibles y un acompañamiento continuo a quienes solicitan ayuda.

B. ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN

La sistematización de la labor del Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) identifica tres ámbitos: familiar, institucional y comunitario, donde se abordan temas relacionados con violencias y delitos.

En Rosario, el 52% de los casos corresponden al ámbito familiar, el 25% al institucional, el 23% al comunitario y el 2% a otros.

En Santa Fe, el 54% pertenece al ámbito familiar, el 24,5% al institucional, el 17,4% al comunitario y el 4,1% a otros.

En Vera, el 75% de los casos se vincula con el

ámbito familiar, destacándose la violencia de género y el abuso sexual.

En Venado Tuerto, el 90% de los casos nuevos están relacionados con el ámbito familiar y violencia de género.

En Reconquista, el 63% se clasifica como ámbito familiar, el 20% como comunitario y el 17% como institucional.

En Rafaela, el 78% corresponde al ámbito familiar, el 10% al comunitario y el 12% al institucional.

C. VIOLENCIA POR MOTIVOS DE GÉNERO

Estas refieren a las violencias dirigidas contra una persona o grupo de personas que por motivos de su género, identidad de género u orientación sexual, así como de las expectativas sobre el rol que debe cumplir en una sociedad o cultura.

En el CAV se reciben a diario múltiples situaciones por motivos de género que discriminan a mujeres y disidencias, de distintas maneras y a distintos niveles. Situaciones a las que se ofrece un abordaje integral buscando restablecer emocionalmente, restituir sus derechos vulnerados y acompañar socialmente para organizar una vida, libre de violencias. Asimismo atiende casos

de violencia de diversas complejidades.

Durante 2023 predominaron presentaciones en las que se advierten distintos tipos de violencia: física, psicológica, económica, a lo que puede agregarse la existencia de desconocimiento y desinformación generalizada respecto de los derechos que asisten a las víctimas. Las dificultades o imposibilidades para el acceso al trabajo fuera del hogar por parte de las mujeres, limita la disposición de dinero propio y se agrava en situaciones en las que no se tiene acceso al dinero familiar.

Merece una mención especial el trabajo de

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

Se trabaja en concordancia con la Ley N° 26.485, que protege a las mujeres contra la violencia económica y patrimonial. El CAV busca generar conciencia sobre esta forma de violencia y promover políticas públicas orientadas a su prevención y erradicación.

Como propuesta de trabajo del año 2023, se tomó como eje profundizar sobre la Violencia Económica y Patrimonial, así como la Violencia de Género Digital.

Violencia Económica y Patrimonial

La Ley N° 26.485 de Protección Integral a las Mujeres, en su artículo 5, conceptualiza y distingue los distintos tipos de violencia de género y en su inciso 4, define a la “Violencia Económica y Patrimonial” (VEP) “como la que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de:

- a)** La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes;
- b)** La pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales;

c) La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna;

d) La limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo”.

Esta norma estipula una serie de medidas de protección para las mujeres a los fines de salvaguardar sus bienes y patrimonio y de ese modo, reestablecer su autonomía. Según la ley, las políticas públicas deben estar orientadas al tratamiento jurisdiccional de la problemática y desde allí brindar servicios integrales de asistencia a las víctimas de violencia.

Uno de los propósitos de la labor del CAV es generar espacios, variables e instrumentos que permitan indagar y profundizar sobre los elementos estructurales que producen y reproducen las violencias por motivos de género, para su visibilización, sanción, prevención y erradicación aportando a una sociedad con mayor equidad y justicia social.

Violencia de Género Digital

Se ha abordado la violencia de género digital, en línea con la Ley N° 27.736 (Ley Olimpia) sancionada en 2023, que modifica la Ley 26.485 y amplía la protección de las mujeres e incorpora la figura de violencia digital, incorporando delitos que violan la intimidad sexual de las personas a través de medios digitales y la difusión sin consentimiento de cualquier contenido íntimo.

El CAV colabora en la implementación de esta ley y en la protección de los derechos de las mujeres en el ámbito digital.

D. VIOLENCIAS CONTRA LAS INFANCIAS

El paradigma de la protección integral impulsa una nueva visión de las infancias, considerando a los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derechos. En esta perspectiva, es responsabilidad de los adultos, el Estado, las

familias y las instituciones de la sociedad civil asegurar y garantizar el cumplimiento de estos derechos.

Las diversas formas de violencia ejercidas contra

las infancias requieren un enfoque articulado e intersectorial, involucrando a los distintos actores que intervienen en situaciones complejas y desafiantes. La violencia sexual, el maltrato físico, psicológico, las negligencias, entre otras formas de violencia, son aspectos recurrentes en muchas situaciones abordadas por el Centro de Asistencia a la Víctima.

Es fundamental prevenir la violencia contra

E. VIOLENCIA LABORAL

La Violencia Laboral se manifiesta como un abuso de poder con el propósito de excluir o someter al otro. Puede adoptar diversas formas, como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica, y puede darse tanto verticalmente (de arriba hacia abajo o viceversa) como entre pares.

La Defensoría del Pueblo es el organismo encargado de aplicar la Ley N° 12.434, cuyo objetivo es prevenir, controlar y sancionar la violencia laboral, además de brindar protección a los trabajadores afectados, denunciantes y testigos de dichos actos. Dada su función de protección de los Derechos Humanos, su competencia en el ámbito laboral es crucial.

Desde el Centro de Asistencia a la Víctima (CAV), se ofrece atención interdisciplinaria, asesoramiento, intervención y seguimiento en casos de violencia laboral, así como apoyo a víctimas y testigos, todo desde una perspectiva de género y derechos. Cada acción se lleva a cabo en colaboración con la persona que realiza la denuncia y siempre en acuerdo con ella.

El trabajo continuo de difusión, creación de redes y atención ha permitido que la ciudadanía acuda a la Defensoría para enfrentar la violencia laboral, recibiendo casos y consultas en todas sus oficinas y brindando una atención personalizada que garantiza la calidad del servicio.

La Defensoría del Pueblo elaboró y presentó, ante las Cámaras Legislativas un **proyecto de modificación de la Ley N° 12.434 de violencia y acoso laboral en Santa Fe**, para que se adecue al Convenio 190 de OIT, al cual la

niños, niñas y adolescentes mediante un enfoque multisectorial que aborde los determinantes sociales de la violencia, identifique el abuso en etapas tempranas, brinde tratamiento y apoyo a los sobrevivientes, y facilite derivaciones a servicios esenciales en otros sectores. Todas las manifestaciones de violencia contra las infancias son inaceptables y deben ser abordadas de manera prioritaria.

nación Argentina adhirió mediante la Ley N° 27.580. En el 2023, el defensor a/c Gabriel Savino junto a profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima, fueron invitados por la comisión de la Defensoría del Pueblo de la Cámara de Diputados de la provincia de Santa Fe, para ampliar los fundamentos de las iniciativas presentadas, entre las que se encuentra la mencionada Ley. Y así, insistir en la importancia de actualizar la normativa.

Respecto del año anterior, en el año 2023 las situaciones de violencia laboral que llegaron a atenderse en la Defensoría del Pueblo se incrementaron, llegando a un 50% más. Las demandas provienen, en su amplia mayoría, del ámbito público aunque también se reciben situaciones del sector privado, en este último caso se articula con el área respectiva del Ministerio de Trabajo de Santa Fe. La violencia es un tema complejo atravesado por mandatos estrictos y estereotipados que se sostienen en el tiempo, por lo que los mismos son abordados con la concurrencia de disciplinas en pos de una mirada integral.

Además, durante el período informado, se trabajó en la implementación del Observatorio Provincial de Violencia Laboral, consolidando así los esfuerzos en la lucha contra esta problemática. A su vez se implementó el Programa "Entornos laborales saludables. OMS" en el Hospital Provincial "Doctor José María Cullen" de la Ciudad de Santa Fe, con una población objetivo de 2550 trabajadores/as. Y se firmó un Acta Acuerdo entre la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires (UBA) para la asistencia a víctimas de acoso moral en el trabajo.

F. PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Las prácticas restaurativas ofrecen un acompañamiento a personas involucradas en situaciones conflictivas, ya sean víctimas, ofensores, familias o la comunidad en su conjunto. Estas prácticas permiten explorar las necesidades de reparación genuinas frente a conductas problemáticas o situaciones perjudiciales, independientemente de si constituyen un delito o no. Este proceso se desarrolla a través de espacios de escucha, comprensión y reconocimiento, fomentando la confianza y el desarrollo de un proyecto de vida en armonía.

Entre los principios fundamentales de estas intervenciones se encuentran la confidencialidad, la voluntariedad, la creatividad dialógica y la flexibilidad, entre otros. Es importante destacar que son las personas involucradas en el conflicto quienes lideran y promueven el proceso de acuerdo a sus necesidades y capacidades individuales y colectivas. No todas las partes afectadas por el incidente participan necesariamente en estas prácticas, ni se busca necesariamente llegar a un acuerdo o encuentro entre ellas.

El propósito de las prácticas restaurativas es diverso: fomentar la asunción de responsabilidad a través de la comprensión del daño causado y la restauración de las relaciones sociales y familiares afectadas por el conflicto o delito; crear espacios educativos que prevengan futuros conflictos; reconocer y reparar los daños materiales e inmateriales; y mitigar el dolor experimentado por las víctimas, los ofensores, las familias y la comunidad en su conjunto.

En el mes de abril, se llevó adelante el conversatorio sobre "La sociedad civil y el enfoque restaurativo: convertir el dolor y la frustración en acciones positivas". Contó con la presencia de referentes nacionales y latinoamericanos en práctica y justicia restaurativa; entre ellos con la investigadora y docente, coordinadora de Medios Alternos de la Universidad Autónoma de Querétaro, México; con el jefe de la Defensa Penal en el Departamento Judicial de Lomas de Zamora, Buenos Aires; con la coordinadora del área de Mediación y de Justicia y Prácticas restaurativas del departa-

mento judicial mencionado y con la presidenta de Asociación Víctimas por la Paz y Directora del área de justicia y prácticas restaurativas del Colegio de Abogados de Necochea, provincia de Buenos Aires; Durante el mes de junio, la Defensoría colaboró en la organización del 1er Congreso Argentino de Justicia y Prácticas Restaurativas, en provincia de Buenos Aires, con el objetivo de constituir un espacio de referencia para el análisis y la promoción de políticas, saberes y metodologías sobre la Justicia y las Prácticas Restaurativas.

Asimismo, la Defensoría viene realizando diferentes intervenciones en las cárceles de mujeres de la provincia, como en distintos comités de intervención multiagenciales en barrios de Rosario y con menores y jóvenes en conflicto con la ley penal derivados por la Justicia. Lleva adelante, semanalmente el llamado "Círculo de palabra en contexto de encierro" en la unidad IV de mujeres. Desarrolló durante mayo y junio una capacitación en la escuela del Servicio Penitenciario sobre Prácticas Restaurativas, junto a APAC, Asociación para la Protección y el Acompañamiento del Condenado. Además mantuvo encuentros virtuales y presenciales con la red de Mujeres Policías. Llevó adelante, "Talleres de Sensibilización para la prevención de las Violencias Institucionales desde el enfoque restaurativo", dirigido a personal de la unidad II en la Cárcel de las Flores, Talleres de "Formación en Acción", organizados en forma conjunta con la Procuración Penitenciaria de la Nación, dirigido a suboficiales, oficiales y directores de las Unidades Penitenciarias de la Provincia de Santa Fe, a solicitud de la Dirección de Capacitación del Servicio Penitenciario de la Provincia de Santa Fe. Un Taller- encuentro de trabajo con las profesionales de la Casa del Adolescente de la ciudad de Rafaela. Talleres de prácticas restaurativas, dirigidos a mujeres aspirantes del Servicio Penitenciario, a solicitud de la Dirección de Capacitación y la Escuela del Servicio Penitenciario de la Provincia de Santa Fe.

Durante el 2022, la Procuración General de la Corte Suprema de Justicia y la Defensoría del Pueblo trabajaron intensamente en la puesta

en funcionamiento del Programa de Formación “Conformación de equipos para una Justicia Juvenil Restaurativa”, que abarca territorialmente a toda la provincia. Con esa finalidad, Gabriel Savino, defensor a cargo de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, y el procurador General de la Corte Suprema, mantuvieron una nueva reunión de trabajo para formalizar el trabajo que se venía realizando.

Hacia el mes de septiembre, la Defensoría del Pueblo y la Procuración General de la Corte avanzaron hacia la implementación de la justicia juvenil restaurativa. En ese sentido, ratificaron el convenio marco de cooperación entre ambas instituciones y definieron la formación de facilitadores restaurativos como primer paso. Se trata de agentes que, en posesión de conocimientos, destrezas y competencias adecuados, auxilia y diseña estrategias restaurativas, en relación a dos o más personas implicadas en un delito o falta;

independiente de los actores institucionalizados del proceso penal. En ese sentido se busca que tanto víctimas como infractores comprendan el origen del conflicto, sus causas y consecuencias, confronten sus puntos de vista, elaboren acuerdos sobre el modo de reparación tanto material como simbólica. En el caso de los infractores se busca que reconozcan, se responsabilicen y se sientan obligados con el propósito de evitar la reiteración de quebrantos normativos penales o contravencionales.

En Octubre el jurista, académico, investigador y conferencista y abogado, de origen catalán nacionalizado argentino que promueve la justicia restaurativa, principalmente hacia adolescentes y jóvenes con problemas ante la autoridad y la ley, visitó una vez más la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Santa Fe y explicó sus ideas ante los miembros de la Mesa del Diálogo Santafesino.

G. ARTICULACIONES CON OTROS ORGANISMOS

Durante el período relevado, se interactuó y se articularon recursos, herramientas y acciones con una amplia gama de entidades y organismos, con el objetivo de fortalecer el abordaje y la respuesta integral a las diversas problemáticas planteadas. Se trabajó con los Centros Territoriales de Denuncias, la Dirección Provincial de Niñez, Familia y Adolescencia, el servicio local de Niñez de Rosario, el Equipo del Sistema de Protección Integral, el denominado Teléfono Verde en Rosario, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, la Defensoría del Pueblo de la Nación, el Ministerio de Educación, la AMIA, diferentes consulados, el Ministerio de Seguridad, el Comité de Trata de Personas, diversas escuelas y centros de salud, hospitales, el Órgano de Revisión de Salud Mental, personas en situación de calle, el INADI; además de los organismos judiciales con los que la comunicación es cotidiana.

Particularmente con:

- **La Dirección Provincial de Niñez, Familia y Adolescencia, y servicios locales:** Se mantuvo una estrecha coordinación con estos organismos para abordar situaciones de vulnerabili-

dad infantil de manera integral y efectiva.

- **La Defensoría del Pueblo de la Nación, Ministerio de Educación, Ministerio de Seguridad, y otros:** Se trabajó en conjunto con diversas entidades gubernamentales y organizaciones para promover políticas públicas orientadas a la prevención y protección de derechos.

- **Organismos judiciales y de atención de la salud mental:** Se estableció comunicación continua con estos entes para asegurar una respuesta coordinada y eficiente ante situaciones de violencia y vulnerabilidad.

Además, se participó activamente en mesas de trabajo y encuentros interinstitucionales con el fin de fortalecer redes, mejorar los canales de trabajo y responder a diversas situaciones y problemáticas. Algunos ejemplos notables incluyen:

- **Debates con profesionales de Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes:** Se llevó a cabo un intercambio de ideas para mejorar la intervención en situaciones que involucran a

la Secretaría de Niñez, destacando la importancia del control de legalidad y la planificación de acciones como elementos fundamentales para la construcción de una estrategia de abordaje integral y adecuada.

• **Coordinación con la Secretaría de Derechos Humanos:** Se trabajó en conjunto para abordar la problemática de la trata de personas y coordinar acciones para mejorar los circuitos de derivación y protección de las víctimas.

• **Encuentros con referentes de Personas Adultas Mayores:** Se participó en mesas de trabajo convocadas por el Equipo del Proyecto Institucional "Personas Mayores: Derechos y políticas para un buen envejecer" de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de Universidad Nacional del Litoral para promover políticas y acciones destinadas a garantizar los derechos de las personas mayores, proponiendo una agenda común de trabajo.

• **Reuniones con integrantes de la Corte Suprema de Justicia y del Poder Judicial, del Ministerio de Igualdad, Género y Diversidad, de la Dirección de Mujeres y Disidencias de la Municipalidad de Santa Fe y del Área de Monitoreo de la Municipalidad de Santa Fe:** Se abordaron temas cruciales como los plazos de otorgamiento de medidas de protección, la necesidad de fijar alimentos provisorios junto con dichas medidas y los plazos y obstáculos para el otorgamiento de botones de alerta -por la escasez de dispositivos- para las mujeres y disidencias en situación de violencia.

También se abordaron las dificultades que presenta la falta de firma digital de las medidas urgentes emitidas en soporte electrónico por los Tribunales Colegiados de Familia sin

respaldo documental impreso, especialmente en lo materia de exclusiones del hogar y restitución de niños, niñas y adolescentes.

En paralelo, se destacó la participación activa del equipo en diferentes instancias del proceso penal, brindando apoyo y acompañamiento a las víctimas en todas las etapas, desde la realización de informes profesionales hasta la participación de profesionales del área de psicología en audiencias como testigos expertos a partir de su labor en la asistencia a víctimas de abuso sexual. La complejidad y responsabilidad que implica dar testimonio en dichas audiencias públicas, jerarquiza la tarea, no sólo por el compromiso intelectual que requiere, sino por la decisión institucional de participar activamente de todas aquellas instancias necesarias para el acceso a la justicia por parte de las víctimas.

El equipo continúa sosteniendo la realización de entrevistas e informes para que las víctimas de violencia de género sean incorporadas a los programas destinados a ellas por el Área Social del Ministerio de Desarrollo Social y al Programa Acercar Derechos del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Disidencias.

En resumen, la labor integral del Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) se destaca por ofrecer una asistencia integral e interdisciplinaria a personas en situaciones de violencia y vulnerabilidad. Se reconoce la importancia de adaptar la respuesta a las necesidades individuales de cada persona y de trabajar en conjunto con otros organismos para lograr un impacto significativo en la protección de derechos y el acceso a la justicia.

H. ACTIVIDADES E INTERVENCIONES DESTACADAS

Trata de Personas con fines de explotación laboral

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, a través del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de Rosario, estableció comunicación el 15 de diciembre de 2023 con la Dirección Operativa del Comité para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas para la Protección y Asistencia a las Víctimas, con el objetivo de informar sobre una situación presentada por el padre de una víctima de trata de 28 años de edad. Comenzó a partir de esa llamada un proceso de coordinación con la mencionada Dirección, del ámbito nacional, para determinar los pasos a seguir en relación con la situación planteada.

Según la exposición realizada por el denunciante, su hijo, que se encontraba en situación de vulnerabilidad económica, aceptó una oferta laboral atractiva para trabajar en un frigorífico en Polonia. La propuesta laboral fue promovida por una persona residente en Argentina, quien aseguró que la empresa contratante adelantaría los gastos del viaje hasta el lugar de trabajo y que la retribución por el trabajo sería beneficiosa teniendo especialmente en cuenta el valor de la moneda argentina. Bajo estas condiciones, la víctima accedió a viajar. La persona que actuaba como "reclutadora" gestionó los pasajes y los documentos necesarios para el viaje, además de instruir a las personas "reclutadas" que debían firmar un pagaré como garantía en una escribanía. En el Aeropuerto de Buenos Aires, las víctimas, generalmente agrupadas, recibieron los pasajes y entregaron los documentos firmados en la escribanía, y firmaron contratos de trabajo redactados en polaco, sin comprender su contenido.

Una vez en Polonia, las víctimas perdieron contacto con la persona que organizó el viaje y se encontraron sin recursos económicos ni conocimiento del idioma local. Al llegar al pueblo de Zulov, fueron llevadas al lugar de trabajo en un colectivo, les hicieron suscribir documentos en polaco, y se los trasladó al alojamiento que les fue asignado en un edificio de cinco pisos compartido por aproximadamente cien personas por turno y que contaba con un baño por piso. Las jornadas laborales eran de doce horas diurnas y nocturnas, las personas eran trasladadas en colectivos de la empresa desde el alojamiento hasta el lugar de trabajo. Durante estas jornadas, se les descontaban los gastos de traslado, el uniforme, la comida, así como cualquier tiempo dedicado al descanso o a necesidades básicas como ir al baño o beber agua. Los supervisores, según relatan las víctimas, mantenían un trato irrespetuoso y humillante, llegando a la agresión física en algunos casos. La separación de su entorno social y afectivo, sumado al control económico ejercido por la empresa, contribuía a perpetuar la situación de explotación, dificultando cualquier intento de ponerle fin.

Desde el momento del anociamiento de estos hechos hasta la actualidad, el Centro de Asistencia a la Víctima ha mantenido contacto continuo con las autoridades pertinentes y con las víctimas, brindando acompañamiento y asistencia. Se han establecido coordinaciones con diversas instituciones, incluyendo la Dirección Operativa del Comité para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas para la Protección y Asistencia a las Víctimas, la Defensoría del Pueblo de España, la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, la fiscalía y juzgado interviniente.

A pesar de que una de las víctimas pudo regresar a la ciudad de Rosario, continúa recibiendo hostigamiento telefónico por parte de la empresa con la amenaza de ejecutar el pagaré firmado como garantía. Ante esta situación, el equipo interviniente del Centro de Asistencia a la Víctima ha proporcionado asistencia y un acompañamiento interdisciplinario desde que la víctima se encontraba en Polonia hasta la actualidad.

En el análisis del caso con una perspectiva basada en derechos humanos y en la interpretación de la ley N° 26.364 de Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas, se sostiene que las condiciones de trabajo descritas, junto con el control económico ejercido por la empresa y la falta de elementos básicos de seguridad y bienestar, constituyen elementos suficientes para considerar el delito de trata de personas con fines de explotación laboral. La acreditación de estos elementos depende en gran medida de las declaraciones de las víctimas, lo que pone de manifiesto el papel fundamental del Centro de Asistencia a la Víctima como entidad de apoyo y asistencia en estos casos.

ESPACIO DE ARTE Y SALUD MENTAL

Desde el año 2022, se ha llevado a cabo de manera continua un espacio de arte y salud mental, en una colaboración entre el Centro de Asistencia a la Víctima (CAV), el área de Cultura del Servicio Penitenciario y el Ministerio de Cultura de la Provincia de Santa Fe. Este proyecto tiene como objetivo propiciar el encuentro entre diversas disciplinas que entrelazan el derecho de asistencia (según lo establecido en la Ley 26.485 y la Ley 11.202) en toda su complejidad, así como el derecho al arte y la cultura (según el artículo 27 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos), entendidos como formas de vida, expresión y encuentro.

El espacio está diseñado para mujeres y personas diversas que se encuentran privadas de su libertad en la unidad penitenciaria número 4, conocida como la Cárcel de Mujeres, ubicada en la ciudad de Santa Fe. Creemos en el poder intrínseco del arte para promover el encuentro entre personas que enfrentan situaciones de vulnerabilidad y/o riesgo social. En esta iniciativa, se integran diversas disciplinas e instituciones con el fin de aportar espontaneidad a la rutina diaria del sistema carcelario. A través de la creación, el juego, el deseo y el placer, se fomenta la producción tanto individual como colectiva. Esta actividad está estrechamente ligada a la labor de asistencia del CAV, entendida en su sentido más amplio, que incluye la tarea de la prevención de delitos y de promoción de derechos.

GRUPO DE MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Se realizan encuentros virtuales y presenciales quincenalmente con el objetivo de desnaturalizar roles y estereotipos de género, problematizar las causas y consecuencias de la violencia, promover la comunicación y el apoyo mutuo entre las mujeres, fomentar la creatividad y la redefinición de sus experiencias, así como ampliar y reparar derechos, entre otros.

El espacio virtual ha permitido la formación de un grupo diverso en edades, donde las participantes destacan el valor de este dispositivo como lugar de reunión, reflexión y apoyo.

Esto ha eliminado las barreras de tiempo y costos de desplazamiento, convirtiendo el grupo de WhatsApp en un canal de intercambio constante de información y reflexión sobre la violencia en la vida cotidiana.

En cuanto al grupo presencial, se ha enfocado en el fortalecimiento personal, el desarrollo de la autonomía y la creatividad. Durante el año 2023, se llevó a cabo una labor significativa en este sentido. A partir de la segunda mitad del año en curso, se propuso iniciar un microemprendimiento con la participación activa de las mujeres, como una forma de visibilizar el grupo y permitirles descubrir, potenciar y compartir sus habilidades con otras personas.

Durante cuatro semanas consecutivas en noviembre, las mujeres elaboraron productos de panificación artesanal para los encuentros del ciclo de cine-debate. Esto facilitó la integración y complementación de los distintos dispositivos del CAV, así como la participación activa de las mujeres en la proyección de las películas y los posteriores debates e intercambios. Se observó un notable entusiasmo e interés tanto en la actividad en sí como en el rol protagónico ejercido por las mujeres participantes.

MUJERES SORDAS SIN VIOLENCIAS

Se ha desarrollado un trabajo significativo en espacios de encuentro con la comisión de género de ASORSAFE, brindando apoyo a mujeres y disidencias sordas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Como parte de este enfoque, se llevaron a cabo Jornadas de Sensibilización y Promoción de Derechos dirigidas al personal de la Asociación de Gastronómicos y Hoteleros.

Además, se ha puesto en marcha la formación de un equipo de intérpretes en Lengua de Señas Argentina (LSA) y español para abordar situaciones en toda la defensoría. Este equipo, compuesto por una intérprete (Paula Bonazzola), una mediadora sorda (Fernanda Olmos) y coordinado por dos trabajadoras del CAV, ha estado brindando apoyo en casos de violencia de género que involucran a mujeres y disidencias sordas en colaboración con el equipo de admisión.

En este contexto, se ha renovado el convenio

entre ASORSAFE y la Defensoría con el objetivo de seguir trabajando de manera intersectorial para abordar estas problemáticas de manera integral.

CAMPAÑA ANIMATE: PROMOVRIENDO HÁBITOS SALUDABLES Y PREVIENIENDO ABUSOS SEXUALES INFANTILES

La Campaña Animate está dirigida a niñas y niños de 4°, 5° y 6° grado, y se centra en dos objetivos principales. Por un lado, busca promover hábitos saludables, y por otro, prevenir los abusos sexuales contra la infancia.

Este programa brinda a las niñas y niños la oportunidad de participar en un espacio de intercambio, diálogo e información, donde se les anima a expresar sus preocupaciones, dolores o molestias. Además, se busca potenciar y desarrollar habilidades para detectar situaciones de riesgo y actuar en consecuencia.

Como logros destacados asociados a la campaña, se ha llevado a cabo la Investigación denominada "Campaña Animate: Acerca de las condiciones que impulsan las revelaciones de niñxs víctimas de abusos sexuales", realizada por la UBA en el Programa Grupos de Investigación en Ciencia Política y la Secretaría de Estudios Avanzados en 2022. Además, la campaña ha participado en Jornadas Nacionales de Centros de Asistencia a la Víctima, brindando acompañamiento en revelaciones de abusos sexuales contra la infancia, aumentando la visibilización de la problemática y contribuyendo a la construcción de circuitos de cuidado y redes interinstitucionales en el marco de la prevención primaria y secundaria.

Durante el año, la campaña se ha desarrollado en las siguientes localidades: Colonia Belgrano (27/10), Nelson (18/10) y en la Escuela Número 136, Gregoria Pérez de Denis, de la ciudad de Santa Fe.

REDES QUE CUIDAN

Este proyecto está dirigido a referentes de instituciones involucradas en el desarrollo de la infancia, con el objetivo de crear un espacio de encuentro e intercambio para abordar la

problemática de los abusos sexuales contra los niños y niñas, y construir una red que tenga una doble función: proteger a la infancia y brindar apoyo a quienes están a cargo de su cuidado. Este enfoque contribuye a visibilizar el delito y a destacar la labor de las personas adultas comprometidas con la protección de la niñez.

La intervención busca crear condiciones propicias para la detección, prevención y abordaje de los abusos sexuales. Durante el año 2023, se interactuó con equipos de trabajo en estas temáticas en las localidades de Colonia Belgrano, Nelson y en la Escuela N° 136, Gregoria Pérez de Denis, en la ciudad de Santa Fe.

Tanto el proyecto Redes que Cuidan como la Campaña Animate se sustentan en un marco ético-legal que incluye la Convención sobre los Derechos del Niño, el derecho a una Educación Sexual Integral y a una Salud Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, y la Ley Lucio, que adhiere al Plan Federal de Capacitación sobre Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, entre otras normativas relevantes.

VISIBILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA ECONÓMICA Y PATRIMONIAL

A través de la investigación titulada "Visibilizando la Violencia Económica y Patrimonial (VEP): Un Análisis de las Políticas Públicas en el Acompañamiento a Mujeres en Situación de Violencia de Género", se logró obtener un entendimiento más profundo de las realidades enfrentadas por quienes sufren estas formas de violencia, con una aproximación más concreta de los obstáculos que mujeres y disidencias deben sortear en su vida cotidiana, relacionados con el acceso, tenencia y uso de bienes, vivienda, cuota alimentaria, empleo, así como para continuar con sus estudios y desarrollar sus carreras profesionales por falta de disponibilidad temporal, dimensión que suele ser absorbida por las responsabilidades del trabajo doméstico y del cuidado, configurando éstas, categorías de análisis en sí mismas.

Muchas de las mujeres que buscan ayuda en el CAV relatan experiencias de este tipo, tornando observables el escaso reconoci-

miento de la misma, lo que invisibiliza el impacto y atravesamiento en término de las consecuencias que genera en los diferentes ámbitos de la vida diaria de las personas afectadas.

Durante 2023, el CAV llevó adelante una investigación vinculada a la temática, que permitió tener un acercamiento de las distintas realidades institucionales de la provincia en sus diferentes niveles: nacional, provincial y municipal, con la finalidad de generar un instrumento que permita dar cuenta de los alcances, impacto y adecuación de las políticas públicas para el acompañamiento a mujeres en situación de violencia económica.

Si bien la labor continuará durante 2024, el preinforme fue presentado en diciembre en la modalidad de mesa de trabajo. El mismo, constó del material recabado a través de entrevistas a funcionarios y personal de los ministerios de áreas afines a la temática en la provincia. A su vez, se contó con la colaboración de estudiantes de 3° y 4° año de la carrera de Trabajo Social, para su procesamiento.

En el mismo sentido y, con el propósito de instalar la temática en la agenda institucional, en instancias de reflexión y debate participativo, se desarrolló un conversatorio con la colaboración de la FCE de la UNL, donde especialistas disertaron sobre las Formas invisibles de la VEP, así como un conversatorio online, con la participación y ponencia de una juez de Cámara de Familia de Formosa, quien planteó que no se puede abordar la igualdad de género si no se pone en agenda una cuestión neurálgica como es el necesario empoderamiento económico financiero de las mujeres; resultando sustancial interpelar todo lo que atañe a las tareas de cuidado y muchas otras que están naturalizadas como la brecha salarial o el libre uso y decisión sobre los bienes propios o comunes en la pareja o la familia.

19° EDICIÓN DEL CICLO DE CINE-DEBATE: "ELEGIMOS MEMORIA"

Desde 2003, el CAV de Santa Fe organizó un Ciclo de Cine-Debate en colaboración con el Área de Género de ATE, el Área de Género de UTN, el Centro de Estudiantes de UTN y el Cine Club Santa Fe. El cine, al igual que otras

formas de expresión artística, se convierte en una herramienta metodológica invaluable y un medio para abrir el debate, la reflexión y el intercambio.

Este proyecto establece un vínculo directo con la comunidad, proporcionando una experiencia única que, a través de imágenes y sonidos, invita al diálogo sobre problemas complejos que nos afectan como individuos. En 2023 el tema central fue el 40° aniversario de la democracia en nuestro país, bajo el lema "Elegimos Memoria".

Durante el ciclo se proyectaron películas como "Algo Incorrecto", "Una Escuela en Cerro Hueso", "Una Flor en el Barro" y "Tres Cosas Básicas". Cada encuentro contó con la presencia de alrededor de 70 personas, incluyendo representantes de ATE, organizaciones sociales como Libres del Sur, Multipalabras, Arroyito Seco y Biblioteca Bayer, representantes de UTN y UNL, docentes, estudiantes y miembros del público en general.

Los encuentros se llevaron a cabo en el auditorio de ATE, los días jueves 9, 16, 23 y 30 de noviembre.

AGENDA DE DERECHOS

Durante el 2023 se incorporó la Agenda de Derechos en el marco de la conmemoración de los 40 años de democracia en Argentina. Se trata de un instrumento cuya finalidad fue difundir las fechas significativas en diferentes piezas comunicacionales, aportando a la construcción y afianzamiento de la memoria histórica colectiva.

PRÁCTICAS PROFESIONALES

Las prácticas profesionales son experiencias de trabajo supervisado de corta duración que permiten a los estudiantes observar y aprender sobre una cultura organizacional distinta a la del ámbito académico, así como tener un contacto práctico con las incumbencias disciplinares y el mundo laboral, con el fin de contribuir profesionalmente a la sociedad.

En el CAV, se recibió a estudiantes de las carreras de Psicología y Trabajo Social. Durante el primer semestre, dos grupos de estudiantes de Psicología realizaron sus prácticas

en mayo y junio, con cuatro y seis participantes respectivamente. Estas prácticas tuvieron una duración de 10 días cada una, con un enfoque temático diario y un profesional de referencia a cargo. Durante este período, se proporcionó una visión general de la institución, sus competencias, alcances, desafíos y perspectivas de abordaje, combinando contenido teórico con observación directa de entrevistas de admisión. También se generaron instancias de intercambio con estudiantes de Trabajo Social, promoviendo un espacio dinámico de reflexión y aprendizaje conjunto.

Los estudiantes de 3° y 4° año de Trabajo Social, al permanecer en la institución durante todo el año, además de las actividades mencionadas, participaron en proyectos como el Ciclo de Cine-Debate, las Jornadas de Sensibilización y Promoción de Derechos desde la perspectiva de personas sordas para el personal de la asociación de gastronómicos y hoteleros, y el proyecto de Investigación sobre Violencia Económica y Patrimonial.

Además, se organizaron encuentros con grupos de estudiantes de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (FCJS), donde se discutió sobre el papel del derecho y de los operadores jurídicos en la promoción de una ciudadanía plena e igualdad, así como las diferentes perspectivas y acciones profesionales llevadas a cabo desde el CAV.

PUBLICACIÓN EN LA ENCICLOPEDIA ARGENTINA DE SALUD MENTAL

El artículo titulado "Miradas sobre las intervenciones en violencia: un enfoque desde la complejidad con grupos de mujeres", publicado en la Enciclopedia Argentina de Salud Mental, representó una oportunidad para revisar y mejorar las prácticas, reflexionando sobre las formas de abordaje y acompañamiento a mujeres en situación de violencia. Se exploraron los efectos y beneficios del trabajo grupal desde la perspectiva de la teoría sistémica y narrativa.

VIOLENCIA DE GÉNERO DIGITAL

Durante el año 2023, se firmó un Acta Compromiso sobre Violencia de Género Digital

con la participación de más de 40 instituciones y organismos afines. El objetivo era unir esfuerzos y coordinar acciones para promover un entorno digital respetuoso de los derechos humanos, libre de violencia y discriminación de género.

ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DEL SISTEMA BURGOS

Se mejoró el proceso de reconstrucción de la ruta del Registro de CAV mediante la incorporación de herramientas y alternativas para la carga de datos, interpretación de variables y desarrollo de líneas de acción internas. Esto contribuye a mejorar la sistematización de datos y su utilidad en el análisis, así como en la formulación de políticas públicas específicas.

REUNIÓN INTERINSTITUCIONAL SOBRE GROOMING

Se llevó a cabo una reunión entre la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, Faro Digital y un referente institucional en ciberseguridad de la Defensoría del Pueblo. El objetivo era abordar la problemática del Grooming y establecer mapas de servicios sobre la temática, así como identificar equipos y capacitaciones relacionadas.

SUPERVISIÓN Y ANÁLISIS INSTITUCIONAL

Se realizaron dos encuentros grupales de supervisión dirigidos a todos los integrantes del CAV, a cargo de profesionales externos del Programa Las Víctimas Contra las Violencias (Buenos Aires), creado por Eva Giberti. En Rosario, se llevó a cabo una Supervisión y Análisis Institucional coordinado por la Ps. Edith Benedetti.

DÍA MUNDIAL DE CONCIENTIZACIÓN Y PREVENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS SEXUALES CONTRA LAS INFANCIAS Y ADOLESCENCIAS

En conmemoración del 19 de noviembre, el CAV organizó una actividad para reflexionar sobre la temática. Se sumaron a la campaña "Molinillos de Viento" de la Asociación Aralma y Data, decorando las instalaciones de la

Defensoría del Pueblo con ellos como símbolo de apoyo a la lucha contra los delitos sexuales cometidos en la infancia.

TALLERES DE VISIBILIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN SEXUAL INTEGRAL (ESI)

El equipo interdisciplinario del CAV llevó a cabo tres jornadas de taller en colaboración con el equipo de ESI, dirigidas a todo el personal de la Defensoría del Pueblo. El objetivo fue visibilizar la ESI (Ley Nacional N° 26.150) y garantizar los derechos sexuales de niñas, niños y adolescentes, cuestionando mitos y mejorando la atención a quienes acuden a nuestra institución.

RECURSOS DE ASISTENCIA: RECURSOS

Los "recursos" son el producto de un exhaustivo Relevamiento Institucional cuyo propósito es crear un mapa integral de los recursos de asistencia disponibles en la ciudad de Rosario. Este proceso dinámico fomenta un intercambio fluido y colaborativo entre instituciones, mejorando la eficacia y la agilidad en la respuesta a las problemáticas abordadas. Al establecer contacto directo con organismos públicos y organizaciones privadas, podemos facilitar la articulación y optimizar el aprovechamiento de los recursos existentes. Es fundamental que las personas tengan acceso a esta información para ejercer sus derechos y recibir la protección que el

Estado debe garantizar.

El Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito estuvo presente en las oficinas de ANSES Zona Norte y Zona Centro de Rosario para difundir información sobre las instituciones que brindan servicios de denuncia, consulta, asesoramiento y acompañamiento en casos de Violencia de Género. Se distribuyeron "recursos" y folletos del CAV, y se dejaron calcomanías informativas en las oficinas. Además, un equipo interdisciplinario del CAV participó junto con la Oficina Móvil, brindando atención e información en la Terminal de Ómnibus Mariano Moreno de la ciudad.

REUNIÓN CON ÁREAS DE GÉNERO GREMIALES

En el SUM María Bressa de la sede Rosario de la Defensoría del Pueblo, se llevó a cabo una reunión de trabajo con las áreas de género de varios gremios de Rosario. El objetivo fue compartir experiencias y prácticas de abordaje de las violencias de género. La convocatoria fue realizada por el equipo interdisciplinario del CAV, y contó con la participación de diversos sindicatos, entre ellos: SUTRACOVI (concesionarios viales y peajes), SITRATEL (trabajadoras y trabajadores telefónicos), SADOP (docentes particulares), Empleados de Comercio, APEL (personal legislativo de Santa Fe) y el Sindicato de Prensa de Rosario.

I. EL CAV EN EL TERRITORIO



El Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) se esfuerza por estar cerca de los ciudadanos para facilitarles el acceso a la institución cuando lo necesiten. Por esta razón, hemos establecido sedes en distintas ciudades de la provincia, incluyendo Rafaela, Reconquista, Venado Tuerto y Vera. En cada una de estas localidades, contamos con personal capacitado y actualizado continuamente para brindar asistencia, coordinando y colaborando con instituciones locales para gestionar cada caso que se nos presenta. Además, estas sedes reciben el apoyo, asesoramiento y trabajo

colaborativo de todos los integrantes del CAV para abordar cada situación con total profesionalismo y experiencia.

Para lo cual, se realizaron encuentros presenciales con los CAV de Delegaciones de Vera, Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto, para compartir dinámicas y particularidades de cada oficina de atención y afianzar la comunicación con las Sedes, evaluar fortalezas y debilidades y generar líneas de acción para la mejora institucional de las mencionadas localidades.

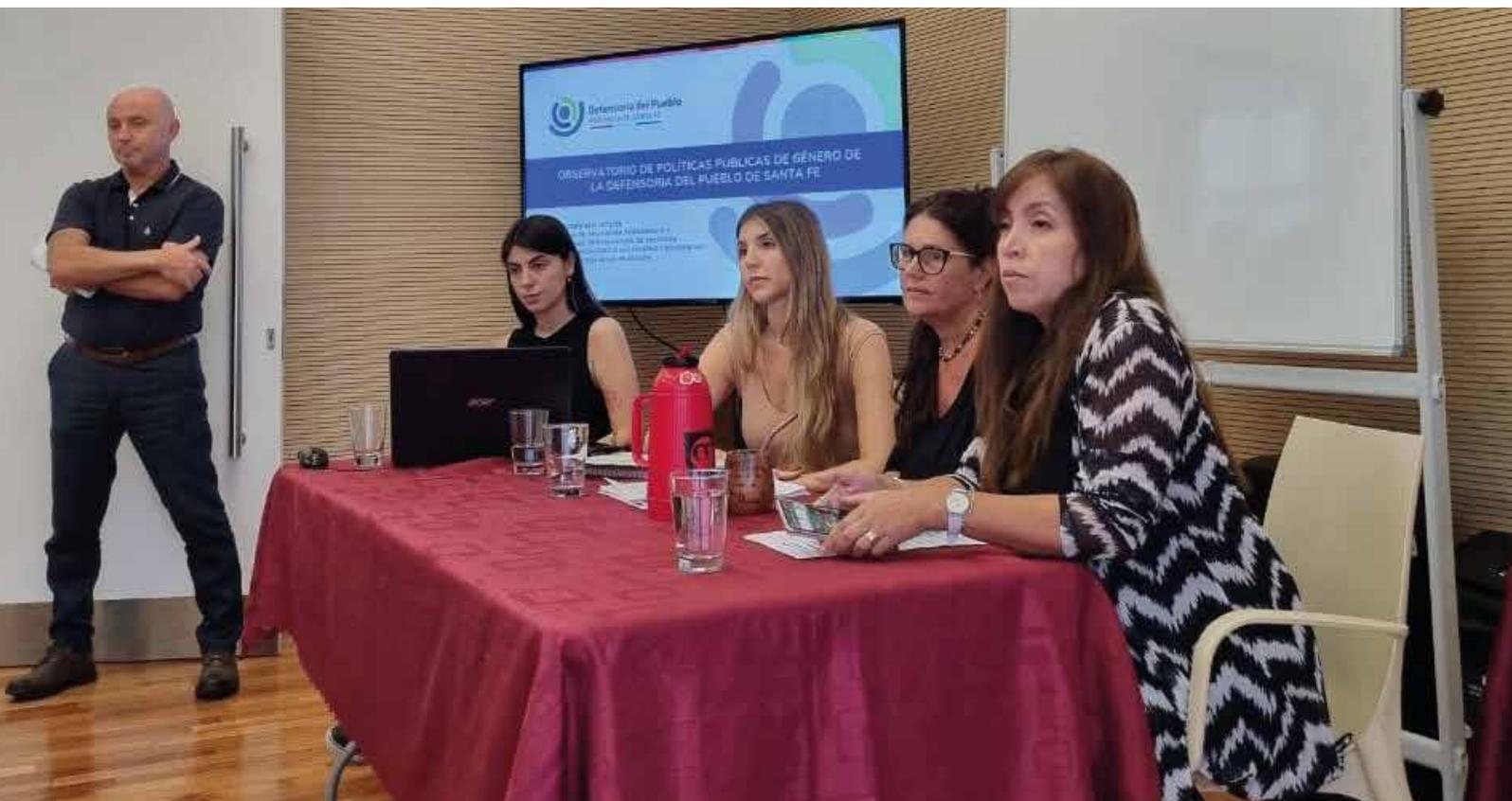


J. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES Y ENCUENTROS

Durante el año 2023, el CAV participó activamente en diversas actividades y encuentros dirigidos a equipos técnicos vinculados a temáticas afines y oficinas de atención de la Defensoría del Pueblo. Algunos de los eventos en los que participamos incluyen:

- Panel sobre el "Rol de las Mujeres en sus Comunidades" en conmemoración del Día Internacional de la Mujer Indígena, donde se destacó el papel de las mujeres indígenas en la defensa de sus derechos y su identidad.
- Participación de la Campaña Animate en las Jornadas Nacionales de Centros de Asistencia a la Víctima del Delito 2023, bajo el tema "Acciones para la prevención, abordaje y asistencia de las Violencias contra las Niñeces y Adolescencias", organizadas por el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito de la República Argentina en la ciudad de Córdoba.
- Participación en el primer Congreso Nacional de Salud Mental, donde se expuso la investigación realizada durante el año 2022, titulada "Del Dicho al Hecho: Brechas entre la normativa vigente y la efectiva aplicación en materia de violencia de género en el trabajo".
- Participación en el CIAPOT (Congreso Iberoamericano de Psicología de las Organizaciones del Trabajo) en Córdoba.
- Participación en el VII Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional en Uruguay.
- Participación en diversas Mesas de Trata de Personas conformadas por la Municipalidad de Rosario, el Consejo Deliberante y el Ministerio de Seguridad de la provincia de Santa Fe, junto con el CAV Rosario de la Defensoría del Pueblo y el Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas.
- Presentación del Observatorio de Políticas Públicas de Género de la Defensoría del Pueblo.
- Presentación del Programa "Problemáticas Auditivas y sus avatares en la subjetividad".
- "Enlazando experiencias": Jornada de intercambio y producción con representantes de Instituciones del ámbito público que trabajan con personas sordas.
- Participación en Jornada de Capacitación y Prevención de Trata y Explotación de Personas, en el marco del Día Mundial contra la Trata de Personas.
- Capacitación sobre "Consecuencias de la Pandemia en la Salud Mental de las Infancias", brindada por investigadores del CONICET.
- Charla sobre Parto Respetado y prevención de la Violencia Obstétrica, por parte de Agustina Petrella, especialista en comunicación y género.
- Disertación sobre "Prevención en Violencia y Trata de Personas" de la nueva Directora de Asuntos Institucionales de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina.
- Reunión con representantes de Cooperativas de cuidado de Santa Fe, integrantes del área Economía Social de la UNL y del CAV.
- Participación en las Jornadas "Las cooperativas del Cuidado en Clave de Economía Social. Resignificando el trabajo desde un enfoque de derechos".
- Capacitación en Economía feminista "Formas invisibles de la violencia: lo económico, lo patrimonial, y la división sexual del trabajo".
- Conversatorio con Olimpia Coral Melo, activista por la incorporación de la Violencia de Género Digital en la agenda pública.
- Participación en Capacitación en Violencia de Género Digital, a cargo del Director del Centro de Protección de datos personales y especialistas en Derecho Digital de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires.
- Conversatorio en el auditorio de ATE Santa Fe sobre Justicia Restaurativa, por parte del especialista Raúl Calvo Soler.

- Conversatorio “Hablemos de suicidio”: Pensando en la construcción colectiva de una política pública para la prevención de las conductas suicidas.
- Jornada de debate sobre protección de los derechos de las personas con discapacidad.
- Actividades del CAV Rosario en el mes del Día Internacional de la eliminación de la Violencia contra las Mujeres en el marco de la campaña del “Derecho a la Información”.
- Conversatorio "40 años de democracia: Trabajo Social y memorias colectivas".
- Círculo de palabra en contexto de encierro en la unidad IV de mujeres.
- Actividad en el marco del día de los derechos humanos: Presentación del equipo de intérpretes LSA - español.



CAPÍTULO 3

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ESCANEÁ
Y LEÉ EL
CAPÍTULO
COMPLETO



A. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Desde hace más de 30 años, los centros de mediación y resolución de conflictos de la Defensoría del Pueblo abordan, por vía del acuerdo, conflictos que abarcan desde aquellos de naturaleza familiar hasta otros de índole penal. El objetivo es facilitar la resolución de conflictos a través de un procedimiento informal, con el objetivo de lograr un acuerdo entre las partes involucradas, sin las dificultades, demoras y gastos que implica un proceso judicial.

La **mediación** es un procedimiento al que se puede acudir con o sin abogado para abordar el conflicto a través de la colaboración de un tercero -el mediador- que actúa como facilitador, pero sin indicar cuál debe ser su solución. Es una alternativa para resolver conflictos de manera voluntaria, gratuita, veloz, confidencial y creativa.

Es de destacar que la Defensoría del Pueblo de Santa Fe es la única institución que realiza **mediaciones institucionales**, siendo precursora a nivel nacional en incorporar dicha práctica. A su vez, otra tarea relevante y distintiva del centro de Resolución de Conflictos es su colaboración con el Ministerio Público de la Acusación de Santa Fe llevando adelante las mediaciones penales donde se busca que la víctima sienta reparado su daño a través de un acuerdo de partes.

Las actividades que se realizan en los centros de mediación son tanto técnicas como administrativas e involucran los procedimientos de mediación en todas sus etapas: la premediación, la mediación, reuniones conjuntas y privadas, y la posmediación (seguimiento del caso).

También se realizan procesos de **facilitación telefónica**, por sobre todo, con las oficinas de la Defensoría del Pueblo que no disponen de mediadores o debido a la imposibilidad de las personas que viven lejos de los centros urbanos para acercarse a las sedes de la institución.

Debe destacarse que se mantiene activo y actualizado el **Registro de Mediadoras y Mediadores Comunitarios y Practicantes Mediadores**. El Registro fue creado en 2017 con el objetivo de generar una mayor vinculación de la comunidad con la institución, difundir métodos alternativos de resolución de conflictos tomando la mediación comunitaria como referente principal, desarrollar

habilidades para detectar preventivamente e intervenir en situaciones de conflicto, todo ello promoviendo la comprensión del ámbito comunitario y su dinámica social y el desarrollo de habilidades, actitudes y valores del rol del mediador.

Como en períodos anteriores, también en 2023 se realizaron **talleres** destinados a la comunidad, para los cuales los equipos del centro de mediación se trasladaron a las distintas localidades de la provincia, como así, a distintos barrios de Santa Fe y Rosario.

Entre las temáticas más relevantes registradas en este período se encuentran los conflictos entre familiares, entre vecinos, conflictos de viviendas, ambientales, comunitarios y de consumidores y usuarios, especialmente en temas relacionados con planes de ahorro y locaciones. Debe destacarse particularmente la persistencia de casos institucionales multipartes. Los centros de Mediación de la Defensoría del Pueblo han participado en numerosos conflictos de este tipo, en los que tuvieron participación funcionarios, instituciones públicas, privadas y ciudadanos y ciudadanas.

Durante 2023 los centros de mediación y resolución de conflictos de la Defensoría del Pueblo registraron 1259 intervenciones en todo el territorio santafesino. De ellas, 741 correspondieron al centro-norte y, 518 al sur provincial. Es importante destacar que no todas las intervenciones concluyen efectivamente en una mediación, sino que también se llevan adelante facilitaciones y asesoramientos.

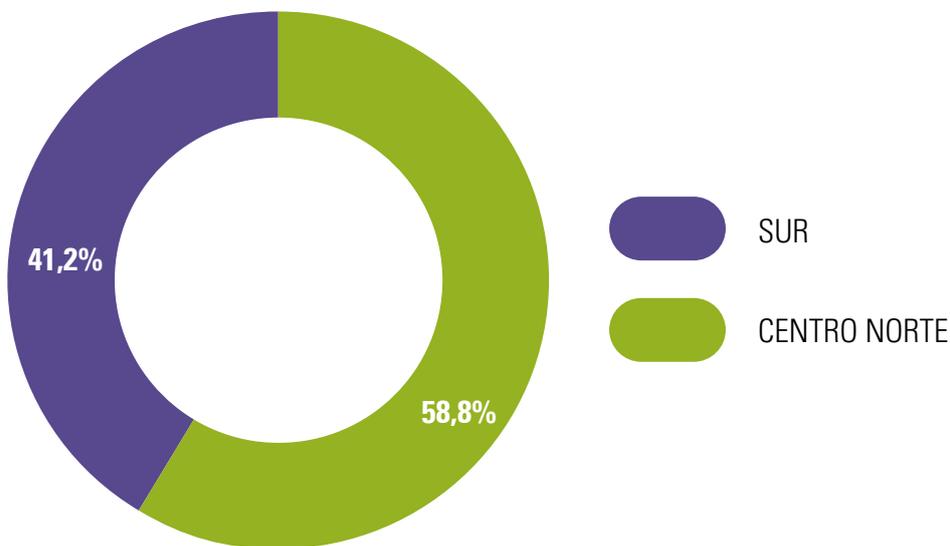
El total de mediaciones efectuadas en el territorio santafesino fue de 901. De ellas, 562 llegaron a un acuerdo, 285 no lo alcanzaron por distintas razones (desistimiento de parte, ausencia de parte, suspensión por decisión mediadora, desacuerdo entre la partes y otros motivos) y 54 continúan en curso.

De los 741 procesos realizados en centro norte, 149

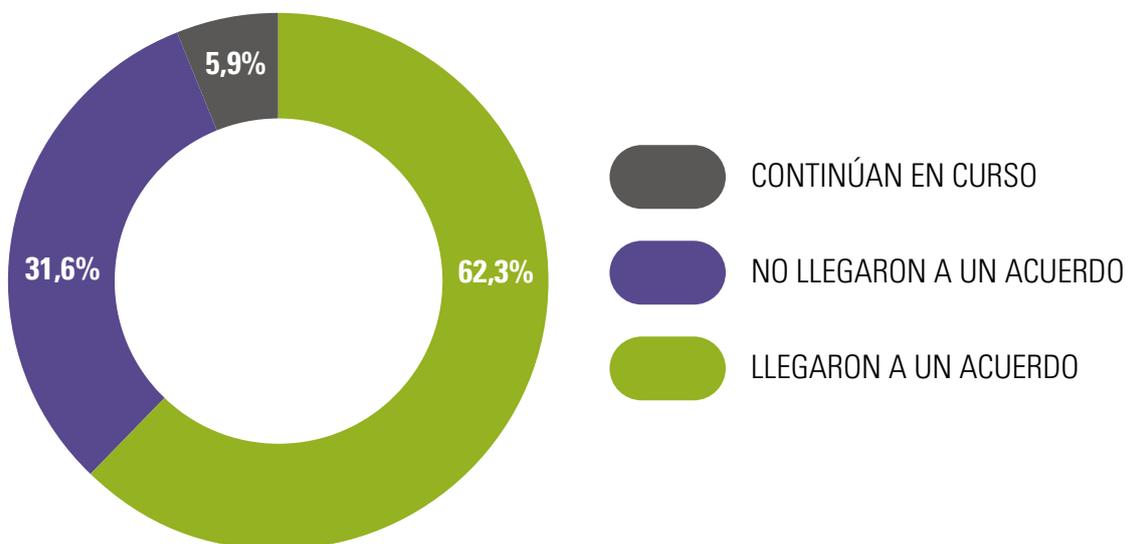
no llegaron a ser mediaciones. De las 592 mediaciones realizadas, 325 alcanzaron un acuerdo, 17 no lograron acuerdo, 196 fueron cerradas por otros motivos y 54 permanecen en curso.

De las 309 mediaciones efectivamente realizadas en el sur de la provincia, se arribó a un acuerdo en 237, no hubo acuerdo en 72, no habiendo quedado abierto ningún proceso de mediación.

1259 INTERVENCIONES EN TODO EL TERRITORIO SANTAFESINO



901 MEDIACIONES EN TODO EL TERRITORIO SANTAFESINO





B. CASOS DESTACADOS

AMBIENTE

El Centro de Mediación intervino en diversos conflictos ambientales surgidos en las localidades de Puerto General San Martín y Timbúes, derivados de las actividades de una empresa tratadora de residuos peligrosos. Asimismo, se participó en un proceso de diálogo en la localidad de Pueblo Esther entre vecinos y empresas areneras, debido al impacto del tránsito de transporte pesado en la comunidad. Estos procesos se encuentran actualmente en desarrollo.

CONVIVENCIA

A partir de abril, se reinstauró la mesa intersectorial del Barrio Ludueña, que reúne a centros de salud, escuelas, Centros Cuidar y organizaciones sociales con acción territorial en el barrio. Esta participación facilitó la difusión de información sobre programas o servicios disponibles en otras áreas estatales y la gestión de respuestas pendientes del Ministerio de Educación hacia una institución educativa local. En noviembre, la mesa organizó una actividad conjunta en una plaza del barrio para brindar asesoramiento en diversas áreas a la comunidad, contando con la presencia de la Defensoría Móvil.

EDUCACIÓN

Destaca un caso emblemático de mediación

institucional en el ámbito educativo en la ciudad de Santa Fe, donde un grupo de padres y madres solicitó una mediación con autoridades educativas y representantes legales de una escuela privada, así como miembros de una asociación profesional, para abordar temas relacionados con la cuota escolar, propuestas pedagógicas y organizacionales. El proceso requirió de dos encuentros en el Ministerio de Educación y tres reuniones de mediación en la Defensoría. Tras estos encuentros, se logró establecer un acuerdo escrito entre las partes, cerrando exitosamente el proceso de mediación.

LOCACIÓN

En un caso de mediación presencial institucional simple, dos ciudadanos solicitaron mediación respecto a un inmueble de su propiedad con contrato de locación a favor del Registro Civil de una localidad vecina a la ciudad de Santa Fe. Participaron autoridades de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Gobierno de la Provincia de Santa Fe, así como el funcionario titular del Registro Civil en cuestión. Tras dos reuniones, se alcanzó un acuerdo escrito que permitió resolver el conflicto.

SERVICIOS PÚBLICOS

En enero, a solicitud de varias Vecinales de

Roldán, se creó una mesa de diálogo con la participación de las Vecinales, la Municipalidad, la Empresa Provincial de la Energía y el Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y

Hábitat. Se llevaron a cabo reuniones bimestrales para articular soluciones a las problemáticas relacionadas con la infraestructura y el suministro de energía, logrando acuerdos parciales.

C. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y ENCUENTROS

Los centros de mediación de la Defensorías del Pueblo participan activamente de procesos de formación destinados tanto al personal de la institución como a otras instituciones y a la

comunidad en su conjunto. Entre los realizados durante 2023 se destacan los señalados a continuación.

Resolución primaria del conflicto

VIERNES 15 SEPTIEMBRE

El taller tiene por **objetivo** capacitar a miembros, dirigentes y referentes de los clubes deportivos de la provincia de Santa Fe, en el **modo de abordar las distintas situaciones** que los/as niños/as que asisten a dicha institución puedan afectar sus derechos.

15/09 a las 18:00 horas

Club Náutico Ministerio Obras Públicas y Puerto, Comunidad Foral de Navarra 80 (Rosario)

Defensoría del Pueblo PROVINCIA DE SANTA FE

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

A.R.E.D.A. Asociación Rosario de Estudios de Resolución Alternativa

CAPACITACIÓN

TÉCNICAS TEATRALES Y COMUNICACIONALES PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

MARTES 13 DICIEMBRE

La actividad tiene por **objetivo** el análisis y el desarrollo práctico de **estrategias discursivas verbales y no verbales** desde algunas técnicas y herramientas teatrales que desarrollan y reflexionan sobre los vínculos, el registro de la **empatía** y el conflicto.

Lic. Yanina Vincent | Entrenadora en Lengaje Corporal, Técnicas de Elocuencia y Presencia Escénica, profesional de reconocida trayectoria en la materia

De 9 a 13hs. en el **SUM María Bressa, Pasaje Álvarez 1516**

Inscripción con cupo limitado al WhatsApp 3416463000

VESTIR ROPIA CÓMODA Y LLEVAR EQUIPO DE MATE

Defensoría del Pueblo PROVINCIA DE SANTA FE

CHARLA PARA AFIANZAR LA CULTURA CONSORCIAL

Derechos y obligaciones de quienes conviven en propiedades horizontales

Destinada a propietarios, inquilinos, administradores y los consorcios ya sean que estén formalizados o funcionen de hecho.

Martes 8 de agosto a las 18:00 horas

Sala Ferruglio, Defensoría del Pueblo de Santa Fe San Jerónimo 2721

DISERTA

Gonzalo Sozzo | Especialista en Derecho de Daños y Doctor en Ciencias Jurídicas y Sociales

Defensoría del Pueblo PROVINCIA DE SANTA FE

- **Taller “Con Ojos de Niño”.** Realizado en la Sede Santa Fe (19/05/23).
- **Taller sobre Comunicación No Violenta.** Realizado en la Sede Rosario de la Defensoría del Pueblo (27/09/23).
- **Taller sobre Comunicación No Violenta, mediación con perspectiva de género y emociones** en la localidad de Esperanza y Coronada. (13/06/2023 y 27/06/2023).
- **Taller sobre Comunicación No Violenta, mediación con perspectiva de género y emociones** dictado en conjunto con el Instituto de Capacitación Parlamentaria de la Legislatura provincial, en la sede de APEL. (07/08/2023).
- **Taller “Expandiendo Nuestro Observador”.** Realizado en la Sede Santa Fe y dirigido a mediadores comunitarios, practicantes y público en general (07/11/23).
- **Jornada de capacitación “Taller de Fortalecimiento en Gestión Secundaria de Conflictos”,**

- destinada al personal de la Defensoría del Pueblo. (29/03/23).
- **“Curso Básico de Formación de Mediadores”** en la sede del Club Policial de Rosario, en el que el personal de este Centro de Mediación participó de la formación de los nuevos mediadores y de las posteriores pasantías brindadas a los mismos (18 de abril al 18 de noviembre de 2023).
- **Jornada de capacitación en “Técnicas Teatrales y Comunicacionales para la Atención al Público”** realizada en la Defensoría del Pueblo sede Rosario, a cargo de la Lic. Yanina Vincent (27/04/23).
- **Jornada de capacitación “Prácticas Restaurativas en el Contexto Comunitario”** en la sede Rosario de la Defensoría del Pueblo a cargo del Dr. Ulf Christian Eiras Nordenstahl, destinada a personal de la institución y a mediadores comunitarios (17/05/23).

- **Taller “Resolución Primaria de Conflictos”,**

realizado en el Club Náutico de la ciudad de Rosario, cuyo objetivo fue capacitar a miembros, dirigentes y referentes de los clubes deportivos de la Provincia respecto del modo de abordar las distintas situaciones que puedan afectar los derechos de las/os niñas/os en estas instituciones.

- **Capacitación “Análisis de Casos. Habilidades Comunicacionales”** que tuvo lugar en la sede Rosario de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe a cargo de la Dra. Silvina Gerbaudo (27/11 y 04/12 de 2023).

- En articulación con la Defensoría de Niñas, Niños

y Adolescentes, el Centro de Mediación organizó **talleres con estudiantes delegadas y delegados de los distintos cursos del colegio secundario Don Bosco de Cañada Rosquín**, continuando con la labor de fortalecimiento del Centro de Estudiantes emprendida el año anterior. Los temas abordados fueron: trabajo en equipo, comunicación no violenta y técnicas de resolución de conflictos a través del diálogo. Asimismo se trabajó con estudiantes de los primeros años de la institución en temas de convivencia y también con los docentes en comunicación y gestión positiva de conflictos. Esta actividad se desarrolló entre los meses de agosto y octubre.

D. OTRAS ACTIVIDADES DESTACADAS

Se presentó el libro **“El abordaje del conflicto en la agenda global: 30 años de experiencia de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe”**. La publicación reúne y pone a disposición de instituciones especializadas y del público en general las experiencias vertidas durante el Congreso Internacional de Mediación realizado en julio de 2022 en la ciudad de Rosario, organizado por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, con el respaldo del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO), el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO) y la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). El encuentro contó con 39 expositores y 2890 participantes de 40 países de cinco continentes. Tanto el Congreso como la publicación ponen de relieve la labor de treinta años de la

Mediación Comunitaria en Santa Fe y el rol de la Defensoría como institución pionera en la materia.

Se hizo entrega de **certificados de matrícula a más de 60 mediadores comunitarios** (en Rosario y Santa Fe) inscriptos en el Registro de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, 50 de los cuales realizaron sus prácticas como mediadores en los Centros de Mediación de la Defensoría.

Entre los meses de febrero y diciembre, el centro de mediación participó activamente en reuniones quincenales del **Grupo de Estudios de Conflictos Sociales** dependiente de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson -FIO-.

CAPÍTULO 4

SALUD MENTAL



ESCANEÁ
Y LEÉ EL
CAPÍTULO
COMPLETO

A. INTRODUCCIÓN

La sanción de la **Ley Provincial N° 13.733**, creó el Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Mental de Santa Fe (ORSMSFE), con el objetivo de **garantizar el**

respeto y promoción de los derechos humanos de las personas que utilizan los servicios de salud mental en la provincia, en funcionamiento desde el mes de mayo de 2022.

B. ABORDAJE

Con el objetivo de producir datos respecto de las personas usuarias de los servicios de salud mental que han tenido contacto con el ORSMSFE y construir información estadística, se realizó un **relevamiento** de las situaciones que tuvieron lugar durante el período comprendido entre enero y noviembre de 2023.

Debido a la incipiente conformación del Equipo Técnico Interdisciplinario (ETI) del nodo Rosario, se relevaron situaciones a partir de septiembre, en tanto que el ETI nodo Santa Fe se encuentra en funcionamiento desde marzo del 2023, por lo que la información es recabada desde ese mes. También es importante aclarar que la difusión a nivel provincial del funcionamiento del ORSMSFE está en proceso de construcción, en la medida en que se dispone de los recursos para responder a las demandas.

Al momento de elaboración de este informe, el Sistema Informático del ORSMSFE se encuentra en etapa aún de diseño y construcción, motivo por el cual el instrumento de recolección de datos utilizado ha sido básico y se ha ido modificando durante el proceso. Por tal motivo, el sesgo en el análisis de la información se verá afectado, sobre todo en cuanto a la cantidad de datos que se han podido recolectar, dado que durante la primera etapa del año no se incorporaban a la base

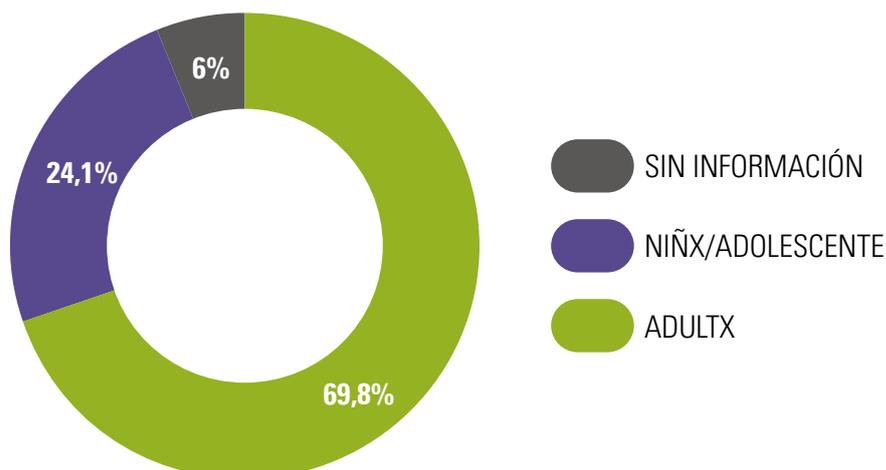
de datos las demandas espontáneas y por otro lado, los Equipos Interdisciplinarios que recogen los datos se integraron en forma provisoria a partir de la segunda mitad del año.

Con el fin de optimizar la gestión de los datos, se ha solicitado a los Juzgados de Familia intervinientes que enviaran la mayor cantidad de información posible de las personas usuarias (DNI, fecha de nacimiento, efector en donde se realizó la internación, presencia o no de patrocinio, problemática que motiva la internación, entre otras).

Efectuadas las aclaraciones necesarias, se presenta a continuación la siguiente información:

- Desde el ORSMFE se atendieron 414 personas usuarias/os de los servicios de salud mental de la provincia.
 - De esa cantidad el 69,80 por ciento han sido personas adultas, mientras que el 24,15 por ciento fueron niños, niñas y/o adolescentes.
 - Del 6,03 por ciento de las personas, no pudo obtenerse información certera respecto de los DNI o fechas de nacimiento sin conocer con certeza sus edades.

RECUESTO DE NNA O ADULTO



RELEVAMIENTO RESPECTO A PERSONAS ADULTAS

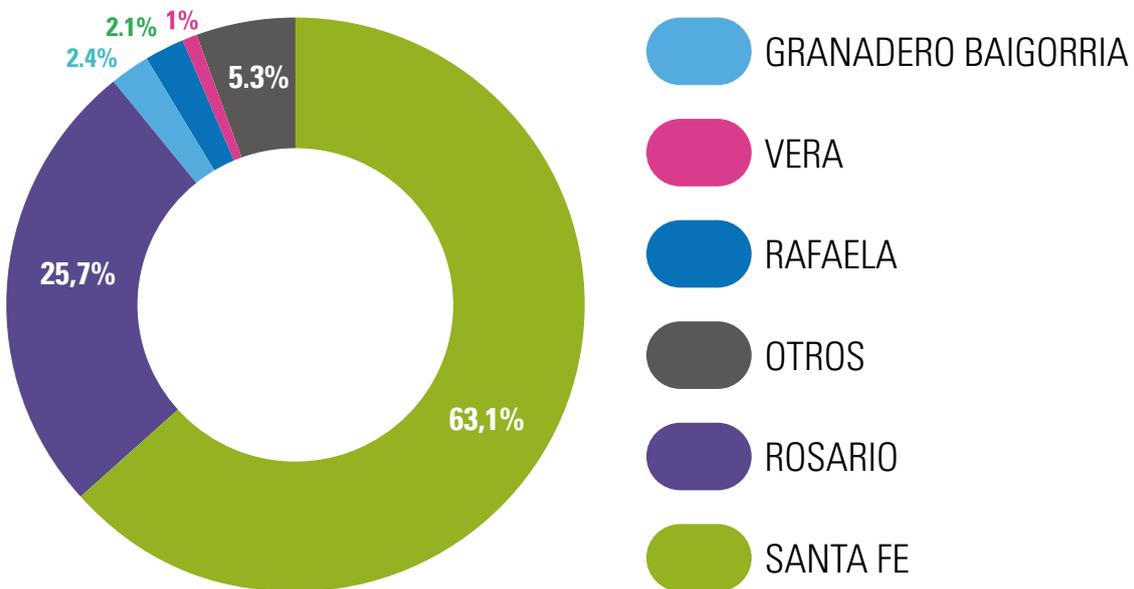
Respecto de las **289** personas adultas que componen la muestra se infiere lo siguiente:

- 203 personas, es decir, el 70,4 por ciento fueron atendidas por el Equipo Técnico Interdisciplinario (ETI)

del **Centro-Norte** de la Provincia, incluyendo la ciudad de Santa Fe (que concentra el 90 por ciento de los casos) y otras localidades.

- 86 personas, el 29,7 por ciento, fueron atendidas por el ETI del **Sur** de la Provincia, incluyendo Rosario (que concentra el 83 por ciento de las atenciones), y otras localidades.

RELEVAMIENTO RESPECTO A PERSONAS ADULTAS POR LOCALIDAD



Los Juzgados de Familia intervinientes realizaron las siguientes solicitudes respecto de internaciones involuntarias de personas adultas:

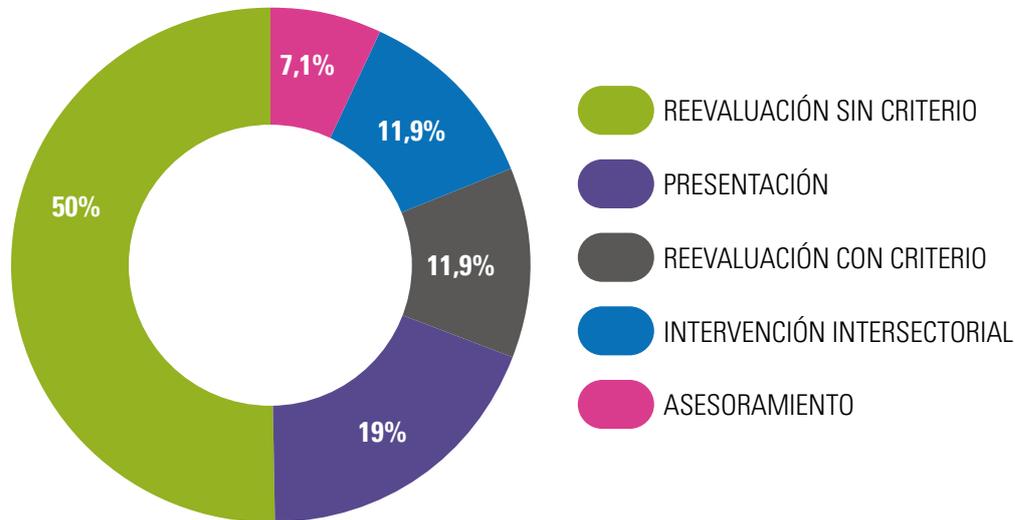
- **Reevaluaciones:** 13,49 por ciento. Los Equipos Técnicos Interdisciplinarios realizaron evaluaciones sobre 39 personas internadas de manera involuntaria en efectores de toda la provincia.
- Notificación de **inicio de internación involuntaria:** 29,7 por ciento (86 personas).
- Notificación de **cese de internación involuntaria o de archivo** de intervenciones: 28

por ciento (81 personas adultas/os).

- **Intervenciones y/o Asesoramiento,** se produjeron en un 12,4 por ciento de los casos. En los mismos, tanto los Juzgados de Familia como efectores de salud públicos o privados, familiares e incluso usuarios/as solicitaron una intervención o asesoramiento de parte del ORSMSFE.

Desde el ORSMSFE se respondió a los requerimientos tanto de la Justicia como de personas usuarias y/o efectores de salud y familiares de usuarios/as, arrojando los siguientes datos:

TIPOS DE INTERVENCIÓN ORSMSF

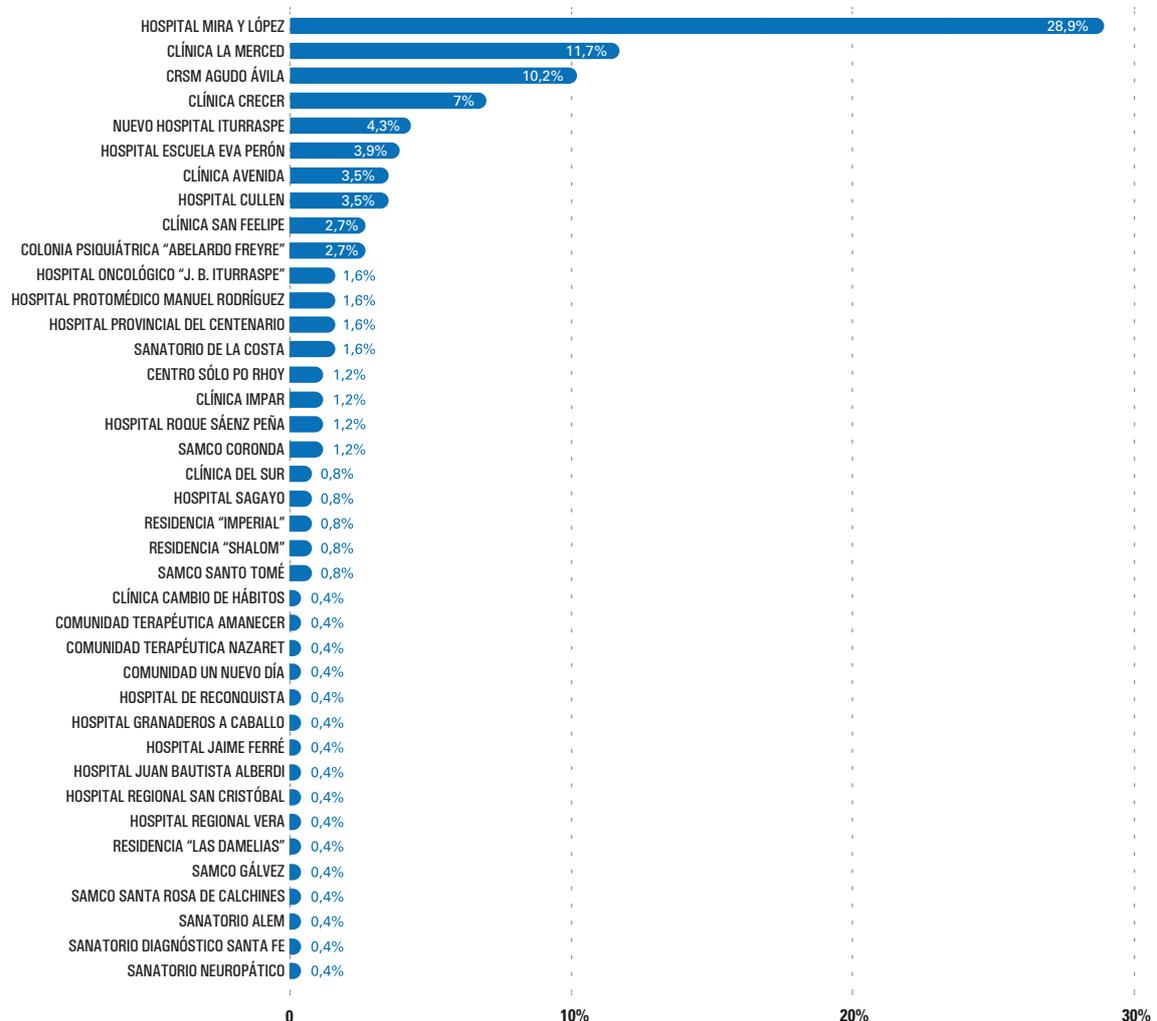


RELEVAMIENTO RESPECTO A ADULTOS

Los efectores que presentaron internaciones

involuntarias y voluntarias de los adultos, en la provincia son los siguientes:

RECUESTO DE EFECTOR INTERNACIÓN - ADULTX

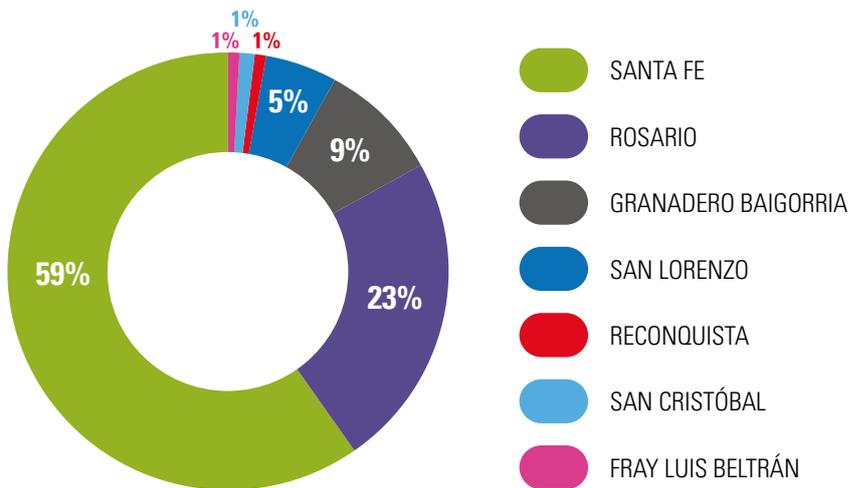


RELEVAMIENTO RESPECTO A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

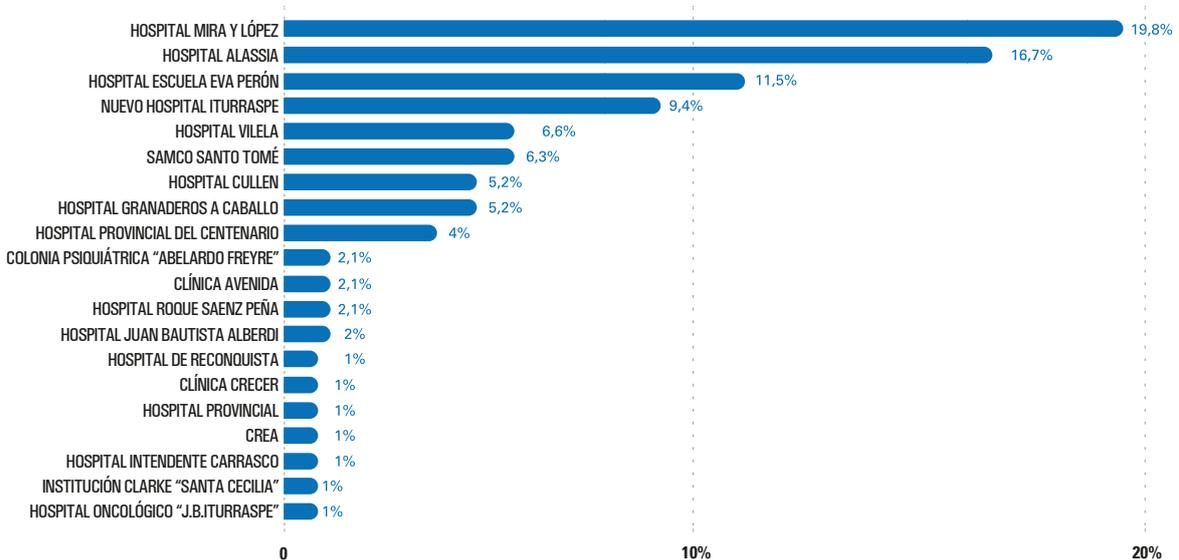
En cuanto a la franja etárea que implica niñeces y adolescen-

cias, el 24,15 por ciento del total de los casos atendidos corresponde a niños, niñas y adolescentes de toda la Provincia, en su mayoría de entre 13 y 18 años.

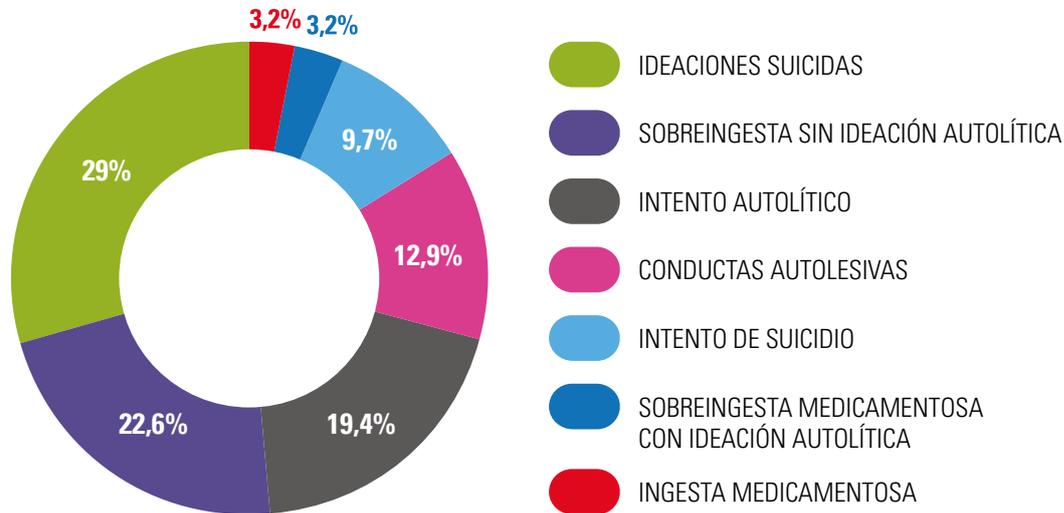
RECUENTO POR LOCALIDAD



RECUENTO DE EFECTOR INTERNACIÓN - NNA



RECUENTO DE PROBLEMÁTICA DE SUICIDIOS EN NNA



C. ACTUACIONES

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO

La Secretaría Ejecutiva lidera la planificación, coordinación y presidencia de las reuniones mensuales del Consejo Directivo, asegurando su funcionamiento continuo. Durante 2023, se llevaron a cabo 12 reuniones documentadas con sus respectivas actas. En estas

reuniones, se discutieron, delinearon y aprobaron las propuestas presentadas por la Secretaría Ejecutiva, y se diseñaron estrategias de acción política frente a las problemáticas identificadas de manera unánime.

CONFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS EQUIPOS TÉCNICOS INTERDISCIPLINARIOS

La Secretaría Ejecutiva, junto con los Defensores del Pueblo a/c, solicitó personal profesional en comisión de servicio a los ministerios de Desarrollo Social y de Salud para iniciar las funciones del organismo. Se logró la constitu-

ción de dos equipos de trabajo, uno en la ciudad de Santa Fe para el centro norte provincial, y otro en Rosario para el centro sur de la provincia de Santa Fe.

REGISTRO PROVINCIAL DE INSTITUCIONES DE SALUD MENTAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE (REPISAM)

Se estableció y activó el REPISAM, conforme al Artículo 19 de la Ley Provincial N° 13.733, que exige al Órgano de Revisión llevar un registro actualizado de las instituciones que brindan servicios de salud mental. El REPI-

SAM tiene como objetivo ser una base de datos sólida para proporcionar información accesible a las personas usuarias y orientar recomendaciones en políticas públicas en salud mental, según la legislación vigente.

ASESORAMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

El ORSMSFE brindó asesoramiento y acompañamiento en casos complejos y singulares a los equipos técnicos de diferentes efectores públicos, como el Hospital Regional de

Vera, el Hospital de Niños Vilela, el Hospital Regional de Reconquista, el SAMCo de San Carlos, el Hospital Mira y López, entre otros.

AUDIENCIAS EN EL MARCO DE PROCESOS JUDICIALES

El Órgano participó en audiencias en procesos judiciales civiles y penales para intervenir en situaciones de personas afectadas, contribuir en la elaboración de un plan de externalización y colaborar en la construcción de una estrategia intersectorial, en consonancia con

el control de legalidad y en atención a cada caso singular. Se prestó especial atención a los procesos de Declaración de Capacidad Restringida y/o designación de apoyos.

DEMANDA ESPONTÁNEA

Se recibieron denuncias de familiares, vecinos y personas vinculadas emocionalmente con las usuarias/os de los servicios de salud mental. En cada caso de demanda espontánea, se lleva a

cabo una primera escucha para entender la situación y coordinar la articulación con los organismos pertinentes, proporcionando seguimiento si es necesario.

DEMANDA INSTITUCIONAL

Se abordaron presentaciones provenientes de diversas instituciones monovalentes, hospitales generales, residencias de cuidado para adultos mayores, clínicas privadas, organizaciones de la

sociedad civil y profesionales de otros equipos que denunciaron posibles vulneraciones de derechos. Estas presentaciones se recibieron de forma espontánea, por correo electrónico o por teléfono.

ACTUACIONES DE OFICIO

Se realizaron acciones frente a posibles vulneraciones de derechos de usuarias/os de servicios de salud mental, tales como solicitudes de informes,

reuniones con equipos de tratamiento, reuniones con familiares y con las respectivas secretarías de los Tribunales Colegiados de Familia.

REQUERIMIENTOS JUDICIALES

Se recibieron requerimientos a través de Oficios Judiciales sobre internaciones involuntarias para realizar controles de legalidad en instituciones

monovalentes o en hospitales generales, tanto públicos como privados, en la provincia.

SISTEMATIZACIÓN

Se avanzó en la sistematización de las situaciones atendidas por el ORSMSFE para notificación, intervención y recopilación de información epidemiológica sobre salud mental en la provin-

cia. Esta sistematización, aunque en proceso de construcción, ha permitido una primera aproximación a estadísticas para cuantificar el trabajo realizado durante el año.

ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Se llevaron a cabo numerosas reuniones de la Secretaría Ejecutiva y el Equipo Técnico Interdisciplinario con diversos equipos, destacándose la colaboración con otras instituciones y organismos tanto provinciales como nacionales, con el objetivo de coordinar esfuerzos y mejorar la respuesta a las necesidades de salud mental en la provincia. Se destacan los encuentros con el Órgano de Revisión

de Salud Mental de la provincia de Entre Ríos, el Servicio Público Provincial de la Defensa Penal, la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, equipos técnicos interdisciplinarios de efectores públicos y privados, equipos de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la provincia, la Dirección de Salud Mental, y el Órgano de Revisión nacional, entre otras. Se destaca especialmente el

relevamiento nacional sobre suicidio infantil y adolescente realizado en articulación con el Órgano de Revisión de Salud Mental Nacional, cuyos

resultados se encontraban pendientes al momento de la realización de este informe.



PROMOCIÓN DE DERECHOS

La promoción de derechos estuvo presente en todas las acciones realizadas, difundiendo información sobre derechos en general y sensibilizando sobre las funciones específicas del

ORSMSFE. Además, la Secretaría Ejecutiva participó en eventos académicos para promover el conocimiento y la conciencia sobre la salud mental y los derechos humanos.

MONITOREO INSTITUCIONAL

Se realizaron dos monitoreos institucionales en el Centro de Prevención y Rehabilitación Cambio de Hábitos en Santa Fe y en la Clínica

Avenida en Rosario, como parte de las actividades de seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios de salud mental.

CAPACITACIÓN

Se llevaron a cabo diversas actividades formativas dirigidas a la población en general y a trabajadores y profesionales de la salud mental, en

cumplimiento de las funciones establecidas por la legislación provincial y nacional en materia de salud mental y derechos humanos.

D. LABOR DESTACADA

Durante el año 2023, el ORSMSFE se enfrentó a una amplia gama de situaciones y casos relevantes agrupados en tres ejes temáticos principales. Es importante destacar que, más allá del abordaje detallado de cada problemática,

ca, el ORSMSFE propuso una acción común frente a los tres ejes temáticos, centrada en la construcción de estrategias intersectoriales adaptadas a cada caso particular.

SITUACIONES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON PADECIMIENTOS SUBJETIVOS (CON O SIN MEDIDAS DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL)

Uno de los principales ejes temáticos abordados en 2023 fue la situación de niños, niñas y adolescentes que enfrentan problemas de salud mental y están bajo la competencia de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SNAF) del Ministerio de Desarrollo Social provincial. Se identificaron numerosas dificultades, especialmente en la coordinación entre diferentes áreas del Estado.

En particular, se observó que cuando estos menores enfrentan una crisis subjetiva mientras están alojados en una residencia como parte de una Medida de Protección Excepcional, son derivados a servicios de salud para tratamiento. Sin embargo, una vez superada la crisis, la SNAF no gestiona su regreso a sistemas alternativos de cuidado, lo que lleva a prolongadas internaciones en hospitales y clínicas debido a la falta de recursos y espacios adecuados para el acompañamiento post-tratamiento.

Además, la modificación del Decreto Provincial N° 2737/2022 ha propiciado una interpretación errónea de cómo abordar estas situaciones, lo que ha resultado en la negación de medidas de protección excepcional cuando los menores presentan padecimientos subjetivos.

Ante esta situación, la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE tomó diversas acciones. Primero, emitió la Disposición N° 5/2023 solicitando la derogación del Decreto 2737/22 y la conformación de una mesa de trabajo para debatir sobre las prácticas y adecuarlas a los estándares de derechos humanos. Luego, mediante la Disposición N° 7/2023, el ORSMSFE adhirió al documento "Tenemos que hablar de infancias y adolescencias" y solicitó su incorporación en la mesa de trabajo de la transición de gestión. Además, se llevaron a cabo intervenciones judiciales y administrativas en situaciones específicas.

Uno de los principales ejes temáticos abordados en 2023 fue la situación de niños, niñas y adolescentes que enfrentan problemas de salud mental

y están bajo la competencia de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SNAF) del Ministerio de Desarrollo Social provincial. Se identificaron numerosas dificultades, especialmente en la coordinación entre diferentes áreas del Estado.

En particular, se observó que cuando estos menores enfrentan una crisis subjetiva mientras están alojados en una residencia como parte de una Medida de Protección Excepcional, son derivados a servicios de salud para tratamiento. Sin embargo, una vez superada la crisis, la SNAF no gestiona su regreso a sistemas alternativos de cuidado, lo que lleva a prolongadas internaciones en hospitales y clínicas debido a la falta de recursos y espacios adecuados para el acompañamiento post-tratamiento.

Además, la modificación del Decreto Provincial N° 2737/2022 ha propiciado una interpretación errónea de cómo abordar estas situaciones, lo que ha resultado en la negación de medidas de protección excepcional cuando los menores presentan padecimientos subjetivos.

Ante esta situación, la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE tomó diversas acciones. Primero, emitió la Disposición N° 5/2023 solicitando la derogación del Decreto 2737/22 y la conformación de una mesa de trabajo para debatir sobre las prácticas y adecuarlas a los estándares de derechos humanos. Luego, mediante la Disposición N° 7/2023, el ORSMSFE adhirió al documento "Tenemos que hablar de infancias y adolescencias" y solicitó su incorporación en la mesa de trabajo de la transición de gestión. Además, se llevaron a cabo intervenciones judiciales y administrativas en situaciones específicas.

Estas acciones resultaron en el cese de la vulneración de derechos y en el compromiso de las autoridades del Poder Ejecutivo provincial de derogar el Decreto 2737/22, como se solicitó en la Disposición N° 5 de la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE.

PERSONAS EN CONFLICTO CON LA LEY PENAL INTERNADAS SIN CRITERIO CLÍNICO

La presencia de personas en conflicto con la ley penal, internadas sin criterio clínico en instituciones de salud, junto con la custodia policial o del servicio penitenciario, constituye un problema grave en los efectores de salud. Este fenómeno se atribuye a cuatro causas principales:

1. Procesos Penales en Curso

En algunos casos, durante un proceso penal, el médico forense puede dictaminar que la persona no está en condiciones de comprender los actos procesales. En estos casos, se suspende temporalmente el proceso penal y se traslada a la persona a un efector de salud para realizar un informe del estado psíquico del imputado.

2. Prisión Preventiva con Dictamen Psiquiátrico

Cuando, además de los requisitos para la prisión preventiva, se establece que la persona sufre una grave alteración mental que la hace peligrosa para sí misma o para los demás, dos peritos pueden dictaminar su internación en un establecimiento asistencial.

3. Declaración de Inimputabilidad y Medida de Seguridad

Personas declaradas inimputables según el Código Penal pueden recibir una medida de seguridad que implica su internación en un establecimiento adecuado.

4. Crisis Subjetiva Durante Detención

En casos de personas detenidas que experimentan una crisis subjetiva, son trasladadas a efectores de salud para su tratamiento. En ocasiones, estas internaciones se prolongan

más de lo necesario debido a la falta de equipos profesionales interdisciplinarios de salud en entornos carcelarios.

A pesar de estas circunstancias, al ingresar a la institución, un comité interdisciplinario de admisión evalúa a las personas, informando al tribunal en la mayoría de los casos la falta de criterio para la internación, ya que no existe un riesgo cierto e inminente para la persona o para terceros. Sin embargo, este criterio es a menudo desconocido por la autoridad judicial.

La permanencia prolongada en hospitales debido a consideraciones procesales o penales, en lugar de sanitarias, tiene graves consecuencias tanto para los efectores de salud, que ven comprometidas sus funciones y saturados sus sistemas, como para las personas afectadas, que sufren los efectos perjudiciales de esta situación.

Para abordar esta problemática, la Secretaría Ejecutiva del ORSMSFE tomó varias medidas. En primer lugar, emitió la Disposición N° 2/2023, adhiriendo a la Resolución N° 9/2022 del Órgano de Revisión de Salud Mental de la Nación y notificando a varias autoridades competentes. Además, colaboró con el Servicio Público Provincial de la Defensa Penal en el abordaje de situaciones de personas en conflicto con la ley penal alojadas en la Colonia Psiquiátrica de Oliveros. Finalmente, se abordó la problemática en una reunión con el Secretario de Política Criminal y Derechos Humanos del Ministerio Público de la Acusación.

Estas acciones han logrado influir en las prácticas judiciales y han resultado en el cese de la vulneración de derechos en varios casos, gracias a intervenciones coordinadas con diversos organismos.

INTERNACIONES PROLONGADAS SIN CRITERIO CLÍNICO POR RAZONES SOCIALES, FAMILIARES Y/O ECONÓMICAS

Durante el período objeto de análisis, se identificaron 163 personas internadas en diversos centros de salud de la provincia sin un criterio clínico adecuado en instituciones como el Hospital Dr. Emilio Mira y López en Santa Fe, la Colonia Psiquiátrica Dr. Abelardo.

Durante el período objeto de análisis, se identificaron 163 personas internadas en diversos centros de salud de la provincia sin un criterio clínico adecuado en instituciones como el Hospital Dr. Emilio Mira y López en Santa Fe, la Colonia Psiquiátrica Dr. Abelardo Irigoyen Freire

en Oliveros y el Hospital Dr. Agudo Ávila en Rosario. Esta problemática también se observa en otros establecimientos de salud, tanto públicos como privados, como el Hospital Regional de Vera, el Hospital Regional de Reconquista y clínicas privadas, donde las personas permanecen ingresadas sin criterio clínico debido a la falta de recursos económicos o de una red de apoyo comunitario, acompañamiento familiar o vínculos afectivos.

Esta situación evidencia una serie de internaciones prolongadas sin criterio clínico, derivadas de problemas sociales que dificultan la externación de los usuarios. Dichas internaciones se prolongan de manera indefinida, lo que conlleva efectos adversos en la salud de los individuos, contraviniendo normativas convencionales, nacionales y provinciales que garantizan los derechos humanos.

El ORSMSFE tomó diversas medidas para abordar esta problemática. Se llevaron a cabo relevamientos en los principales efectores

públicos de la provincia y se emitió la Disposición N° 6/2023, solicitando la creación de la Comisión Provincial Interministerial de Políticas en Salud Mental y Adicciones (COPISMA), con el objetivo de abordar estas problemáticas desde una perspectiva integral e intersectorial. Esta disposición fue comunicada a las autoridades competentes, incluyendo al Ministerio de Justicia, Gobierno y Derechos Humanos, así como a los Defensores del Pueblo.

Como resultado de estas acciones, se logró la creación de la COPISMA bajo la órbita del Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos, conformada por representantes de diferentes ministerios y presidida conjuntamente por la Secretaría de Derechos Humanos y la Dirección Provincial de Salud Mental. Además, las intervenciones del ORSMSFE en casos individuales contribuyeron al cese de la vulneración de derechos, promoviendo una perspectiva de desinstitucionalización.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y ENCUENTROS FORMATIVOS

Durante el período mencionado, tanto la Secretaría Ejecutiva como el Equipo Técnico Interdisciplinario participaron activamente en diversas instancias de formación y capacitación, desempeñando roles clave en la organización, exposición y participación:

- XXXVI Congreso Argentino de Psiquiatría: La Secretaría Ejecutiva tuvo el privilegio de ser expositora en el tema "Psiquiatría y Salud Mental en tiempos de tecnología e información", en el evento organizado por la Asociación de Psiquiatras de Argentina en Mar del Plata (26 al 29 de abril de 2023).
- 3° Reunión del Consejo Federal de Salud • Mental y Adicciones (COFESAMA): Se asistió a este encuentro organizado por el Órgano de Revisión de Salud Mental de la Nación (08/06/2023).
- Campaña para Garantizar el Derecho al Voto: Participación en una actividad conjunta con la Dirección Provincial de Salud Mental para asegurar el pleno ejercicio del derecho al voto para personas en establecimientos de salud mental y/o discapacidad (29/06/2023).
- Jornada de Aprendizaje en la Facultad de Psicología de la UNR: Se compartieron conocimientos en una

clase abierta sobre "Capacidad Jurídica, Salud Mental y Derechos Humanos" en el ámbito Jurídico Forense (11/08/2023).

- Jornada "La Historia como Memoria Colectiva para la Transformación": Participación en este evento organizado por la Dirección Provincial de Salud Mental en el Centro Regional de Salud Mental "Dr. Agudo Ávila" (29/08/2023).
- Congreso Internacional de Psiquiatría y Salud Mental del Litoral 2023: El Equipo Técnico Interdisciplinario expuso trabajos en Paraná (28 y 29 de septiembre de 2023).
- XVI Congreso Argentino de Salud Mental: Participación en este congreso organizado por la Asociación Argentina de Salud Mental en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (13 al 15 de septiembre de 2023).
- I Congreso Nacional de Salud Mental e Intervenciones Comunitarias: Exposición del trabajo en Paraná (4 al 6 de octubre de 2023).
- Actividad por el Día Mundial de la Salud Mental: Proyección de un documental seguido de un debate en Santa Fe y presentación del REPISAM (10/10/2023).



- Presentación del Registro Provincial de Instituciones de Salud Mental (REPISAM): Sesión informativa en la Sala Feruglio de la Defensoría del Pueblo (10/10/2023).

- "Encuentro de Saberes en Salud": Organizado por el Equipo Profesional del Dispositivo Alternativo "Radio en la Mira", del Hospital Dr. Emilio Mira y López de Santa Fe, este evento se destacó por su enfoque en el intercambio de conocimientos en el campo de la salud (19/10/2023).

- Visita y Participación en Encuentro Formativo: La Secretaría Ejecutiva y el Equipo Técnico Interdisciplinario se sumaron a un encuentro formativo en el hospital J.B. Alberdi, donde compartieron experiencias y conocimientos con los trabajadores del servicio de Salud Mental (19/10/2023).

- Proyección Documental por el Día Mundial de la Salud Mental: En el marco de esta importante fecha, se llevó a cabo la proyección del documental "El Porvenir de la Vida en Común" en el SUM de la Facultad de Psicología de Rosario, seguido de un debate (20/10/2023).

- Presentación del Registro Provincial de Instituciones de Salud Mental (REPISAM): En Rosario, se realizó una presentación clave sobre la construcción de una base de datos sólida para supervisar y evaluar el modelo de atención en salud mental en la provincia (20/10/2023).

- Jornada sobre Salud, Sexualidades, Feminismos y Derechos: Se participó activamente en esta jornada centrada en la intersección entre salud mental, sexualidades y feminismos,



destacando la importancia de los derechos y las militancias (25/10/2023).

- Conversatorio "Hablemos de Suicidio": Se organizó un valioso espacio de reflexión y diálogo sobre un tema crucial en la salud mental, con la participación de Luciano Grasso, exdirector de Salud Mental de la Nación (08/11/2023).

- Taller de Educación Sexual Integral: El Equipo Provincial de ESI llevó a cabo un taller fundamental en la Sala Feruglio de la Sede Santa Fe, promoviendo la educación y conciencia sobre este tema (14 y 17 de noviembre de 2023).

- Muestra Anual de la Feria de Organizaciones Sociales (FOS): La participación en esta muestra, organizada por la Defensoría del Pueblo en el Centro Cultural La Redonda de Santa Fe, brindó la oportunidad de compartir experiencias y promover la colaboración (30/11/2023).

- Ciclo de Cine Debate "Elegimos Memoria: 40 años de democracia": Este ciclo, organizado por el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo en ATE Santa Fe, ofreció un espacio para reflexionar sobre la memoria y la democracia (9, 16, 23 y 30 de noviembre de 2023).

- Seminario de Salud Mental en el CEMAFE: La Secretaría Ejecutiva dictó un seminario vital en el Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias (CEMAFE) de Santa Fe, destacando la importancia de la formación continua en este campo (26/11/2023).

- Informe de Gestión de APRECOD: En la Sala

Walsh de Rosario, se presentó un informe crucial sobre la gestión de la Agencia de Prevención del Consumo de Drogas y Tratamiento Integral de las Adicciones (APRECOD) (30/11/2023).

- Jornada sobre Discapacidad y Vida Independiente: Organizada por la Cámara de Diputados y Diputadas de la Provincia de Santa Fe en conmemoración del Día de los Derechos de las Personas con Discapacidad, esta jornada resaltó la importancia de la inclusión y la autonomía (04/12/2023).

- Jornada "Trabajo Social y Salud Mental": En Villa Ocampo, se realizó una jornada esencial centrada en la intersección entre el trabajo social y la salud mental, promoviendo la colaboración y el entendimiento (06/12/2023).

- Presentación del Informe de Gestión de la Dirección Provincial de Salud Mental: En el Salón Rodolfo Walsh-Sede de Gobierno en Rosario, se llevó a cabo una presentación clave sobre la gestión en salud mental (06/12/2023).

- Jornada "A 40 años del retorno a la democracia en defensa de los Derechos Humanos y la Democracia": En Rosario, se participó en una jornada significativa en defensa de los derechos humanos y la democracia (07/12/2023).

- Taller sobre Mitos y Etiquetas en Salud Mental: Este taller importante se llevó a cabo en la Biblioteca Eudoro Díaz de Rosario, desafiando los estigmas y promoviendo la comprensión en salud mental (12/12/2023)



CAPÍTULO 5

GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN

ESCANEÁ
Y LEÉ EL
CAPÍTULO
COMPLETO



A. RESOLUCIONES, RECOMENDACIONES Y DISPOSICIONES

En el ejercicio de sus funciones, la Defensoría del Pueblo emite diversos tipos de actos que se clasifican en tres categorías principales. En primer lugar, las resoluciones, que constituyen actos administrativos utilizados por el titular de la institución o los Defensores Adjuntos para pronunciarse en situaciones específicas. Estas resoluciones pueden adoptar dos formas principales: la recomendatoria, que insta a la administración a realizar una acción específica o modificar una conducta existente, y la de carácter administrativo

interno, que regula aspectos internos de la institución. Por otro lado, encontramos las disposiciones, que representan los actos administrativos mediante los cuales se procede al archivo de un expediente. Este proceso puede originarse por diversas circunstancias, como una resolución favorable a la queja planteada, el desistimiento por parte del quejoso o la derivación del caso a la autoridad competente para su resolución.

RESOLUCIONES Y DISPOSICIONES

Durante el año 2023 se protocolizaron un total de 343 resoluciones y 109 disposiciones de cierre y archivo de actuaciones concluidas en las Direcciones Generales de Atención a la Ciudadanía, de Salud, Ambiente y Discapacidad, de Mediación y Resolución de Conflictos Santa Fe.

Asimismo se protocolizaron siete (7) disposiciones del Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe.

Dentro de las resoluciones hay:

- Cincuenta y una (51) Recomendaciones
- Siete (7) resoluciones con Iniciativas Legislativas presentadas a las Cámaras Legislativas

- Tres (3) resoluciones de la Defensoría provincial de Niñas, Niños y Adolescentes

- Doscientos cuarenta y siete (247) resoluciones referidas a trámites administrativos internos, tales como autorización de partidas para gastos e inversiones del organismo, modificaciones y ampliaciones presupuestarias, contratos de alquiler de inmuebles, licitaciones privadas, adhesiones y trámites que refieren al personal de la institución

- Veinticuatro (24) resoluciones que ratifican convenios de cooperación, colaboración y/o vinculación institucional.

- Once (11) Resoluciones de la Defensoría de Niñas Niños y Adolescentes.

RESOLUCIONES DE RECOMENDACIÓN

- **Resolución N° 005/23 - Expte Sfe - 5571/2022**

Recomienda a la Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social -IAPOS- que tome las medidas necesarias para garantizar la entrega inmediata de los insumos médicos autorizados.

- **Resolución N° 006/23 -Ros - 0117/2023 -**

Recomienda la creación de un ente de control y marco regulatorio para el servicio público de

distribución de energía eléctrica en todo el territorio provincial, con alcance a la Empresa Provincial de Energía y Cooperativas de servicios locales, dirigida al Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat y a las Cámaras Legislativas.

- **Resolución N° 020/23 - Sfe-005036/22 -**

Recomienda al IAPOS reconsiderar su postura y evaluar la cobertura de la silla de ruedas motorizada solicitada por el afiliado discapacitado, conforme a los informes profesionales presenta-

dos y los derechos consagrados por la normativa nacional e internacional.

• **Resolución N° 021/23 - Ros-2022-00604 -**

Recomienda al Ministerio de Educación – Delegación Regional VI - Bienestar docente resolver de manera inmediata el expediente, observando los principios del procedimiento administrativo y la Ley provincial de Violencia Laboral.

• **Resolución N° 033/23 -Ros – 00003535/22 -**

Solicita a la Subsecretaría de Protección a la Naturaleza del Ministerio de Ambiente y Cambio Climático responder a lo requerido mediante los Oficios mencionados.

• **Resolución N° 034/23 - Ros – 00000313/22 -**

Recomienda a la Empresa Provincial de la Energía responder a lo solicitado mediante oficios.

• **Resolución N° 048/23 - Ros-00001691/23 -**

Recomienda al Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat de la provincia de Santa Fe y a la empresa Aguas Santafesinas S.A. y al Ente Regulador de Servicios Sanitarios la implementación de un sistema de tarifa social bajo criterios objetivos de ingresos familiares.

• **Resolución N°071/23 Sfe-000005318/22 -**

Recomienda a la Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe que agilice la provisión de la silla de ruedas solicitada por la solicitante.

• **Resolución N°072/23 Mon-00001097/22 -**

Se recomienda a la Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad, dependiente del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe, que tome medidas urgentes para asegurar la entrega oportuna de la silla de traslado conforme a las especificaciones técnicas indicadas por el médico tratante y documentadas en la solicitud realizada por la ciudadana.

• **Resolución N°073/23 Mon-0000 397/21 -**

Se recomienda al Ministerio de Salud de la

Provincia de Santa Fe que cumpla con la obligación legal establecida en el artículo 6° de la Ley 13731, la cual consiste en proporcionar cartelería adecuada con el texto específico indicado por el Decreto Reglamentario N.º 3343/19 para informar sobre la cobertura de la Obra Social en los establecimientos de salud.

• **Resolución N°074 Ros-00002954/23 -**

Se recomienda al Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat, a través de la Dirección Provincial de Vialidad, que tome todas las medidas administrativas necesarias para establecer y regular el beneficio de exención de peajes en los corredores viales provinciales para ex soldados y civiles que participaron en acciones bélicas en las Malvinas.

• **Resolución N°082 Ros-00004963/22 -**

Se recomienda a la Empresa Provincial de la Energía que brinde respuesta a la solicitud relacionada con la conexión del suministro de energía eléctrica domiciliaria.

• **Resolución N°083 Alc-000007/22 -**

Se recomienda a la Empresa Provincial de la Energía que responda al reclamo presentado por un ciudadano por daños relacionados con el suministro de energía.

• **Resolución N°084 Ros-0009157/22 -**

Se recomienda a la Empresa Provincial de la Energía que responda a la solicitud enviada mediante oficio.

• **Resolución N°097 Mos-00000033/23 -**

Se recomienda a la Empresa Provincial de la Energía que brinde respuesta a la solicitud relacionada con un reclamo por el suministro de energía.

• **Resolución N°102 - Sfe-00001089/21 -**

Se recomienda a la Secretaría de Integración Social e Inclusión Socioproductiva, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe, que responda de inmediato a los requerimientos formulados, y se destaca el incumplimiento del "Deber de Colaboración" con la Defensoría del Pueblo prescrito por la Ley 10.396.

• **Resolución N°103 - Sfe-00002722/23 -**

Se recomienda al Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Santa Fe que implemente políticas concretas para fortalecer las Oficinas Locales de Asociativismo y Economía Social, garantizando el acceso a la información pública sobre programas y proyectos de Economía Social en la provincia.

• **Resolución N° 114 - Sfe-000006802/22-**

Se recomienda al IAPOS que tome las medidas necesarias para responder al Oficio sobre medicación para diabetes, subrayando el incumplimiento del "Deber de Colaboración" con la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

• **Resolución N° 115 - Sfe-00005038/21-**

Se recomienda a la Dirección Provincial de Desarrollos Institucionales del Ministerio de Economía de la provincia de Santa Fe que tome las acciones correspondientes para responder a las solicitudes reiteradas respecto al cumplimiento del ingreso laboral por aplicación del cupo de personas con discapacidad, y se señala el incumplimiento del "Deber de Colaboración" con la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

• **Resolución N° 116/23 Sfe-00000686/23-**

Se recomienda al Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe que tome medidas para proveer los recursos humanos necesarios para el funcionamiento óptimo de las guardias pediátricas del Hospital de Niños "Dr. Orlando Alassia".

• **Resolución N° 119/23 Ros-0003885/23-**

Se recomienda al Nuevo Banco de Santa Fe S.A. que instruya a las Gerencias de sus sucursales sobre la obligación del personal de caja de atender todas las solicitudes de movimiento de fondos en efectivo en pesos, sin derivarlas por monto u otros motivos a sucursales diferentes a las elegidas por los usuarios.

• **Resolución N° 121 Sfe-000001486/23-**

Se recomienda al Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe que tome las medidas

necesarias para reglamentar la Ley Provincial N° 14.030 "Red de Promotores de Diagnóstico Temprano, Control y Tratamiento de la Endometriosis".

• **Resolución N° 127 CAV- 957/22-**

Se recomienda al Ministerio de Seguridad realizar mejoras y obras edilicias en el Centro de Asistencia a la Víctima de Delitos Sexuales y Violencia Familiar (Comisaría de la Mujer), asegurando condiciones óptimas de funcionamiento y espacios adecuados para la atención de víctimas.

• **Resolución N° 129 Ros- 8848/22-**

Se recomienda al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático exigir los más altos estándares de recomposición ambiental en la obra pública del Parque Municipal Sarmiento de Casilda, especialmente en la reforestación por compensación.

• **Resolución N° 141 Ros- 8988/22-**

Se recomienda a la Empresa Provincial de la Energía que responda a las solicitudes vinculadas a las conexiones definitivas del suministro eléctrico de unidades habitacionales en Rosario.

• **Resolución N° 166 Sfe – 1991/23-**

Se recomienda a la Empresa Provincial de la Energía que responda a los requerimientos sobre inconvenientes denunciados por baja tensión formulados por esta Defensoría del Pueblo.

• **Resolución 167/23 Sfe-6279/23-**

Se recomienda a la Empresa Provincial de la Energía que tome las medidas necesarias para responder a los requerimientos formulados por esta Defensoría del Pueblo a través del Oficio sobre el reclamo de una ciudadana por la facturación del consumo eléctrico.

Resolución 168/23 Sfe –5388/22: Se recomienda al Ministerio de Educación que tome las acciones correspondientes para dar respuesta al requerimiento de pago formulado por la ciudadana y se señala el incumplimiento del "Deber de Colaboración" con la Defensoría del Pueblo.

• **Resolución 173/23 Ros-4468/23-**

Se recomienda al Ministerio de Educación garantizar que toda sustanciación de sumarios se realice con profesionalidad, resolviéndose con celeridad, en el tiempo y forma legal, y protegiendo los derechos y garantías de los docentes, especialmente considerando el impacto personal que implica estar sometido a un procedimiento sumarial prolongado.

• **Resolución 179/23 Sfe-3238/23-**

Se recomienda al IAPOS que tome las acciones necesarias para la entrega de la prótesis autorizada.

• **Resolución 189/23 Mon-302/23-**

Se recomienda al IAPOS que tome las acciones necesarias para la entrega de zapatos ortopédicos autorizados a un afiliado menor de edad.

• **Resolución 190/23 Sfe-3807/23-**

Se recomienda al IAPOS que tome las acciones necesarias para la entrega de la prótesis de rodilla autorizada previamente por ese organismo.

• **Resolución 197/23 Sfe- 2366/23-**

Se recomienda a la Secretaría de Recursos Hídricos del Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat que, en su ámbito de competencia, promueva la pronta resolución de la solicitud de eximición del cobro de la tasa por obras de canalización y drenaje para el área que ocupa la reserva privada de usos múltiples en la localidad de Sauce Viejo.

• **Resolución 201/23 Sfe-3969/23-**

Se recomienda al IAPOS que tome las acciones necesarias para la entrega del chaleco portátil autorizado para un afiliado menor de edad.

• **Resolución 223/23 Sfe-5187/23-**

Se recomienda al IAPOS que tome las medidas necesarias para la entrega inmediata de la prótesis prescrita por el profesional interviniente al afiliado.

• **Resolución 226/23 Sfe -5171/23-**

Se recomienda al Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe que cumpla con la obligación legal de proveer cartelería adecuada conforme a lo dispuesto en la Ley 13731 y su Decreto Reglamentario N° 3343/19.

• **Resolución 254/23 Sfe- 4392/21-**

Se recomienda a la Secretaría de Estado de Hábitat, Urbanismo y Vivienda que tome las acciones necesarias para la relocalización de las familias que residen en la franja de servidumbre administrativa del electroducto.

• **Resolución 255/23 Sfe -3076/23-**

Se recomienda al presidente de la Empresa Provincial de la Energía que responda a los requerimientos formulados mediante oficios sobre reclamos por consumos elevados.

• **Resolución 270/23 Sfe-5716/23-**

Se recomienda al IAPOS que tome las acciones necesarias para la entrega inmediata de los insumos médicos autorizados al afiliado.

• **Resolución 271/23 Sfe -5394/2023-**

Se recomienda a la Dirección Provincial del IAPOS que responda a lo solicitado mediante oficio sobre el reclamo de un afiliado sobre el tratamiento indicado.

• **Resolución 274/23 Sfe-5009/23-**

Se recomienda a la Dirección Provincial del IAPOS que responda a lo solicitado mediante oficio sobre el reclamo de un afiliado sobre el tratamiento médico indicado.

• **Resolución 275/23 Sfe-4624/23-**

Se recomienda a la Dirección Provincial del IAPOS que responda integralmente al solicitado por el afiliado, con fundamento.

• **Resolución 276/23 Sfe-5575/23-**

Se recomienda al IAPOS que entregue de forma inmediata los bastones al afiliado, en cumplimiento con esta Defensoría del Pueblo.

Resolución 277/23 Sfe-5436/23: Se recomienda al IAPOS que responda a lo solicitado mediante oficio sobre la cobertura social de un afiliado

menor con discapacidad, conforme al certificado presentado.

• **Resolución 298/23 Sfe-4172/23-**

Se recomienda al Presidente del Directorio de la Empresa Aguas Santafesinas S.A. que responda a los requerimientos formulados sobre agua potable y red de cloacas.

• **Resolución 299/23 Sfe-3548/23-**

Se convoca a las autoridades pertinentes a suscribir un Convenio de Cooperación entre distintos organismos de la provincia de Santa Fe.

• **Resolución 306/23 Sfe-6136/22-**

Se recomienda al Presidente del Directorio de la empresa Aguas Santafesinas S.A. que responda a los requerimientos sobre la instalación de medidores de agua en un barrio.

• **Resolución 307/23 Sfe-6135/22-**

Se recomienda al Presidente del Directorio de la empresa Aguas Santafesinas S.A. que responda a los requerimientos sobre un reclamo sin respuesta por pérdida de agua con potencial riesgo de daños estructurales.

• **Resolución 308/23 Sfe-436323-**

Se recomienda al Directorio de la empresa Aguas Santafesinas S.A. que responda a los requerimientos sobre la gestión de conexión de cloacas sin respuesta al usuario.

• **Resolución 313/23 Sfe-1612/23-**

Se recomienda al Ministerio de Cultura de la Provincia de Santa Fe que responda a lo solicitado para agilizar la tramitación del expediente instruido en el Ministerio.

• **Resolución 324/23 Sfe-6003/23-**

Se recomienda al Director Provincial del IAPOS que entregue de forma inmediata a la afiliada los insumos médicos tramitados por expediente.

DICTÁMENES

Los dictámenes representan opiniones legales no vinculantes que se utilizan como paso previo a la emisión de un acto administrativo por parte de la autoridad competente. Durante el año 2023, el área de Asuntos Jurídicos elaboró los siguientes dictámenes:

- Continuidad del cobro de asignación familiar de agente de la Institución.
- Solicitud de confección de un Acta Compromiso Institucional con la Universidad Católica de Santa Fe para las Prácticas Profesionales Supervisadas de alumnos en el CAV.
- Dictamen sobre el pedido de asignación de funciones de coordinación para una Agente determinada en caso de licencia de su titular,

con franquicias, entre otros aspectos.

- Dictamen respecto a la solicitud de pase a planta permanente de un Agente de Planta Temporaria de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, cuestionando el requisito de la edad máxima.
- Dictamen sobre el pase a esta institución de un agente que depende de la Caja de Asistencia Social – Lotería de la Provincia de Santa Fe.
- Dictámenes sobre los contratos de locación de inmuebles para el funcionamiento de las dependencias de Santa Fe, San Justo y Rafaela.

INICIATIVAS LEGISLATIVAS

La Ley concede a la Defensoría del Pueblo el derecho de presentar iniciativas legislativas, permitiéndole proponer proyectos de Ley para su consideración en la legislatura provincial. Esta facultad es compartida únicamente por diputados, senadores, el gobernador y la Defensoría del Pueblo.

Durante el año 2023, la Defensoría del Pueblo presentó al Poder Legislativo provincial siete proyectos destinados a modificar leyes vigentes, los cuales se detallan a continuación:

1. Prevención y control de la legionelosis:

A través de la Resolución N° 058/2023 se presentó un proyecto de ley que busca disponer medidas sanitarias para prevenir y controlar la legionelosis en instalaciones que utilicen agua donde la legionella pueda proliferar y exponer a las personas a riesgos.

2. Modificación de la Ley Provincial N° 5.110:

Por medio de la Resolución N.º 063/2023 se propuso modificar la ley que regula la Caja de Pensiones Sociales de la provincia de Santa Fe, especialmente en lo relacionado a los/as usuarios/as de los servicios de salud mental.

3. Cupo de acceso a la vivienda para personas transgénero:

A través de la Resolución N.º 068/2023 se presentó un proyecto para incorporar un nuevo cupo de acceso a la vivienda para personas

transgénero, transexuales y travestis en todo el territorio provincial.

4. Creación de un ente de control sobre la EPE y Cooperativas eléctricas:

Mediante la Resolución N.º 120/2023 se propuso la constitución de un ente de control con atribuciones específicas sobre la EPE y las Cooperativas eléctricas en la provincia.

5. Regulación y control de los servicios de seguridad privada:

A través de la Resolución N.º 151/2023 se presentó un proyecto de ley para regular y controlar los servicios de seguridad privada en la provincia.

6. Modificación al Código de Convivencia:

Por medio de la Resolución N.º 154/2023 se propuso una modificación al Código de Convivencia para incluir contravenciones relacionadas con la intimidad y la identidad digital de las personas.

7. Acceso permanente al agua potable en espacios públicos:

Por último, mediante la Resolución N° 172/2023 se presentó un proyecto de ley para garantizar el acceso permanente al agua potable para el consumo en espacios públicos en las ciudades bajo la concesión de la empresa Aguas Santafesinas S.A. y futuras incorporaciones.

ACTUACIONES DESTACADAS

Inspección General de Personas Jurídicas - Ejecuciones Prendarias

Se ha elaborado un pedido a la Inspección General de Personas Jurídicas (IGPJ) en relación con las ejecuciones prendarias derivadas de planes de autoahorro para la adquisición de vehículos 0 km. En esta comunicación, se solicita a la autoridad de control que tome medidas para garantizar la aplicación efectiva de las siguientes disposiciones: **1.** Aplicación efectiva y control riguroso del artículo 4 de la

Resolución N.º 5/2021, que establece la obligatoriedad de llevar a cabo tratativas previas extrajudiciales. **2.** Realización de un relevamiento exhaustivo, control e inspección, con la posibilidad de imponer sanciones, a las entidades que realizan ejecuciones prendarias. Esto incluye verificar el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente en lo que respecta al secuestro de unidades, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Prenda con Registro. **3.** Inspección detallada en relación con los créditos prendarios otorgados en el marco de

vehículos entregados mediante Contratos de Capitalización y Ahorro. Se destaca la importancia de establecer cláusulas compatibles con el artículo 36 del estatuto consumeril, evitando que el crédito se amortice utilizando un valor tan incierto, unilateral y aleatorio como el Valor Móvil de la unidad.

Senado Provincial - Adhesión a la Ley 27.590

Se ha redactado una nota dirigida a la presidenta del Senado expresando el apoyo e interés de la institución para que se trate y sancione el mensaje N° 5004, que contiene la ley de adhesión de la provincia de Santa Fe a la Ley Nacional N° 27.590 "Mica Ortega" - Programa Nacional de Prevención y Concientización del Grooming o Ciberacoso contra niñas, niños y adolescentes. En la nota se resalta la importancia de que el Senado continúe con el tratamiento y eventual sanción de esta ley, la cual busca prevenir y concientizar sobre el ciberacoso y promover el uso responsable de las tecnologías de la información y la comunicación.

Banco Central de la República Argentina - Trato Digno

Se ha redactado una nota dirigida al Banco Central de la República Argentina (BCRA) en relación con el incumplimiento del trato digno a los usuarios por parte de las entidades financieras. Se destaca la necesidad de que estas instituciones cumplan estrictamente con las obligaciones establecidas en el artículo 8 bis, garantizando un trato digno y evitando cualquier tipo de menosprecio o indiferencia hacia los derechos del consumidor. Se hace hincapié en la importancia de establecer un sistema de control de calidad y cumplimiento de la normativa por parte de las entidades financieras, para proteger adecuadamente los derechos de los usuarios y consumidores de servicios financieros en un contexto de crecientes riesgos relacionados con la seguridad de los datos personales y las cuentas bancarias. El trato digno, la comunicación transparente y la confianza mutua son fundamentales para el bienestar de la sociedad en su conjunto.

Superintendencia de Servicios de Salud -

Prestaciones Médicas, Adicionales e Interrupciones

Se ha elaborado una nota dirigida al Presidente de la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS) relacionada con los servicios ofrecidos por las Empresas de Medicina Prepaga, específicamente en lo que respecta al cobro de adicionales por prestaciones médicas y posibles interrupciones en los servicios por parte de los prestadores. En dicha comunicación, se solicita información sobre varios aspectos clave, incluyendo la implementación de mecanismos de difusión para que los afiliados conozcan sus derechos, el último aumento autorizado a las entidades de medicina prepaga y la existencia de mecanismos de reintegro en caso de facturación con aumento. Además, se abordan temas como los aumentos de los copagos y los procedimientos en caso de que los prestadores decidan no ofrecer servicios a través de las entidades de medicina prepaga, afectando a los afiliados. Se subraya la importancia de garantizar el derecho fundamental a la salud y proteger los derechos de los usuarios del sistema de medicina prepaga.

Mesa de Diálogo sobre el Agua y Saneamiento

Se ha preparado un informe para la exposición del Defensor del Pueblo Adjunto, Gabriel Savino, en la Mesa de Diálogo sobre el Agua y Saneamiento convocada por el Sindicato del Personal de Obras Sanitarias (SPOS).

Ministerio de Economía - Control del Cumplimiento de la Normativa del BCRA

Se ha redactado una nota para ser presentada ante el Ministro de Economía de la provincia, solicitando que se establezca un sistema de control de calidad y cumplimiento de la normativa del Banco Central de la República Argentina (BCRA) por parte del Nuevo Banco de Santa Fe SA, como Agente Financiero de la provincia. El objetivo es garantizar el cumplimiento y respeto de los derechos de los usuarios y consumidores de servicios financieros, especialmente en lo relacionado con la ciberseguridad.

Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA)

Se ha coordinado y participado en una reunión con la Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA) para abordar los conflictos derivados de los planes de autoaho-

rrero. Se ha acordado la elaboración de un convenio para tratar las denuncias recibidas, cuyo borrador elaborado por la Defensoría se encuentra en proceso de análisis por parte de las autoridades de ACARA.

Reconocimientos Institucionales

A través de la Resolución N° 075 (Expte. Ros-3077/23), se han formalizado los reconocimientos institucionales a organizaciones no gubernamentales, asociaciones civiles, foros y personalidades destacadas que realizan acciones, programas o campañas en pro del cumplimiento, difusión, protección o visibilización de los derechos humanos.

Impacto ambiental, construcción de la nueva sede de los Tribunales Provinciales de la ciudad de Casilda

Con relación al impacto ambiental surgido por la construcción de la nueva sede de los Tribunales Provinciales de Casilda, se emitió la Resolución N° 129/2023, en la cual se establecen las siguientes recomendaciones:

- Recomendar al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático que exija a los responsables de la obra pública los más altos estándares de recomposición ambiental, especialmente en lo referente a la reforestación por compensación de los ejemplares arbóreos extraídos. Se propone adoptar la Norma Granada y considerar el relevamiento realizado por el Municipio para determinar las especies y características de los árboles.
- Solicitar al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático aclarar si la no objeción ambiental refiere únicamente al edificio o también abarca la posible afectación de zonas contiguas para estacionamiento.
- Pedir al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático que evalúe la compensación ofrecida por la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe en su Plan de Gestión Ambiental y determine la cantidad y tipo de nuevas

especies a compensar si corresponde.

- Instar al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático a supervisar la ejecución de la obra para garantizar el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental.
- Sugiere que el Consejo Local de Ambiente de la Municipalidad de Casilda sea responsable de planificar el Plan de Forestación, permitiendo la participación ciudadana en la elección de los lugares para plantar nuevos ejemplares.
- Recomendar al Gobernador de la Provincia de Santa Fe y a los Ministerios que se aseguren de respetar los compromisos internacionales en materia ambiental, especialmente el Acuerdo de Escazú.
- Exigir que toda obra pública que afecte el medio ambiente cumpla con la normativa regulatoria y sea precedida por un acto administrativo exhaustivo que garantice la mitigación del impacto ambiental.
- Implementar mecanismos de participación ciudadana, como audiencias públicas, antes de iniciar obras públicas que afecten el ambiente.
- Proyectar las obras públicas de acuerdo con criterios de arquitectura sustentable y amigable con el medio ambiente, evitando afectaciones innecesarias a la biodiversidad.

Tarifa social - Aguas

En el Expediente N.º ROS 00001691-2023, mediante la Resolución N° 048/23, se recomendó a la Ministra de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat de la provincia de Santa Fe que ordene a AGUAS SANTAFESINAS S.A. (ASSA) y al ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS (ENRESS) la implementación de un sistema de tarifa social basado en criterios objetivos de ingresos familiares, considerando factores sociales y territoriales, con diferentes niveles de descuentos aplicables en la próxima revisión del cuadro tarifario.

CONVENIOS PROTOCOLIZADOS MEDIANTE RESOLUCIÓN

Durante el año 2023, la Defensoría del Pueblo estableció acuerdos con diversas entidades y grupos con el fin de fortalecer su labor y alcanzar sus objetivos. Para garantizar la efectividad de estos acuerdos, se firmaron convenios entre las entidades involucradas, los cuales fueron formalizados mediante resoluciones que los ponen en práctica.

Es importante destacar que a partir del mes de mayo se implementó el "Protocolo para la suscripción de convenios institucionales" mediante la Resolución 095/2023, con la finalidad de ordenar y regular la suscripción de todos los convenios que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe celebra con otras entidades.

El protocolo se aplica a la suscripción de cualquier tipo de documento, ya sea un convenio marco de cooperación o colaboración institucional, convenios específicos derivados de estos, así como la incorporación de anexos y actas acuerdo. Su alcance incluye a todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo en el territorio provincial.

Desde su implementación, el Protocolo ha cumplido satisfactoriamente con el objetivo de ordenar y formalizar los vínculos institucionales de la Defensoría del Pueblo, permitiendo además un seguimiento más eficaz de la labor conjunta con otras entidades, a través del Sistema de Expedientes de la institución.

Durante el período, se suscribieron los siguientes convenios, los cuales fueron protocolizados mediante resolución:

- Convenio Marco de Cooperación con el Instituto Superior Particular Incorporado N.º 4004 Virgen Del Rosario mediante la Resolución 069/23 - Sfe-2058/23.
- Convenio específico con el Instituto Superior Particular Incorporado N.º 4004 Virgen Del Rosario mediante la Resolución 070/23 – Sfe-2058/23.
- Convenio Marco con la Secretaría Electoral de la provincia de Santa Fe aprobado mediante la Resolución 091/23 - Sfe-00002266/23.
- Convenio Marco con la Comuna de San Carlos Sud – Oficina de Atención y Mesa de Entrada aprobado mediante la Resolución 092/23 - Sfe-000002238/23.
- Convenio de Colaboración entre la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y la Corte Suprema de Justicia de la provincia de Santa Fe aprobado mediante la Resolución 104/23 – DNNyA 338/23.
- Convenio con el Museo de la Memoria Rosario aprobado mediante la Resolución 126/23 - Ros-5039/23.
- Convenio Marco con la Federación de Cooperadoras Escolares del Departamento Rosario aprobado mediante la Resolución 130 -Ros – 5060/23.
- Convenio Marco con el Club Policial de Rosario – Mediación aprobado mediante la Resolución 131/23 - Ros- 4305/23.
- Convenio con la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Institucionales DNNyA Prácticas aprobado mediante la Resolución 152 - Ros - 4285/23.
- Convenio Marco con el Instituto de Capacitación Parlamentaria aprobado mediante la Resolución 153/23 - Ros- 5465/23.
- Convenio con el Centro Comercial de Santo Tomé aprobado mediante la Resolución 191/23 - Ros - 4286/23.
- Convenio con el Club el Clásico aprobado mediante la Resolución 208/23 - Ros – 6654/23.
- Convenio con la Procuración de la Corte Suprema de la provincia de Santa Fe aprobado mediante la Resolución 209/23 - Ros – 7821/23.
- Convenio Marco con la Universidad Nacional de Rosario aprobado mediante la Resolución 219/23 - Ros- 6499/23.

- Convenio Específico con la Facultad de Psicología aprobado mediante la Resolución 220/23 - Ros- 6499/23.
- Convenio Específico con la Facultad de Psicología – Prácticas auditivas aprobado mediante la Resolución 221/23 - Ros- 7260/23.
- Convenio con el Colegio de Profesionales de Abogacía aprobado mediante la Resolución 222/23 - Ros- 6265/23.
- Convenio Marco y Anexo con la Universidad Nacional del Litoral aprobado mediante la Resolución 225/23 - Ros - 8012/23.
- Convenio con la Asociación de Sordos Asor-safe aprobado mediante la Resolución 227/23 - Ros- 7757/23.
- Convenio Marco con la Defensoría del Pueblo de Colombia aprobado mediante la

Resolución 236/23 - Ros - 8721/23.

- Carta Compromiso con la Dirección del Proyecto de Extensión - Facultad Psicología aprobada mediante la Resolución 267/23 - Sfe – 6151/23.

Convenio Marco con el Centro de Jubilados y

- Pensionados San Miguel Arcángel para Oficina de Atención y Mesa de Entrada, aprobado mediante la Resolución 268/23 - Ros- 8712/23.

- Convenio con la Asociación de Obstetricia y Ginecología de Santa Fe aprobado mediante la Resolución 269/23 - Sfe- 5441/23.

- Convenio de Prácticas Preprofesionales DNNyA – Facultad de Ciencias Políticas aprobado mediante la Resolución 325/23 - Ros -10127/23.

RESOLUCIONES DE LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

1) Resolución N° 022/23 - DNNyA 2-00067: Continúa con el relevamiento de la situación de niñas y niños alojados en Unidades Penitenciarias junto a sus madres privadas de libertad, con el fin de garantizar un abordaje especializado y conforme a las normativas de protección integral.

2) Resolución N° 023/23 - DNNyA 85/17 – 32/21: Recomienda al Ministerio de Desarrollo Social la adecuación del decreto 619/10 para cumplir con los principios de la Convención de los Derechos del Niño y las leyes nacionales y provinciales correspondientes.

3) Resolución N° 024/23 - DNNyA 475/17: Recomienda a la Secretaría de los Derechos de la Niñez, y Familia del Ministerio de Desarrollo Social tomar medidas para exigir un plan de adecuación al Hogar Atanasia Hernando de Durán, en concordancia con los estándares establecidos.

4) Resolución N° 036/23 - DNNyA 2-387/16: Recomienda al Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos adecuar el aloja-

miento de jóvenes en el Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil (CERPEJ) Rosario conforme a los estándares de la Convención de los Derechos del Niño y el Sistema Normativo de Protección Integral de la Infancia.

5) Resolución N° 037/23 - DNNyA 2-652/16-387/16: Recomienda al Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos adecuar un espacio de alojamiento para jóvenes entre 18 y 25 años bajo la Dirección de Justicia Penal Juvenil.

6) Resolución N° 039/23 – DNNyA 00085/17 – 122/17: Recomienda al Poder Ejecutivo Provincial garantizar que el Centro Residencial Astengo cumpla con los estándares de calidad en los ámbitos de cuidados alternativos residenciales.

7) Resolución N° 055/23 - DNNyA 000085/17: Recomienda al Poder Ejecutivo Provincial disponer de un plan o programa provincial para el tratamiento de consumos problemáticos y salud mental en niños, niñas y adolescentes,

en cumplimiento de las leyes correspondientes.

8) Resolución N° 054 - DNNyA 000001/23: Adhiere a la Recomendación N° 02/2020 de la DNNyA de la Nación para abordar denuncias de abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes.

9) Resolución N° 123/23 - DNNyA: Recomienda al Poder Ejecutivo Provincial garantizar el cumplimiento de los plazos legales en el proceso administrativo y judicial de medidas excepcionales.

10) Resolución N°124/23 - DNNyA: Recomienda al Ministerio de Desarrollo Social garantizar la actualización de partidas presupuestarias destinadas al alojamiento familiar e institucional, acorde al proceso inflacionario.

11) Resolución N°125/23 - DNNyA: Recomienda al Poder Ejecutivo Provincial garantizar la atención médica especializada en pediatría para las niñas y niños alojados con sus madres en la Sub-unidad N.º 2 del Complejo Penitenciario N.º 5, en coordinación con los Ministerios de Salud y Seguridad.

B. COMUNICACIÓN DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

La comunicación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se enfoca en dos objetivos clave: mantener altos estándares de

transparencia y dirigir la atención hacia los problemas que afectan a la ciudadanía.

COBERTURA MEDIÁTICA

La Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales, junto con la Dirección General de Prensa y Difusión, establece un contacto continuo y directo con los medios de comunicación, periodistas, movileros y productores. El propósito es proporcionarles información detallada sobre las actividades, acciones y resoluciones de la institución, así como atender sus solicitudes de datos.

La cobertura mediática abarca una amplia gama de actividades, desde la toma de fotografías y filmaciones hasta la realización de entrevistas y la elaboración de comunicados de prensa. Estos materiales se distribuyen en el portal web, redes sociales y a través de un servicio de Newsletter.

Durante el período analizado, se destacaron diversas acciones institucionales, como la comunicación de resoluciones y la participación en Audiencias Públicas para la determinación de tarifas de servicios públicos. Temas como la ciberseguridad y los planes de autoahorro también recibieron una importante atención mediática.

Se llevaron a cabo jornadas de capacitación, como el Programa de Formación "Conformación

de equipos para una Justicia Juvenil Restaurativa", en colaboración con la Procuración de la Corte Suprema de Justicia. Además, se destacaron iniciativas relacionadas con el cuidado ambiental y la resolución de conflictos entre dirigentes deportivos.

La cobertura mediática se extendió a eventos de relevancia nacional e internacional en los que los Defensores del Pueblo participaron como expositores. Entre estos eventos se incluyen congresos, jornadas y conferencias sobre justicia restaurativa, inteligencia artificial y derechos humanos.

Se subraya la importancia de la cobertura, difusión y participación en eventos de gran trascendencia, como la intervención realizada en la plaza Pringles de Rosario en conmemoración de los 40 años de la Restitución de la Democracia. Esta actividad tuvo una amplia repercusión mediática y atrajo a numerosos ciudadanos a la plaza.

Es relevante destacar la colaboración activa de las direcciones de Comunicación y Prensa con las demás áreas de la institución en la elaboración de materiales de comunicación, como volantes, flyers y folletos.

SITIO WEB

El sitio web oficial de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, está disponible en www.defensoriasantafe.gob.ar, ha cumplido de manera integral su función como principal canal de difusión e información sobre las actividades realizadas por la institución, tanto

por sus titulares como por sus directores y áreas especializadas. La página se actualiza diariamente bajo la supervisión de la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales, así como de la Dirección General de Prensa y Difusión.

REDES SOCIALES DIGITALES

En las redes sociales, la Defensoría comparte materiales que reflejan su labor y actividades diarias, en formato de fotografías o videos según la naturaleza de la actividad y su disponibilidad. Además de destacar hitos institucionales, se promueven efemérides y recordatorios relacionados con la promoción y protección de derechos, utilizando fotos, videos y

textos generados por las direcciones de Comunicación y Prensa. Entre las coberturas realizadas en redes sociales, se destaca la intervención en el Banco Blanco de la Plaza Pringles en conmemoración de los 40 años de Democracia, así como eventos especiales como el Día del Medio Ambiente.

ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN

Durante el año 2023, la Defensoría del Pueblo llevó a cabo una serie de actividades impulsadas por sus diversas direcciones y equipos de trabajo, focalizándose en áreas específicas de demanda, como la prevención del dengue, la concientización sobre nuevas disposiciones legales sobre alquileres, el trabajo con sectores vulnerables de la población, la defensa de los derechos del consumidor y la promoción de la convivencia consorcial. Estas campañas contaron con el apoyo de las áreas de prensa para su difusión.

La política de extensión de la Defensoría abarca alianzas estratégicas con espacios afines tanto en el ámbito público como privado, dentro y fuera de la provincia, e incluso a nivel internacional. Se destaca la interacción constante con otras Defensorías del Pueblo a nivel nacional, regional y mundial, como parte fundamental de esta política de extensión y colaboración.

APOYO A LAS OFICINAS MÓVILES

Durante el año 2023, las áreas de Comunicación de Prensa continuaron respaldando el programa de la Oficina Móvil, que permite llevar la asistencia de la institución a los vecinos que residen en zonas distantes de las sedes centrales de Santa Fe y Rosario, así como a los barrios periféricos de ambas ciudades. Antes de cada visita institucional,

se realiza un relevamiento de los medios de comunicación locales, organizaciones civiles y entidades estatales que pueden colaborar en la labor, así como un estudio de la zona en cuestión. Además, se prepara y distribuye folletería con información relevante sobre las áreas de acción de la Defensoría del Pueblo o sobre campañas específicas.

REPORTE DIARIO DE NOTICIAS

Todos los días, el personal de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe recibe a través de WhatsApp y correo electrónico un informe

con las noticias más relevantes y sus repercusiones mediáticas, tanto relacionadas con la institución como con otras Defensorías del

Pueblo del país y del mundo, así como con instituciones afines. Este informe se elabora a partir de un exhaustivo relevamiento diario de lo publicado sobre Defensorías del Pueblo,

derechos humanos y otros temas de interés para la institución, incluyendo la propia actividad de la Defensoría en sus redes sociales y otros medios.

NARRATIVAS TRANSMEDIA

El "Laboratorio Ciudadano de Narrativa Transmedia: Proyección para la Acción Educativa y Social" (Labteté) es un proyecto de investigación que vincula la cátedra de Medios Expresivos Audiovisuales de la Universidad Nacional del Litoral con la Feria de Organizaciones Sociales, en colaboración con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de

Santa Fe. Este proyecto busca explorar el arte y el diseño como herramientas para el compromiso social y la transformación cultural, fomentando la producción conjunta entre estudiantes y organizaciones sociales de piezas de diseño que cuenten historias y den a conocer el trabajo de estas organizaciones.

MUESTRA EN EL MUSEO DE ARTE CONTEMPORÁNEO

Durante noviembre y diciembre de 2023, la Defensoría del Pueblo exhibió por primera vez en las salas del Museo de Arte Contemporáneo de la Universidad Nacional del Litoral (MAC-UNL) una muestra titulada "Labteté: Arte y Diseño Social". Esta exposición, organizada en colaboración con la Cátedra de Medios Expresivos

II de la Licenciatura en Diseño y Comunicación Visual de la FADU, y la Feria de Organizaciones Sociales, invitaba a los visitantes a intervenir en los dispositivos de las salas, convirtiéndose así en parte de una producción colectiva que exploraba la narrativa transmedia como herramienta para la acción social y educativa.

C. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

JORNADA DE PRESENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DIRIGIDA A EMPRESAS Y CÁMARAS EMPRESARIALES DE SEGURIDAD PRIVADA

CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE Y PROCESOS DE DEBIDA DILIGENCIA

MARTES 27 SEPTIEMBRE **FORMATO HÍBRIDO**

VÍA ZOOM a las 9:30hs a través del link bit.ly/3PuejDB
PRESENCIAL a las 9hs en el Salón María Bresa de la Defensoría del Pueblo, Paraguay 756, Rosario
CUPOS LIMITADOS | Para concurrir de manera presencial escribir al: inscripciones@defensoriasantafe.gob.ar

A cargo del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)

Defensoría del Pueblo PROVINCIA DE SANTA FE | ceads

LA OFICINA CASILDA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CUMPLE 3 AÑOS

Te invitamos a celebrarlo con una capacitación sobre **derechos digitales en niñas, niños y adolescentes.**

SALÓN DORADO, MUNICIPALIDAD DE CASILDA CARLOS CASADO 2090

VIERNES 10 DE MARZO DE 10:00 A 12:00 HS

zoom | A TRAVÉS DEL LINK: [BIT.LY/3SFMM4V](https://bit.ly/3SFMM4V)
 ID DE REUNIÓN: 839 3061 0253
 CÓDIGO DE ACCESO: 535541

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

Taller de Técnica Legislativa a cargo de la Defensoría del Pueblo junto al Instituto de Capacitación Parlamentaria

El taller tiene por **objetivo** capacitar a miembros, dirigentes y referentes de los clubes deportivos de la provincia de Santa Fe, **en el modo de abordar las distintas situaciones que los/as niños/as que asisten a dicha institución puedan afectar sus derechos.**

Viernes 11 y 18 de agosto de 9 a 14 horas

SUM "María Bresa" Defensoría del Pueblo Sede Rosario, Pje. Álvarez 1516

Defensoría de niñas, niños y adolescentes. PROVINCIA DE SANTA FE | CÁMARA DE INICIATIVAS Y DEBATES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE | Defensoría del Pueblo PROVINCIA DE SANTA FE | Instituto Federal de Formación y Capacitación Parlamentaria

Durante el período analizado, se llevaron a cabo diversos procesos de formación y capacitación, ya sea de forma presencial, virtual o híbrida, dirigidos tanto al personal interno de la Defensoría del Pueblo como a la comunidad en general.

Defensoría del Pueblo, creado mediante Resolución N° 346/21, despliega proyectos de formación en colaboración con diferentes áreas de la institución y otras entidades. Además de la organización de las actividades, este Instituto se encarga de la logística y comunicación correspondientes.

El Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública de la

A continuación, se destacan algunas de las actividades de formación y capacitación más relevantes llevadas a cabo durante 2023:

Taller de Técnicas Legislativas.

La Defensoría del Pueblo junto al Instituto de Capacitación Parlamentaria llevaron adelante un taller de Técnicas Legislativas. El mismo se dictó durante agosto en la sede Rosario de la institución. El objetivo de la formación fue capacitar al personal de la Defensoría que desempeñan funciones de asesoramiento o que su tarea se relacione con la elaboración, revisión y tramitación de textos legales, con las herramientas básicas que le permitan un correcto desempeño en la elaboración de los textos.

Taller de Medio Ambiente.

Se organizaron y realizaron 6 encuentros de modalidad mixta (presencial/virtual) para el personal de la DPSF y de la DNNyA. Cada jornada apuntó a una temática específica dentro del campo. El 23 de agosto se trabajó sobre Residuos y Economía circular, el 30 de agosto se abordó la temática de Compostaje y Huertas hogareñas, el 13 de septiembre se habló sobre Consumo responsable de la Energía Renovables, alternativas, créditos y posibilidades actuales, el 28 de septiembre se trató el Consumo responsable del Agua y el cierre se realizó el 1 de noviembre con la charla sobre Cambio climático y cómo hacerle frente desde los gobiernos locales: Planes de Acción climática.

Jornadas de Capacitación para Dirigentes Deportivos.

En el marco del Programa de Formación, Capacitación y Fortalecimiento de Derechos de Infancia y Adolescencia se realizó el taller de "Resolución Primaria de Conflictos" que dictó el Director del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo y tuvo como objetivo principal capacitar a miembros, dirigentes y referentes de los clubes deportivos para abordar situaciones que puedan afectar los derechos de los niños y niñas que asisten a estas instituciones.

La iniciativa, que fue impulsada por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en colaboración con la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, la Asociación Rosarina de Entidades Deportivas Amateurs (AREDA) y la Federación Santafesina de Clubes, buscó brindar herramientas esenciales para enfrentar las problemáticas que afectan a la juventud en los clubes deportivos de la provincia, contenidos fundamentales para que los participantes adquiriesen conocimientos prácticos para detectar, abordar y resolver conflictos hacia el interior de sus instituciones.

Jornada de Sensibilización y Promoción de Derechos para la Atención de Personas con Discapacidad en Establecimientos Gastronómicos.

Desarrollada por personal del CAV de la Defensoría del Pueblo, Nueva Cultura, ASORSAFE, UTHGRA, Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Santa Fe y el área de discapacidad de la Municipalidad. Estas jornadas fueron dirigidas a empresarios y trabajadores/as del sector para mejorar la accesibilidad y atención en espacios de bares, restaurantes y hoteles de la comunidad sorda y con dificultades en la visión.

Congreso de Prácticas Restaurativas.

Organización y participación en el Primer Congreso Argentino de Justicia y Prácticas Restaurativas, en la Provincia de Buenos Aires, con el objetivo de constituir un espacio de referencia para el análisis y la promoción de políticas, saberes y metodologías sobre la Justicia y las Prácticas Restaurativas.

Violencias Institucionales.

Talleres de Sensibilización para la prevención de las Violencias Institucionales desde el enfoque restaurativo, dirigido a personal de la unidad II, Cárcel de las Flores.

Talleres de Formación en Acción.

Organizados en forma conjunta con la Procuración Penitenciaria de la Nación, dirigido a suboficiales, oficiales y directores de las Unidades Penitenciarias de la Provincia de Santa Fe, a solicitud de la Dirección de Capacitación del Servicio Penitenciario de la Provincia de Santa Fe.

Servicio Penitenciario.

Capacitación en la escuela del Servicio Penitenciario sobre Prácticas Restaurativas, junto a la Asociación para la Protección y el Acompañamiento del Condenado (APAC). El mismo se llevó a cabo durante los meses de mayo y junio.

Prácticas Restaurativas.

Talleres de prácticas restaurativas, dirigidos a mujeres aspirantes del Servicio Penitenciario, a solicitud de la Dirección de Capacitación y la Escuela del Servicio Penitenciario de la Provincia de Santa Fe.

Capacitación de facilitadores del diálogo en contexto de encierro.

La actividad se realizó en conjunto con la Procuración Penitenciaria de la Nación, y participaron mediadores comunitarios inscriptos en el Registro de la Defensoría del Pueblo. En el marco de esta capacitación y a partir del mes de mayo se comenzó con colaboraciones en las mesas de diálogo de familiares de personas privadas de la libertad y posteriormente con la capacitación del personal penitenciario de la provincia sobre comunicación y resolución.

Talleres sobre comunicación no violenta, Mediación con perspectiva de género y emociones.

Los encuentros fueron realizados en las localidades de Coronda y Esperanza de manera virtual a través de Zoom y organizados en conjunto con la Asociación del Personal Legislativo y el Instituto de Capacitación Parlamentaria.

Curso de Reanimación Cardiopulmonar.

El curso de RCP básico, se enfocó en proporcionar a integrantes de la Defensoría del Pueblo, los conocimientos y criterios técnicos esenciales para enfrentar una emergencia de salud, donde la primera persona en responder pueda prestar soporte vital básico a alguna persona que la requiera de forma rápida, eficiente, efectiva y oportuna. De igual forma, se buscó contar con herramientas necesarias que permitan actuar en situaciones críticas, adquiriendo conocimientos sobre la evaluación de la

escena, ABC del trauma, permeabilización de vías aéreas permiten realizar intervenciones en la comunidad y salvar vidas y/o evitar secuelas graves.

Aspectos Médico-Legales de la disposición final de fetos en los Servicios Públicos de Anatomía Patológica.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Litoral, organizaron el webinario "Aspectos Médico-Legales de la disposición final de fetos en los Servicios Públicos de Anatomía Patológica", que tuvo su dictado por Zoom en el mes de agosto.

Protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad en red Derechos Humanos, Interseccionalidad e Interdisciplinariedad con Perspectiva en DDHH.

El encuentro se desarrolló en formato virtual con la participación de miembros de la Defensoría del Pueblo; la comisión de accesibilidad y discapacidad de la Facultad de Derecho (UNR); de la Dirección de Discapacidad de la Municipalidad de Rosario; del Centro de Estudios e Investigación en DDHH; de activistas por los derechos de las personas con discapacidad; y hablantes nativas LSA (CODA).

Programa "Conformación de equipos para una Justicia Juvenil Restaurativa".

Este Programa fue desarrollado en colaboración entre la Defensoría del Pueblo y la Procuración General de la Corte Suprema de Justicia de la provincia de Santa Fe, bajo un convenio de colaboración institucional. Esta iniciativa se extendió territorialmente por toda la provincia, llevándose a cabo entre el 21 de septiembre y el 20 de diciembre, con la participación de 442 inscritos.

El programa, con una duración total de 32 horas en modalidad sincrónica y asincrónica, se organizó en cuatro módulos de tres clases cada uno. Estos módulos abordaron aspectos clave para la práctica de la justicia juvenil restaurativa, desde la preparación de la intervención hasta el diseño y ejecución de estrategias restaurativas.

La implementación del programa de formación y capacitación de facilitadores restaurativos estuvo a cargo del reconocido abogado especialista en justicia penal juvenil y prácticas restaurativas, Raúl Calvo Soler, quien estuvo acompañado por dos colaboradoras, Romina Kojdamanian Favetto y Luciana J. Fernández.

Es importante destacar que, aunque el programa se diseñó para la provincia de Santa Fe, atrajo la participación de personas de otras jurisdicciones interesadas en la Justicia Juvenil Restaurativa.

La Justicia Restaurativa se concibe como una respuesta al daño causado por acciones que infringen la ley penal, buscando la reconstrucción de los vínculos sociales dañados mediante el diálogo y la participación de todas las partes implicadas: ofensores, personas afectadas y la comunidad en general.

El objetivo principal del programa fue formar facilitadores restaurativos, entendidos como agentes imparciales con los conocimientos y habilidades necesarios para diseñar estrategias restaurativas entre las partes involucradas en un delito o falta. Esta formación se dirigió a personas con experiencia previa en resolución de conflictos y habilidades como el pensamiento creativo, empatía y capacidad de construir procesos.

Los 12 encuentros del programa están disponibles para el público en general en el canal de YouTube de la Defensoría del Pueblo, brindando así acceso abierto a estos recursos de formación. Los enlaces de acceso a cada sesión se detallan a continuación:

- **Objetivo de la intervención, factores de riesgo y de protección.** 21 de Septiembre: <https://tinyurl.com/2xowj2o3>
- **Análisis de contexto.** 28 de Septiembre : <https://tinyurl.com/28lj5wor>
- **Gestión de narrativas y primera entrevista.** 06 de Octubre : <https://tinyurl.com/2ar26bqm>
- **Elementos para la intervención restaurativa.** 19 de Octubre: <https://tinyurl.com/28tvup3a>
- **Escucha.** 20 de Octubre: <https://tinyurl.com/2yo3nng>
- **Diseño de estrategias de gestión, variantes de intervención.** 27 de Octubre : <https://tinyurl.com/264p58j5>
- **Elementos para la intervención restaurativa.** 09 de Noviembre: <https://tinyurl.com/2ya2dbhz>
- **Técnicas de intervención.** 10 de Noviembre: <https://tinyurl.com/25gwbvx9>
- **Diseño de estrategias de gestión, variantes de intervención.** 30 de Noviembre: <https://tinyurl.com/26h6osrs>
- **Trabajo en red, construcción de recursos.** 1° de Diciembre: <https://tinyurl.com/2452fakg>
- **La comunidad como recurso y como entorno.** 15 de Diciembre: <https://tinyurl.com/2yw8rrx9>
- **Estrategias restaurativas.** 20 de Diciembre: <https://tinyurl.com/238ez8lw>

D. LIBRO PUBLICADO

El abordaje del conflicto en la agenda global: 30 años de experiencia en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

Durante 2023 se publicó el libro “El abordaje del conflicto en la agenda global: 30 años de experiencia en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe” en dos versiones, en idioma español e inglés, lo cual aseguró su trascendencia global.

La publicación contiene y pone a disposición de instituciones especializadas y del público en general las experiencias vertidas durante el Congreso Internacional de Mediación realizado en julio de 2022 en la ciudad de Rosario, organizado por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, con el respaldo del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO), el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO) y la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). Dicho encuentro contó con 39 expositores y 2890 participantes de 40 países de cinco continentes.

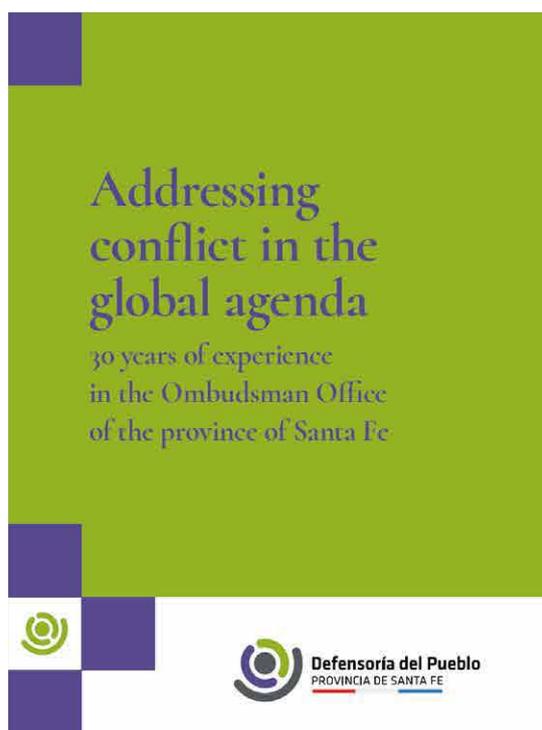
La realización de una publicación sobre el Congreso Internacional de Mediación obedeció a dos objetivos principales. El primero fue poner en valor cada una de las experiencias, disertaciones y reflexiones allí vertidas, con especial énfasis en la labor pionera de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe en la materia. El segundo, fue la elaboración de un material

actual, novedoso y apto como disparador para continuar con el retrabajo respecto de estos temas en la provincia, en el país y en el mundo, en un contexto de conflictividad social creciente.

Desde la Dirección General de Estrategia y Gestión se coordinaron las labores de diseño y edición de la obra, obtención de subsidios del Instituto Internacional del Ombudsman para solventar la mayor parte del trabajo, registro ante la Agencia Argentina de ISBN (International Standard Book Number, o Código Internacional Normalizado para Libros) y de publicación de este insumo práctico, multicultural y accesible para quienes buscan instrumentar mecanismos alternativos para la resolución de conflictos. El ISBN es un Número Internacional Normalizado para Identificación de Libros, en todos sus formatos y soportes, en el ámbito internacional. Mediante este registro la Defensoría del Pueblo resguarda la propiedad intelectual del trabajo realizado y que tuvo alcance en todos los niveles: local, nacional y global.

La publicación está a disposición en el sitio web de la Defensoría del Pueblo en los siguientes enlaces de acuerdo a sus versiones en idioma español e inglés:

- Versión en español: <https://tinyurl.com/23mjkkso>
- Versión en inglés: <https://tinyurl.com/2xzudsrk>



E. RELACIONES INSTITUCIONALES

La Defensoría del Pueblo colabora con diversas organizaciones, tanto públicas como privadas, tanto nacionales como internacionales, que comparten los mismos principios, objetivos y valores que guían a la institución. Los vínculos formalizados con esas instituciones pueden encontrarse en el apartado que

informa los Convenios suscriptos.

Además, la Defensoría del Pueblo integra distintas redes institucionales en el país, la región y el mundo, que refuerzan y potencian su labor y con las que colabora en el mismo sentido.

ASOCIACIÓN DE DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (ADPRA)

La Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) agrupa a las 67 Defensorías del Pueblo de todo el país, desempeñando un papel fundamental en el fortalecimiento de su rol como instituciones democráticas y defensoras de los Derechos Humanos.

La participación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe en ADPRA se evidencia en su activa presencia en los encuentros plenarios anuales de la asociación. Es importante destacar que la Defensoría de Santa Fe representa a ADPRA ante organismos internacionales que congregan a instituciones del Ombudsman.

La Defensoría del Pueblo a través de la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales fue una de las instituciones fundadoras de la red de prensa de ADPRA y desde su inicio ha participado activamente en toda la política comunicacional de la asociación.

Durante 2023 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó de los dos plenarios realizados por ADPRA.

I Plenario Anual

Se llevó adelante el 30 de junio en la ciudad de Paraná, provincia de Entre Ríos, en modalidad presencial y virtual. En la oportunidad se abordaron entre otros temas, los que fueron propuestos por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, a saber: la creación grupos temáticos de trabajo en el ámbito de la Asociación; el seguimiento y las nuevas acciones a desplegar ante la problemática de los planes de ahorro para la adquisición de vehículos; la solicitud mediante nota escrita a los candidatos presidenciales para lograr la designación del Defensor del Pueblo de la Nación y sus adjuntos; la exposición de la iniciativa legislativa sobre la problemática de agencias de seguridad

privada en el marco del protocolo de Empresas y Derechos Humanos, para que todas las Defensorías que tengan interés puedan presentarlos en sus jurisdicciones. Acorde a la función asumida de representación de ADPRA ante los organismos internacionales, la Defensoría de Santa Fe informó acerca de la labor realizada en el ámbito de la FIO, el IOI y el ILO, como así, acerca de actividades y capacitaciones próximas para las Defensorías. Además, se impulsó la actividad a desplegar por el ILO con motivo de sus 40 años.

II Plenario Anual

Se realizó el 27 de octubre en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en modalidad presencial. Este plenario se realizó conjuntamente con la conmemoración del 40° Aniversario de la fundación del ILO y las actividades se organizaron en torno a cuatro ejes temáticos, a saber: Ambiente, desarrollo sostenible, cambio climático y protección del entorno; Inclusión social, derecho a la alimentación, acceso a servicios básicos y nuevas tecnologías; Protección de los colectivos especiales y/o vulnerados (niñez y adolescencia, mujeres, adultos mayores, discapacidad, comunidades originarias); Las Defensorías como órganos de garantía. Mecanismos y herramientas (los servicios alternativos de gestión y resolución de conflictos, la importancia de las recomendaciones, la legitimación procesal, la iniciativa legislativa).

Asimismo, tal como lo estipula el estatuto de la organización, se llevaron adelante las elecciones para integrar el Consejo Directivo y el Órgano de Fiscalización, con sus titulares y suplentes, para el período 22/10/23 a 22/10/25. El Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe a/c, Gabriel Savino, fue elegido para continuar en el rol que venía ocupando como representante de ADPRA ante los organismos internacionales.

COMITÉ DE DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DE LA REGIÓN CENTRO

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe ejerció durante 2023 la Secretaría General del Comité de Defensores del Pueblo de la Región Centro. Como responsable de esta máxima instancia de conducción le correspondió la tarea de mantener constante el diálogo y la comunicación entre las Defensorías del Pueblo de la ciudad de Paraná; de las provincias de Santa Fe y Córdoba y de las ciudades cordobesas de Villa María, Río Cuarto, Carlos Paz, La Falda y Corral de Bustos.

Esa interacción se vio fortalecida por el uso de vía virtual para reuniones y contactos que se impuso tras la Pandemia de Covid-19, por lo que el comité estuvo activo durante todo el año.

Este período estuvo signado por un calendario electoral que dejó a la ciudadanía en no pocas ocasiones a la espera de respuestas y encontró en las Defensorías la escucha activa que contribuyó a contener ansiedades a la espera de definiciones.

RELACIONES INTERNACIONALES

La afiliación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe a organismos internacionales amplía su alcance y capacidad de impacto en la sociedad, fortaleciendo su papel como protec-

tora y promotora de los derechos fundamentales. A continuación, se resaltan algunos de los vínculos colaborativos más relevantes.

FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSPERSON (FIO)



En la Federación Iberoamericana del Ombudsperson, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe ejerce la representación delegada de todos los defensores -provinciales y municipales- de la Argentina, lo que la hace integrante de sus Consejos Rector y Directivo. También tiene la responsabilidad de coordinar el Cono Sur, que incluye Brasil, Uruguay, Chile, Paraguay y Argentina, en su red de comunicadores.

ComFIO

La Coordinación del Sur en la Red de Comunicadores de la FIO (ComFIO) es ejercida a través de la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Ello requiere un



contacto fluido con los responsables de las áreas de prensa de las 22 Defensorías del Pueblo nacionales de la federación y también con las de las instituciones subnacionales que, en total, suman casi 150.

Todas buscan promover el accionar de las instituciones en sus respectivas jurisdicciones, como así, contribuir a que el espacio iberoamericano de los Ombudsperson sea visible, reconocido y prestigiado.

Grupo de Trabajo de Nuevas Tecnologías y Derechos Humanos

En la última asamblea general de la FIO en la Ciudad de México, se ha establecido un Grupo de Trabajo de

Nuevas Tecnologías y Derechos Humanos, y se designó al Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe a/c Gabriel Savino, como coordinador. Desde ese momento, se estableció la necesidad de analizar el real impacto de la temática sobre los derechos humanos en la gestión cotidiana de las Defensorías para encontrar un equilibrio entre la innovación tecnológica y la salvaguardia de los valores y principios fundamentales que sustentan los derechos humanos universales. En este marco se ha realizado y sistematizó una encuesta entre defensores iberoamericanos y se llevaron adelante encuentros con expertos temáticos, dejando establecido un cronograma de encuentros para el año 2024 donde se observan la necesidad de trabajar sobre las brechas existentes entre los marcos regulatorios de los diferentes continentes, dado que las tecnologías o reconocen fronteras.

Los desafíos de las nuevas tecnologías respecto de los Derechos Humanos

En el marco del encuentro del Grupo de Trabajo Nuevas Tecnologías y Derechos Humanos, realizado

durante la Asamblea y el Congreso de la FIO realizada en Barranquilla, Colombia, el Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino, expuso acerca de la importancia de un "pacto tecnológico" en un mundo cada vez más interconectado y automatizado. Advirtió también sobre las brechas generacionales en la comprensión de la tecnología y convocó a sus colegas a esforzarse por comprender y abordar estos desafíos a tiempo. Reconoció que se están asumiendo estos desafíos más tarde de lo deseado, pero es esencial adoptar medidas velozmente para proteger a las generaciones futuras. Savino instó a examinar la ética en la programación, el perfilamiento, la internet de las cosas y otros aspectos relacionados con la tecnología. Además, señaló la necesidad de una regulación más sólida y un mayor control sobre el uso de la inteligencia artificial y el ciberespacio. En vista de los riesgos identificados por el Grupo de Trabajo para los derechos humanos con relación con la Inteligencia Artificial, Savino propuso la creación de un "Defensor Especializado en Inteligencia Artificial". Estos riesgos incluyen amenazas a la privacidad, discriminación, falta de transparencia y perturbación del empleo, entre otros.

INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN (IOI)



La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe es, desde 2012, institución miembro del IOI, organismo de alcance global dedicado a la cooperación entre más de 200 instituciones independientes de Ombudspersons en más de 100 países, y que está organizado en seis regiones, a



saber: África, Asia, Asia Austral y Pacífico, Europa, Caribe y América Latina y América del Norte. En sus esfuerzos por lograr una buena gobernanza y por crear capacidad, el IOI apoya a sus miembros principalmente en tres ámbitos: formación, investigación y subvenciones regionales para proyec-

tos. El vínculo institucional de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe con el IOI es gestionado desde la Dirección General de Estrategia y Gestión, y durante 2023 se desplegó una intensa labor en el ámbito de ese organismo.

Cooperación con África

A comienzos de 2023, el Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino, fue invitado por el IOI a participar en el Webinar Internacional de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos organizado por el African Ombudsman Research Centre (AORC), organismo de investigación y formación de la Asociación Africana de Defensores del Pueblo y Mediadores (AOMA). Savino expuso a fines de enero sobre “La mediación como uno de los medios de resolución de disputas en Instituciones protectoras de Derechos Humanos y los nuevos enfoques restaurativos”. De esta manera, el IOI facilitó la apertura de un canal de diálogo y cooperación institucional sur-sur entre Defensorías del Pueblo de Latinoamérica y África.

Reunión de la Junta Directiva del IOI

La reunión de la Junta Directiva del IOI fue un evento significativo al que Gabriel Savino, en su rol de Director de la Región Caribe y América Latina, asistió en mayo en Viena, Austria. Este encuentro anual reúne a los líderes de las seis regiones del IOI, con el objetivo de abordar una amplia gama de temas clave relacionados con la gobernanza y el progreso del instituto.

Durante dos días intensos, la Junta Directiva del IOI se dedicó a una agenda variada. Se presentaron y aprobaron informes importantes del Presidente del IOI, Chris Field, y de la Secretaria General, Gaby Schwarz, abordando cuestiones como la admisión de nuevos miembros y el estado financiero del instituto. Caroline Sokoni, Tesorera del IOI, proporcionó un análisis detallado de las finanzas, destacando la solidez de la situación financiera actual y los planes para futuras auditorías.

Se destacó la participación especial del Comisionado de Derechos Humanos del Parlamento de Ucrania, Dmytro Lubinets, quien brindó una visión detallada de la situación en su país, especialmente en medio del conflicto armado y las violaciones de derechos humanos.

La Secretaria General, Gaby Schwarz, informó

sobre las iniciativas de formación en curso y futuras, así como sobre los avances en la cooperación con UNITAR y la capacitación en temas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Inteligencia Artificial.

Se abordaron temas cruciales, como las reformas estatutarias propuestas, la organización de la Conferencia Mundial y Asamblea General del IOI 2024 en La Haya, y la situación de las instituciones del Ombudsman amenazadas, como en el caso de Haití.

La Región Caribe y América Latina solicitó el respaldo del IOI al Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO) en su 40º Aniversario, buscando apoyo financiero y un reconocimiento formal.

Otros temas clave incluyeron informes regionales, proyectos de cooperación, actualización de memorandos de entendimiento, comunicación institucional y preparativos para futuras reuniones de la Junta Directiva. La próxima reunión se llevará a cabo en La Haya en 2024.

Grupo de trabajo IOI-ONU

Desde que es Director Regional, Gabriel Savino integra el Grupo de Trabajo IOI-ONU, que tiene por principal objetivo lograr que el IOI sea admitido como observador permanente ante la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Durante 2022 se realizaron importantes esfuerzos tendientes a promover este proyecto ante las cancillerías nacionales a los fines de garantizar que la mayor cantidad de Estados apoyen la solicitud del IOI. También se avanzó en la búsqueda de avales por parte de otras organizaciones internacionales vinculadas al IOI tales como AOM, AOMF, AOMA, CAROA, FIO, ILO, etc., para garantizar una mayor movilización de las oficinas de Ombudsman detrás de este proceso. Se obtuvo nuevamente el apoyo de la Defensoría del Pueblo de Marruecos, que fue decisivo al momento de lograr las enmiendas a la Resolución de la ONU efectuadas en 2020.

Sin embargo, la expulsión del IOI del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la Federación Rusa el año pasado, produjo la oposición de ese país a que el IOI alcance el estatus de organismo observador. También China se opone

como producto de la membresía al IOI del Control Yuan (oficina del Ombudsman de Taiwán).

Es por tales motivos que, sin desconocer las dificultades que se presentaron, la intención es insistir y buscar nuevas vías para las negociaciones y, simultáneamente, avanzar en la profundización de los vínculos con otros organismos subsidiarios de la ONU, tales como el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones (UNITAR), con el cual el IOI ya tiene vigente un Memorándum de Entendimiento, o el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC). También se concluyó que es preciso avanzar en acuerdos con otros organismos supranacionales como la Academia Internacional Anticorrupción (IACA).

Reunión de la Junta Directiva de la Región Caribe y América Latina del IOI

El Defensor del Pueblo a/c participó de la reunión de la Junta Directiva de la Región Caribe y América Latina del IOI junto a la presidenta regional, Nashieli Ramírez Hernández (Comisión Nacional de los Derechos Humanos de la ciudad de México), Keursly Concincion (Ombudsman de Curaçao) y Gwendolien Mossel (Ombudsman de Sint Maarten), acompañados de miembros de sus respectivos equipos de trabajo. En este ámbito Gabriel Savino propuso un temario que incluyó:

- 1.** Solicitud de apoyo regional ante la Junta Directiva del IOI con motivo de la celebración del 40° Aniversario del ILO, a los fines de solicitar: a) una declaración de reconocimiento del IOI; b) apoyo presupuestario para las actividades de conmemoración a desplegar en Latinoamérica y el Caribe.
- 2.** Abordar mediante distintas acciones concretas la situación de las Defensorías bajo amenaza externa que buscan afectar su independencia, autonomía y misión de defensa y promoción de los derechos humanos.
- 3.** Presentación del libro “El abordaje del conflicto en la agenda global”.
- 4.** Solicitud de apoyo regional a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe para la traducción, edición e impresión del libro “El abordaje del conflicto en la agenda global” al idioma inglés.

Todos los temas planteados por Savino en la

agenda fueron bien acogidos.

En la reunión, la presidenta Ramírez Hernández informó acerca de la actualización realizada de todo el directorio de instituciones miembro de la Región Caribe y América Latina, acerca de la evolución de la incorporación de nuevos miembros, de una próxima reunión de la Región Caribe y América Latina en la República Dominicana hacia fines de octubre, con la intención de mantener un encuentro con el Ombudsman de Haití. La situación en ese país del Caribe es especialmente preocupante debido a la situación que atraviesa desde hace años, caracterizada por el éxodo, fronteras cerradas, crisis migratoria y humanitaria. La Región Caribe y América Latina del IOI se abocó -a solicitud del Ombudsman de Haití- a alcanzar un pronunciamiento de apoyo del IOI en respaldo a esa institución protectora y promotora de los Derechos Humanos, lo cual se alcanzó tras acordar el texto de un documento que se hizo público (<https://tinyurl.com/23gkw7ga>).

Reunión con el embajador argentino en Austria

En su calidad de Director de la Región Caribe y América Latina del IOI y de representante ante organismos internacionales de las Defensorías del Pueblo de Argentina reunidas en ADPRA, Gabriel Savino fue recibido por el Embajador argentino en Austria, Holger Federico Martinsen, en un encuentro cordial y distendido.

En la oportunidad se produjo un valioso intercambio de información relacionado con el funcionamiento y la actualidad de ambas instituciones. Savino entregó un ejemplar del Informe Anual 2022 de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y ofreció una pormenorizada descripción de la competencia, alcance territorial y accionar de la Defensoría del Pueblo. Recordó asimismo la ausencia de un titular designado en la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina desde el año 2009, y el rol asumido por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe como institución impulsora de la vinculación de las Defensorías argentinas con sus pares de todo el mundo, con especial preocupación en la amenaza creciente que se registra sobre los organismos abocados a la protección y la defensa de los Derechos Humanos.

Savino puso al corriente al embajador Martinsen

acerca de las gestiones realizadas por el Grupo de Trabajo IOI-ONU, y la intención de que el IOI se convierta en el futuro en organismo observador permanente de la Asamblea General de la ONU. Martinsen cuenta con una vasta experiencia con organismos internacionales, dado que fue Embajador de la Misión Argentina ante la ONU con asiento en la ciudad de Nueva York durante 5 años. Asimismo, Savino exploró junto al Embajador argentino alternativas de vinculación entre el IOI y otros organismos pertenecientes a la ONU como la UNESCO, e informó del Memorandum de Entendimiento entre el IOI y UNITAR.

Por último, Savino entregó a Martinsen un ejemplar del libro "El abordaje del conflicto en la agenda global".

Subsidios regionales del IOI

Como en otras oportunidades, durante 2023 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe obtuvo un subsidio regional que permitió la interpretación y edición del libro "El abordaje del conflicto en la agenda global" en idioma inglés, permitiendo a la institución romper las barreras impuestas por las diferencias idiomáticas, y alcanzando así a las seis regiones del IOI y a sus más de 200 miembros en todo el planeta.

También durante el período se obtuvo el subsidio solicitado para solventar los gastos de interpreta-

ción necesarios para la realización de la XIV Asamblea y Seminario Internacional del ILO en San Luis de Potosí, México.

Finalmente, se obtuvo por parte del IOI la financiación del viaje y el alojamiento para que el Defensor del Pueblo a/c asistiera al Taller para los mecanismos nacionales de prevención de la tortura "Fortalecimiento de las estrategias para un momento eficaz: en el caso de las mujeres y las personas LGBTI+ en los primeros momentos de la detención", efectuado los días 24 y 25 de mayo de 2023 en la ciudad de México. Dicha actividad revistió un valor especial para la institución dado que, a través del Centro de Asistencia a la Víctima, atiende personas que atraviesan esa problemática.

Elecciones regionales

En octubre de 2023 tuvieron las elecciones de la Región Caribe y América Latina del IOI. En la oportunidad, Gabriel Savino se presentó para renovar su cargo de Director Regional y, con el apoyo de sus pares regionales, alcanzó el objetivo. Cabe destacar que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ha logrado un rol protagónico tanto en la región como en la Junta Directiva del IOI de manera ininterrumpida desde 2013.

INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN-DEFENSORÍAS DEL PUEBLO (ILO)

San Luis Potosí
GOBIERNO DE LA CAPITAL

PONCIANO
ARRIAGA LEIJA
HOMENAJE

XIV ASAMBLEA
& SEMINARIO

4 Instituto Latinoamericano
del Ombudsman
Defensorías del Pueblo

1 al 3 de noviembre
Sede Palacio Municipal, San Luis Potosí, S.L.P., México

DERECHOS HUMANOS GOBIERNO DE LA CAPITAL
TURISMO GOBIERNO DE LA CAPITAL
CULTURA GOBIERNO DE LA CAPITAL
UASLP
DERECHOS DEL PUEBLO



La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe despliega cada año una intensa labor en el marco del ILO. Ha participado significativamente en su resurgimiento y crecimiento en la región y aportó al ejercicio de distintos espacios de responsabilidad en su conducción.

Rol de la Defensoría santafesina en el ILO

Desde 2020 la Defensoría del Pueblo de Santa Fe ocupa la Secretaría Técnica del ILO y durante 2023 asumió también la responsabilidad en materia comunicacional del organismo. Se trató de un año singular debido a que se cumplieron los 40 años de la creación del Instituto y se trabajó en un programa conmemorativo desde la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, encomendada a dar forma en lo referido a la identidad festiva de la ocasión, que incluyó gráfica conmemorativa, insumos para redes sociales -ya fueran celebratorios o informativos de las actividades- entre otras acciones.

Actividades en el 40° Aniversario del ILO

Durante el período, el ILO tuvo dos grandes acontecimientos, en los cuales la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó de manera decisiva. El primero fue la Jornada realizada para conmemorar los 40 años del ILO, organizada junto a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, coincidentemente con los 40 años de democracia en Argentina. La actividad se desarrolló en torno a cuatro mesas de trabajo temáticas en las que expusieron autoridades del ILO y diferentes Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (26 y 27 de octubre de 2023).

El segundo fue la XIV Asamblea General y el Seminario Internacional "Ponciano Arriaga", que se realizó en la Ciudad de San Luis Potosí, México, en la cual el ILO celebró el 40° aniversario de su fundación en Caracas en 1983. En esa Asamblea General se decidió que la Secretaría Técnica del ILO permanecería ocupada por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe (1° al 3 de noviembre de 2023).

VINCULACIONES INTERNACIONALES DESTACADAS

Ombudsman de Ucrania

Como actividad complementaria a la reunión de la Junta Directiva del IOI, el Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino, participó en una recepción ofrecida en la Embajada de Ucrania en Austria por el Comisionado del Parlamento de Ucrania para los Derechos Humanos, Dmytro Lubinets, con motivo de la conmemoración del 25° Aniversario de esa institución. El anfitrión fue el embajador ucraniano, Vasyl Khymynets, y en esa circunstancia se presentó un libro que compila los testimonios reunidos por la Fundación "Voces de los Niños", que da cuenta de distintos relatos de niñas y niños en el contexto de la guerra en Ucrania. Como muestra de reconocimiento y solidaridad, Savino entregó a Lubinets una placa conmemorativa en la que se lee "La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, República Argentina, al Comisionado del Parlamento de Ucrania para los Derechos Humanos en conmemoración de su 25° Aniversario. "No hay camino hacia la paz, la paz es el camino" (Mahatma Gandhi). 1998-2023".

Ombudsman de Italia

Bajo el lema "El papel del Defensor del Pueblo en

el mundo: entre la realidad y lo posible", se realizó la Conferencia Internacional de Defensores del Pueblo en Roma, Italia, los días 21 y 22 de septiembre de 2023. Fue organizada por el Defensor del Pueblo del Lacio en su calidad de Presidente de la Coordinación Nacional de los Defensores del Pueblo italianos (Ombudsman de Italia), y se llevó a cabo en la Cámara de Diputados del Parlamento Italiano. Como invitado al encuentro, el Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino, disertó ante colegas de todo el mundo sobre "Los Nuevos desafíos para las instituciones protectoras de derechos".



FERIA DE ORGANIZACIONES SOCIALES

La Feria de Organizaciones Sociales (FOS) reúne desde hace trece años a las instituciones de la ciudad de Santa Fe y la región con el fin de fomentar la cooperación, la reciprocidad y la interacción con otros actores. En el 2023, logró congregarse a un centenar de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). El encuentro tuvo lugar el 30 de noviembre, en el Centro Cultural La Redonda.

La FOS es una experiencia de red de OSC que surgió por evolución en el tiempo de la Feria de Organizaciones Sociales. En este sentido, en 2010 con la articulación de la Defensoría del Pueblo y la Universidad Nacional del Litoral se convocó a las asociaciones que realizan trabajos solidarios, ONG's, el Estado y la sociedad, para implementar lo que fue la 1ra. Feria de organizaciones sociales (FOS). La respuesta fue inmediata y participaron 120 instituciones. Actualmente son 200 las organizaciones están adheridas a la red. La iniciativa logró constituirse en una plataforma desde donde se gestionan acciones en forma conjunta como la elaboración de propuestas para organizar una estrategia de lucha o de incidencia en común.

En este período se desarrolló el siguiente plan de trabajo. Durante el mes de abril: Charla con estudiantes de Relaciones Públicas de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES); Reunión del Grupo Promotor de la Feria de Organizaciones Sociales FOS; Plenario FOS; la FOS junto a la Defensoría del Pueblo participaron del "Aristoarte", organizado por la Asociación de Comerciantes de Avenida Aristóbulo del Valle, con la campaña contra el dengue y por último, la FOS brindó un reconocimiento a Proyecto 3, en la celebración de su 25° Aniversario. En el mes de mayo: Estudiantes de relaciones públicas e institucionales de la Uces capacitaron sobre las herramientas de comunicación en las redes socio digitales a referentes de las entidades miembros de la feria de la FOS. Participaron: la Asociación Proyecto 3, Centro Interdisciplinario de Prevención de Enfermedades Sexuales y Sida (CIPRESS), Asociación cultural para el desarrollo integral (ACDI), Asociación Santafesina de Fibromialgia

(ASEF), Movimiento Mensajeros de Paz "Pacis Nuntii", Biblioteca popular "El reino del revés", de Monte Vera, Promoviendo Ciudadanía, Asociación Endometriosis Santa Fe, Asociación civil Espacio Orión, Solidarydar, Asociación Santafesina de Diabéticos (ASDI), Chicas Pink Santa Fe, Asociación Civil Generar, Asociación de Ayuda a Niños Especiales de Esperanza, integrantes del equipo promotor de FOS, y de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo (desde donde se articula la FOS). En agosto: La FOS y Defensoría del Pueblo auspiciaron la Caminata por la inclusión y accesibilidad del Centro de Día Burburinho; presencia en la Feria de las Colectividades articulada por la Defensoría del Pueblo y la FOS. Por la Feria de Organizaciones Sociales, estuvieron: Proyecto 3, el Movimiento Pacis Nuntii, el CIPRESS y la Asociación Civil para el Enfermo de Psoriasis (AEPSo); y se realizó el taller Empática 1 coorganizado por la FADU-UNL y la FOS. De la propuesta, participaron cinco asociaciones de la sociedad civil que integran red. Esta primera proyección, como definen sus organizadores, reunió en mesas específicas a dirigentes de Proyecto 3, Centro Interdisciplinario de Prevención de Enfermedades de Transmisión Sexual y Sida (CIPRESS), Movimiento por la Paz Pacis Nuntii, Promoviendo Ciudadanía y Mechones Solidarios. La idea fue iniciar un proceso de trabajo conjunto, de manera que los resultados del fin de trimestre reflejen y comuniquen los valores reales de cada organización. En septiembre: Inédita experiencia de personas con discapacidad visual y baja visión explorando la fauna local mediante reproducciones en 3 D. A través de la muestra instalada en la Sala Feruglio de la Defensoría del Pueblo, por el proyecto educativo "Los Siete del Litoral", se brindó la posibilidad de conocer la fauna autóctona mediante el tacto de ejemplares de animales de diversas especies que habitan el litoral argentino. Esta primera experiencia reunió a integrantes del Movimiento Mírame Bien, Cilsa, Pesca Adaptada, Movimiento de Paz Pacis Nuntii, Asociación Cultural Recreativa Invidentes Santafesinos (ACRIS), docentes del Instituto Superior de Profesorado N° 8 "Almirante Guillermo

Brown”, Escuela Especial 2117 “Valentín Haüy”, Radio Comunitaria Activa y La Tifloteca, que constituye el equipo de testeo conformado por personas con discapacidad visual y baja visión. La muestra de la fauna autóctona “Los Siete del Litoral”, fue impulsada por el profesor Sebastián Palomeque y es un proyecto educativo que tiene el propósito de revalorizar la riqueza y diversidad de la fauna local. Además, la FOS y la Defensoría plantaron hoy un árbol en memoria de la dra. Marigel Beltramino, referente de Unipadis, quien no sólo representaba a esa institución en la Feria de Organizaciones Sociales sino que, además, durante muchos años integró su Grupo Promotor. Marigel fue una consecuente militante del trabajo en red de las entidades que, basadas en el voluntariado y las buenas prácticas, orientan su quehacer desinteresado hacia el bien común, la integración y complementación mutuas. En noviembre, el Museo de Arte Contemporáneo de la UNL habilitó una muestra interactiva de FADU, Defensoría del Pueblo y la FOS. Se inauguró la muestra “Labteté: arte y diseño social”. Trabajos académicos de narrativas transmedia para osc de la FOS fueron expuestos en las IV Jornadas “Don Simón”. Algunas de las piezas audiovisuales que utilizan todas las herramientas comunicacionales, técnicas y

académicas elaboradas por alumnos de la cátedra que conduce la profesora Isabel Tamayo de la FADU-UNL, fueron presentadas en esta jornada. Las presentaciones -en formato pechakucha la producción conjunta, entre los estudiantes y las organizaciones sociales, de piezas de diseño audiovisual que den a conocer el trabajo de dichas organizaciones- sucedieron a exposiciones magistrales de académicos internacionales que también curaron dichos trabajos dando marco de discusión, intercambio y circulación de saberes transmediales que visibilizaron la red epistémica y de producción colectiva, entre estudiantes y organizaciones civiles, inseparable de un contexto atento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de ONU; Plenario de la Feria de Organizaciones Sociales FOS para abordar cuestiones organizativas. y la reunión de la Muestra Anual de la Feria de Organizaciones Sociales FOS 12, en el Centro Cultural La Redonda, Salvador del Carril y Belgrano, en la ciudad de Santa Fe. Fueron 100 organizaciones (es decir, el 50 por ciento del padrón total de FOS). En diciembre, la ONG Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina (CILSA) brindó un reconocimiento a la FOS. En este sentido, CILSA destacó el compromiso de la red con la inclusión social, educativa y laboral de las personas con discapacidad.



LABOR CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

La Defensoría del Pueblo desplegó una vinculación institucional con diversas organizaciones de la Sociedad Civil durante el transcurso de 2023. A continuación se detallan algunas de las más relevantes.

Entidades deportivas y sociales.

En junio, el Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino, recibió a referentes de organizaciones sociales y deportivas (AREDA, Confederación de Clubes, Acceso a Derechos) para abordar las diversas problemáticas que afectan a los clubes y a los jóvenes de la región, desde conflictos relacionados con distintas formas de violencia hasta dificultades administrativas, tales como normalizaciones, regularizaciones y fallas en la IGPJ, así como desafíos vinculados a la infraestructura e incluso ocupaciones que los clubes sufrieron en tiempos recientes. La Defensoría del Pueblo se constituyó como un espacio de encuentro en la comprensión de la importancia de apoyar y acompañar a los clubes, ya que son organizaciones que fortalecen a la comunidad y mantienen a las personas jóvenes contenidas en ámbitos propicios a su desarrollo. En este sentido, se acordó una agenda conjunta que incluyó el desarrollo de

Talleres de Formación para Nuevos Dirigentes Deportivos, así como brindar herramientas y recursos para abordar conflictos relacionados con abuso, violencia de género y violencia institucional.

Entidades que combaten la Violencia de Género en entornos digitales.

Bajo el lema "Unidos contra la violencia de género en entornos digitales", el Defensor del Pueblo a/c, Gabriel Savino firmó en septiembre un compromiso para erradicar la violencia de género en el mundo digital junto a más de 40 instituciones relacionadas con la temática de Rosario y la región.

Organizaciones vecinales.

Con el objetivo de atender reclamos de los barrios del noroeste de Rosario, el Defensor del Pueblo a/c Gabriel Savino se reunió con 19 organizaciones vecinales de esa zona de la ciudad. Junto a ellas se coordinaron acciones tendientes a la protección y promoción de derechos y se coordinó la llegada de la Oficina Móvil de la Defensoría para atender a vecinas y vecinos en sus barrios.

40 Años de Democracia

En el marco de la conmemoración por el 40° Aniversario del retorno de la Democracia, la Defensoría del Pueblo presentó el Banco Blanco de la plaza Pringles. Un asiento de la histórica plaza que fue pintado por personal de la institución como símbolo de la protección y defensa de los derechos humanos.

El acto comenzó con el izamiento de la Bandera, mientras el músico pianista Julián Coronel tocó el Himno Nacional Argentino. Luego tuvo lugar la inauguración del Banco Blanco, con la presencia de autoridades municipales de Rosario.

Posteriormente, actuó el ensamble de

Flautas del Instituto Superior del Profesorado de Música Carlos Guastavino y se realizó una actividad de promoción en la parte Este de la plaza Pringles, sobre temáticas vinculadas a la defensa de derechos con folletería y asesoramiento.

También se entregaron plantines como forma de incentivar el cuidado del ambiente y se montó un stand de Aguas Educa para la promoción del cuidado del agua.

Finalmente, en el Salón de Usos Múltiples de la Defensoría tuvo lugar un conversatorio para el personal de la Institución con Viviana Della Siega sobre los 40 años de la democracia.

Como actividad complementaria en el marco

de los 40 años de democracia la Defensoría del Pueblo convocó a referentes de diferentes espacios para expresar sus sensaciones y conceptos sobre la Democracia. Las

reflexiones vertidas por los distintos referentes de la región fueron publicadas en una revista digital, a la que se puede acceder a través de la página web de la Defensoría.



EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS

En las últimas décadas, ha surgido una creciente preocupación por los impactos negativos que las empresas pueden generar en sus procesos y cadenas de suministro, tanto a nivel internacional como regional. En respuesta, se han desarrollado estándares de actuación dirigidos a Estados y empresas para garantizar el respeto y la protección de los derechos humanos en el contexto de las actividades empresariales, así como para asegurar la rendición de cuentas en caso de vulneraciones. Estos estándares se han plasmado en instrumentos normativos internacionales, dando forma a la agenda de "Conducta Empresarial Responsable" y al marco conceptual de "Empresas y Derechos Humanos". Uno de los hitos más destacados en este ámbito son los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos (PRNU), aprobados de manera unánime en 2011 por el Consejo de Derechos Humanos de la ONU.

Asimismo, las Defensorías del Pueblo, como entidades independientes con mandatos amplios para promover y proteger los derechos humanos, desempeñan un papel crucial en la implementación de los postulados de la agenda de Empresas y Derechos Humanos. En este sentido, en 2022, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se adhirió al Protocolo Marco para las Defensorías del Pueblo sobre Empresas y Derechos Humanos mediante la Resolución N° 122. Este protocolo, elaborado en un proceso participativo que involucró a todas las Defensorías del Pueblo subnacionales y locales del país bajo el liderazgo de la Defensoría del Pueblo de la Nación, analiza estrategias y acciones que estas instituciones pueden llevar a cabo para promover y proteger los derechos humanos en el contexto de las actividades empresariales.

En este sentido, el Defensor a/c, Gabriel Savino, se reunió con Nónimes, la única empresa cien por ciento inclusiva del país. En la reunión, se dialogó sobre promover y proteger los derechos de las personas con discapacidad. Se compartieron visiones sobre el cupo laboral, la inserción en el ámbito deportivo y garantizar sus derechos. La Defensoría del

Pueblo tiene como objetivo vincularse con instituciones ejemplares como Nónimes, generando una gobernanza que responda a las demandas ciudadanas Tanto Savino como los representantes de Nónimes expresaron gran satisfacción por este encuentro y se comprometieron a trabajar juntos para llevar adelante las acciones conversadas.

Programa de Seguridad Privada y Derechos Humanos

En el marco de la agenda de Empresas y Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe ha aprobado el programa de Seguridad Privada y Derechos Humanos. Este programa se centra en dos dimensiones de trabajo: a) la elaboración de un diagnóstico para evaluar el grado de cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos por parte del sector de seguridad privada, identificando posibles brechas y desafíos normativos, institucionales y de políticas públicas; b) la implementación de acciones de incidencia, basadas en el diagnóstico, clasificadas en tres ejes: regulación, gestión y formación.

Avances en las líneas de trabajo previstas

a.- Iniciativa legislativa: Durante 2023 se avanzó en el proceso de construcción y redacción de un proyecto de ley que regule la prestación de servicios de seguridad privada dentro de la Provincia de Santa Fe. Para esta iniciativa se partió de la base de considerar las buenas prácticas y estándares de actuación para Estados y empresas contenidos en normas internacionales de aplicación específica en la materia - "Documento de Montreux sobre obligaciones jurídicas internacionales y buenas prácticas de los Estados en relación a operaciones de empresas militares y de seguridad privada" y "Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos". Además, habiendo iniciado en el 2022 una consulta al sector privado, de trabajadores y de organizaciones profesionales, se fueron recibiendo contribuciones temáticas al texto del proyecto de ley, las que fueron consideradas, al igual que los consensos que

en previos intentos de regulación de la actividad se fueron construyendo entre los diferentes actores del sistema y que fueron expuestos en mesas de trabajo convocadas durante el año 2022 y 2023. Como resultado de este proceso, se redactó el texto final del proyecto de ley de regulación de servicios de seguridad privada -Resolución N° 151/2023- que fué formalmente elevado a la Honorable Legislatura de la Provincia de Santa Fe en el mes de julio de 2023, para su tratamiento.

b.- Insumos para organizaciones y organismos internacionales de derechos humanos:

Desde el programa Seguridad Privada y Derechos Humanos se elaboraron contribuciones e insumos que fueron presentados por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe ante diferentes organizaciones y agencias de organismos internacionales de protección de derechos humanos:

1. Insumo para el estudio “Identificación de prácticas institucionales: seguridad privada y derechos humanos” del DCAF (Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de Seguridad).-

2. Contribución para la “Convocatoria de Insumos para la preparación de la visita oficial a Argentina del Grupo de Trabajo sobre Empresas y Derechos Humanos” de Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado de ONU. Documento presentado el 31.01.2023.-

3. Contribución para el “Cuestionario de las INDH sobre Empresas y Derechos Humanos” del GANHRI (Alianza Global de instituciones Nacionales de Derechos Hum-

nos).

c.- Grupo de Trabajo FIO Seguridad Privada y Derechos Humanos: A instancias de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se ha dado impulso al Grupo Temático convocando a las instituciones miembro de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson a participar del mismo. Se presentó una agenda de trabajo concreta para el año 2023, que fue aprobada por el resto de las instituciones miembros del grupo, y que abarca la identificación de estándares internacionales y normas relacionadas a la gobernanza de los servicios de seguridad privada; el análisis del nivel de su implementación a nivel nacional, la detección de brechas normativas y de políticas públicas, y la elaboración de recomendaciones a los Estados para mejorar los marcos normativos nacionales de gobernanza del sector.

Conformado por las Defensoría del Pueblo de Panamá, la Defensoría del Pueblo de Ecuador; Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano (PFDC/MPF) de Brasil, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) de México, la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH) de Guatemala; Defensoría del Pueblo de Perú, y la Defensoría del Pueblo de Santa Fe (Argentina), el Grupo avanzó en la línea de trabajo propuesta y elaboró cinco estudios de base nacionales que dan cuenta del estado de situación en la región sobre normativa vigente, políticas públicas y prácticas implementadas en cada Estado relativas a la gobernanza del sector.

F. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA

La Defensoría del Pueblo presenta informes detallados sobre el uso de los recursos en el ejercicio de sus responsabilidades, siguiendo los principios de transparencia, eficiencia y control en el manejo de los fondos públicos. De esta manera, promueve procesos de

gestión destinados a garantizar la buena gobernanza y el control mutuo entre los poderes del Estado. Con el fin de facilitar el acceso a la información pública, se han preparado los siguientes cuadros, que se detallan a continuación.

CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS - EJERCICIO 2023			
PARTIDA PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO	MODIFICACIONES APROBADAS	PRESUPUESTO VIGENTE
GASTOS EN PERSONAL	2.678.106.000,00	3.247.550.784,20	5.925.656.784,20
BIENES DE CONSUMO	17.500.000,00	1.400.000,00	18.900.000,00
SERVICIOS NO PERSONALES	156.226.000,00	59.950.000,00	216.176.000,00
BIENES DE USO	12.100.000,00	1.600.000,00	13.700.000,00
TOTAL PRESUPUESTO 2023	2.863.932.000,00	3.310.500.784,20	6.174.432.784,20

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA - EJERCICIO 2023				
INCISOS	PROGRAMA 16 DEFENSA DERECHOS QUEJOSOS	PROGRAMA 17 DEF. PROV. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	PROGRAMA 19 ÓRGANO DE REVISIÓN DE SALUD MENTAL	TOTAL GENERAL
GASTOS EN PERSONAL	5.278.328.395,15	647.328.389,05		5.925.656.784,20
BIENES DE CONSUMO	8.000.000,00	2.900.000,00	8.000.000,00	18.900.000,00
SERVICIOS NO PERSONALES	140.017.000,00	27.809.000,00	48.350.000,00	216.176.000,00
BIENES DE USO	10.200.000,00	1.900.000,00	1.600.000,00	13.700.000,00
TOTAL EJECUCIÓN 2023	5.436.545.395,15	679.937.389,05	57.950.000,00	6.174.432.784,20

EJECUCIÓN DE GASTOS - CLASIFICACIÓN POR OBJETO - EJERCICIO 2023					
CONCEPTO	PRESUPUESTO VIGENTE	DEVENGADO	% DEVENGADO	PAGADO	% PAGADO
TOTAL GENERAL	6.174.432.784,20	6.099.609.626,34	383,58 %	5.369.329.001,09	86,96 %
GASTOS EN PERSONAL	5.925.656.784,20	5.854.403.413,75	98,80 %	5.143.808.120,14	86,81 %
PERSONAL PERMANENTE	5.652.841.555,55	5.595.897.676,30	98,99 %	4.912.044.638,43	86,90 %
PERSONAL TEMPORARIO	121.032.481,00	115.502.240,37	95,43 %	104.767.026,06	86,56 %
ASIGNACIONES FAMILIARES	6.786.000,00	3.208.537,50	47,28 %	2.691.963,43	39,67 %
ASISTENCIA SOCIAL AL PERSONAL	131.384.739,08	126.582.951,01	96,35 %	111.092.483,65	84,56 %
BENEFICIOS Y COMPENSACIONES	400.000,00	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %
PERSONAL EJERCICIOS VENCIDOS	13.212.008,57	13.212.008,57	100,00 %	13.212.008,57	100,00 %
BIENES DE CONSUMO	18.900.000,00	18.811.800,00	99,53 %	18.811.800,00	99,53 %
SERVICIOS NO PERSONALES	216.176.000,00	214.616.861,49	99,28 %	199.234.581,95	92,16 %
BIENES DE USO	13.700.000,00	11.777.551,10	85,97 %	7.474.499,00	54,56 %

EJECUCIÓN DE GASTOS - CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍA PROGRAMÁTICA - EJERCICIO 2023

CATEGORÍA PROGRAMÁTICA	CONCEPTO	PRESUPUESTO VIGENTE	DEVENGADO	% DEVENGADO	PAGADO	% PAGADO
	TOTAL GENERAL	6.174.432.784,20	6.099.579.626,34	98,79 %	5.369.329.001,04	86,96 %
16	DEFENSA DERECHOS QUEJOSOS	5.436.545.395,15	5.429.519.945,30	99,87 %	4.779.871.392,63	87,92 %
17	DEFENSORÍA PCIAL. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	679.937.389,05	612.713.278,94	90,11 %	536.210.527,50	78,86 %
19	ÓRGANO REVISIÓN SALUD MENTAL	57.950.000,00	57.346.402,10	98,96 %	53.247.080,91	91,88 %

COMPRAS Y CONTRATACIONES

Conforme a lo estipulado en la Ley de Administración, Eficiencia y Control del Estado N° 12.510, se informan las siguientes compras y contrataciones efectuadas durante 2023:

Licitación Privada N° 1/2023: se adjudicó la contratación de un servicio de limpieza por el término de 6 (seis) meses desde el 01/12/2023 al 31/05/2023 a una trabajadora, por la suma de \$3.360.000 - (Pesos tres millo-

nes trescientos sesenta mil). Resolución N.º 283/2023.

Licitación Privada N° 2/2023: se adjudicó la compra de 5 (cinco) licencias Windows 11 profesional Multilenguaje ESD a TEM Sistemas - C.U.I.T. N.º20 – 24214734 – 1 por la suma de \$3.264.500.- (Pesos tres millones doscientos sesenta y cuatro mil quinientos). Resolución N.º 326/2023.

PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE Y TEMPORARIO

Mediante Resolución 016/2023, ascendieron una categoría por promoción automática 16 agentes de acuerdo a la distribución territorial que sigue.

Santa Fe:

- 6 agentes del Agrupamiento Administrativo.
- 6 agentes del Agrupamiento Profesional.
- 1 agente de Servicios Generales.

Rosario:

- 3 agentes del Agrupamiento Administrativo.

En virtud de la Resolución 329/2022 pasaron de Planta Temporaria a Planta Permanente a partir del 1° de enero de 2023 de 10 agentes.

A partir de la Resolución 062/2023 pasaron de Planta Temporaria a Planta Permanente a partir del 1° de abril de 2023 de 10 agentes.

Mediante la Resolución 149/2023 pasaron de Planta Temporaria a Planta Permanente

a partir del 1° de julio de 2023 de 3 agentes.

Las Resoluciones N° 233/2023 y 234/2023 determinaron el pase de Planta Temporal a Planta Permanente a partir del 1° de octubre de 2023 de 2 agentes.

Con el objetivo de avanzar con el proceso de regularización de los agentes con la finalidad de cubrir los cargos vacantes en la Planta Permanente de Personal de la Defensoría del Pueblo, durante 2023 se realizaron tres concursos.

La Resolución N° 137/2023 formalizó el primer llamado a concurso interno para cubrir 15 cargos vacantes, correspondientes a 4 cargos del Agrupamiento Profesional y 11 cargos del Agrupamiento Administrativo. Tras completar el proceso del concurso, mediante la Resolución N° 185/2023 se designó a los ganadores con fecha de toma de posesión del cargo a

partir del día 1° de septiembre de 2023.

Con la Resolución N° 210/2023 se realizó el segundo llamado a concurso interno para cubrir 16 (dieciséis) cargos vacantes, correspondientes a 8 cargos del Agrupamiento Profesional y 8 cargos del Agrupamiento Administrativo. Tras finalizar el concurso, la Resolución N° 278/2023 designó a los ganadores con fecha de toma de posesión del cargo a partir del día 1° de diciembre de 2023.

A través de la Resolución N° 235/2023 se realizó el tercer llamado a concurso interno para cubrir un cargo vacante en la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, y mediante la Resolución N° 294/2023 se designó al ganador con fecha de toma de posesión del cargo a partir del día 1° de diciembre de 2023.

CONTRATOS DE LOCACIÓN DE INMUEBLES

Durante el período se renovaron contratos de alquiler de los inmuebles donde funcionan oficinas de la Defensoría del Pueblo en todo el territorio de la Provincia de Santa Fe, a saber:

- Eva Perón 2726 de la ciudad de Santa Fe, desde el 01/01/2024 hasta el 31/12/2024, según Resolución N° 321/2023.
- Santa Rosa 2557 de la ciudad de San José del Rincón, desde el 01/01/2024 hasta el 31/12/2024, según Resolución N° 314/2022.
- San Martín 2497 de la ciudad de Santo Tomé, desde el 01/01/2023 hasta el 31/12/2024, según Resolución N° 323/2022.
- Lisandro de la Torre 705 de la ciudad de San Cristóbal, desde el 01/05/2023 hasta el 30/04/2024, según Resolución N° 096/2023.
- Tucumán 1681 de la ciudad de Rosario, desde el 01/11/2023 hasta el 31/10/2024, según Resolución N° 237/2023.
- San Jerónimo 2721/25 de la ciudad de Santa Fe, desde el 07/10/2023 hasta el 06/10/2024, según Resolución N° 213 / 2023.
- Avenida Patricio Diez 985 de la ciudad de Reconquista, desde el 05/12/2023 hasta el 04/12/2024, según Resolución N° 288/2023.
- Buenos Aires 518 de la ciudad de San Lorenzo, desde el 01/02/2023 al 31/01/2024 según Resolución N° 028/2023.
- Colón 696 de la ciudad de Gálvez, desde el 01/09/2023 hasta el 31/08/2024, según Resolución N° 177/2023.
- Brown 73 de la ciudad de Rafaela, desde el 01/10/2023 hasta el 30/09/2024 según

Resolución N° 230/2023.

- 25 de Mayo 2125 de la ciudad de San Justo, desde el 01/11/2023 hasta el 31/10/2024, según Resolución N° 304/2023.
- Boulevard San Diego 1255 de la ciudad de

Villa Gobernador Gálvez, desde el 01/12/2023 hasta el 30/11/2025, según Resolución N° 314/2023.

- Francia 690 de la ciudad de Venado Tuerto, por el período comprendido entre el 15/02/2023 y el 14/02/2024, según Resolución N° 032/2023.

G. MODERNIZACIÓN DIGITAL

Las nuevas demandas sociales y las nuevas tecnologías convergen condicionando y generando nuevos modos de relacionamiento entre la ciudadanía y los organismos públicos.

Las formas de acceso a la Defensoría del Pueblo para efectuar los reclamos planteaban desde hacía tiempo un desafío que se tradujo también en la necesidad de desarrollar estrategias innovadoras para poder dar respuestas acorde a las nuevas herramientas tecnológicas, las nuevas formas de la comunicación y los procesos actuales de circulación de la información.

En este marco y con la intención de consolidar el proceso de modernización de la gestión de la información de la Defensoría del Pueblo, durante 2023 se definieron los recursos humanos que darán sostén en el tiempo a las estrategias de cambio y adaptación previstas. Los Defensores del Pueblo a/c tomaron la decisión de consolidar en la estructura orgánica funcional un área específica de modernización con características transversales a toda la institución. De esa manera, se desarrolla orgánicamente un instrumento capaz de ofrecer respuesta a las nuevas demandas ciudadanas desde una visión proactiva, acorde a los tiempos y con la consigna de mantener una actualización permanente.

Durante 2023 se destacan las siguientes acciones y actividades en materia de soporte y modernización digital realizadas desde el área informática:

- Se incorporó a la Defensoría de Niñas,

Niños y Adolescentes a los actores a los cuales se les brinda soporte y asesoramiento.

- También se sumó al Organismo de Revisión de Salud Mental a las áreas a las que se le brinda soporte, asesoramiento y accesos a los servicios e infraestructura que conforman la Defensoría del Pueblo.

- El área se destacó por la excelencia al momento de disipar dudas frente a temas relacionados a nuevas tecnologías que de lo contrario requerirían capacitaciones externas o la contratación de consultores externos.

- Se realizaron mantenimiento y mejoras al sistema de Expedientes del CAV.

- Se continuó con la administración, mantenimiento y soporte del sistema de expedientes de la Defensoría del Pueblo.

- Se hizo el asesoramiento y soporte a más de 60 eventos físicos, virtuales y mixtos desarrollados en sedes o mediante la herramienta ZOOM a lo largo de este año.

- Se capacitó de manera presencial a los agentes de la zona Norte y de las delegaciones Norte y Sur sobre el sistema de expedientes.

Durante el período también se trabajó a diario en la atención de los requerimientos informáticos de todas las áreas de la Defensoría del Pueblo (Atención a la Ciudadanía, CAV, Mediación, Salud, Administración, DNNyA, ORSMFE, y oficinas descentralizadas), tareas que abarca:

- Mantenimiento de los equipos que se encuentran en las distintas Áreas de la

Defensoría.

- Mantenimiento de los sistemas de gestión de la Defensoría.
- Respaldo de la información a través de copias de seguridad.
- Evaluación de recursos existentes y recomendación de adquisición en caso de ser necesario.
- Instalación y actualización de software y hardware.
- Asistencia a los usuarios de los sistemas que utilizan a diario sobre el uso de las herramientas informáticas.
- Administración de redes LAN y WIFI.
- Instalación, configuración y mantenimiento de los sistemas que la Dirección General de Administración usa a diario y que están vinculadas con distintos organismos del Poder Ejecutivo Provincial. (Ministerio de

Hacienda: Proyecto SIPAF, Recursos Humanos de la Provincia: Sistema de Novedades de Sueldos), como así, la actualización distintas aplicaciones de la AFIP que utiliza la Tesorería de la Dirección antes mencionada.

En lo que refiere a capacitación del área es de destacar que la Coordinación formó parte del equipo de la Defensoría que participó en la capacitación sobre el Sistema de Gestión Documental del Sector Público Nacional que impartió el área de Innovación Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Es de destacar que la labor del área es indispensable en el funcionamiento de la institución, ya que a través de sus sistemas, el mantenimiento y la resolución de problemas hace que el trabajo cotidiano se pueda llevar a cabo de una manera eficiente y segura. Cabe resaltar que el área es un gestor contante de apoyo para las demás direcciones, ya sea por dudas de funcionamiento del sistema de expedientes como del sistema del CAV.

CAPÍTULO 6

DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES



ESCANEÁ
Y LEÉ EL
CAPÍTULO
COMPLETO

PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a la actuación de la Defensoría de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe en el periodo 2023 para dar cumplimiento al artículo número 70 de la Ley provincial N° 10.396. A través del mismo se da cuenta a las Cámaras de la labor realizada por este organismo en el periodo de tiempo indicado, en un ejercicio de responsabilidad institucional y democrática, velando por el valor público de la gestión.

Las actuaciones de esta Defensoría responden a la especificidad en materia de niñez y adolescencia. Esto supone sostener en la práctica la premisa rectora que reconoce a las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos. Para ello las funciones ligadas a la atención, el monitoreo y la promoción de derechos son centrales.

La Observación General número 2 del Comité de los Derechos del niño, indica que el papel de las instituciones nacionales independientes de derechos humanos son fundamentales para la promoción y protección de los derechos de las infancias y representan un importante mecanismo para asegurar la aplicación de la Convención. El establecimiento de tales órganos forma parte del compromiso asumido por los Estados Partes al ratificar la Convención de garantizar su aplicación y promover la realización universal de los derechos del niño.

Las instituciones de estas características son centrales para las sociedades en su conjunto, pero de forma especial para las infancias, ya que rara vez se tienen en cuenta sus opiniones, así como también las herramientas necesarias para garantizar su participación en los procesos políticos y en el acceso adecuado a la justicia.

Es así, que esta Defensoría especializada renueva sus compromisos para seguir trabajando en la defensa y en la promoción de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes. Mediante el despliegue territorial de la DNNyA, la promoción de la integralidad en las políticas públicas, la formación y la capacitación de agentes estatales, la generación de datos e información sobre el funcionamiento del sistema de protección, la atención y la escucha adecuada y la producción de herramientas y acciones ligadas a la incidencia política.

Todo ello en un contexto en el cual más del 50% de las niñas, niños y adolescentes en la provincia se encuentran en situación de pobreza, lo cual supone asumir los desafíos que demanda una gestión transparente y eficiente de parte de una institución que protege los derechos de los sectores más vulnerables.

A. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS E INICIATIVAS LEGISLATIVAS

En el año 2023, se han desarrollado acciones y actividades desde el Área de Asesoría técnica enfocadas al desarrollo de las estrategias

institucionales y normativas necesarias para los objetivos planteados en el Informe Anual 2022.

ARTICULACIÓN CON EL PODER JUDICIAL

Registro de notificaciones

Desde la Subdirección se continuó con el relevamiento y registro de las notificaciones recibidas desde diferentes órganos del Poder Judicial, tanto del sistema penal como civil.

Este registro permite el control y seguimiento de las situaciones judicializadas vigentes a fin de contar con una línea de base cuantitativa para un análisis crítico del funcionamiento del Sistema de Protección y sus diferentes

actores involucrados. Esta sistematización aporta a la incidencia para promover y garantizar el acceso efectivo a los derechos por parte de las niñas, niños y adolescentes y sus núcleos familiares. Asimismo, facilita el control - junto al área de intervención competente - de las situaciones abordadas desde nuestra Institución, identificando a su vez las de mayor complejidad que ameriten una estrategia específica por parte del área de Atención Integral de nuestra Defensoría.

Durante el año 2023 a nivel provincial se recibieron en la DNNyA:

- **515 notificaciones judiciales.**
- **96.7 % corresponden al sistema civil (498 piezas notificadorias) y un 3.3 % al sistema penal (17 piezas notificadorias).**
- **79.6 % (410 cédulas) fueron recibidas en la sede de Rosario de nuestra Institución y el 20.4 % (105 cédulas) fueron recibidas en la sede de Santa Fe.**

La mayor parte de las comunicaciones judiciales recibidas provinieron desde el fuero de familia (93 %), a saber 479 cédulas de las cuales, un 81 % (388 cédulas) fueron recibidas en la Sede Sur de la DNNA provenientes de Tribunales Colegiados de Familia de Rosario (345 cédulas) y de los Juzgados de 1ra Instancia de Distrito de Familia de Cañada de Gómez, San Lorenzo y Villa constitución (43 cédulas); y un 19 % (91 cédulas) fueron recibidas en la Sede Norte, provenientes de los Tribunales Colegiados de Familia de la ciudad de Santa Fe.

El 7% restante de las notificaciones fueron remitidas desde Juzgados y órganos judicia-

les correspondientes a otros fueros, a saber: Fuero en lo civil y comercial de la Circunscripción Judicial Nro. 2 Rosario (3 cédulas); Fuero de Circuito de las Circunscripciones Judiciales Nro. 1 Santa Fe y N° 5 Rafaela (11 cédulas); Fuero de Menores Circunscripción Judicial Nro. 1 Santa Fe y 2 Rosario (3 cédulas); Ministerio Público - Asesores de Menores Circunscripciones Judiciales N°. 2 Rosario y N° 5 - Rafaela (8 cédulas); Fuero Penal (9 notificaciones); y Juzgados de extraña jurisdicción - Provincia de Buenos Aires (2 cédulas).-

Por otra parte, se clasificaron las 515 notificaciones recibidas por temática resultando los siguientes indicadores a nivel provincial:

NOTIFICACIONES RELACIONADAS CON EL PROCEDIMIENTO DE DISPOSICIÓN DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL	(406) 78,83%
NOTIFICACIONES RELACIONADAS CON LA SITUACIÓN DE ADOPTABILIDAD Y EL PROCEDIMIENTO DE ADOPCIÓN	(30) 5,82%
NOTIF. RELACIONADAS CON PROBLEMÁTICAS DE SALUD MENTAL	(28) 5,44%
DESALOJOS	(20) 3,88%
CAUSAS PENALES	(17) 3,30%
OTROS CAUSAS	(14) 2,72%

1. Notificaciones relacionadas con el procedimiento de disposición de Medida de Protección Excepcional (art. 51 Ley Pcial. N° 12.967):

Se recibieron 406 notificaciones relativas al procedimiento de toma y resolución de medidas de protección excepcional:

- 60.34 % (245 cédulas) relacionadas a incumplimientos por parte de la autoridad de aplicación de la Ley Provincial de Niñez Nro. 12.967;
- 14.78 % (60 cédulas) referidas al control de legalidad de la MPE adoptada;
- 8.37 % (34 cédulas) referidas al control de legalidad de la resolución definitiva Definitiva de la MPE adoptada;
- 5,17 % (21 cédulas) relacionadas a la ratificación judicial del cese de la MPE adoptada;
- 11.33 % (46 cédulas) a otras cuestiones de procedimiento.

Desagregando la categoría “Incumplimiento de la autoridad de aplicación” se registró que un 60,82% (149 cédulas) responden a la **falta de cumplimiento del plazo legal previsto para dictar la resolución definitiva de la Medida de Protección Excepcional** (conf. art. 607 CCyC de la Nación).

2. Notificaciones relacionadas con la situa-

ción de adoptabilidad y el procedimiento de adopción:

A nivel provincial se recibieron 30 notificaciones, de las cuales un 60 % (18 cédulas) corresponden a la declaración en situación de adoptabilidad del NNyA. El 40 % restante (12 cédulas) se deslinda: un 33.33 % (4 cédulas) en Intimaciones judiciales al RUAGA a efectos que acompañe legajos de pretensos adoptantes, un 16.67 % (2 cédulas) en la disposición judicial de cese de la guarda preadoptiva; un 8.33 % (1 cédula) en el Inicio de demanda de adopción plena, y un 41,67% (5 cédulas) se refieren a distintas notificaciones de trámite.

3. Notificaciones relacionadas con problemáticas de salud mental:

Se recibieron 28 notificaciones, de las cuales 2 referían al proceso de externación del NNyA, 4 al control de legalidad de la medida de internación involuntaria dispuesta, 7 a incumplimientos por parte del organismo de aplicación, y 15 a otras cuestiones de procedimiento.

4. Desalojos:

Dentro del sistema civil se recibieron 20 cédulas de notificación referidas a procesos de desalojo de inmuebles donde presumiblemente habitaran niñas, niños y/o adolescentes;

Causas penales: se recibieron un total de 17 notificaciones entre ambas sedes las cuales se

desagregaron en las siguientes temáticas:

- legajos penales por Abuso Sexual contra Niñas, Niños y Adolescentes (5);
- legajos por Usurpación (5);

- legajos por delitos conexos a contexto de violencia familiar (1),
- legajos por hábeas corpus (1)
- otras causas (5).

Presentaciones judiciales:

Durante el año 2023 se realizaron presentaciones y se compareció formalmente en procesos judiciales de diversos fueros del sistema civil (Juzgados de Distrito, Circuito y Tribunales Colegiados de Familia), y del sistema penal (Ministerio Público de la Acusación u Oficina de Gestión Judicial). Hasta el mes de mayo dichas presentaciones se realizaron a través de correos electrónicos oficiales proporcionados por los órganos judiciales correspondientes, que a posteriori otorgaban a nuestra institución una clave de acceso para usuarios no matriculados a fin de acceder y visualizar por sistema el expediente judicial.

a.- Presentaciones judiciales en el sistema civil:

En el mes de mayo y ante el requerimiento de algunos Tribunales Colegiados de Familia de la ciudad de Santa Fe, la Defensoría de Niñas,

Niños y Adolescentes gestionó y suscribió un convenio con la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe a partir del cual se asignó a nuestra Institución un usuario digital que permite el acceso a todos los expedientes judiciales en los que se tome participación legal y que se tramiten por el sistema del Poder Judicial (SISFE). A partir de la firma de dicho convenio, la Defensoría se encuentra facultada a comparecer formalmente en procesos judiciales que ameriten nuestra participación legal, y de esta manera visualizar todo el expediente judicial para tomar cabal conocimiento de los extremos jurídicos de la situación.

De esta manera, desde nuestra Institución se acompaña el proceso de modernización iniciado desde el Poder Judicial que implica la digitalización integral de todos los expedientes judiciales y la progresiva eliminación del soporte papel.

Total de comparendos en Expedientes Judiciales¹ del sistema civil desde el 15 de mayo 2023 a través del Sistema SISFE: 85 comparendos formales en procesos judiciales tramitados ante Juzgados de las Circunscripciones Judiciales Nro. 1 Santa Fe (57), Nro. 2 Rosario (22), Nro. 4 Vera (1), Nro. 3 Venado Tuerto (1), y Nro. 5 Rafaela (4) .

b.- Presentación de denuncias penales:

Durante el pasado año, además de la vista y análisis de diversos legajos penales, se confeccionaron y presentaron desde el área un total de seis (6) denuncias penales y presentaciones formales de anoticiamiento ante el Ministerio Público de la Acusación de la Provincia de Santa Fe, con motivo de hechos ilícitos que tuvieron como víctimas a niñas, niños y/o adolescentes y no habían sido puestos en conocimiento del sistema penal.

De los presentaciones realizadas, cuatro (4) consistieron en denuncias penales por hechos ocurridos en instituciones de alojamiento en convenio con la Provincia de Santa Fe, dos (2) de ellas fueron suscriptas por los Defensores Adjuntos Gabriel Savino y Jorge Henn a cargo de la DNNyA de la Provincia (Comunidad Terapéutica Soltar - Expte. DNNyA de Monitoreo N° 02-000687-21, Dispositivo de Alojamiento Transitorio -DAT- Expte. DNNyA de Monitoreo N° 02-00091-17) y las dos restantes por el Subdirector de

1. La cifra consignada refleja únicamente la presentación formal de comparendos, pero no ilustra el universo de expedientes judiciales visualizados y analizados desde esta Subdirección de Asesoría Técnica, ya que en varias jurisdicciones - fundamentalmente Rosario - es factible acceder y tomar vista de aquellos a través de claves que a cada expediente judicial le asigna el Juzgado para usuarios que no son parte procesal.

Asesoría Técnica (Expte. DNNyA de Monitoreo Asociación Presente y Futuro N° 02-00739-19 - Centros Residenciales “Las Lalas” y “Onix”).

Asimismo, desde la Subdirección se suscribió una denuncia penal por un hecho de posible supresión y suposición de identidad de un/a bebé (Expte. DNNyA 02-00181-23) y otro escrito de anoticiamiento de nuevos hechos en dos causas penales en trámite (Expte. Expte DNNyA 02-00676-23).

c.- Relevamiento de causas penales:

Se comenzó durante el 2023 un relevamiento de causas radicadas ante la Justicia Penal por presuntos hechos de violencia física, psicológica y/o sexual cometidos contra niñas, niños y adolescentes alojados en Centros Residenciales de la Provincia, y sufridos en contexto de su alojamiento.

El objetivo se centra en sistematizar la información obtenida a partir de intervenciones de los equipos de atención integral y de monitoreo, dirigido a construir en procesos posteriores indicadores sobre vulneraciones de derechos cometidos contra NNyA en contexto de alojamiento institucional.

El relevamiento se encuentra en una fase inicial de su construcción, habiendo arrojado preliminarmente que al año 2023, se pueden contabilizar treinta y cinco² (35) legajos de investigación penal radicados ante el Ministerio Público de la Acusación que derivan de denuncias o intervenciones de oficio instados en períodos (años) anteriores.

Si bien la cifra indicada es la efectivamente constatada en esta fase inicial del relevamiento, éste aún no se encuentra agotado ni cuenta con alcance a nivel provincial. En efecto, además de las 35 causas identificadas, se han detectado que existen al menos 15 denuncias que radicadas por quienes fueran titulares al año 2023 de la Dirección Provincial de Promoción y Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes - Rosario y de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe tan sólo ante la Fiscalía Regional Nro. 2, por hechos que aún no se encuentran deslindados por lo cual no se incluyeron en la cifra mencionada en primer término. Lo expuesto sugiere entonces que la resultante del relevamiento alcanzaría cifras mayores.

ACCIONES DE ARTICULACIÓN, APOYO Y SEGUIMIENTO DE OTRAS ÁREAS DE LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Desde la Subdirección se llevaron adelante diversas actividades relacionadas con el trabajo cotidiano de la Defensoría. Algunas actuaciones son parte de la estrategia asumida de apoyo y acompañamiento en situaciones críticas a otras áreas como Atención Integral o Monitoreo, iniciando también actuaciones propias a partir de hipótesis de trabajo que se creen necesarias para el despliegue de los objetivos de la Defensoría.

Estas actividades se pueden desagregar de la siguiente manera:

- Reuniones (actividades de intercambio de información con otras agencias estatales o no

estatales sobre expedientes de esta Defensoría);

- Capacitación (talleres o cursos que los integrantes del Área han realizado en este semestre;

- Audiencias (audiencias formales dentro de tramitaciones judiciales)

- Otras actividades (recopilar información sobre actuaciones judiciales, visitas a instituciones (Centros Residenciales, Unidades penitenciarias, etc), visitas domiciliarias, asistencia a actividades de promoción, protocolos, etc)

REUNIONES	37
CAPACITACIÓN	4
AUDIENCIA	12
OTRAS ACTIVIDADES	25

Con el área de Atención Integral, se ha continuado trabajando en la asistencia y asesoramiento jurídico de casos determinados que revisten mayor gravedad o complejidad, participando de reuniones, asistencia a audiencia y/o elaboración de alguna herramienta jurídica.

En relación al área de Promoción y Monitoreo, se ha realizado un acompañamiento en las visitas a Unidades Penitenciarias que alojan jóvenes (CERPJ Rosario y Santa Fe, y Unidad de asuntos juveniles femeninos), y también en la Unidad N° 5 (Unidad de madres con sus hijos e hijas). Asimismo se ha colaborado en entrevistas domiciliarias a mujeres que cuentan con ese tipo de privación de la libertad por tener hijos/as a cargo. En la misma línea de trabajo, se ha participado de reuniones interdisciplinarias con miembros del Poder Judicial provincial y federal y de la Dirección Provincial del Patronato de Liberados (Control y Asistencia Pos Penitenciaria), y se ha efectuado un encuentro con responsables del 911 para

conocer la gestión y seguimiento del sistema de tobilleras electrónicas, entre otras actividades.

Con el inicio de la nueva gestión del Gobernador Maximiliano Pullaro el 10 de diciembre de 2023, se planificaron junto con el área de Relaciones Institucionales y demás Subdirecciones una serie de reuniones con las y los nuevas/os funcionarias/as vinculadas a las temáticas que se trabajan desde la institución. Concretamente durante el año 2023 respecto del cual se realiza este informe, se participó desde la Subdirección Asesoría Técnica de una reunión de presentación institucional con la Vicegobernadora de la Provincia, la Ministra de Desarrollo social, la Secretaria de Niñez, Adolescencia y familia, el Director Provincial Rosario de Promoción y Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. En dicha reunión en la que estuvo presente el Defensor Adjunto Zona Norte y equipos de la Defensoría, se entregó un informe de situación.

ACTUACIONES EN RELACIÓN A RECOPIACIÓN, SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN Y RELATORÍA

Situaciones de violencias en Rosario y Gran Rosario

Se llevaron adelante reuniones con operadores del Poder Judicial, Ministerio de Gobierno de la Provincia, y Policía de la Provincia, con el fin de evaluar las situaciones de violencia en la que se encontraban involucradas personas menores de 18 años en la ciudad de Rosario y Gran Rosario. Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes -y en articulación con otras áreas de la institución- se han asumido dos líneas de trabajo: una referida al segui-

miento y análisis de datos emanados de agencias Judiciales y del Poder Ejecutivo; y otra referida a analizar, evaluar y/o capacitar para mejorar la comunicación desde dichas agencias de las situaciones de violencia donde haya jóvenes involucrados.

Desde la Subdirección se lleva adelante la investigación de la primera línea de trabajo, es decir el seguimiento y análisis de datos emanados del Poder Judicial y Poder Ejecutivo, referente a hechos de violencia, graves, o de alto impacto en los que estén involucradas

personas menores de edad, tarea que se coordina desde este área y se gestiona con el apoyo de equipos de otras de nuestra Institución.

En este año, se comenzó desde el análisis de los expedientes judiciales radicados en los cuatro Juzgados de Menores de Rosario, quienes aportaron la nómina de las causas ingresadas en el período 2019 a 2023 inclusive, información que se encuentra en proceso de análisis y clasificación. Resta recopilar los mismos datos en los Juzgados de Santa Fe pero dicha situación se vio obstaculizada en razón de la vacancia de los mismos.

NNA alojados en hospitales generales

En el mes de septiembre de 2023 se confeccionó un relevamiento y posterior informe a pedido del Defensor Adjunto Zona Norte de la DNNA sobre la cantidad de niños, niñas y adolescentes alojados en Hospitales Generales de la ciudad de Rosario, indicando las actuaciones realizadas desde nuestra institución. A dicha fecha se detectó que 9 niñas, niños o adolescentes con alta hospitalaria por carecer de criterio clínico permanecían alojados en hospitales. Cabe mencionar que que no se incluyó los o las que se encontraban internados en clínicas de salud mental privadas.

Sanción del Código Procesal Penal Juvenil

A finales del año 2023 se reactivó el tratamiento en la Cámara de Diputados del proyecto de modificación del Código Procesal de Menores (Ley 11.452) que tenía media sanción de la Cámara de Senadores.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes había participado inicialmente de la elaboración del proyecto, aportando en el año 2021 un anteproyecto de Código Procesal Penal Juvenil a la comisión redactora que se conformó en el ámbito del Poder Ejecutivo, concretamente convocada por la Secretaría de Justicia. A su vez, años anteriores desde la institución se presentaron opiniones consultivas sobre diferentes proyectos en tratamiento, siempre dejando en claro la necesidad de tener un Código Procesal Penal para jóvenes punibles que contemple los derechos y garan-

tías de los instrumentos internacionales en la materia (Convención sobre los Derechos del Niños y Observaciones del Comité de los Derechos del Niño).

En esta nueva oportunidad, y con el texto del proyecto de Código Procesal Juvenil que se encontraba en tratamiento en Diputados, se elaboró desde la Subdirección de Asesoría Técnica un documento de análisis crítico del mismo como insumo para los Defensores Adjuntos y demás personal de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

En dicho documento se señaló que es preciso que la Provincia cuente con un sistema de enjuiciamiento para personas mayores de 16 años y menores de 18 sospechadas de cometer un delito que sea acorde al sistema acusatorio, y que refleje el paradigma de Protección integral, respetando los principios de especialidad y especificidad que emanan de la Convención.

El posicionamiento elaborado refuerza la importancia de tener presente que la problemática de la inseguridad ciudadana no puede abordarse desde el proceso penal sino que requiere de políticas públicas integrales que incluyan a los jóvenes en lugar de seguir estigmatizándolos y marginándolos.

Se señaló la importancia de que la instauración de un Código Procesal Penal Juvenil de tinte acusatorio vaya acompañado de la creación de estructuras en la órbita del poder ejecutivo provincial y local (o la dotación a las ya existentes de funciones, competencias y recursos específicos). Esto permitiría poder trabajar con los y las jóvenes las medidas alternativas al encierro que se dispongan desde el Poder Judicial y en coordinación con éste, así como también las medidas relativas a justicia restaurativas, que a partir de la nueva redacción del código quedan a cargo expresamente de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, así como también el abordaje de los adolescentes no punibles.

Finalmente, en el documento elaborado se realizó un análisis exhaustivo de las normas y las diferencias con el proyecto original, señalando que a grandes rasgos el proyecto en tratamiento era más restrictivo en materia de

derechos que el enviado por el Poder ejecutivo, salvo en lo que tiene que ver con la regulación de la suspensión del juicio a prueba.

El texto recibió sanción como Código Procesal Juvenil el 07/12/2023 bajo el número de Ley 14.228 y seguidamente fue promulgado por Decreto 0208 del 29/12/23 pero con la particularidad de que se pospuso su entrada

en vigencia en 360 días, prorrogables por el Poder Ejecutivo por 180 días más sin perjuicio de la posibilidad de disponer su entrada en vigencia progresiva y territorial con anterioridad a ese plazo. En consecuencia en la actualidad, la Provincia sigue en deuda con el sistema de enjuiciamiento penal de jóvenes punibles.

HERRAMIENTAS DEFENSORIALES

OFICIOS Y NOTAS

Desde el área no sólo se hace la revisión de la documentación que elabora la institución sino también, se da seguimiento a las herramientas defensoriales elaboradas especialmente la de

uso más cotidiano de parte de los equipos profesionales de las áreas.

En este sentido se puede observar en las tablas subsiguientes el impacto de los documentos de trabajo de la institución:

OFICIOS, NOTAS Y ESCRITOS JUDICIALES SEDE ROSARIO

	CANTIDAD	PORCENTAJE
TOTAL DE OFICIOS ENVIADOS	554	100%
Oficios respondidos	207	37,36%
Oficios sin respuesta	347	62,64%
Escritos judiciales enviados	58	
Notas enviadas	116	

OFICIOS, NOTAS Y ESCRITOS JUDICIALES SEDE SANTA FE

	CANTIDAD	PORCENTAJE
TOTAL DE OFICIOS ENVIADOS	395	100%
Oficios respondidos	188	47,60%
Oficios sin respuesta	207	52,40%
Total escritos judiciales	58	
Total notas enviadas	30	

RESOLUCIONES

En este año, no obstante haberse redactado diversas resoluciones de orden interno o administrativo, desde el área se han redactado 12 Resoluciones referentes a temáticas específicas de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, y 1 en conjunto con el Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

Nº 22/23

Resolución para dar continuidad al relevamiento del alojamiento de niños y niñas alojados junto a sus madres en Instituciones Penitenciarias para adultos.

Nº 23/23

Resolución de recomendación al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe para adecuar la redacción del decreto 619/10 a través de las modificaciones necesarias en consonancia con los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño.

Nº 24/23

Resolución de recomendación a la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia sobre el Centro Residencial Hogar Casa Cuna exigiendo un plan de adecuación de las condiciones de alojamiento acorde a los estándares establecidos en el Decreto 0039/14 "Programa de Fortalecimiento de las Prácticas y Condiciones de los ámbitos de cuidados alternativos residenciales".

Nº 36/23

Resolución de recomendación al Ministerio de Gobierno sobre mejoras en las condiciones de alojamiento de C.E.R.PE.J. Rosario.

Nº 37/23

Resolución de recomendación al Ministerio de Gobierno sobre la situación de jóvenes mayores de edad en dispositivos cerrados de Justicia Penal Juvenil de Santa Fe.

Nº 39/23

Resolución de recomendación al Ministerio

de Gobierno sobre el cumplimiento de los estándares de calidad de las prácticas y condiciones de alojamiento en el Centro residencial Astengo.

Nº 54/23

Resolución de recomendación sobre la adhesión a la Resolución de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación ante denuncias de abuso sexual hacia niñas, niños y adolescentes o revinculaciones forzadas.

Nº 55/23

Resolución de recomendación al Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe en el diseño de acciones para el abordaje integral de la salud mental y del consumo problemático de sustancias en niñas, niños y adolescentes.

Nº 104/23

Resolución que aprueba Convenio con la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe sobre la vinculación de la Defensoría al SISFE a través del otorgamiento de un usuario digital.

Nº 123/23

Resolución de recomendación al Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe a través del Ministerio de Desarrollo Social y de la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, para que arbitre los medios necesarios para que cada una de las etapas del proceso administrativo y judicial de las medidas de protección excepcionales se cumpla conforme a los plazos legales establecidos en la Ley 12.967

Nº 124/23

Resolución de recomendación al Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe a través del Ministerio de Desarrollo Social para que se incrementen las partidas presupuestarias destinadas al alojamiento de niñas, niños y adolescentes en el marco de una Medida de Protección Excepcional.

Nº 125/23

Resolución de recomendación al Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe para que se garantice el derecho a la salud de niñas y niños alojados con sus madres en la Sub-unidad N° 2 del complejo penitenciario N° 5.

N° 127/23

Resolución de recomendación elaborada en conjunto con el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo en relación al Centro de Asistencia a la Víctima de Delitos Sexuales y Violencia Familiar, conocido como Comisaría de la Mujer.

B. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN INTEGRAL

La Subdirección de Atención Integral abarca a los equipos de Atención integral sede Rosario y Santa Fe conformados cada uno de ellos por una coordinación y profesionales de distintas disciplinas.

Las situaciones e intervenciones serán ampliadas en los apartados correspondientes

de cada sede, planteando y focalizando las problemáticas y vulneraciones atendidas en todo el territorio.

A continuación se analizan los datos provinciales respecto a población atendida y situaciones trabajadas.

POBLACIÓN ATENDIDA. TOTALES PROVINCIALES

Durante el período correspondiente de Enero a Diciembre 2023 a nivel provincial estuvieron involucrados 2059 niñas, niños y adoles-

centes. El 60,4 % fueron abordados por la sede Rosario y el 39,6% a la sede Santa Fe.

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES INVOLUCRADOS SEGÚN SEDE. TOTAL PROVINCIAL

SEDE	TOTAL	PORCENTAJE
ROSARIO	1243	60,4%
SANTA FE	816	39,6%
TOTAL RESULTADOS	2059	100%

SITUACIONES E INTERVENCIONES

En el año 2023 ingresaron 1372 situaciones nuevas. El 58,7% corresponde a la Sede

Rosario (Zona Sur) mientras 41.3% a la Sede Santa Fe (Centro Norte).

SITUACIONES POR SEDE. AÑO 2023. TOTAL PROVINCIAL

SEDE	TOTAL	PORCENTAJE
ROSARIO	806	58,7%
SANTA FE	566	41,3%
TOTAL RESULTADOS	1372	100%

SITUACIONES RECIBIDAS POR MES. AÑO 2023. TOTAL PROVINCIAL

MES	TOTAL
ENERO	92
FEBRERO	118
MARZO	185
ABRIL	126
MAYO	129
JUNIO	111
JULIO	91
AGOSTO	118
SEPTIEMBRE	118
OCTUBRE	109
NOVIEMBRE	107
DICIEMBRE	68
TOTAL	1372

SITUACIONES POR TIPO DE ACTUACIÓN. TOTAL PROVINCIAL

El tipo de actuación con mayor incidencia en la DNNyA corresponde a la Queja con un total de 878 (64%) situaciones. En segundo lugar están los asesoramientos con 448 situacio-

nes (32.7%). Las actuaciones de Oficio representaron el 2.3%. En el 2023 se iniciaron 15 actuaciones correspondientes a procesos de Monitoreo.

TIPO DE ACTUACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ASESORAMIENTO	448	32,7%
DE OFICIO	31	2,3%
MONITOREO	15	1,1%
QUEJA	878	64%
TOTAL RESULTADO	1372	100%

SITUACIONES POR DERECHO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL

El SIG 2.0 es el Sistema de Gestión de la DNNyA que permite el registro, la gestión de procesos y la construcción de datos sobre el trabajo que se realiza en la institución. Uno de los datos más importantes que brinda el sistema se relaciona con la clasificación del dere-

cho vulnerado por el cual ingresa la situación a la institución. Esta clasificación la realizan los equipos profesionales de las áreas de atención de ambas sedes, pudiendo consignar hasta tres derechos por situación.

DERECHO	PORCENTAJE
DERECHO A LA INTEGRIDAD	39,2%
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	25,9%
DERECHO A LA EDUCACIÓN.	12,8%
DERECHO A LA SALUD	9,0%
DERECHO A LA VIVIENDA	5,9%
DERECHO A LA IDENTIDAD	2,9%
DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA	1,5%
DERECHO A LA RECREACIÓN, DEPORTE Y JUEGO	1,3%
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	0,8%
DERECHO A LA LIBERTAD	0,3%
DERECHO A OPINAR Y SER OÍDO	0,3%
DERECHO A LA ASOCIACIÓN, REUNIÓN Y TRÁNSITO	0,1%

A nivel provincial las situaciones recibidas y clasificadas desde la perspectiva de los derechos vulnerados registran:

- La vulneración del derecho a la integridad de niñas, niños y adolescentes registra el porcentaje más alto con 39,2%
- El derecho a convivencia familiar y comunitaria aparece con el 25.9% de las vulnera-

ciones de derecho atendidas por la DNNyA en el año 2023

- Las situaciones atendidas referidas al acceso al derecho a la educación, a la salud y a la vivienda representan el 27.7%.

A su vez el Sistema clasifica las situación en relación a los motivos por los cuales se produce esa vulneración:

SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO (EN PORCENTAJE DE MENCIONES). TOTAL PROVINCIAL

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SALUD	AMBIENTE	6,2%
	CONSUMO PROBLEMÁTICO	21,6%
	DISCAPACIDAD	18,6%
	FALTA DE COBERTURA	23,7%
	SALUD MENTAL	25,8%
	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	4,1%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	COMUNICACIÓN	27,3%
	CUIDADO PERSONAL	51,2%
	CUOTA ALIMENTARIA	9,0%
	GUARDA	7,6%
	PARADERO	1,7%
	SITUACIÓN DE CALLE	3,1%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA EDUCACIÓN	FAMILIAR Y COMUNITARIA	13,9%
	CONVIVENCIA ESCOLAR	47,0%
	DESERCIÓN ESCOLAR	4,6%
	DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	7,3%
	FALTA DE VACANTES	4,0%
	OTROS	13,2%
	TRAYECTORIAS EDUCATIVAS ALTERNATIVAS	9,9%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA IDENTIDAD	CAMBIO DE NOMBRE Y APELLIDO	27,3%
	FALTA DE DOCUMENTACIÓN	24,2%
	FILIACIÓN	36,4%
	INSCRIPCIÓN TARDÍA	6,1%
	USO INDEBIDO DE LA PROPIA IMAGEN	6,1%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	ASIGNACIONES NACIONAL	55,6 %
	ASIGNACIONES PROVINCIAL	11,1 %
	PENSIONES PROVINCIAL	11,1 %
	SUBSIDIOS NACIONAL	11,1 %
	SUBSIDIOS PROVINCIAL	11,1 %
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA INTEGRIDAD	ABUSO SEXUAL	26,1%
	DISCRIMINACIÓN	0,7%
	EXPLOTACIÓN Y TRATA	1,5%
	FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	32,2%
	HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	4,6%
	VIOLENCIA DE GÉNERO	4,4%
	VIOLENCIA FÍSICA	21,9%
	VIOLENCIA INSTITUCIONAL	0,9%
VIOLENCIA PSICOLÓGICA	7,7%	
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA VIVIENDA	DESALOJO	62,3%
	FALTA DE MATERIALES	8,7%
	HACINAMIENTO	5,8%
	PLANES HABITACIONALES	11,6%
	USURPACIÓN	11,6%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA JUSTICIA	FALTA DE ACCESO	100%
TOTAL		100%

La tabla anterior permite comprender mejor los motivos y las temáticas relativas a las vulneraciones en el acceso a cada uno de los derechos:

- **Derecho a la Integridad.** Los principales motivos se registraron en relación a la falta de cuidados parentales con un 32.2%, abuso sexual con 26.1% y violencia física con el 21.9%. Generalmente las situaciones de violencia física y abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes son llevadas a cabo generalmente por adultos y/o adultas o referentes de su entorno familiar o institucional.
- **Derecho a la convivencia familiar y comunitaria.** Los principales motivos se registraron en relación al cuidado personal con un 51.2%, comunicación con un 27.3%. En esta clasificación se involucran aquellas cédulas judiciales que tras la toma de una MPE (Medidas de Protección Excepcional) se notifica el vencimiento e incumplimiento del tiempo dispuesto por la Ley provincial 12967. Asimismo se agrupan conflictivas familiares para encontrarse con las niñas, niños o adolescentes, así como también madres y/o padres con dificultades para la vinculación con sus hijas e hijos.
- **Derecho a la salud.** Los principales motivos que se registraron corresponden al acceso a la salud mental con un 25,8%, la falta de cobertura con 23,8% y situaciones relativas a consumo problemático de sustancias con 21,6%. Este porcentaje elevado de situaciones relativas al acceso a la salud mental puede estar relacionado con la sanción del decreto 2737/22 del Ministerio de Desarrollo Social. Ante el mismo la DNNyA realizó una

recomendación de adecuación del mismo a los estándares internacionales en materia de derechos de infancias y juventudes. En ambas sedes se registraron internaciones compulsivas de niñas, niños y adolescentes en monovalentes privados prolongadas en el tiempo. También se registraron demoras de turnos en el servicio de psicología tanto en efectores municipales, como provinciales. A su vez, se ha registrado la falta de acondicionamiento en las guardias de hospitales generales para intervenir en situaciones con alta complejidad subjetiva. En relación al consumo de sustancias psicoactivas desde las áreas de atención se registraron situaciones de niñas y niños de edades cada vez más tempranas. Se detecta una falta de instituciones, proyectos y programas estatales que puedan contener, alojar y abordar de forma integral estas situaciones.

- **Derecho a la Educación.** Los principales motivos corresponden a la convivencia escolar con el 47% y la asistencia irregular 13.9% con porcentaje considerablemente menor. En cuanto a las situaciones de conflictos entre pares, generalmente se pudo observar ciertas dificultades en los abordajes en el ámbito escolar para la construcción de espacios de reflexión colectiva entre docentes, directivos y las y los estudiantes.
- **Derecho a la Identidad.** Los principales motivos corresponden a filiación 36.4%, cambio de nombre 27.3% y falta de documentación 24.2%.
- **Derecho a la vivienda.** El principal motivo corresponde a desalojos con el 55.6%, planes habitacionales con 11.6%

C. COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN INTEGRAL SEDE ROSARIO

POBLACIÓN ATENDIDA

Durante el año 2023 ingresaron un total de 806 situaciones, en los que estuvieron involucrados 1243 niñas, niños y adolescentes. Si

se desagrega la información según el género se puede observar que:

- 636 son mujeres (51,2%)
- 604 varones (48,6%),
- 2 varón trans/masculinidad trans (0,2%)

- 1 sin datos (0,08%)

A continuación se desagrega la información de las niñas, niños y adolescentes según sus edades:

TABLA. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SEGÚN RANGO DE EDAD. AÑO 2023

RANGO DE EDAD	TOTAL	PORCENTAJE
0 A 5	234	18,8
6 A 9	228	18,3%
10 A 14	278	22,4%
15 A 17	130	10,5%
18 Y MÁS	25	2%
SIN DATOS	337	27,1%
TOTAL	1234	100%

Se identifica que del 27,1% de los NNA no se cuenta con información respecto de su edad. Esto responde a que en muchos casos las personas que consultan desconocen la fecha de nacimiento de las niñas, niños o adolescentes afectados. Se evalúa la necesidad de mejorar este dato teniendo en cuenta la importancia que reviste, en términos de control de políticas públicas, saber si las problemáticas abordadas corresponden a primera infancia, infancia, adolescencias y/o juventudes.

Como se observa en la tabla, en algunas situa-

ciones, las intervenciones se prolongan con jóvenes mayores de 18 años. Muchos de estos casos esta situación se relaciona con las dificultades que se registran en los procesos de autonomía de las y los jóvenes que han transitado varios años en el Sistema de Protección Excepcional. Este dato brinda una información clave en relación -por ejemplo- al funcionamiento del Programa de Acompañamiento para el Egreso (PAE), el cual muestra deficiencias para acompañar los proyectos de vida garantizando el acceso a la salud, vivienda, trabajo y educación.

SITUACIONES ATENDIDAS

En la siguiente tabla se puede observar la cantidad de expedientes que se generaron en

cada uno de los meses del año 2023:

MES	TOTAL
ENERO	52
FEBRERO	71
MARZO	104
ABRIL	64
MAYO	82
JUNIO	68
JULIO	53
AGOSTO	74
SEPTIEMBRE	73
OCTUBRE	67
NOVIEMBRE	62
DICIEMBRE	36
TOTAL	806

SITUACIONES POR TIPO DE ACTUACIÓN

Como se puede visualizar en la siguiente tabla, el área concentra su trabajo en la atención de QUEJAS y en segundo lugar, aparecen los ASESORAMIENTOS, que suponen un desplie-

que de acciones más acotado, centrado en brindar información o derivando la consulta a otras organizaciones

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR TIPO DE ACTUACIÓN. SEDE ROSARIO. AÑO 2023.

TIPO DE ACTUACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJA	591	73,3%
ASESORAMIENTO	182	22,6%
DE OFICIO	21	2,6%
MONITOREO	12	1,5%
TOTAL	806	100%

Respecto de las QUEJAS, que abarca el 73% de las actuaciones, se trata de situaciones que deben ser analizadas en profundidad, asumiendo la multiplicidad de dimensiones en un proceso de trabajo que requiere el despliegue de múltiples actuaciones: acompañamiento, escucha, comunicaciones interinstitucionales, pedidos de información, asesoramiento legal, entre otras.

En cuanto a las actuaciones llamadas DE OFICIO, corresponden a situaciones de las cuales la institución se noticia y decide inter-

venir dadas sus competencias. Se abrieron expedientes a partir de problemáticas advertidas sobre todo a través del monitoreo que se realiza en los centros residenciales de la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia o a través de los medios de comunicación. Se trataron de hechos donde niñas, niños y adolescentes fueron víctimas de situaciones de violencia familiar, urbana por un lado, y/o en víctimas de instituciones cuya función era protegerlos.

SITUACIONES POR MODALIDAD DE INGRESO

Como se puede visualizar en la siguiente tabla, el área concentra su trabajo en la atención de QUEJAS y en segundo lugar, aparecen los ASESORAMIENTOS, que suponen un

despliegue de acciones más acotado, centrado en brindar información o derivando la consulta a otras organizaciones

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR MODALIDAD DE INGRESO. SEDE ROSARIO. AÑO 2023.

MODO DE PRESENTACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
TELEFÓNICA	297	36,9%
PERSONAL	231	28,7%
NOTIFICACIÓN	71	8,8%
EMAIL	61	7,6%
ATENCIÓN DESCENTRALIZADA	56	6,9%
REDES	33	4,1%
DEFENSORÍA NNYA	32	4,0%
DELEGACIONES DEF. DEL PUEBLO	12	1,5%
DEFENSORÍA MÓVIL	7	0,9%
NOTA	6	0,74%
TOTAL GENERAL	806	100%

El principal modo de presentación fue el telefónico con el 36,9%. En segundo lugar la modalidad "personal" con el 28,7% de las situaciones. Respecto del modo de presentación, el celular del área y el teléfono institucional se presentan como la "puerta de entrada" para dar intervención a la institución. Sin embargo la presencialidad, tanto en la sede del centro de Rosario, como en la atención descentralizada de la zona norte de la ciudad,

resulta el otro medio por el cual las personas solicitan la actuación de la Defensoría, recuperando niveles anteriores a la pandemia. Igualmente no se debe perder de vista que estos modos de acceder deben complementarse y obligan al equipo a evaluarlos constantemente promoviendo la accesibilidad, con dispositivos de escucha inclusivos y promoviendo la perspectiva de género.

TOTAL DE INTERVENCIONES PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2023

En el periodo analizado se realizaron un total de 5087 intervenciones. En este sentido, se puede observar que el 46,2% de las mismas se dieron en el marco de expedientes nuevos abiertos en el 2023, mientras que el 53,8% corresponde a intervenciones sobre expedientes de años anteriores. Más allá de las particularidades de cada situación, el Área de Atención realiza segui-

miento y continúa su trabajo en el tiempo debido a la complejidad de las problemáticas tratadas y a la inserción social que ésta Defensoría ha logrado a través de los años, constituyéndose en referente de las personas asistidas y/o de los equipos territoriales que convocan a la institución permanentemente.

DESAGREGACIÓN DE INTERVENCIONES SEGÚN SU TIPO

En el periodo analizado se realizaron un total de 5087 intervenciones. En este sentido, se puede observar que el 46,2% de las mismas se dieron en el marco de expedientes nuevos abiertos en el 2023, mientras que el 53,8% corresponde a intervenciones sobre expedientes de años anteriores. Más allá de las particularidades de cada situación, el Área de Atención realiza segui-

miento y continúa su trabajo en el tiempo debido a la complejidad de las problemáticas tratadas y a la inserción social que ésta Defensoría ha logrado a través de los años, constituyéndose en referente de las personas asistidas y/o de los equipos territoriales que convocan a la institución permanentemente.

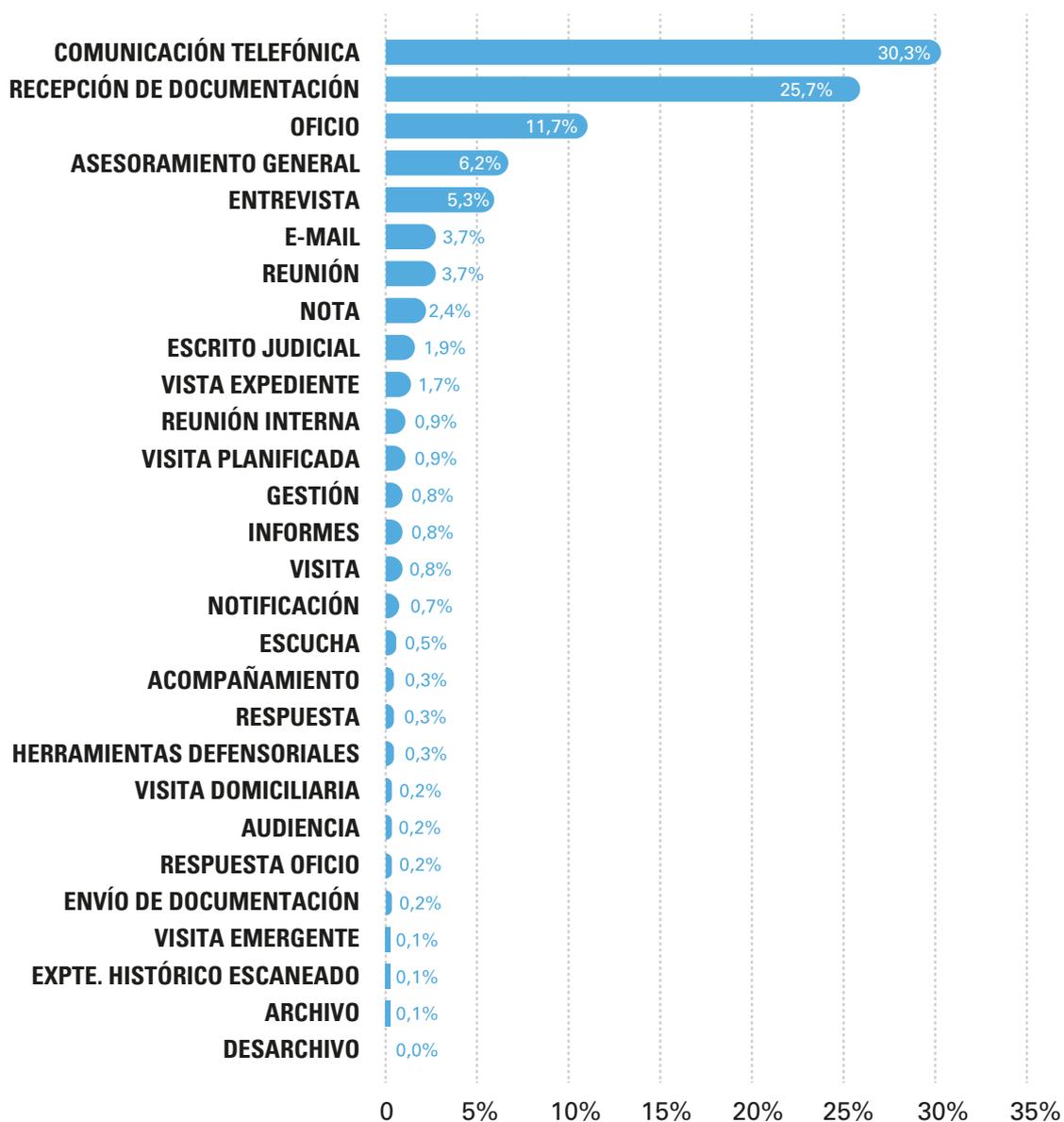
TABLA. INTERVENCIONES REALIZADAS SEGÚN TIPO. SEDE ROSARIO. AÑO 2023.

TIPO DE INTERVENCIÓN	TOTAL
COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	1539
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	1306
OFICIO	596
ASESORAMIENTO GENERAL	314
ENTREVISTA	269
E-MAIL	190
REUNIÓN	188
NOTA	123
ESCRITO JUDICIAL	95
VISTA EXPEDIENTE	89
REUNIÓN INTERNA	48
VISITA PLANIFICADA	45
GESTIÓN	43
INFORMES	39
VISITA	39
NOTIFICACIÓN	37
ESCUCHA	26
ACOMPañAMIENTO	17
RESPUESTA	15
HERRAMIENTAS DEFENSORIALES	13
VISITA DOCILIARIA	12
AUDIENCIA	10
RESPUESTA OFICIO	10
ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN	8
VISITA EMERGENTE	6
EXPT. HISTÓRICO ESCANEADO	5
ARCHIVO	4
DESARCHIVO	1
TOTAL RESULTADO	5087

Como se observa, en los meses analizados (Enero-Diciembre 2023) las intervenciones más empleadas por los equipos profesionales se concentran en la comunicación telefónica con el 30,3% y la recepción de documentación con el 25,7%. Sin embargo, los modos de actuación se complementan e integran, con el objetivo de una propuesta metodológica pensada y construida desde la interdisciplina,

donde cada miembro del equipo aporta la especificidad de su profesión. De ésta manera, la confección de oficios, las visitas (domiciliarias, planificadas, emergentes), los asesoramientos y acompañamientos, la participación en reuniones, se llevan adelante a fin de dar a conocer y exigirle al Estado que garantice los derechos que se han vulnerado a niñas, niños y adolescentes.

GRÁFICO. INTERVENCIONES REALIZADAS SEGÚN TIPO. SEDE ROSARIO. AÑO 2023.



SITUACIONES ATENDIDAS: DERECHOS VULNERADOS Y MOTIVOS³

La clasificación por derecho vulnerado se realiza sobre aquellas situaciones que corresponden a actuaciones del tipo QUEJA y DE OFICIO. Para producir este tipo de información se deja por fuera las situaciones que se tipifican como actuaciones de ASESORAMIENTO y MONITOREO.

Sobre la base de esta aclaración, del total de 806 situaciones ingresadas en el período de Enero-Diciembre 2023, se analizan 612 situaciones en relación a los derechos vulnerados y a los motivos de dichas vulneraciones.

SITUACIONES SEGÚN DERECHO VULNERADO

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS SEGÚN DERECHO VULNERADO. SEDE ROSARIO. AÑO 2023.

DERECHO	PORCENTAJE
DERECHO A LA INTEGRIDAD	36,70%
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	28,40%
DERECHO A LA EDUCACIÓN	13,10%
DERECHO A LA SALUD	8,07%
DERECHO A LA VIVIENDA	4,41%
DERECHO A LA IDENTIDAD	3,40%
DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA	2,27%
DERECHO A LA RECREACIÓN, DEPORTE Y JUEGO	1,89%
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	1,01%
DERECHO A LA LIBERTAD	0,38%
DERECHO A OPINAR Y SER OÍDO	0,25%
DERECHO A LA ASOCIACIÓN, REUNIÓN Y TRÁNSITO	0,13%
TOTAL	100%

Como se observa en la tabla los mayores porcentajes de vulneración de derechos corresponden al derecho a la integridad (36,70%) y al derecho a la convivencia familiar y comunitaria (28.40%). En tercer lugar se encuentra el acceso

al derecho a la educación (13,10%).

Cabe mencionar que sobre 18 (2,9%) situaciones no se asignó al menos un derecho vulnerado en Rosario.

3. Para la construcción de esta información es importante mencionar que al ingresar una situación la misma se clasifica por derecho vulnerado pudiendo consignar hasta 3 opciones de vulneración, lo cual se realiza considerando la integralidad y complejidad de las problemáticas que en la institución se abordan. Por ello, los porcentajes corresponden a las menciones de derechos asignadas en la clasificación.

SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO

La siguiente tabla permite analizar para el período de Enero-diciembre 2023 cuáles fueron los motivos por categoría de vulneración de derechos detectada.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO VULNERADO (EN PORCENTAJE), SEDE ROSARIO. AÑO 2023

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SALUD	AMBIENTE	5,30%
	CONSUMO PROBLEMÁTICO	19,30%
	DISCAPACIDAD	19,30%
	FALTA DE COBERTURA	19,30%
	SALUD MENTAL	33,30%
	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	3,50%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	COMUNICACIÓN	27,67%
	CUIDADO PERSONAL	49,03%
	CUOTA ALIMENTARIA	9,22%
	GUARDA	8,74%
	PARADERO	2,43%
	SITUACIÓN DE CALLE	2,91%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA EDUCACIÓN	ASISTENCIA IRREGULAR	16,67%
	CONVIVENCIA ESCOLAR	41,18%
	DESERCIÓN ESCOLAR	5,88%
	DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	7,84%
	FALTA DE VACANTES	2,94%
	OTROS	15,69%
	TRAYECTORIAS EDUCATIVAS ALTERNATIVAS	9,80%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA IDENTIDAD	CAMBIO DE NOMBRE Y APELLIDO	36%
	FALTA DE DOCUMENTACIÓN	24%
	FILIACIÓN	36%
	INSCRIPCIÓN TARDÍA	4%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	ASIGNACIONES NACIONAL	50%
	ASIGNACIONES PROVINCIAL	12,50%
	PENSIONES PROVINCIAL	12,50%
	SUBSIDIOS NACIONAL	12,50 %
	SUBSIDIOS PROVINCIAL	12,50%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA INTEGRIDAD	ABUSO SEXUAL	26,1%
	DISCRIMINACIÓN	1,10%
	EXPLOTACIÓN Y TRATA	1,40%
	FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	26,90%
	HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	4,60%
	VIOLENCIA DE GÉNERO	3,50%
	VIOLENCIA FÍSICA	24,40%
	VIOLENCIA INSTITUCIONAL	0,40%
VIOLENCIA PSICOLÓGICA	11,70%	
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA VIVIENDA	DESALOJO	45,70%
	FALTA DE MATERIALES	11,40%
	HACINAMIENTO	11,40%
	PLANES HABITACIONALES	22,90%
	USURPACIÓN	8,60%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA JUSTICIA	FALTA DE ACCESO	100%
TOTAL		100%

Como fuera mencionado, en el 36,70% de las situaciones analizadas se vulneró el derecho a la integridad y los motivos que prevalecieron tienen que ver con el abuso sexual, la falta de cuidados parentales y la violencia física. Estas acciones resultan especialmente graves ejercidas por adultos referentes (familiares, afectivos o institucionales) generan consecuencias muchas veces irreparables, para una niña, niño o adolescente.

En segundo lugar, se observa que el derecho a la convivencia familiar y comunitaria no fue garantizado en el 28,40% de las situaciones analizadas, siendo el cuidado personal el motivo que más condiciona su cumplimiento. Por un lado, se incluyen en ésta nominación todas aquellas consultas que tienen que ver con progenitores o familiares cercanos de una niña, niño o adolescente que atraviesa conflictos para ejercer la crianza. También son incluidas las situaciones que llegan a través de notificaciones judiciales, consultas de equipos de profesionales o de familiares directos, donde se ha adoptado una Medida de Protección Excepcional (MPE) y el Estado ha intervenido a través de sus organismos específicos. En este sentido muchas veces la vulneración se produce por la falta de cumplimiento en los plazos legales establecidos en la ley. Asimismo, se incluyen en este apartado las dificultades para concretar los pedidos de MPE que realizan los servicios locales de niñez o los equipos del 1er. Nivel que agotan su competencia en cuanto a medidas de protección integral y evalúan que el único resguardo que debe ofrecer el organismo provincial es la separación de niñas, niños y adolescentes de su centro de vida.

Muchas veces, esta negativa por parte del segundo nivel de intervención del Sistema de Protección Integral (Secretaría, subsecretaría y direcciones provinciales de niñez) generan consecuencias negativas sobre las situaciones en las que se debería actuar de urgencia. Durante el 2023, desde el área se registra que desde el Órgano de Aplicación se tomó la definición de evitar la toma de MPE (también las de urgencia), aún en situaciones de clara necesidad, esto se ha podido constatar gracias al análisis que realizaron los equipos de las resoluciones ante el pedido de una MPE, las

cuales no contenían ningún tipo de fundamento para su negativa.

En tercer lugar, se ubica la vulneración de los derechos a la educación, a la salud, a la vivienda, a la identidad y al acceso a la justicia. Estos derechos fueron afectados desde la acción y/o omisión de alguno de los niveles del Estado (nacional, provincial, local) responsables de garantizar su acceso.

Más allá de que el área analiza situaciones particulares, se puede observar que en cuanto al derecho a la educación lo que motivó su falta de cumplimiento fue en primer lugar la convivencia escolar, que se produce en la mayoría de los casos entre pares y dentro del ámbito educativo. Esto, en términos de brindar respuestas, denota la importancia de los equipos socio educativos para el tratamiento de emergentes conflictivos y la intervención interdisciplinaria que brindan ante derivaciones/comunicaciones por parte de los directivos de cada escuela o colegio.

Respecto de la vulneración del derecho a la salud, los motivos principales fueron relativos a la salud mental y la falta de cobertura. Cuestiones que se deben contextualizar en la integralidad que supone garantizar derechos, ya que, por ejemplo, un proceso de reparación del derecho a la integridad requiere del acceso a servicios de salud integral que implican dispositivos de salud mental en todos los Centros de atención primaria.

En esta variable se debe tener en cuenta la dificultad de acceso a turnos para psicología y la falta total de incorporación de profesionales de la psicopedagogía y la fonoaudiología en la red de atención pública, así como la falta de adecuación de las guardias en los hospitales generales para abordar las situaciones que requieren asistencia en salud mental y consumos problemáticos. En relación a las situaciones relativas al consumo problemático, se detectó la falta de dispositivos de abordajes no ambulatorios para niñas, niños y adolescentes de parte de las áreas responsables.

Estas situaciones de dificultad de acceso a la salud mental, también se han visto agravadas por la entrada en vigencia del Decreto N°

2737/22 que avala la no intervención ante las solicitudes de equipos del primer nivel de salud y de educación. En el período de referencia también se han registrado, en relación a salud mental, situaciones de niñas, niños y adolescentes que han sido internados en efectores monovalentes por contar con obra social.

En relación al derecho a la Identidad el motivo que prevalece es el cambio de nombre. Este

tipo de situaciones ha generado al interior de la institución un mecanismo de articulación entre áreas, confeccionando un formulario que da cuenta del asesoramiento que requiere la legislación actual y ofreciendo un dispositivo de escucha y acompañamiento que permita la concreción de ser nombrada/o registralmente como la niña, el niño o el adolescente se autopercibe.

D. COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN INTEGRAL SEDE SANTA FE

POBLACIÓN ATENDIDA

En el período analizado, se recibieron 566 situaciones en las que estuvieron involucrados 816 niñas, niños y adolescentes. Si se desagrega la información sobre NNA por género se puede observar:

- 420 son mujeres (51,5%)
- 390 varones (47,8%)
- 2 mujer trans/Travesti (0,25%)

- 1 No binario (0,12)
- 1 varón trans/masculinidad trans (0,12%)
- 2 sin datos (0,25%)

A continuación se desagrega la información de las niñas, niños y adolescentes según sus edades.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO VULNERADO (EN PORCENTAJE). SEDE ROSARIO. AÑO 2023

RANGO DE EDAD	TOTAL	PORCENTAJE
0 A 5	157	19,2%
6 A 9	151	18,5%
10 A 14	176	21,6%
15 A 17	76	9,3%
18 Y MÁS	19	2,3%
SIN DATOS	237	29,1%
TOTAL	816	100%

Se identifica que el 29% de los NNA que se atendieron en la institución no cuenta con información respecto de su edad. Esto responde muchas veces al desconocimiento de la fecha de nacimiento al momento de su registro en el sistema. Sería muy importante

poder mejorar este dato teniendo en cuenta la importancia que reviste en términos de control de políticas públicas saber si la mayoría de situaciones corresponde a primera infancia, infancia, adolescencias y/o juventudes.

SITUACIONES E INTERVENCIONES⁴

SITUACIONES POR MES

Durante el período analizado el número de situaciones recibidas fue de 566. A continuación

se desagregan las mismas por mes.

MES	TOTAL
ENERO	40
FEBRERO	47
MARZO	81
ABRIL	62
MAYO	47
JUNIO	43
JULIO	38
AGOSTO	44
SEPTIEMBRE	45
OCTUBRE	42
NOVIEMBRE	45
DICIEMBRE	32
TOTAL	566

Según el formato de la presentación, la problemática planteada y la evaluación profesional se

dan curso a los siguientes tipos de actuaciones:

4. Las situaciones corresponden a expedientes e intervenciones son las actuaciones que realizan los equipos en el marco de una situación.

1- Quejas: 287 ingresos. Son las presentaciones recibidas en la atención personal, por vía telefónica, a través de comunicaciones de diversa índole (notas, mails, solicitudes de asesoramientos vía las redes sociales) tanto de personas físicas, instituciones, organizaciones de la sociedad civil como organismos públicos. Estas actuaciones son generalmente de mayor complejidad en cuanto a la vulneración de los derechos de niñas, niños y adolescentes, se las aborda desde una visión sistemática que permita ejercer la función de organismo de contralor en relación al primer o segundo nivel del Sistema de Protección establecido por la Ley 12967.

2- Asesoramientos: 266 ingresos.

3- De oficio: 10 actuaciones. Este tipo de

intervención, tiene el trámite de una queja pero no se abre por presentación externa sino que ante noticias de público conocimiento (medios periodísticos, redes sociales, etc) sobre situaciones que afectan gravemente el bienestar de niñas, niños y adolescentes y cuya relevancia amerita un seguimiento más allá de que no exista ninguna presentación externa.

4.- Monitoreo: como equipo de atención integral se acompaña al Equipo de monitoreo a los fines de relevar las situaciones de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en las instituciones de alojamiento alternativo, tanto las públicas como las que tienen convenio con el Estado provincial.

SITUACIONES POR TIPO DE ACTUACIÓN

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR TIPO DE ACTUACIÓN. SEDE SANTA FE. AÑO 2023.

TIPO DE ACTUACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ASESORAMIENTO	266	47%
DE OFICIO	10	1,8%
MONITOREO	3	0,5%
QUEJA	287	50,7%
TOTAL RESULTADO	566	100%

Como se puede observar en la tabla anterior, en primer lugar el área de atención de Santa Fe concentra su trabajo en la atención de

QUEJAS con el 50,7% de las situaciones recibidas. En segundo lugar, corresponden los ASESORAMIENTOS.

SITUACIONES POR MODALIDAD DE INGRESO

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR MODALIDAD DE INGRESO. SEDE SANTA FE. AÑO 2023.

MODO DE PRESENTACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
PERSONAL	258	45,6%
TELFÓNICA	146	25,8%
EMAIL	75	13,3%
NOTIFICACIÓN	56	9,9%
DEFENSORÍA NNYA	17	3,0%
NOTA	7	1,24%
REDES	4	0,71%
DEFENSORÍA MÓVIL	2	0,35%
ATENCIÓN DESCENTRALIZADA	1	0,18%
TOTAL RESULTADO	566	100%

El principal modo de presentación fue el personal con el 45,6%. En segundo lugar la

modalidad “telefónica” con el 25,8% de las situaciones.

TOTAL DE INTERVENCIONES

En el periodo analizado (Enero a diciembre 2023) se realizaron un total de 2784 intervenciones. En este sentido, se puede observar que el 64,8% de las intervenciones que se realizaron en el período corresponden a

expedientes nuevos abiertos en el año, mientras que el 35,2% corresponden a intervenciones que los equipos realizan sobre expedientes de años anteriores al 2023.

DESAGREGACIÓN DE INTERVENCIONES SEGÚN SU TIPO

TABLA. INTERVENCIONES REALIZADAS SEGÚN TIPO. SEDE SANTA FE. AÑO 2023.

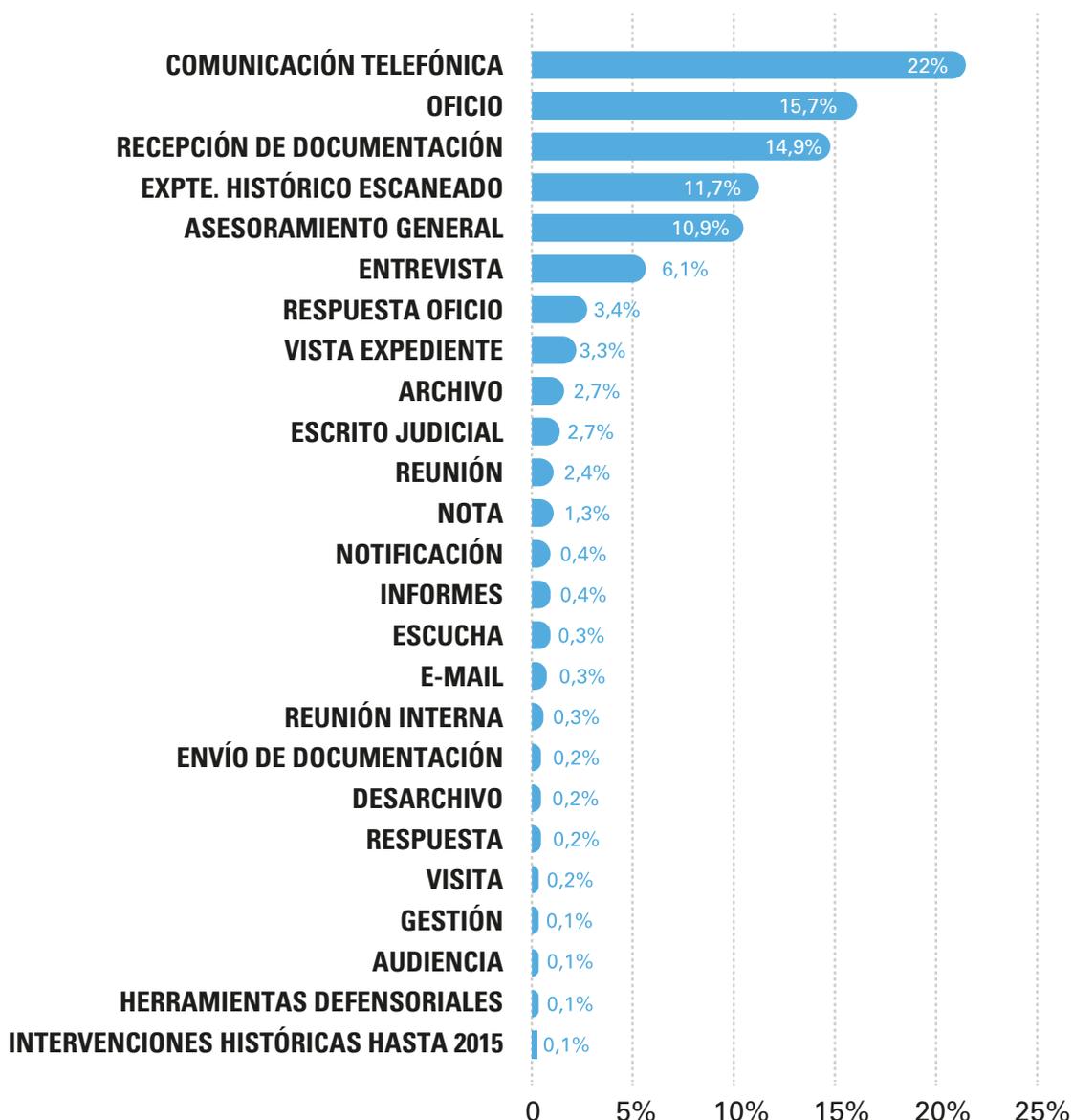
TIPO DE INTERVENCIÓN	TOTAL
COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	612
OFICIO	438
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	416
EXPTE. HISTÓRICO ESCANEADO	327
ASESORAMIENTO GENERAL	304
ENTREVISTA	170
RESPUESTA OFICIO	95
VISTA EXPEDIENTE	92
ARCHIVO	76
ESCRITO JUDICIAL	76
REUNIÓN	66
NOTA	36
NOTIFICACIÓN	11
INFORMES	10
ESCUCHA	8
E-MAIL	7
REUNIÓN INTERNA	7
ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN	6
DESARCHIVO	6
RESPUESTA	6
VISITA	6
GESTIÓN	4
AUDIENCIA	2
HERRAMIENTAS DEFENSORIALES	2
INTERVENCIONES HISTÓRICAS HASTA 2015	1
TOTAL RESULTADO	2784

Como se observa, en los meses analizados las intervenciones más empleadas por los equipos profesionales se concentran en la comunicación telefónica con el 21,98% y oficio con el 15,7%.

Cada uno de los abordajes que lleva adelante el

equipo a través de las intervenciones requiere de un tiempo de preparación, de trabajo con una mirada profesional e integral pero fundamentalmente centrada en la protección integral de las infancias y las adolescencias

GRÁFICO. INTERVENCIONES REALIZADAS SEGÚN TIPO. SEDE SANTA FE. AÑO 2023.



SITUACIONES ATENDIDAS: DERECHOS VULNERADOS Y MOTIVOS

La clasificación por derecho vulnerado se realiza sobre aquellas situaciones que corresponden a actuaciones del tipo QUEJA Y DE OFICIO. Para producir este tipo de información se deja por fuera

las situaciones que se tipifican como actuaciones de ASESORAMIENTO Y DE MONITOREO.

Sobre la base de esta aclaración, del total de 566

situaciones ingresadas en el período de enero-diciembre 2023, se analizan 297 situaciones en

relación a los derechos vulnerados y a los motivos de dichas vulneraciones.

SITUACIONES SEGÚN DERECHO VULNERADO⁵

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS SEGÚN DERECHO VULNERADO. SEDE SANTA FE. AÑO 2023.

DERECHO	PORCENTAJE
DERECHO A LA INTEGRIDAD	44,0%
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	21,4%
DERECHO A LA EDUCACIÓN.	12,3%
DERECHO A LA SALUD	10,8%
DERECHO A LA VIVIENDA	8,8%
DERECHO A LA IDENTIDAD	2,0%
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	0,3%
DERECHO A LA RECREACIÓN, DEPORTE Y JUEGO	0,3%
DERECHO A OPINAR Y SER OÍDO	0,3%
DERECHO A LA JUSTICIA	0,00%
DERECHO A LA ASOCIACIÓN, REUNIÓN Y TRÁNSITO	0,00%
DERECHO A LA LIBERTAD	0,00%
TOTAL	100%

Como se observa en la tabla los mayores porcentajes de vulneración de derechos corresponden al derecho a la integridad (44%) y al derecho a la convivencia familiar y comu-

nitaria (21,4%). En tercer lugar se encuentra el acceso al derecho a la educación (12,3%).⁶

SITUACIONES POR DERECHO Y MOTIVO VULNERADO

La siguiente tabla permite analizar para el período de Enero-diciembre 2023 cuáles

fueron los motivos por categoría de vulneración de derechos detectada.

5. Para la construcción de esta información es importante mencionar que al ingresar una situación la misma se clasifica por derecho vulnerado pudiendo consignar hasta 3 opciones de vulneración, lo cual se realiza considerando la integralidad y complejidad de las problemáticas que en la institución se abordan. Por ello, los porcentajes corresponden a las menciones de derechos asignadas en la clasificación.

6. Cabe mencionar que sobre 1 (0,34%) situación no se asignó al menos un derecho vulnerado en Santa Fe.

TABLA. SITUACIONES RECIBIDAS POR DERECHO VULNERADO (EN PORCENTAJE).SEDE SANTA FE. AÑO 2023

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA SALUD	AMBIENTE	7,70%
	CONSUMO PROBLEMÁTICO	25,6%
	DISCAPACIDAD	17,9%
	FALTA DE COBERTURA	30,8%
	SALUD MENTAL	15,4%
	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	2,6%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	COMUNICACIÓN	26,5%
	CUIDADO PERSONAL	56,6%
	CUOTA ALIMENTARIA	8,4%
	GUARDA	4,8%
	SITUACIÓN DE CALLE	3,1%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA IDENTIDAD	FALTA DE DOCUMENTACIÓN	25,0%
	FILIACIÓN	37,5%
	INSCRIPCIÓN TARDÍA	12,5%
	USO INDEBIDO DE LA PROPIA IMAGEN	25,0%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA EDUCACIÓN	FAMILIAR Y COMUNITARIA	8,2%
	CONVIVENCIA ESCOLAR	59,2%
	DESERCIÓN ESCOLAR	2,0%
	DIFICULTAD DE ACCESO Y/O PASE	6,1%
	FALTA DE VACANTES	6,1%
	OTROS	8,2%
	TRAYECTORIAS EDUCATIVAS ALTERNATIVAS	10,2%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA INTEGRIDAD	ABUSO SEXUAL	26,5%
	EXPLOTACIÓN Y TRATA	1,8%
	FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	41,2%
	HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	4,7%
	VIOLENCIA DE GÉNERO	5,3%
	VIOLENCIA FÍSICA	18,2%
	VIOLENCIA INSTITUCIONAL	1,8%
	VIOLENCIA PSICOLÓGICA	0,6%
TOTAL		100%

DERECHO	MOTIVO	PORCENTAJE
DERECHO A LA VIVIENDA	DESALOJO	79,4%
	FALTA DE MATERIALES	5,9%
	USURPACIÓN	14,7%
TOTAL		100%

El abordaje de los casos particulares permite reflexionar sobre el contexto en el que se encuentran las infancias en la región centro norte de la provincia. Estos datos representan un mapa del funcionamiento del Sistema de Protección en su dimensión territorial, a través del entramado de instituciones que lo conforman: servicios locales, hospitales, centros de salud y otros organismos, dando cuenta de las acciones, estrategias y herramientas con las que cuentan.

Estas lecturas permiten visibilizar la presencia del Estado y la efectiva priorización de las infancias en las agendas gubernamentales, especialmente aquellas que se encuentran en situaciones de extrema vulnerabilidad en cada espacio territorial, reconociendo que las áreas metropolitanas del gran Santa Fe y Rosario cuentan con más recursos que los que se encuentran alejados de las mismas.

Durante el período analizado, las problemáticas registradas se relacionan con los cuidados de niñas, niños y adolescentes. Uno de los motivos más atendidos ha sido el de cuidado personal, el cual refiere a las estrategias de crianza de las familias. Otro de los ámbitos donde se ha registrado situaciones relativas a su cuidado han sido en los espacios educativos respecto de la inclusión de los mismos en las distintas modalidades educativas con las particularidades de cada caso. También en relación con el acceso a la educación, otra problemática en ascenso ha sido la convivencia escolar.

El trabajo registrado durante el 2023 ha dejado en evidencia el deterioro de la situación socioeconómica de los hogares, lo cual impacta directamente en el bienestar y acceso de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

REFLEXIONES EN TORNO AL TRABAJO DE ATENCIÓN

A continuación se señalan debilidades en las políticas públicas orientadas a proteger los derechos de las infancias y las adolescencias en la provincia de Santa Fe. Estos puntos se constituyen en desafíos para esta institución para lograr una mejora sustancial en el funcionamiento del Sistema de Protección desde un enfoque de derechos humanos:

1. Falta de respuestas a oficios y/o requerimientos de la DNNyA. A esta situación hay que sumar aquellos que no respondieron a lo requerido, o suscribieron información imprecisa e incluso, en muchas oportunidades lo expuesto contradecía la realidad. Todo ello da cuenta del incumplimiento de tales instituciones con el art. 44 de la Ley 12.967 referido a la obligación de colaborar de todas las entidades y organismos públicos con los requerimientos de esta Defensoría.

2. Se ha detectado alta rotación del personal en las diferentes áreas, programas y/o equipos implicados en la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Esta situación ha permitido detectar que - tanto en operadores de los organismos del Sistema, como en los del Poder Judicial- existe un desconocimiento de las incumbencias de esta Defensoría. Esto también implica además, inestabilidad y discon-

tinuidad en los lineamientos de trabajo, lo que provoca escenarios de revulneración de derechos.

3. Se han registrado modificaciones en instituciones clave para el acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes, principalmente en lo que concierne a la ciudad de Rosario, sin que esto sea comunicado adecuadamente. Tales cambios se registraron en el ámbito de la Dirección Municipal de Infancias y Familias de la ciudad de Rosario, ya que se ha visto reducido el número de profesionales. Las funciones de las coordinaciones no se alcanzan a visualizar y los circuitos de derivación interna con el Servicio Local no resultan claros para otros actores del Sistema. Dentro del mismo ámbito, los anteriores Centros de Convivencia Barrial cambiaron de denominación, pasando a llamarse Centros Cuidar, con una serie de programas que se ofrecen a la comunidad de referencia. Luego de varios meses de funcionamiento, hasta el momento, no se ha podido acceder a información precisa sobre tales modificaciones lo que genera interrogantes en torno al cuidado para la primera infancia en dicha ciudad.

4. Se registran deficiencias en el acceso a derechos básicos como la educación y la salud debido a la falta de establecimientos escolares

(existen listas de espera para inscribir a las niñas, niños y adolescentes del barrio en los distintos grados y cursos del secundario). Asimismo se registraron dificultades en el acceso a la atención primaria de salud. También se han evidenciado dificultades para el acceso al transporte público debido a la escasez de líneas y a las dificultades en la frecuencia.

5. Con respecto al accionar del Órgano de aplicación y sus Direcciones se produjeron violaciones graves a los derechos humanos de las infancias y las adolescencias, atentando gravemente la integridad y la vida.

6. Respecto del funcionamiento interno del Sistema Protección Excepcional y el funcionamiento del órgano de aplicación se ha detectado la falta de un mecanismo institucional que implemente la aplicación de las Medidas de Protección Excepcional de Urgencia (Artículo 58 Bis). En la práctica, se ha constatado que la Guardia, como área encargada de esta tarea, adopta un enfoque que termina por dilatar el carácter expeditivo que requiere una medida de urgencia. Se indica la participación de la policía como circuito de acceso al dispositivo de la guardia e incluso, las seccionales policiales, como espacios de permanencia para solicitar la intervención del organismo. Estas contradicciones atraviesan al conjunto de las organizaciones del Sistema de Protección Integral y devienen en instancias dilemáticas entre aquello que evalúan los equipos del primer nivel y lo que evalúa el Órgano de Aplicación. Lo que deja a las NNYA a merced de negociaciones constantes dilatando tiempos y agravando las vulneraciones de derechos ya detectadas.

7. A lo mencionado en el punto anterior también abona la falta de cupos para alojar niñas, niños y adolescentes en Centros Residenciales. También se puede mencionar la falta de claridad respecto de los plazos para la externación para numerosas niñas, niños y adolescentes internados en hospitales generales que han permanecido a lo largo del año con el alta clínica, sin ser alojados en espacios adecuados y conforme a lo que indica la Ley.

8. Como organismo de control es pertinente señalar la inacción, el letargo o el desentendimiento en muchas ocasiones por parte de la autoridad de aplicación ante graves vulneracio-

nes de derechos. Dichas definiciones del segundo nivel quedaron normativamente consolidadas por el gobierno provincial del Decreto N° 2737 introduciendo modificaciones parciales al Anexo I del Decreto reglamentario N° 0619/10 de la Ley N° 12967 de Promoción y Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

9. El incremento de los niveles de desigualdad y de las violencias contra niñas, niños y adolescentes y contra sus centros de vida en el marco de los entramados ligados a la narcocriminalidad que han tenido como epicentro a la ciudad de Rosario, dan cuenta del crecimiento pronunciado de las ilegalidades en detrimento de la estatalidad y la gobernabilidad. Esto es posible comprobarlo por los puntos expuestos anteriormente, los cuales señalan una falta de direccionalidad política y de lineamientos claros de trabajo para contrarrestar este escenario desde el Estado de Derecho y con un enfoque democrático que ante todo, respete los derechos humanos de la ciudadanía y de las infancias y adolescencias especialmente.

Sobre las bases de la información reunida en el presente documento, esta Defensoría y cada uno de sus integrantes, refuerza y renueva los compromisos asumidos ante la ciudadanía, ante los demás poderes del Estado y, fundamentalmente, ante las infancias y las adolescencias a fin de seguir ampliando los horizontes democráticos, sobre la base de sus tres pilares:

- Una institucionalidad centrada en las infancias y las adolescencias
- El conocimiento y la información para la incidencia en políticas públicas
- La cooperación y el trabajo en red como un modo de construir referencia

Estos pilares institucionales constituyen el andamiaje a través del cual la Defensoría de niñas, niños y adolescentes continuará trabajando desde el territorio de la provincia de Santa Fe para incidir en las políticas públicas dirigidas a las infancias y adolescencias de manera que éstas puedan, cada vez más, estar relacionadas con la justicia, la libertad, la participación y la equidad.

E. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

JUSTICIA PENAL JUVENIL

Desde el 2012 esta Defensoría viene llevando adelante la línea de Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil con el objetivo de relevar las condiciones de alojamiento y acceso a derechos de adolescentes infractores/as o presuntos infractores/as que se encuentran alojados en los dispositivos y programas de la Dirección de Justicia Penal Juvenil de la provincia de Santa Fe.

Para el año 2023 se sostuvo una modalidad de seguimiento institucional basada en visitas planificadas a cada institución de régimen cerrado. Se han previsto dos etapas de relevamiento general, una en el primer semestre del año -cumplimentada- y otra en el segundo semestre.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL SEMESTRE ENERO-DICIEMBRE 2023

VISITAS A INSTITUCIONES	612
RELEVAMIENTOS TELEFÓNICOS	438
OFICIOS ENVIADOS	416
NOTAS ENVIADAS	327
RESOLUCIONES	304
APERTURA DE EXPEDIENTES	170

ORGANISMO	OFICIOS ENVIADOS SIN RESPUESTA	OFICIOS RESPONDIDOS
DJPJ		3
CERPJ ROSARIO	2	
DAJ	2	
DISPOSITIVOS SEMIABIERTOS	3	3

VISITAS Y SEGUIMIENTO A INSTITUCIONES DE RÉGIMEN CERRADO

- División de Asuntos Juveniles Femeninos (D.A.J.F.)

Al momento de la visita, la gestión mixta que se establece entre Ministerio de Seguridad y Dirección de Justicia Penal Juvenil aún no se encontraba oficializada. Esta ausencia de marco institucional se traduciría en competencias poco claras y enfoques e intervenciones discrecionales por parte de las agentes policiales. En cuanto al personal civil de acompañamiento, se caracterizaba por la escasez de personal, sin contar con presencia civil durante la noche. La falta de personal civil de acompañamiento repercute en los derechos de las adolescentes, las cuales permanecen durante varias horas encerradas en el penal sin poder salir al aire libre o hacer actividades.

- Centro de Responsabilidad Penal Juvenil (C.E.R.P.J.) Rosario

Los principales aspectos críticos relevados se vinculan a la sobrepoblación de jóvenes y a la escasez de personal civil de acompañamiento. Esta situación se mantuvo sin modificaciones durante las tres visitas presenciales efectuadas durante el 2023. La insuficiencia del personal civil de la DPJPJ se replica en todos los turnos, en consecuencia los jóvenes permanecen aislados en sus sectores con escaso acompañamiento y propuestas socioeducativas.

La institución cuenta con 36 plazas y durante las visitas se registraron 43 jóvenes y adolescentes (25-01-23), 42 (03-10-23), 52 (27-11-23). Estas situaciones de sobrepoblación

ción, sumado a la falta de personal de acompañamiento, no solo resiente la capacidad de generar propuestas por fuera de los sectores, sino que los jóvenes permanecen, en algunas ocasiones, varios días encerrados sin salir a actividades.

Se relevó que los jóvenes que alcanzaron la mayoría de edad ascendían a 13 y que 3 jóvenes más alcanzarían la mayoría de edad en el corto plazo. Desde la Dirección manifiestan la preocupación por el alto número de adolescentes mayores de edad y las complejidades que conlleva esta cuestión en la gestión y convivencia diaria.

Dos sectores de la institución continuaban manteniendo condiciones extremadamente deficitarias de alojamiento: suciedad, mal olor, presencia de insectos, poca luz, sanitarios sin descarga de agua (problema común a varios sectores). Tanto el equipo de acompañamiento como las autoridades han señalado que se trata de sectores de "castigo" donde los adolescentes que han experimentado conflictos en la convivencia permanecen allí un tiempo hasta poder ser ubicados en otro espacio.

En cuanto al acceso a la salud y alimentación saludable, por un lado, se registraron situaciones particulares de adolescentes que se encuentran hace 2 y 8 meses en la institución y aún no habían accedido a consultas con especialistas médicos para tratar dolores crónicos. El acceso a una alimentación saludable y variada nutricionalmente, es uno de los temas críticos que se han señalado de modo reiterado a lo largo de años de monitoreo. Según refirieron los adolescentes, la comida es escasa y en ocasiones tienen que complementar con alimentos que llevan sus familias. También señalaron que es poco variada, generalmente ofrecen pollo, arroz y fideos.

Durante la última visita, se relevó que los turnos para atención de los jóvenes alojados en el C.E.R.P.E.J. que se llevaban adelante en el Hospital Provincial de Rosario fueron suspendidos. Allí se realizaban consultas a especialistas y sobre todo odontológicas. Misma complejidad de acceso atraviesan las cuestiones relativas a la salud mental.

• Centro de Responsabilidad Penal Juvenil (C.E.R.P.J.) Santa Fe

La institución cuenta con 20 plazas. En la primera visita (31-01-23) se encontraban 22 adolescentes alojados de los cuales 16 eran mayores de 18 años y en la última visita (26/09/23) se registraron 17 jóvenes de los cuales 5 eran mayores.

En cuanto al personal civil que cumple funciones de acompañamiento, si bien ascienden a ocho trabajadores/as, dos de ven afectadas por otras tareas, restando seis quienes para asumir dicha función. Los fines de semana, durante la primera visita, se relevó que los jóvenes quedan a cargo exclusivamente del personal penitenciario. En la segunda visita presencial, solo un acompañante juvenil se encontraba cubriendo los fines de semana.

Por las noches, los jóvenes quedan a cargo exclusivamente del personal penitenciario. A su vez, según señalan las autoridades, los trabajadores provenientes del Servicio Penitenciario, tampoco cuentan con el personal suficiente, actualmente son 25, pero 6 estarían de licencia con carpeta médica.

Respecto de las condiciones edilicias, se destaca la diferencia entre sectores. Los sectores más antiguos evidencian condiciones de habitabilidad inadecuadas: oscuridad en el espacio común y en las celdas, nula ventilación, humedad y poco ingreso de luz solar, falta de higiene, ventanas rotas, olores nauseabundos e infraestructura edilicia deteriorada.

En cuanto al acceso a la salud, se registra la ausencia de dispositivos de salud que intervengan en cuestiones de consumo problemático. Ante situaciones de crisis subjetivas continúan dependiendo del servicio de psiquiatría de la UP N°2.

La alimentación según los jóvenes es regular, al mediodía suele ser adecuada, durante la noche la calidad disminuye.

En cuanto a las actividades socioeducativas, durante la última visita se informó la inauguración de dos aulas y la sala de profesores impulsada por la Dirección Socioeducativa en

Contextos de Encierro del Ministerio de Educación.

Se llevan adelante distintos talleres a los cuales, por razones securitarias, asisten no más de 3 jóvenes en algunos casos. Se ha hecho referencia a la falta de materiales para desarrollar las actividades, puntualmente para el taller de carpintería y de herrería.

• **Centro de Alojamiento Transitorio Santa Fe (ex División de Asuntos Juveniles)**

Según la información relevada durante las dos visitas efectuadas en el año 2023, la co-gestión entre la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil y la Policía de Santa Fe (Ministerio de Seguridad), si bien es histórica, no se encontraba formalizada. Incluso se dispuso un cambio de categoría de la institución desde la policía: de "División" pasó a "Sección" que depende, en este caso, de la División de Traslados. Esto implica que no haya recursos destinados específicamente a esta Institución desde la Policía provincial. Dicha situación atenta contra la especificidad requerida para trabajar en espacios destinados a adolescentes dentro del Sistema Penal Juvenil. Sólo se garantiza la disponibilidad de una persona para cubrir guardia mínima en la institución, esto implica que se resienta la posibilidad de realizar actividades por parte de los jóvenes (clases de educación física, entrevistas con profesionales, salidas al patio, etc.) ya que se dispone de personal que garantice el traslado dentro de la misma Institución.

En cuanto a las/los acompañantes juveniles, en una primera visita realizada el día 28/02/2023, el número de trabajadores era de ocho para cubrir las 24 hs. de los 7 días de la semana. Durante la visita del día 12/09/2023

se registró que el número de trabajadores dependientes de la DJPJ era de siete, para cubrir las 24 hs. de los 7 días de la semana. Al momento de la última visita se señaló que eran 2 personas por la mañana, 3 por la tarde y 2 por la noche. Igualmente, se hace referencia a un desgaste por parte de este personal que solicita licencias y compensaciones incluso cuando no hay jóvenes en la Institución. Esto podría verse agravado en situaciones en las que el número de adolescentes se incrementa.

En cuanto a las condiciones edilicias, no presentaron mejoras durante el año 2023. El edificio es una construcción antigua que requiere mantenimiento. Desde la oficina destinada al equipo profesional hasta las celdas donde se alojan los jóvenes, es posible identificar el deterioro edilicio y el riesgo que ello implica.

En cuanto al acceso a la salud, se articula con el sistema de emergencia 107. Durante la primera visita, había un enfermero disponible para la atención a los adolescentes y en la última visita se habría incorporado un médico que se encontraba de licencia. En cuanto al primer control médico al momento del ingreso a la institución, no se realiza más ya que se dio de baja el convenio entre Sanatorio de referencia y la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil.

Respecto a la recreación, se ofrece actividad física por las mañanas, la escuela a través del Caeba 63 por la tarde y manualidades propulsadas por lxs acompañantes juveniles. Todas estas actividades se ven en ocasiones resentidas por la falta de personal disponible que garantice los traslados internos.

RELEVAMIENTO EN LOS JUZGADOS DE MENORES DE ROSARIO Y SANTA FE

La información registrada por el Poder Judicial acerca de las causas penales tramitadas en los Juzgados de Menores permite completar el análisis respecto del funcionamiento del Sistema de Justicia Penal Juvenil que el área realiza desde 2012 como resultado de la actividad de monitoreo. El interés y objetivo de este relevamiento es, por tanto, generar información de calidad sobre las causas ingresadas en los juzgados de menores de las ciudades de Rosario y

Santa Fe a través de la consulta y sistematización de expedientes judiciales desde 2019 a 2022. A tales efectos se definió una metodología específica para relevar y sistematizar dichos registros judiciales, junto a la línea de justicia penal juvenil.

Este trabajo tuvo un primer antecedente en 2017 donde se relevaron las situaciones de las y los jóvenes cuyas causas ingresaron a los juzga-

dos de Santa Fe y Rosario durante el período Mayo- Diciembre 2017.

Los juzgados de menores registran datos sobre las y los jóvenes y las causas por las cuales ingresan al Sistema de Justicia Penal Juvenil permitiendo conocer: cantidad de jóvenes; punibilidad o no punibilidad; edad; género; tipo de causa; estado de la medida.

A julio de 2023 se ha avanzado en la sistematización de los datos utilizando una planilla de cálculo con las distintas variables a analizar para cada uno de los expedientes que figuran en el listado descargado del sistema de gestión del poder judicial, correspondientes a los dos juzgados de Menores de la 1ª Circunscripción y dos de los juzgados de la 2ª circunscripción correspondiente al período 2019-2021.

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES NO PUNIBLES

A partir de la reunión celebrada el 6 de diciembre de 2023 en el Juzgado de Menores N°2 por la situación de dos jóvenes no punibles, desde el Área Jurídica y de Monitoreo se presenta la necesidad de contar con información que refleje las actuaciones ante estas situaciones realizadas por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

Desde el Área de Monitoreo se planteó el objetivo de realizar un relevamiento respecto de la situación de adolescentes no punibles - menores de 16 años- involucrados en situaciones conflictivas y/o que configuren delitos penales, así como también, las formas en que son abordados por las áreas competentes del sistema de protección y de justicia penal juvenil. Para ello ya se realizó la apertura de expediente y se iniciaron tareas de relevamiento y construcción de datos.

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES CON REFERENTES ADULTAS/OS PRIVADAS/OS DE LIBERTAD

Esta línea de monitoreo tiene como objetivo relevar las condiciones de acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes en contacto con el Sistema Penal, ya sea porque están alojados/as con sus madres en unidades penitenciarias, porque están bajo su cuidado en situación de prisión domiciliaria de el/la referente adulta, o porque su principal referente adulto/a se encuentra privado/a de la libertad.

En este sentido, el monitoreo sistemático

iniciado en 2016 estuvo focalizado hasta el año 2022 en las instituciones penitenciarias de mujeres y diversidades. A partir de enero de 2023 se extendió a tareas de investigación fuera de los contextos institucionales para conocer la situación de niñas, niños y adolescentes cuyas referentes adultas/os se encuentran privadas/os de libertad, con la intención de contribuir a la promoción de derechos y al fortalecimiento de las políticas de acompañamiento destinadas a ellas/os (Res. N°022/23).

VISITAS A INSTITUCIONES	8
RELEVAMIENTOS TELEFÓNICOS	14
OFICIOS ENVIADOS	12
NOTAS ENVIADAS	13
RESOLUCIONES	1
APERTURA DE EXPEDIENTES	1

ORGANISMO	OFICIOS ENVIADOS SIN RESPUESTA	OFICIOS RESPONDIDOS
SUBUNIDAD N°2 DEL COMPLEJO PENITENCIARIO	4	8
UNIDAD PENITENCIARIA N°4	2	
PRISIÓN DOMICILIARIA	3	

ASPECTOS CRÍTICOS RELEVADOS DURANTE LAS VISITAS REALIZADAS

INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

En cuanto a la situación en la UP N°4 se relevaron condiciones deficientes de alojamiento por tratarse de un edificio viejo que requiere adecuación y mantenimiento. Durante la primera visita (28-02-23) se comprobó la presencia de insectos en gran cantidad, falta de mobiliario adecuado, instalaciones sanitarias deficientes y ausencia de iluminación natural en el pabellón destinado al alojamiento de mujeres madres con sus hijas e hijos. En la segunda visita (12-09-23) se evidenció una mejora notable del espacio de alojamiento de niñas, niños y sus madres, se encontró en buenas condiciones de higiene, aclimatado de manera adecuada.

En la Subunidad N°2 de Complejo Penitenciario de Rosario se evidenciaron graves problemas de acceso al agua potable (10-02-23), (28-03-23). Durante los meses estivales esta

situación se profundizó y requirió la visita conjunta por parte de la Defensoría de Niñas, niños y Adolescentes con la Coordinación de Violencia Institucional del Servicio Provincial Público de la Defensa Penal. Allí se elaboró un informe conjunto (28-03-23) que se presentó en la audiencia que se celebró el 30 de marzo por el "Habeas Corpus colectivo y correctivo en favor de las detenidas Up Sub N°2 y la UP N°3 por corte de suministro de agua" (21-07038879-8). En la última visita realizada (11-10-23) se informó que el suministro de agua potable estaba regularizado aunque ocasionalmente se registren algunos cortes momentáneos. A pesar de ello, las mujeres entrevistadas informaron que no hay continuidad en el suministro de agua dentro del pabellón de madres y que han tenido que recurrir a cargar bidones.

ACCESO A DERECHOS

Salud

A partir de constatar la interrupción de la atención médica pediátrica de las niñas y niños alojados en la Subunidad N°2 (la cual está a cargo del Dispositivo de Adscripción para Personas Privadas de la Libertad dependiente de la Dirección de Emergencias y Traslados del Ministerio de Salud), se realizaron una serie de intervenciones. El repliegue de las profesionales con funciones en la institución respondió -según los argumentos expuestos- a la situación de inseguridad frente a las dos balaceras sufridas en el Complejo Penitenciario. Por este motivo se enviaron una serie de oficios a la Dirección General del Servicio Penitenciario así como al Ministerio de Salud. Además se presentó la Resolución N°125/23 el 26 de junio, donde se recomienda al Poder Ejecutivo provincial que garantice el derecho a la salud de niñas y niños alojados junto a sus madres en la institución antes mencionada, en especial al Ministerio de Salud para que arbitre los medios necesarios para que el Dispositivo de Atención a Personas Privadas de la Libertad

cuenta con estructura y cargos propios que permitan cumplir con atención pediátrica de esta población. En las últimas visitas realizadas se constató que la atención a la salud se garantiza a través de una médica generalista dependiente del Dispositivo de Adscripción para Personas Privadas de la Libertad (Ministerio de Salud) que atiende a las y los niños regularmente. Ya no asiste ningún profesional con especialidad en pediatría.

Alimentación

El acceso a una alimentación saludable, es uno de los temas críticos que las mujeres señalaron durante todas las visitas efectuadas: el suplemento de alimentos que se entrega semanalmente para las y los niños a veces llega en mal estado. Además, mencionan que la cantina no dispone de alimentos y productos de limpieza básicos tales como fideos, carnes, papel higiénico, lavandina, desinfectante.

Los artefactos en condiciones para recalentar o cocinar resultan insuficientes: hay disponible

un anafe, 1 freezer y 2 heladeras para las 14 mujeres y 10 niñas y niños (11-10-23).

NIÑAS Y NIÑOS BAJO MPE Y SUS MADRES PRIVADAS DE LIBERTAD

En las situaciones de niñas y niños que se encuentran bajo la órbita del cuidado alternativo y bajo Medida de Protección Excepcional de la DPPDNAyF, se ha trabajado desde el área de Monitoreo y en coordinación con Jurídica y Relatoría, en la posibilidad de que los equipos de Niñez brinden información clara y precisa a sus madres que se encuentran privadas de libertad sobre las medidas administrativas adoptadas con sus hijas/os. Y,

por lo tanto, evaluar las posibilidades de mantener visitas o comunicaciones telefónicas, considerando la importancia y derecho de las y los niños a sostener un vínculo con sus progenitoras, en tanto ello no comprometa ninguna vulneración específica. Así como también, informar a la madre sobre el proceso de avance de la medida que recae sobre niñas, niños y adolescentes.

RELEVAMIENTO SOBRE LA SITUACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES AL CUIDADO DE PERSONAS BAJO PRISIÓN DOMICILIARIA

Desde la Defensoría se inició en marzo de 2023 el relevamiento sobre la situación de niñas, niños y adolescentes junto a sus madres en prisión domiciliaria. Para ello, se realizaron una serie de entrevistas a referentes y equipos técnicos del Programa de Vigilancia Electrónica y de la Dirección de Patronato de Liberados. Se relevaron y sistematizaron 111 expedientes de Patronato De Liberados de ambas sedes (85 de Rosario y 26 Santa Fe). Asimismo se realizaron cinco entrevistas a mujeres bajo la modalidad de

prisión domiciliaria cuyas situaciones se vienen acompañando desde el Área de Atención de la Defensoría.

Se inició la elaboración de un informe que sistematiza la información recabada para ser publicada, así como herramientas defensoriales (Resoluciones de Recomendación) que contribuyan a mejorar los abordajes y articulaciones interinstitucional a los fines de garantizar los derechos de niñas y niños que se encuentran conviviendo con sus madres privadas de la libertad.

SISTEMA DE PROTECCIÓN

ACOGIMIENTO ALTERNATIVO INSTITUCIONAL

Desde la línea del Sistema de Protección se lleva adelante el monitoreo de acogimiento alternativo destinado a niñas, niños y adolescentes con Medidas de Protección Excepcional. Existen dos modalidades de acogimiento alternativo: institucional y familiar.

Durante 2023 se puso énfasis en el seguimiento del acogimiento en espacios institucionales. El mismo se realiza sobre aquellas instituciones sobre las que la Defensoría ha identificado aspectos susceptibles de revertir o modificar ante la detección de vulneraciones o posibles vulneraciones de derechos, ya sea a partir de tareas previas de monitoreo o ante el noticiamiento brindado por otros actores o institu-

ciones del sistema de protección.

El seguimiento se realiza a través de reuniones institucionales e interinstitucionales, comunicaciones telefónicas, visitas, elaboración de informes, oficios y resoluciones de recomendación, todo ello en articulación con las áreas de Atención Integral y Legal y Técnica de la Defensoría.

Durante 2023 se realizó seguimiento a 27 espacios de acogimiento en toda la provincia, realizándose visitas a 18 de ellos.

Desagregación de visitas a espacios de acogimiento por localidad:

LOCALIDAD	ESPACIOS DE ACOGIMIENTO	CANTIDAD DE VISITAS
ROSARIO	11	14
SANTA FE	3	3
ELORTONDO	1	1
ALVEAR	1	1
RECONQUISTA	2	2
TOTAL	18	21

REUNIONES INTERINSTITUCIONALES

Se participó en 24 reuniones interinstitucionales junto las áreas de Atención Integral y/o con Legal y Técnica de la Defensoría, con funcionarias políticas, Delegaciones y equipos profesionales de la SDNAyF, Dirección de Salud mental, PAE, APRE-

COD, RUAGA, Órgano de Revisión de Salud Mental, Hospitales, Centros de salud, Escuelas, Equipos Socioeducativos del Ministerio de Educación, como así también con equipos directivos y profesionales de centros residenciales.

EXPEDIENTES Y OFICIOS

Se remiten oficios a las áreas mencionadas y otras a fin de solicitar información y/o datos relativos al funcionamiento de distintos programas e instituciones que están relacionados directa o indirectamente con el sistema de protección de infancias y adolescencias.

Se abrieron 11 expedientes referidos al monitoreo del Sistema de Protección.

Se remitieron 62 oficios y 21 notas.

RESUMEN DE ACCIONES SOBRE SISTEMA DE PROTECCIÓN

ACCIONES	CANTIDAD
SEGUIMIENTO A ESPACIOS DE ACOGIMIENTO	27
VISITAS	21
REUNIONES INTERINSTITUCIONALES	24
APERTURA DE EXPEDIENTES	11
OFICIOS ENVIADOS	62
NOTAS ENVIADAS	21

RELEVAMIENTO DEL PROGRAMA EGRESAR

Durante el primer semestre de 2023 se concluyó la redacción del informe ESTADO DE SITUACIÓN. Programa de Acompañamiento para el egreso de adolescentes y jóvenes sin cuidados parentales.⁷ Provincia de Santa Fe 2023, resultante del relevamiento sobre el Programa Egresar en la provincia de Santa Fe, cuya información comenzó a construirse durante los últimos meses del 2022. Dicho Programa responde a la implementación en el territorio provincial de la Ley Nacional de Egreso N° 27.364 sancionada en 2017, la cual establece que las y los jóvenes sin cuidados parentales que vivan o hayan vivido en modalidades de acogimiento alternativo a partir de una MPE tienen derecho a realizar un proceso de transición hacia la autonomía y la vida independiente, teniendo el Estado un rol cardinal en ese acompañamiento.

Dicho informe, publicado en noviembre de 2023, busca contribuir al fortalecimiento de las

políticas de acompañamiento a jóvenes en su egreso del Sistema de Protección. Se apuesta a que esta publicación sirva de insumo para promover la continuidad y optimización del Programa, tanto desde esta Defensoría como entre las y los actores estatales y de la sociedad civil relacionados con adolescencias y juventudes sin cuidados parentales, así como entre las y los jóvenes -destinatarios centrales- visibilizando y difundiendo el acceso al derecho al acompañamiento en el egreso.

Dentro de esta línea de trabajo en el sistema de protección y como parte de las acciones de incidencia y promoción que se derivan del Monitoreo, en el segundo semestre de 2023 se realizaron talleres con jóvenes en las ciudades de Reconquista y Rosario, los que favorecieron puestas en común sobre las respectivas experiencias y nuevos insumos sobre esta política pública.

INVERSIÓN SOCIAL EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Desde el 2013 la Defensoría viene llevando adelante la línea de Monitoreo de Inversión Social en el Sistema de Protección con el objetivo de cuantificar y analizar las asignaciones presupuestarias que el Estado provincial destina al cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Los productos elaborados desde esta línea y/o articulados con las demás líneas de monitoreo en el año 2023 han sido:

Informe sobre Inversión Social en Acogimiento Institucional y Familiar: se elaboró junto con la línea de Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes un informe sobre Inversión Social en Acogimiento Institucional y Familiar. Período 2020-2022.

Informe Programa de Acompañamiento para el Egreso: Para el informe sobre el Programa Acompañamiento para el Egreso en el que participaron todas las líneas del área se construyó la siguiente información presupuestaria:

- Inversión social realizada en la Actividad 1 "Acciones para el acompañamiento para el egreso de jóvenes sin cuidados parentales". Períodos 2019- 2022 (en millones de \$ y %).
- Evolución del monto de la asignación económica del PAE en relación al SMVM. Período 2019-2022.

Programa de Acompañamientos Personalizados: Se construyó información presupuestaria del programa de acompañamientos personalizados para el año 2023, insumos que fueron usados para elaborar un oficio a la Secretaría. De la misma se evidencia:

- Que de acuerdo con la última resolución a la fecha el valor de la hora es de \$500.
- Que entre el primer trimestre y el segundo hubo un incremento del 22% y entre el segundo y el tercero el incremento en el valor de la hora fue de sólo un 7,5%

7. Disponible en: <https://www.defensorianna.gob.ar/materiales/publicaciones/informe-del-estado-de-situacion-del-pae-3761>

Información sobre Centros Residenciales

Oficiales: Se obtuvo información de los centros residenciales oficiales a partir de documentación remitida por la SDNAyF como respuesta a un oficio de esta DNNyA. Lo enviado incluye, por un lado, presupuesto asignado al Programa y Actividad Específica "30.2.0.1" y por el otro "Las

Partidas de Gastos de Funcionamiento" que se le asignan luego a cada Centro Residencial OFICIAL, las cuales son decisión y arbitrio de las Autoridades Ministeriales a través de los exptes que genera la Subsecretaría de Adm Y RRHH para el posterior dictado de las Resoluciones conjuntas para cada Trimestre.

ESTADÍSTICA

Desde sus inicios esta línea tiene como objetivo construir un estado de situación actualizado de la niñez y adolescencia en la provincia. Para ello, se vale de información de fuentes primarias, construidas desde la propia defensoría así como de información de fuentes secundarias provista por otras reparticiones provinciales.

Informe Programa de Acompañamiento para el

Egreso: En el informe elaborado sobre el Programa de Acompañamiento para el Egreso se hizo una caracterización de la población que participa del PAE en Santa Fe incluyendo los siguientes indicadores:

- Jóvenes en el programa distribuidos por región. Provincia de Santa Fe. Dic. 2022.
- Jóvenes según localidad. Provincia de Santa Fe. Diciembre 2022.
- Evolución del número de jóvenes al inicio y al momento actual del Programa. Provincia de Santa Fe.
- Jóvenes incluidos/as en el Programa según género. Provincia de Santa Fe. Diciembre 2022.

Estado de situación de la niñez y adolescencia:

Se elaboró un informe sobre el estado de situación de la niñez y adolescencia que incluyó las siguientes áreas temáticas con sus respectivos indicadores:

• Datos demográficos:

- Población total por departamento y peso relativo de la población de NNA de la provincia de Santa Fe
- NNA por rango etario y género.

• Condiciones de vida/ pobreza:

- Pobreza en personas, en porcentajes. Gran Rosario, Gran Santa Fe y Total 31 Aglomerados urbanos. 2do semestre 2016 a 1° semestre 2023.
- Indigencia en personas, en porcentajes. Gran Rosario, Gran Santa Fe y Total 31 Aglomerados urbanos. 2do semestre 2016 a 1° semestre 2023
- Porcentaje de hogares con niños, niñas y adolescentes. Aglomerados Rosario - La Capital. Segundo Semestre 2021
- Porcentaje de hogares con presencia de niños, niñas y adolescentes entre los hogares debajo de la línea de pobreza Aglomerados Rosario - La Capital. Segundo Semestre 2021
- Porcentaje de NNA en la población por debajo de la Línea de Pobreza. Aglomerados Rosario - La Capital. Segundo Semestre 2021
- Incidencia de la pobreza en hogares con niños, niñas y adolescentes. Aglomerados Rosario - La Capital. Segundo Semestre 2021
- Incidencia de la indigencia en hogares con niñas, niños y adolescentes. Aglomerados Rosario- La Capital. Segundo semestre 2021
- Las violencias en los grandes centros urbanos:
 - Tasa Homicidios Provincia de Santa Fe AÑO 2022.
 - Tasa Homicidios Dpto Rosario AÑO 2022.

- Tasa Homicidios Dpto La Capital AÑO 2022.

- Víctimas de homicidios totales y víctimas de homicidios de NNA. Departamentos Rosario y La Capital y Provincia de Santa Fe. Período 2014 a 2023(septiembre).

- Homicidios Provincia de Santa Fe 2023 (al 30 de septiembre).

- Homicidios totales Depto Rosario 2023 (30 de septiembre).

- Homicidios totales Depto La Capital 2023 (30 de septiembre).

- Homicidios de NNyA Provincia de Santa Fe 2023 (al 30 de septiembre).

- Homicidios de NNyA Depto Rosario 2023 (al 30 de septiembre).

- Homicidios de NNyA Depto La Capital 2023 (al 30 de septiembre).

- Homicidios de Niñas, niños y adolescentes (0 a 17 años) y homicidios totales, período 2014 a 2023 (30 de Septiembre). Provincia de Santa Fe.

- Heridos de armas de fuego totales y heridos de 0 a 17 años. Total provincial, Dpto Rosario y Dpto La Capital. período 2020 a 2023 (30 de septiembre). Prov. de Santa Fe.

- Heridos de arma de fuego desagregados por área geográfica. Años 2020-Septiembre 2023 (en porcentaje).

- Heridos de arma de fuego de niñas, niños y adolescentes desagregados por área geográfica. Años 2020-Septiembre 2023 (en porcentaje).

• El Sistema de Protección Integral en la provincia de Santa Fe: los Servicios Locales

Indicadores construidos a partir del relevamiento realizado en 2021 sobre el funcionamiento de los Servicios Locales de la provincia de Santa Fe.

• El Sistema de Protección Excepcional

- Niñas, niños y adolescentes en el sistema de protección excepcional. Años 2013- 2023.

- MPE tomadas desagregadas por dirección/delegación. Años 2018, 2019 (estimado) y 2023 (estimado).

- Niñas, niños y adolescentes según modalidad de acogimiento: acogimiento familiar e institucional.

- Niñas, niños y adolescentes en Acogimiento familiar según modalidad. Dirección de Niñez de Rosario y las Delegaciones de Reconquista, Venado Tuerto, Vera y Villa Constitución. Junio 2023.

- Evolución de Cantidad de instituciones, espacios y tipo. Años 2016, 2020 y 2023.

- Presupuesto público destinado al Acogimiento alternativo de NNA.

- Trabajadores del Programa de Acompañantes Personalizados desagregados por Dirección y Delegación (al 18/8/23).

• También se elaboraron los siguientes indicadores:

• Salud

- Tasa de mortalidad infantil. Provincia de Santa Fe y país. Período 2000-2020.

- Evolución de los nacidos vivos de madres adolescentes -temprana, tardía- Período 2010-2020. (en porcentaje).

A partir de contactarnos con el área de salud sexual y reproductiva se pudo actualizar esta información a 2021.

• Educación

- Establecimientos por nivel. Período 2015-2021. Provincia de Santa Fe.

- Alumnos por nivel. Período 2015-2021. Provincia de Santa Fe.

- Cargos docentes por nivel. Período 2015-2021. Provincia de Santa Fe

Información para el relevamiento sobre prisión domiciliaria:

Con respecto al relevamiento sobre prisión domiciliaria realizado con la línea de trabajo que hace foco en las mujeres privadas de libertad con NNyA a cargo, se sistematizó la información relevada en Junio 2023 en el Patronato de Liberados sobre las prisiones domiciliarias activas a la fecha de relevamiento. A su vez se obtuvo información del Servicio Penitenciario a través del Observatorio de Seguridad Pública para contextualizar en el informe: mujeres detenidas en la órbita del Servicio Penitenciario Provincial entre 2008-2022 desagregado por dispositivo (Unidad 4 Santa Fe y Unidad 5 Rosario) y en procesados y condenados.

Se construyeron los siguientes indicadores:

- Evolución del número de mujeres privadas de libertad en instituciones penales. Provincia de Santa Fe. Período 2008-2022.
- Mujeres privadas de libertad sin condena según dispositivo y total provincial. Provincia de Santa Fe. Período 2008-2022.
- Prisiones domiciliarias totales y participación de las mujeres.
- Promedio y mediana de Edad de las mujeres con prisión domiciliaria
- Prisiones domiciliarias según delegación y localidad.

- Mujeres en Prisión domiciliaria desagregada según grupo de delito y tipo
- Mujeres en Prisión domiciliaria desagregada según grupo de delito y delegación.
- Mujeres en Prisión domiciliaria desagregada según jurisdicción del delito.
- Tiempo de duración promedio de control de Patronato sobre las mujeres en prisión domiciliaria.
- Mujeres con tobillera electrónica con hijos a cargo.
- Mujeres con tobillera electrónica según cant.de hijos (en porcentaje).
- Mujeres con tobillera según localidad de origen (en porcentaje).
- Mujeres en Prisión domiciliaria según tenencia de hijos por delegación.
- Mujeres en Prisión domiciliaria según cantidad de hijas e hijos (en porcentaje).
- Mujeres en Prisión domiciliaria según tenencia de hijas e hijos menores de 6 por delegación.
- Niñas, niños y adolescentes con madres en prisión domiciliaria según rango de edad.

F. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

La Subdirección de Relaciones Institucionales y Cooperación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se encarga de diseñar e implementar proyectos y acciones orientadas al fortalecimiento institucional y estrategias de cooperación provincial, nacional e internacional a fin de promover y proteger los derechos humanos de las infancias y las adolescencias con un enfoque de integralidad, progresividad, no regresividad.

En el presente año desarrolló las siguientes líneas de trabajo:

- A.** Asistencia técnica y fortalecimiento institucional
- B.** Participación de NNyA
- C.** Formación y Capacitación
- D.** Gestión de Convenios
- E.** Prácticas preprofesionales
- F.** Participación en actividades institucionales
- G.** Redes nacionales, regionales e internacionales

ASISTENCIA TÉCNICA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

EDICIÓN, REVISIÓN, CORRECCIÓN DE INFORMES Y PUBLICACIONES

Informe Anual 2022

En el período de referencia desde el área se llevó adelante la sistematización y edición del Informe Anual correspondiente al año 2022 de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes para presentarlo en la Legislatura Provincial. Para la elaboración del mismo se le envió a cada área una estructura tentativa estableciendo los criterios de presentación de la información. Una vez recibido el contenido, se pasó a la corrección y edición de los mismos, solicitando ampliación en los casos necesarios y rectificación cuando ameritaba el contenido.

- Informe Anual Período 2022: <https://tinyurl.com/2caedm4t>

Publicación: Estado de situación. Programa de Acompañamiento para el Egreso de adolescentes y jóvenes sin cuidados parentales. Provincia de Santa Fe 2023

Se recibió el material correspondiente al Informe del PAE (Programa de Autonomía para el Egreso) elaborado por la Subdirección de Monitoreo y Promoción. Sobre la base del

mismo se realizaron sugerencias en los contenidos y en la forma de organización del mismo considerando la línea editorial institucional. Una vez editado y corregido el material por el área de Relaciones Institucionales, se trabajó para el diseño y para su posterior presentación y divulgación.

- Publicación: <https://tinyurl.com/24mkr6m3>

Publicación: Inversión Social en Acogimiento Institucional y Familiar. Período 2020 - 2022

Se recibió el material correspondiente al Informe de Inversión Social en Acogimiento Familiar y Residencial elaborado por la Subdirección de Monitoreo y Promoción. Sobre la base del mismo se realizó una revisión considerando la línea editorial institucional y se puso en marcha desde el área el circuito de revisión institucional de las demás áreas y autoridades de la DNNyA. Así como el diseño y la comunicación del mismo.

- Publicación: <https://tinyurl.com/28rno84>



PARTICIPACIÓN NNYA

EDICIÓN, REVISIÓN, CORRECCIÓN DE INFORMES Y PUBLICACIONES

Convenio entre la Defensoría y el Museo de la Memoria de Rosario

Desde el año 2022 La Subdirección de Relaciones Institucionales de la DNNyA viene trabajando para la promoción de la participación de las adolescencias y las juventudes.

En el marco de esta línea se impulsó la formalización del trabajo conjunto que esta institución viene desarrollando con el Museo de la Memoria en torno a esta temática.

En este sentido, se impulsó la realización de una **jornada de intercambio con el grupo de Jóvenes Constructores Territoriales en DDHH del Museo junto y los Defensores a cargo Jorge Henn y Gabriel Savino**. En dicha instancia se procedió a la firma de un convenio de colaboración formalizando el trabajo que desde hace más de 10 años llevan adelante ambas instituciones.

El encuentro se inició con una ronda de presentación de los y las jóvenes quienes relataron sus trayectorias de vida y de trabajo. Asimismo, los testimonios que compartieron

servieron para poner en agenda problemáticas y temas que atraviesan a la población juvenil.

Entre las temáticas abordadas se destacaron la necesidad del acceso a un empleo formalizado y sostenible, la experiencia del Mapeo de Violencia Institucional que llevan adelante para visibilizar esta problemática, orientados a un trabajo anclado en la prevención, así como también analizar el enfoque de juventudes y la participación a la hora de pensar el diseño y gestión de políticas públicas.

A partir de todo lo expuesto, se construyó una agenda de trabajo compartido con los siguientes ejes:

- Derechos humanos y trabajo. El rol del Estado y el posible acompañamiento de la DNNyA para la generación de un Cupo de Trabajo Joven.
- Mapeo de violencia institucional. Acciones para potenciar y visibilizar el proyecto.
- Participación política.





Noticia institucional: <https://tinyurl.com/24quf5vp>

En el marco del convenio se acompañó la actividad: Debates Jóvenes: Violencias, DDHH y Desigualdades. Un diálogo abierto bajo los ejes: violencias, derechos humanos, desigualdades, juventudes, militancias, identidades y territorios. Con la participación de Esteban Rodríguez Alzuea: Abogado, magíster en Cs. Sociales (UNLP), especialista en sociología del delito, violencia e inseguridad y la participación de jóvenes activistas:

- Ezequiel Insaurralde. Constructor Territorial en Derechos Humanos del Museo de la Memoria

- Noelia Romina Naporichi. Mujer indígena, activista del Pueblo Oom

- Lucía "La Wacha" Mendez. Cantante de Amor Underground y presidenta de la cooperativa "Laboratorio de hip-hop"

- Alejo Cappelletti. Militante de las agrupaciones Pampillón y Lobo Suelto, referente de la militancia estudiantil rosarina

- Ignacio Noviski. Periodista e integrante de Brindis TV

Noticia institucional: <https://tinyurl.com/23lcwvv6>



A 40 años de la recuperación de la democracia en Argentina y en el marco del programa "Defensoría, derechos, democracia", se desplegó una línea de acción con el objetivo de promover el acceso de adolescentes y jóvenes a sus derechos culturales.

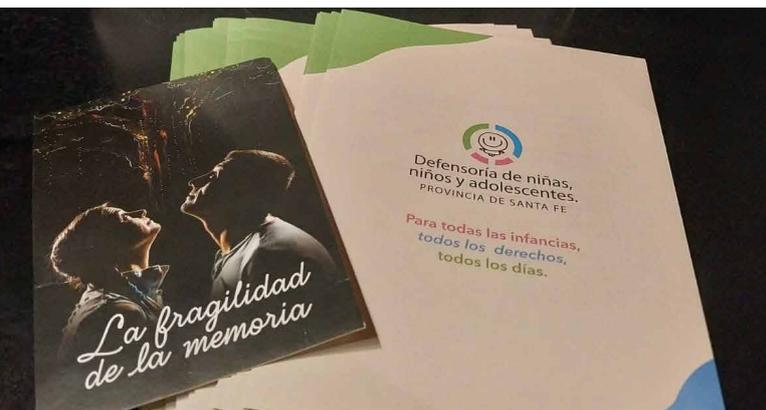
A partir de lo que establece la Convención sobre los Derechos del Niño (Art. 31. 2) acerca del derecho a "participar plenamente en la vida cultural y artística", y asumiendo la responsabilidad como Estado de garantizar el acceso ofreciendo oportunidades para que niños, niñas y adolescentes participen de la vida cultural de su comunidad, desde el Área se acompañó la participación de adolescentes y jóvenes a la función especial de la obra de teatro "La Fragilidad de la Memoria".

La actividad se llevó a cabo por medio de un enlace institucional y territorial de ambas Defensorías, con la Secretaría de Cultura de la Municipalidad de Rosario a través del Centro de Expresiones Contemporáneas, la compañía teatral a cargo de la puesta y la población joven que se vincula con nuestros equipos de trabajo a través de distintas líneas de acción que buscan potenciar su participación.

El objetivo de la iniciativa fue promover, a través de la asistencia a la puesta teatral local, que adolescentes y jóvenes accedan al reconocimiento efectivo de sus derechos culturales.

La función de la obra teatral "La fragilidad de la Memoria" se realizó el pasado sábado en el Centro de Expresiones Contemporáneas (Paseo de las Artes y el río Paraná) de la ciudad de Rosario en el marco del programa "Defensoría, derechos, democracia".

La puesta teatral conjuga artes escénicas y circo, es interpretada por Anabel Gonzalez y Rodrigo Rivera, y cuenta con dirección de Severo Callaci. La historia se sitúa a finales de los años 80 y cuenta la historia de Pini y Aguja, de su infancia en la vereda; tierra de amigxs, amores y primeras batallas a la hora de la siesta. Pero también de los días en el barrio donde pierden su inocencia. De los olvidos y fronteras donde se encienden resistencias. Teatro y circo se funden y evocan los recuerdos y las vidas de los protagonistas pero también los de muchas y muchos jóvenes de América Latina, dando lugar a una narrativa que se construye desde el enfoque de derechos humanos, de infancia y juventudes.



FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

PUNTO NIÑEZ

En el primer semestre del año 2023 desde el área se desarrolló el programa "Punto niñez". El mismo tiene varias dimensiones. A cargo de esta área se ubicó el trabajo de fortalecimiento con las Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe como espacios para la atención, acompañamiento y derivación de

situaciones que involucran a niñas, niños y adolescentes en las localidades donde las mismas se encuentran emplazadas, contando con el asesoramiento y orientación de los equipos de la DNNyA según sean requeridos.

Noticia institucional: <https://tinyurl.com/2d6ykb2>

CAPACITACIÓN EN COMUNICACIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS PARA OPERADORES DE SEGURIDAD Y JUSTICIA



En el marco de la Línea Derechos Comunicacionales se capacitó a agentes estatales de Seguridad y Justicia en comunicación con enfoque de derechos en infancias y juventudes.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, junto a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Defensoría del Público de la Nación, capacitó a operadores estatales de las áreas de Seguridad y Justicia del ámbito provincial en comunicación con enfoque de derechos en infancia y juventudes.

Participaron trabajadores y trabajadoras del Ministerio de Seguridad de Santa Fe, de la Policía de Santa Fe, del Servicio Público de la Defensa Penal, del Ministerio Público de la Acusación, del Poder Judicial.

La actividad se llevó a cabo en coordinación con el juzgado de menores a cargo de la jueza Dolores Aguirre Guarrochena, con el director del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo, Víctor Jaef, y equipos institucionales de ambas Defensorías.

La actividad tuvo una modalidad de intercambio donde los participantes pudieron poner en común la realidad con la que se encuentran cotidianamente y los desafíos de la gestión de

la comunicación en contextos de crisis.

A lo largo de diez años, dicha línea se encargó por un lado de llevar adelante diversos relevamientos y monitoreos de noticias para contar con información veraz acerca de cómo los medios de comunicación hablan de niñas, niños y jóvenes. No sólo para conocer qué lugar ocupan en la agenda mediática, sino para analizar de qué modo son representados en las coberturas periodísticas.

El dato que más se ha repetido en los distintos monitoreos ha sido el de la violencia como tópico principal de las noticias que tienen a niñas, niños y jóvenes como protagonistas. Según los informes, en el 47% de las noticias chicas y chicos aparecen como víctimas o agentes de la violencia.

Los relevamientos permitieron a la Defensoría generar instancias de cercanía con periodistas y empresas de medios con quienes a través de mesas de trabajo se arribó a la elaboración de herramientas para promover el abordaje responsable de las informaciones y noticias.

A partir de lo que ordenan las leyes 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual, 26.061 sobre Protección Integral de los Dere-

chos de las Niñas, Niños y Adolescentes y 12.967 que es la ley provincial de niñez, se puso en debate el rol de los organismos del Estado a la hora de comunicar sobre infancias y adolescencias, haciendo fuerte hincapié en la importancia de la no revictimización.

No difundir identidades, datos o imágenes que permitan la identificación de niñas, niños y adolescentes, conocer lo que establece el paradigma normativo, brindar información

segura y confiable en contextos de crisis, no superponer comunicaciones, definir vocerías o responsables de la emisión de información, evitar poner en riesgo la vida de niñas, niños y adolescentes a partir de las comunicaciones elaboradas, promover una cercanía con los medios para visibilizar las acciones propositivas de los organismos e instituciones, fueron algunos de los ejes analizados.

Noticia institucional: <https://tinyurl.com/22lobh4p>

CAPACITACIÓN CENTRO RESIDENCIAL LANFRANCO CIAMPI UNIVERSIDAD DEL GRAN ROSARIO

Participación conjunta entre las áreas de Monitoreo y Relaciones Institucionales de la jornada organizada por el Centro Residencial Lanfranco Ciampi y la Universidad del Gran Rosario. La actividad estuvo orientada al diálogo e intercambio en torno a los derechos de las infancias y las adolescencias. Participaron: organizaciones e instituciones del Distrito Sur de la ciudad de Rosario; Centros de Salud; Centros de Acción Familiar; Escuelas, Organizaciones de la Sociedad Civil. Se desarrolló

una charla presentando al organismo, sus funciones y atribuciones y las herramientas en torno al enfoque de niñez y de derechos en las políticas públicas. Se socializaron las problemáticas ligadas al Sistema de Protección y los desafíos pendientes en torno a la construcción y la implementación de políticas públicas que garanticen los derechos de las infancias así como los derechos de las personas encargadas de sus cuidados.



GESTIÓN DE CONVENIOS

MUSEO DE LA MEMORIA

El convenio tiene por objeto el desarrollo de mecanismos de cooperación y colaboración mediante el intercambio de conocimientos y experiencias de interés común, en el ámbito

de sus respectivas competencias, que permitan optimizar la gestión de ambas instituciones en la protección y defensa de los derechos fundamentales.

FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA UNR

Durante este periodo se firmó convenio según resolución y requerimientos del área de Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo

para recibir un pasante de la Carrera de Ciencia Política en el área.

ASOCIACIÓN CIVIL “ LA CASA”

Se presentó la solicitud al área competente de la Defensoría del Pueblo para la confección del convenio de la Asociación Civil “La Casa”. Se trata de una asociación civil cuyo objeto social es promover personas libres a través del trabajo de prevención en adicciones, comportamientos

autodestructivos y trastornos vinculados con la cultura del consumo. El objeto del convenio apunta a promover la colaboración a través del trabajo coordinado con el fin de propender al impulso y fortalecimiento de la seguridad humana.

PROCURACIÓN GENERAL DE LA CORTE SUPREMA

Se trabajó con el área jurídica de la DNNyA y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo la confección de un convenio marco específico con la institución. El objeto del mismo gira en torno a desarrollar mecanismos de cooperación y colaboración mediante el

intercambio de conocimientos y experiencias de interés común, en el ámbito de sus respectivas competencias, de forma tal que permitan optimizar la gestión de ambas instituciones en la promoción, la protección y la defensa de los derechos de las infancias y juventudes.

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

Desde el Área de Relaciones Institucionales y Cooperación se lleva adelante el acompañamiento y la tutoría institucional de estudiantes universitarios que desarrollan sus prácticas pre-profesionales en la Defensoría. Específicamente se reciben estudiantes de las carreras de Ciencia Política, Comunicación Social, Relaciones Internacionales, entre otras. Así como también se reciben inquietudes desde otros espacios educativos con los cuales se plantean instancias de intercambio y promoción. A lo largo del año 2024 se desarrollaron las siguientes líneas de acción en este sentido:

1- Práctica pre-profesional Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales - UNR. Primer cuatrimestre.

- Estudiante: Renzo Sbarbati
- Tutora institucional (DNNyA): Florencia Bottazzi
- Período de tiempo: Abril - Agosto de 2023
- Producto: Informe Diagnóstico sobre las Políticas Públicas para jóvenes de la provincia

de Santa Fe.

2- Práctica pre-profesional Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales- UNR. Segundo cuatrimestre.

- Estudiante: José Montero
- Tutora institucional (DNNyA): Florencia Bottazzi
- Período de tiempo: Agosto - Diciembre de 2023
- Producto: Informe “Pobreza en la infancia en la provincia de Santa Fe en la primera mitad del año 2023”

3- Prácticas pre profesionales en Salud Comunitaria, estudiantes avanzados de la Licenciatura en Terapia Ocupacional de la Universidad del Gran Rosario.

- Se llevaron a cabo una serie de actividades de intercambio entre las y los estudiantes y las profesionales del área de Relaciones Institucionales y Cooperación. Se abordaron inquietudes a la futura inserción profesional y

al ámbito de las instituciones públicas como espacios garantizadores de los derechos de infancias y juventudes.

- Se trabajaron los siguientes ejes: Creación de la Defensoría NNyA en el marco de la Ley

12.967; Roles y funciones; Áreas que la conforman; prácticas profesionales; desafíos en torno a la protección de los derechos de las infancias y las adolescencias desde el punto de vista territorial y comunitario.



PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

PRESENTACIÓN DE LA REGLAMENTACIÓN DE LA LEY LUCIO

En el mes de Julio representantes del equipo participaron de la presentación de la Ley Lucio. La misma tiene por objeto la creación del Plan

Federal de capacitación de carácter continuo, permanente y obligatorio en derechos de niñas, niños y adolescentes.

PARTICIPACIÓN EN LA MESA MUNICIPAL DE TRABAJO CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

Equipos de las Áreas de Jurídica y Relaciones Institucionales de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe participaron ayer de la Mesa Municipal de Trabajo contra la Trata de Personas junto a la Secretaría de Género y Derechos Humanos de la Municipalidad de Rosario y la Dirección Operativa del Comité Ejecutivo de Lucha contra la Trata y Explotación de Personas de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la

Nación. La actividad se llevó a cabo con la idea de abordar: el marco normativo vigente, el Protocolo Único de Articulación, la presentación de avances y desafíos preliminares del Plan Nacional de Lucha contra la Trata 2022-2024, la actualización de la normativa local de conformación de la Mesa.

Además, durante la jornada se brindó una capacitación a personal portuario destinada a

brindar herramientas para la detección temprana y la asistencia a víctimas de trata de personas.

La apertura estuvo a cargo del Intendente Pablo Javkin y Guillermo Miguel, presidente del Ente Regulador Puerto Rosario (Enapro). La Mesa Municipal contra la Trata fue creada

por la Ordenanza N° 8729/2010 con el fin de generar procesos de articulación institucional a nivel nacional, provincial y local que permitan fortalecer las acciones de prevención y sensibilización, la denuncia y persecución penal del delito, la asistencia a las víctimas y, en general, la promoción y protección de los derechos humanos vulnerados.

PARTICIPACIÓN EN LA JORNADA DE "ADOPCIÓN: PROCESOS EXCLUYENTES HACIA UN COMPROMISO COLECTIVO Y FEDERAL PARA LAS INFANCIAS Y ADOLESCENCIAS", ORGANIZADO POR ALDEAS INFANTILES Y LA COMISIÓN BICAMERAL PERMANENTE

Integrantes del área de Relaciones Institucionales y Cooperación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe participaron de la jornada "Adopción: Procesos Excluyentes. Hacia un Compromiso Colectivo y Federal para las Infancias y las Adolescencias" organizada por Aldeas Infantiles, SOS Argentina, y la Comisión Bicameral Permanente Defensora de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

El evento se llevó a cabo en el Salón Azul del Palacio Legislativo en la ciudad de Buenos Aires. El debate tuvo como objetivo abordar cuestiones fundamentales relacionadas con la adopción en Argentina y promover un compromiso conjunto para erradicar los procesos excluyentes, garantizando un sistema inclusivo y federal en beneficio de las niñas, niños y adolescentes en situación de adoptabilidad.

PARTICIPACIÓN EN LA COMISIÓN DE JUSTICIA PENAL, SEGURIDAD Y ASUNTOS PENITENCIARIOS

El Defensor Gabriel Savino participó con una disertación de la actividad organizada por la "Comisión de Justicia Penal, Seguridad y Asuntos Penitenciarios". La actividad se llevó a cabo de manera híbrida o bimodal con sede

en el Colegio de Abogados y Abogadas de Rosario. En ese marco las profesionales del área asesoraron en diversos temas y herramientas.

REUNIÓN CON NUEVAS AUTORIDADES

El Defensor del Pueblo, a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Gabriel Savino, recibió a las nuevas autoridades previo a la asunción a cargo del Ministerio de Igualdad y Desarrollo Humano y de las áreas de niñez y adolescencia bajo la gestión del gobernador electo Maximiliano Pullaro. Participaron de la reunión: la futura ministra de Igualdad y Desarrollo Humano, Victoria Tejeda, la próxima secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe, Daniela León y la próxima subsecretaria de Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe, Daniela Questa.

Las funcionarias estuvieron acompañadas por

Rodrigo Lioi y Gabriela Aramburu profesionales que formarán parte de sus equipos. El objetivo del encuentro fue poner en agenda el estado de situación de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe y acercar a las nuevas autoridades algunos indicadores que dan cuenta del mismo. Los principales ejes del encuentro se centraron en: la situación de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, la importancia de fortalecer los Servicios Locales y los Centros de Acción Familiar (CAF) para garantizar la cobertura en materia de niñez, adolescencia y familia en toda la provincia y la necesidad de capacitación de los equipos Institucionales de niñez y adolescencia.

JORNADA ORGANIZADA POR EL CENTRO RESIDENCIAL LANFRANCO CIAMPI Y LA UNIVERSIDAD DEL GRAN ROSARIO

La actividad estuvo orientada al diálogo e intercambio en torno a los derechos de las infancias y las adolescencias. Participaron organizaciones e instituciones del Distrito Sur de la ciudad de Rosario, Centros de Salud, CAF, Escuelas y organizaciones de la sociedad civil.

En ese marco, integrantes del área de Monitoreo y del área de Relaciones Institucionales de la Defensoría brindaron una charla presentando al organismo, sus funciones y atribuciones y herra-

mientas en torno al enfoque de niñez y de derechos en las políticas públicas.

Por último, se socializaron las problemáticas ligadas al Sistema de Protección y los desafíos pendientes en torno a la construcción y la implementación de políticas públicas que garanticen los derechos de las infancias así como los derechos de las personas encargadas de sus cuidados.

PARTICIPACIÓN EN “ENLAZANDO EXPERIENCIAS: JORNADA DE INTERCAMBIO Y PRODUCCIÓN CON REPRESENTANTES INSTITUCIONALES DEL ÁMBITO PÚBLICO”

Gabriel Savino, Defensor del Pueblo de Santa Fe a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, y parte de los equipos profesionales del Área de Atención Integral de la institución participaron de "Enlazando experiencias: Jornada de intercambio y producción con representantes institucionales del ámbito público que trabajan con personas sordas". La actividad se llevó a cabo en el marco del programa "Problemáticas Auditivas y sus Avatares en la Subjetividad". Además estuvieron presentes: Soledad Cottone, decana de la Facultad de Psicología, Escuela 2013

María Ana Marc Cotter de Madrazo, Secretaria Derechos Humanos. Facultad de Psicología. UNR, Secretaría de Extensión. Facultad de Psicología UNR, Secretaría Derechos Humanos. UNR, Cátedra discapacidad auditiva. Facultad Ciencias Médicas. UNR, Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad. Ministerio de Salud, Biblioteca Accesible. Facultad de Psicología UNR, Centro de Estudios en Discapacidad e Interculturalidad. Facultad de Psicología. UNR, Asociación CODA Argentina.

PARTICIPACIÓN DEL DEBATE SOBRE PROTECCIÓN DE INFANCIAS EN EL CONCEJO MUNICIPAL DE ROSARIO

El Defensor del Pueblo Adjunto, a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Gabriel Savino, y el abogado Gustavo Lorenzo, Subdirector en Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, participaron de la Jornada de Debate sobre la protección de las Infancias realizada en el Concejo Municipal de Rosario. De la actividad fueron parte además: Dra. Andrea Mariel Brunetti, Jueza de Primera Instancia de Distrito (Tribunal Colegiado de Familia N7), Dra. Magdalena Galli Fiant (Directora provincial del RUAGA), Dra. María Emilia Dabove (Abogada especialista en niños y Coordinadora de la Sede Sur de la provincia de Santa Fe del RUAGA), Dra. María Angélica Gastaldi (Abogada, ministra de la Corte Suprema de Justicia de la provincia de Santa Fe.

Presidenta de la Corte Suprema de Justicia de la provincia de Santa Fe período 2012-2013 y 2019), Elena María Florencia Dietrich, Coordinadora del Programa Infancias Protegidas (Fonbec). Durante la jornada se abordó desde diversos niveles del Estado y la sociedad la necesidad de la aplicación del enfoque de infancias. Se planteó la necesidad de garantizar la respuesta estatal a las necesidades de niñas, niños y adolescentes lo que incluye revalorizar a las instituciones públicas de atención (sean en salud, educación, desarrollo social, cultura) así como a los equipos de trabajo de dichas agencias en los tres niveles de atención (municipal provincial y nacional).

CONMEMORACIÓN DE LOS 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Defensoría del Pueblo de Santa Fe conmemoraron el 40° Aniversario del retorno de la Democracia con una actividad de promoción de derechos en el espacio público y en contacto con la ciudadanía. La actividad se llevó a cabo en la Plaza Pringles de Rosario donde el Defensor a cargo, Gabriel Savino, presentó el Banco Blanco, que fue pintado por personal de la institución como símbolo de la protección y defensa de los derechos humanos. Del acto participaron la directora

del Distrito Centro de Rosario, Ayelén Bacarat, y trabajadores y trabajadoras de ambas Defensorías. Acompañó musicalmente el pianista Julián Coronel tocando el Himno Nacional Argentino y el ensamble de Flautas del Instituto Superior del Profesorado de Música Carlos Guastavino. La jornada cerró con un conversatorio sobre democracia, derechos humanos e igualdad de género a cargo de Viviana Della Siega, comunicadora social y ex trabajadora de la Defensoría del Pueblo.

PARTICIPACIÓN EN EL CONGRESO LATINOAMERICANO DE CIBERSEGURIDAD

El Defensor Gabriel Savino expuso acerca de la experiencia de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes en materia de garantía de los derechos digitales de las infancias y juventudes. Habló acerca de la prevención de los delitos digitales y la vulneración de derechos en materia de ciudadanía digital, hacien-

do hincapié en lo que establece la normativa internacional, nacional y provincial, las leyes específicas como la reciente sanción de Ley Olimpia (Ley 26.485) para prevenir y abordar la violencia digital hacia mujeres y niñas, y el debate del proyecto de Ley de Protección de Datos.

RONDA DE VOCES SOBRE GÉNERO, INFANCIAS Y ACTIVISMOS CONVOCADA POR ACCIÓN COLECTIVA JUNTO CON GIRL UP

Las profesionales que integran el Área de Relaciones Institucionales de la Defensoría NNYA participaron de la ronda de voces sobre género, infancias y activismos convocada por la Asociación Civil Acción Colectiva en articulación con Girl Up iniciativa de la Fundación de las Naciones Unidas. Participaron del encuentro referentes de la Universidad Nacional de Rosario, organismos públicos y organizaciones sociales de la ciudad. Se pusieron en

común experiencias de trabajo con adolescentes y jóvenes y se trazaron posibles líneas de acción. El objetivo es trabajar para: consolidar una agenda orientada a impulsar los liderazgos juveniles, promover la participación de adolescentes y jóvenes, fomentar la construcción de una ciudadanía digital libre y segura.

PARTICIPAMOS DE DESAFÍO GENERACIÓN DE REDES 2023 ORGANIZADO POR LA FUNDACIÓN BOLSA DE COMERCIO ROSARIO

La iniciativa tiene por objetivo reunir referentes de organizaciones sociales, instituciones y organismos con posibilidad de articular acciones conjuntas hacia la construcción de ciudadanía. En las rondas de trabajo e intercambio

se abordaron los siguientes ejes: Salud, Educación, Discapacidad, Cuidados Comunitarios, Participación, Arte, Cultura, Deportes.

REDES NACIONALES, REGIONALES E INTERNACIONALES

Desde el área en el período de referencia se retomó la participación en la Red de infancias de FIO. En este sentido, se actualizó los datos de contactos y referencias institucionales para participar de los canales institucionales de la Red.

Asimismo, en el marco de esta tarea se viene respondiendo a demandas puntuales de participación que impulsa la mencionada red.

MATERIALES INSTITUCIONALES

Se elaboraron los contenidos para el desarrollo y diseño de los siguientes materiales institucionales para ser distribuidos en reuniones interinsti-

tucionales, atención, visitas, actividades de promoción e incidencia y en el circuito de la Oficina Móvil:

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

Rosario
Tucumán 1681
CP 2000
341 - 4721587/8/9

Santa Fe
Eva Perón 2726
CP 3000
342 - 4572693

MÁS SEDES

contactátnos desde cualquier punto de la provincia

@defensoriannya
www.defensorianna.gob.ar

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

¿QUÉ ES LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES?

Es el organismo provincial encargado de proteger, monitorear y promover los derechos de las infancias y juventudes, dentro del Sistema de Protección Integral de Santa Fe.

Funciona a partir de la ley provincial 12.967 desde 2012 en el ámbito de la Defensoría del Pueblo.

¿QUÉ HACE LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES?

Abordaje integral de situaciones y temas desde una perspectiva de derechos:

- Consultas, inquietudes, reclamos sobre situaciones de vulneración de derechos.
- Equipos interdisciplinarios que brindan asesoramiento a personas o instituciones.
- Las presentaciones son gratuitas, tienen el resguardo de identidad y pueden realizarse personalmente por teléfono, por mail o a través de la web y las redes sociales.

FOLLETO INSTITUCIONAL CON DATOS DE LA DEFENSORÍA NNYA: contenido, diseño, edición e impresión por parte del área.

GUÍA DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO: contenido, chequeo de datos telefónicos, diseño de guía e impresión de versión papel.

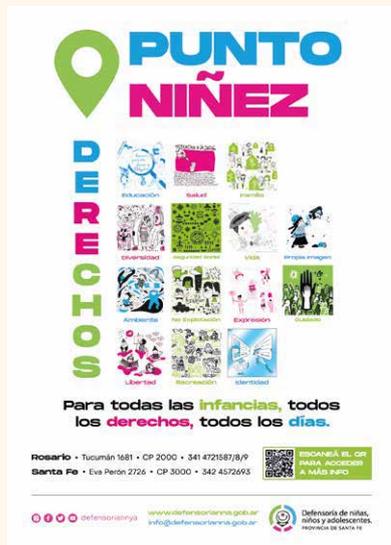
Link para descarga:
<https://tinyurl.com/2yp4g5sp>

Total de descargas desde la web: 190

Espacios de atención, asesoramiento y acompañamiento en situaciones de violencias contra niñas, niños y adolescentes, provincia de Santa Fe

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

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



AFICHE DE DERECHOS: pieza elaborada para distribuir en espacios educativos, culturales, vecinales, centros de convivencia barrial, centros de salud, entre otras instituciones.

Link para descarga: <https://tinyurl.com/27p4kstn>

Total de descargas desde la web: 173

STICKER: Diseño de QR en formato sticker para promover el acceso rápido a los espacios de atención y asesoramiento. El mismo permite el escaneo desde los celulares para descargar el recurso elaborado en formato digital y papel.



INCORPORACIÓN DE MATERIAL EN SISTEMA BRAILLE PARA PROMOVER LA INCLUSIÓN: Los materiales fueron incorporados a las mesas de entrada de ambas Defensorías con el objetivo de llegar a la población de manera más accesible. En las cartillas las personas con discapacidad visual pueden encontrar información al respecto de las consultas y reclamos que pueden llevarse a cabo en las instituciones, como también los modos de acceder para realizar las gestiones.

G. COMUNICACIÓN, GESTIÓN DE MEDIOS Y ASESORÍA DE PRENSA

POSICIONAMIENTOS Y COMUNICADOS

Elaboración de posicionamientos institucionales para dar respuesta en contextos de situaciones críticas que tienen a niñas, niños y adolescentes

en el centro de la agenda pública y de los medios de comunicación:

FEBRERO 2023

HACIA COBERTURAS RESPONSABLES DE SITUACIONES DE EXTRAVÍO O BÚSQUEDA DE PARADERO DE NNYA

De acuerdo a situaciones que han tomado público conocimiento a través de los medios de comunicación, desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe brindamos herramientas para la cobertura responsable en casos de extravío, búsqueda de paradero y abandono de hogar por parte de niñas, niños y adolescentes.

protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes desde esta institución

convocamos a reflexionar a comunicadores y comunicadoras sobre la difusión de imágenes y datos de la persona extraviada (con el fin de contribuir a su rápida localización) para que eso no se transformen en una vulneración del derecho a la propia imagen, a la intimidad y dignidad, ni abone a su revictimización.

De acuerdo a lo que establece la legislación vigente correspondiente al paradigma de

JUNIO 2023

LA DEFENSORÍA PIDE QUE LAS PLATAFORMAS ELECTORALES INCLUYAN LAS PROBLEMÁTICAS QUE AFECTAN A NIÑEZ Y ADOLESCENCIAS

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes pide que las plataformas electorales incluyan las problemáticas que afectan a la niñez y las adolescencias. El organismo aseguró que la provincia enfrenta un gran desafío al respecto y recomendó que la cartera de niñez asuma rango de Ministerio o Secretaría de Estado.

Gabriel Savino, expresó este miércoles que el próximo gobierno provincial enfrenta un enorme desafío en materia de niñez y adolescencia. En este sentido, señaló que luego de las PASO la Defensoría hará un llamado a la acción para que los candidatos y candidatas a la Gobernación de Santa Fe incluyan en sus plataformas electorales las problemáticas que afectan a infancias y adolescencias.

El defensor del Pueblo de Santa Fe, a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes,

JULIO 2023

PROTEGER A LAS INFANCIAS Y ADOLESCENCIAS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

En un contexto de degradación de lazos sociales y familiares, incertidumbre de perspectivas de cambio, de violencia manifiesta relacionadas con economías informales y delictivas, altos niveles de consumos problemáticos y naturalización de las violencias, resulta difícil comprender cómo las problemáticas vinculadas con las infancias y adolescencia tienen tan poco espacio en la

agenda pública y política, mientras que otros temas que a priori parecen mucho menos relevantes ocupan minutos de aire y dominan los discursos públicos. Y, al mismo tiempo, esa situación nos pinta el escenario de lo que nos atraviesa como sociedad.

Link: <https://tinyurl.com/2bpd9mf9>

NOVIEMBRE 2023

POSICIONAMIENTO CONJUNTO DE LOS DEFENSORES Y DEFENSORAS A 40 AÑOS DE LA DEMOCRACIA: LA DEUDA ES CON LAS INFANCIAS Y LAS ADOLESCENCIAS

Defensores y defensoras de Niñas, Niños y Adolescentes de todo el país firmaron un pronunciamiento conjunto A 40 años de democracia. "La deuda es con las infancias y

adolescencias" expresa el documento emitido a pocos días del balotaje presidencial.

Link: <https://tinyurl.com/2aczm4x6>

DICIEMBRE 2023

ESTADO DE SITUACIÓN DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA EN SANTA FE

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe realizó un informe del estado de situación de la niñez y la adolescencia en la provincia. El mismo busca visibilizar a esta población a través del análisis de determinados indicadores basados en datos con cortes que van de

2021 a 2023. La información fue agrupada de acuerdo a temáticas o dimensiones de los problemas más relevantes que afectan a niñas, niños y adolescentes.

Link: <https://tinyurl.com/2c1nqtj6>

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DE ACTIVIDADES

ENVÍO DE NEWSLETTER: 20 comunicaciones masivas vía newsletter enviadas entre enero y diciembre a una base de 12.014 contactos.

 NOTICIAS



Savino participó de jornada de prevención en ciberseguridad



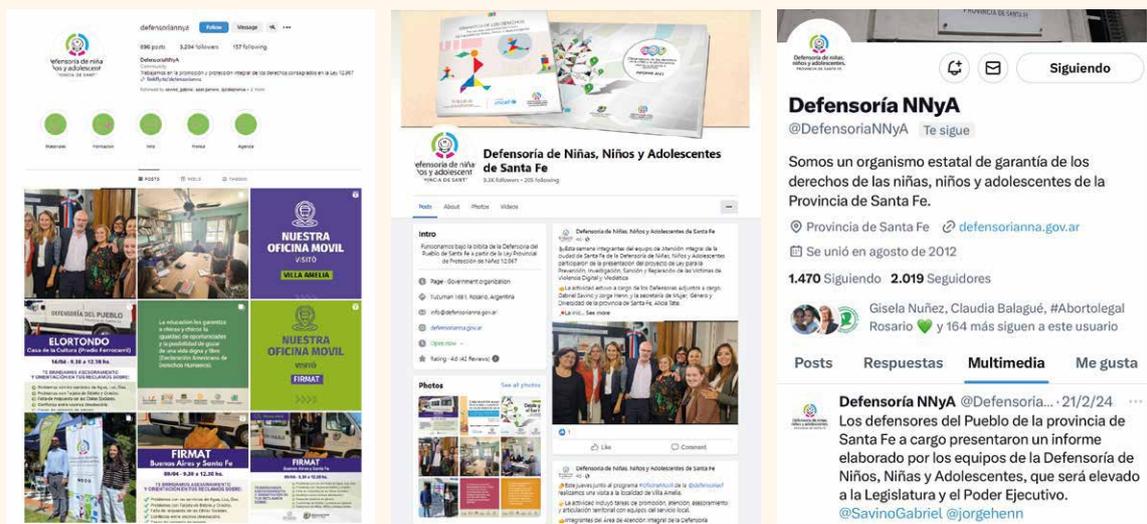
WEB INSTITUCIONAL: WWW.DEFENSORIANNA.GOB.AR
 Actualización semanal con elaboración de contenidos y novedades. Se está trabajando con nuevos proveedores para el rediseño y actualización de la misma.

ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES: FACEBOOK, TWITTER E INSTAGRAM

Defensores y defensoras de Niñas, Niños y Adolescentes de todo el país firmaron un pronunciamiento conjunto A 40 años de democracia. "La deuda es con las infancias y

adolescencias" expresa el documento emitido a pocos días del balotaje presidencial.

Link: <https://tinyurl.com/2acz4x6>



CALENDARIO DE DERECHOS

DISEÑO, ELABORACIÓN DE CONTENIDOS, PROGRAMACIÓN DE EFEMÉRIDES ASOCIADAS AL CALENDARIO DE DERECHOS HUMANOS Y DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



Acceso a calendario completo: <https://www.defensorianna.gob.ar/novedades/efemrides>

PRENSA

GESTIÓN DE MEDIOS

Entendiendo que los medios de comunicación cumplen un rol clave en la sociedad, en el mes de julio la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes realizó dos encuentros con la prensa.

El primero se llevó adelante en la ciudad de Rosario y contó con la presencia del Defensor Gabriel Savino y el segundo ocurrió en la ciudad de Santa Fe con participación del Defensor Jorge Henn.

El objetivo de ambos desayunos con periodistas y trabajadoras y trabajadores de prensa de cada ciudad fue, por un lado, posicionar el rol de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes como órgano específico de infancia y juventudes trabajando bajo la órbita de la Defensoría del Pueblo y poner de relieve el trabajo institucional que desde la Defensoría se viene llevando a cabo desde hace diez años pero con una continuidad durante este período de transición a cargo de ambos Defensores. Por otro lado, los encuentros sirvieron para que los periodistas accedan a información oficial de primera mano brindada por la institución referidas a temas que son parte de la agenda pública y que hacen al interés de la prensa: número de casos atendidos por la Defensoría, situación referida a niñas, niños y jóvenes víctimas de las violen-

cias en contextos urbanos, situación del Sistema de Protección Integral, aplicación o irregularidades en la toma de medidas de protección excepcional, propuestas del organismo en torno a las erogaciones presupuestarias y la inversión social de parte del Ejecutivo provincial.

En el encuentro de Rosario participaron periodistas de:

- Gráfica: La Capital, Rosario 12,
- Web y radios: Rosario3.com, Rosario Plus, Radio 2, Lt8, Lt3, Radio Boing, Conclusión,
- Radio Nacional, CNN.
- Televisión: Cablehogar, Canal 3, Canal 5, Cablevisión.

En el encuentro de Santa Fe participaron periodistas de:

- Gráfica: El Litoral y Diario UNO
- Televisión: Canal Veo
- Radio: LT10, LT9, Radio Nacional
- Web: Aire de Santa Fe



CLIPPING DE PRENSA

Coberturas periodísticas y noticias que aparecieron en los medios de comunicación entre los meses de febrero y septiembre donde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes aparece

mencionada como referencia o fuente de consulta e información, ya sea por temáticas referidas a sus competencias específicas o por posicionamientos emitidos por la institución:

PRENSA

Alertan sobre la escasa formación del personal de Niñez para asistir a chicos vulnerados
La Defensoría del Pueblo solicitó detalles sobre el trabajo en los dispositivos residenciales que aloja a las infancias vulneradas
Por Claudio González | 18 de junio 2022

Piden formación del personal de Niñez para asistir a chicos vulnerados

El año que murió Lucio Dupuy, la D atendió 360 denuncias por violencia infantil en Santa Fe
La cifra es un récord histórico porque en la provincia no existía un registro oficial de denuncias de este tipo.
Por Claudio González | 12 de septiembre 2022

La Defensoría atendió 360 denuncias por violencia infantil en Santa Fe

La Defensoría había alertado sobre "graves problemas" en el área de Niñez
El defensor adjunto, Gabriel Savino, lo hizo días antes de que se conociera un nuevo caso de abuso sexual contra una adolescente dentro del dispositivo del organismo.
Por Claudio González | 12 de septiembre 2022

La Defensoría alertó sobre "graves problemas" en el área de Niñez

Link: <https://tinyurl.com/22nbuu8x> / Link: <https://tinyurl.com/2n667t83>

PRENSA

Piden jerarquizar las políticas provinciales Sin respuestas para la infancia
La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes cuestiona el sistema de protección integral establecido por ley.
Por Santa Teresa

Sin respuestas para la infancia

La mitad de niñas, niños encuentran bajo la línea de pobreza
Así surge del informe presentado por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, que en la ciudad de Rosario, el 11,7% de los niños hacen un llamamiento urgente a jerarquizar las políticas efectivas en tan cruel realidad.
Por Santa Teresa

La mitad de NNyA de Santa Fe se encuentran bajo la línea de pobreza

Proponen darle rango de Secretaría de Estado a las áreas de Niñez
Ante la crisis de las reparticiones que deben dar respuesta a la vulneración de derechos de infancias y adolescencias, se busca visibilizar la problemática en tiempos de debate.
Por Eugenia Langone

Proponen darle rango de Secretaría de Estado a las áreas de Niñez

Link: <https://tinyurl.com/2yhoc4r> / Link: <https://tinyurl.com/2crx93ps> / Link: <https://tinyurl.com/2c6vtrp6>

PRENSA

Reclamo de la Defensoría por la aplicación de medidas de excepción
La Defensoría del Pueblo solicitó detalles sobre el trabajo en los dispositivos residenciales que aloja a las infancias vulneradas.
Por Santa Teresa

Reclamo de la Defensoría por la aplicación de medidas de excepción

Medidas urgentes para protección
La provincia redujo el presupuesto para alojamientos en Niñez. El Defensor del Pueblo Jorge Fierro, a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, sugirió aumentar los partidas y agilitar los trámites en el área.
Por Santa Teresa

Medidas urgentes para protección

Piden celeridad para resolver la situación de la niñez institucionalizada
La Defensoría del Pueblo presentó al Poder Ejecutivo algunas recomendaciones del organismo.
Por Santa Teresa

Piden celeridad para resolver la situación de la niñez institucionalizada

Link: <https://tinyurl.com/22xxaad5> / Link: <https://tinyurl.com/qekphz> / Link: <https://tinyurl.com/2bwmmgcl>

PRENSA



Link: <https://tinyurl.com/27936rum> / Link: <https://tinyurl.com/2yhgn348>

PRENSA



Link: <https://tinyurl.com/2689bwoe> / Link: <https://tinyurl.com/ys9x7cva>

H. INCIDENCIA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

RESOLUCIONES

En el período de referencia se desarrollaron herramientas defensoriales dirigidas a distintos organismos del Sistema de Protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes. El proceso de trabajo supone la articulación entre distintas áreas de la institución. Las mismas pueden requerir el trabajo de áreas como Promoción y Monitoreo, así como de las referencias de Atención Integral (coordinaciones Rosario, Santa Fe, Subdirección). El área de asesoría técnica de la DNNyA es quien termina la redacción del documento y realiza los trámites administrativos para su

protocolización, mientras que su comunicación e institucionalización es función del área de Relaciones Institucionales.

Nº 22/23

Resolución para dar continuidad al relevamiento del alojamiento de niños y niñas alojados junto a sus madres en Instituciones Penitenciarias para adultos.

Nº 23/23

Resolución de recomendación al Ministerio

de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe para adecuar la redacción del decreto 619/10 a través de las modificaciones necesarias en consonancia con los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño.

<https://tinyurl.com/268ydwzq>

N° 24/23

Resolución de recomendación a la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia sobre el Centro Residencial Hogar Casa Cuna exigiendo un plan de adecuación de las condiciones de alojamiento acorde a los estándares establecidos en el Decreto 0039/14 "Programa de Fortalecimiento de las Prácticas y Condiciones de los ámbitos de cuidados alternativos residenciales".

<https://tinyurl.com/24s97myy>

N° 36/23

Resolución de recomendación al Ministerio de Gobierno sobre mejoras en las condiciones de alojamiento de C.E.R.PE.J. Rosario.

<https://tinyurl.com/28s62qr7>

N° 37/23: Resolución de recomendación al Ministerio de Gobierno sobre la situación de jóvenes mayores de edad en dispositivos cerrados de Justicia Penal Juvenil de Santa Fe.

<https://tinyurl.com/27r12oe9>

N° 39/23

Resolución de recomendación al Ministerio de Gobierno sobre el cumplimiento de los estándares de calidad de las prácticas y condiciones de alojamiento en el Centro residencial Astengo

<https://tinyurl.com/2c8y4357>

N° 54/23

Resolución de recomendación sobre la adhesión a la Resolución de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Nación ante denuncias de abuso sexual hacia niñas, niños y adolescentes o revinculaciones forzadas.

<https://tinyurl.com/2452dnru>

N° 55/23

Resolución de recomendación al Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe en el diseño de acciones para el abordaje integral de la salud mental y del consumo problemático de sustancias en niñas, niños y adolescentes.

<https://tinyurl.com/2chkwr5n>

N° 104/23

Resolución que aprueba Convenio con la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe sobre la vinculación de la Defensoría al SISFE a través del otorgamiento de un usuario digital.

N° 123/23

Resolución de recomendación al Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe a través del Ministerio de Desarrollo Social y de la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, para que arbitre los medios necesarios para que cada una de las etapas del proceso administrativo y judicial de las medidas de protección excepcionales se cumpla conforme a los plazos legales establecidos en la Ley 12.967

<https://tinyurl.com/2ah3zdsf>

N° 124/23

Resolución de recomendación al Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe a través del Ministerio de Desarrollo Social para que se incrementen las partidas presupuestarias destinadas al alojamiento de niñas, niños y adolescentes en el marco de una Medida de Protección Excepcional.

<https://tinyurl.com/22anh9sl>

N° 125/23

Resolución de recomendación al Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe para que se garantice el derecho a la salud de niñas y niños alojados con sus madres en la Sub-unidad N° 2 del complejo penitenciario N° 5.

<https://tinyurl.com/2y9tys7t>

Nº 127/23

Resolución de recomendación elaborada en conjunto con el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo en

relación al Centro de Asistencia a la Víctima de Delitos Sexuales y Violencia Familia, conocido como Comisaría de la Mujer.

PROGRAMA PUNTO NIÑEZ

Durante todo el período y a través de la articulación de todas las áreas de la DNNyA se llevó adelante el presente programa orientado a la territorialización de la atención y el asesoramiento y derivaciones de situaciones relativas a niñas, niños y adolescentes. El mismo tuvo como objeto articular con distintas instituciones y organismos territoriales de forma de promover el acceso a derechos y fortalecer el

conocimiento de las redes territoriales de atención.

El programa tuvo como primera etapa la formación de las oficinas descentralizadas de la Defensoría del Pueblo de la Zona Sur como espacio de recepción y derivación de situaciones. Esta primera etapa estuvo a cargo del área de Relaciones Institucionales.

ETAPA 1: FORTALECIMIENTO DE OFICINAS DESCENTRALIZADAS

Objetivo General

Aportar al fortalecimiento del Sistema de Protección de derechos de NNA de la provincia de Santa Fe a partir de la constitución de Puntos Niñez en las Oficinas descentralizadas de la Defensoría del Pueblo.

de la zona Sur. Contó con la presencia de Subdirectores de la Defensoría del Pueblo y de las delegaciones, así como de los Subdirectores en funciones de la DNNyA.

Objetivos específicos:

Lograr la territorialización de la atención, acompañamiento y derivación de situaciones de NNA a través de la articulación entre los equipos profesionales de la DNNyA y las oficinas descentralizadas.

Los contenidos de la jornada giraron en torno:

- Marco normativo que regula y protege los derechos de las infancias y las adolescencias en los distintos niveles (provincial, nacional e internacional)
- Enfoque de niñez, paradigma de protección integral. Sistema de Protección. Niveles de intervención, roles, funciones y responsabilidades de los diferentes organismos, a cargo de la Subdirección de Promoción y Monitoreo.
- Atención y escucha adecuada, trato digno. Circuitos de trabajo, roles, funciones y referencias de los equipos de la DNNyA a fin de institucionalizar las articulaciones y derivaciones entre ambos organismos

Aportar a la construcción de redes entre los actores territoriales locales para el abordaje de situaciones fortaleciendo el enfoque de DDHH e infancias en las intervenciones.

En la misma se distribuyeron los materiales institucionales de la DNNyA y medios de contacto de la misma.

Contribuir al desarrollo de estrategias de prevención y promoción de derechos a través de las distribución de materiales elaborados por la DNNyA.

Se llevó a cabo una formación en la sala Maria Bressa de la Defensoría del Pueblo en la sede Rosario para todas las Oficinas Descentralizadas

ETAPA 2: OFICINA MÓVIL , SERVICIOS LOCALES, CLUBES, ESCUELAS

Oficina Móvil

En el marco de la concurrencia semanal de la

Oficina Móvil de la Defensoría del Pueblo a las localidades santafesinas que no cuentan con una Delegación institucional, las Área de Aten-

ción Integral Rosario y Promoción y Monitoreo han desarrollado un trabajo institucional orientado al abordaje de problemáticas y situaciones junto a los Servicios Locales de Promoción y Protección a la Niñez y Adolescencia. Los mismos dependen de las de diferentes localidades del sur de la provincia.

Entre enero y julio de 2023 se visitaron las siguientes localidades: Casilda, Álvarez, Puerto San Martín, Arequito, Oliveros, Elortondo, Villa Amelia, Fuentes, Monje y Zavalla.

Para el área de Monitoreo dichas instancias contribuyeron a dar continuidad en la construcción de información al relevamiento a Servicios Locales realizado durante el año 2021, en el marco del Programa Desde y hacia el territorio llevado adelante por la DNNyA. A la vez, como parte del trabajo de Promoción de Derechos que incluye el área, se han ido construyendo referencias territoriales acercando a las localidades distintos materiales elaborados desde la Defensoría y llevando adelante acciones de asesoramiento, información y formación.

Clubes deportivos

Se ha dado inicio en el mes de junio 2023 a la capacitación en derechos para Clubes deportivos, dictada por integrantes del Área de Atención Integral de Rosario con el acompañamiento de profesionales del área de Promoción y Monitoreo y la Defensoría del Pueblo.

La misma estuvo dirigida a referentes de clubes deportivos en articulación con Areda (Asociación Rosarina de Entidades Deportivas Amateurs). Además se llevó adelante capacitación a directivos y miembros de establecimientos educativos, personal y profesionales del servicio local, e integrantes y referentes de los clubes deportivos de las localidades de la provincia de Santa Fe, sobre el modo de abordar las distintas situaciones de los/as niños/as que asisten a dichas instituciones y que puedan afectar sus derechos, teniendo en cuenta el marco normativo basado en la Convención de los Derechos del niño, Observaciones Generales del Comité de los Derechos de los niños, Ley Nacional N° 26.061, Ley Provincial N° 12.967 y todo el marco normativo internacional en la materia de referencia.

ACCIONES INCIDENCIA COORDINACIÓN ATENCIÓN INTEGRAL ROSARIO

Barrio Cerámica

Respecto de la Cerámica, esta Defensoría participó junto a trabajadores estatales y referentes comunitarios a partir de la atención descentralizada que se sostiene semanalmente en el barrio. En este marco y ante las situaciones de muerte violenta que se produjeron en el mes de mayo y donde las víctimas principales fueron adolescentes de la zona, se mantuvieron una serie de encuentros en los cuales se fueron sumando otros actores institucionales, con el objetivo de que cada integrante asuma, según sus diferentes niveles de responsabilidad, intervenciones posibles ante una crisis tan profunda para las infancias de Rosario. De las reuniones que adquirieron una frecuencia semanal participaron funcionarios del Centro de Mediación y autoridades de la Defensoría del Pueblo y se convocó al delegado regional del Comité Ejecutivo para la lucha contra la trata. Dichas reuniones se fueron espaciando con el

correr de los meses y las instituciones del Estado retomaron su funcionamiento. Con el objetivo de recuperar el espacio público, en agosto, desde la Intersectorial se realizó un evento para festejar el mes de las Infancias a través del arte, el juego y en la calle. Se pintó un mural en una pared del barrio y se propusieron juegos para las familias.

Zona Centro

En cuanto al espacio con instituciones de la zona Centro de la ciudad, se retomaron los encuentros mensuales pudiendo rotar entre diferentes organizaciones que participan: en la casa de la ONG Inconsciente Colectivo, en el Club El Cóndor, en la Escuela N.º 90, en el Centro de Salud "Pichincha" y en esta Defensoría. Se profundizó el armado de un diagnóstico actualizado sobre la situación de infancias y adolescencias que transitan el Centro de diversas maneras y el estado actual del Sistema de Protección

Integral de Derechos. Al igual que en “Cerámica”, se organizó un festejo del mes de las Infancias y desde la Defensoría se participó desde las distintas áreas que la conforman. Se llevaron adelante espacios de música, juegos, rincón de lectura, talleres, barbería y merienda; convocando a niñas, niños y adolescentes de las escuelas cercanas y de centros residenciales que se ubican en la zona del centro.

Conflictividad Escolar

Se completó la propuesta de intervención comenzada en el año 2022 con la Escuela Secundaria de la localidad de Cañada Rosquín. Luego de viajar en 3 oportunidades en el segundo semestre del 2023 y realizar talleres con distintos cursos y el centro de estudiantes, se trabajó con el Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo una propuesta basada en la capacitación de los

distintos actores institucionales y la importancia de que las y los estudiantes asuman un lugar protagónico en la resolución de conflictos.

Pasantías y prácticas preprofesionales

La Defensoría de NNyA continúa recibiendo estudiantes universitarios para que realicen sus prácticas pre profesionales. En el transcurso del año, concurrieron al área de atención integral estudiantes de las carreras de Psicología, Psicopedagogía y Trabajo Social. Esta experiencia resulta enriquecedora por el intercambio de saberes y por la posibilidad de contar con análisis críticos y propuestas de trabajo superadoras a las establecidas. La constitución de la institución como centro de prácticas pre profesionales permite que las y los integrantes del área produzcan conocimientos al servicio de futuros colegas.

ACCIONES INCIDENCIA COORDINACIÓN ATENCIÓN INTEGRAL SANTA FE

Territorialización y articulación con Servicios Locales

En el marco del proyecto de “Fortalecimiento de la vinculación con los Servicios locales de Promoción y Protección de Derechos” cuyos objetivos están centrados en construir coordinaciones y vinculaciones con los primeros niveles, desde una participación activa que pueda hacer presente las herramientas de formación trabajadas en el Programa “Desde y hacia territorio” en la atención de situaciones concretas. En la búsqueda de fortalecer el lazo con aquellos servicios locales con los que ya se viene trabajando y crear una vinculación con aquellos que aun no nos hemos aproximado a fin de conocer de primera mano su funcionamiento, recursos y temáticas que abordan en su proximidad con la comunidad. En función de dichos objetivos se continuó el trabajo comenzado con los equipos de Videla, Galvez, Colonia Belgrano, Villa Trinidad, Santo Tomé, San José del Rincón, Recreo, Esperanza, y Santa Fe.

Uno de los principales trabajos realizados ha sido el acompañamiento frente a situaciones complejas y dificultades en el vínculo con el

segundo nivel en cuanto a la toma de las MPE que se intensificó luego del Decreto N° 2037/2022 del Poder Ejecutivo Provincial.

Posicionamiento frente al Decreto N° 2737 del 14 de diciembre de 2022

Desde el área ante la publicación del mencionado decreto, se tomó la iniciativa de formular una serie de aportes para el posicionamiento institucional respecto de los alcances y efectos que la reforma introduce en la reglamentación de la Ley 12967. Con los aportes elaborados se brindó fundamento a la Resolución N° 023 del 01 de febrero de 2023 firmada por ambos Defensores del Pueblo Adjunto a cargo.

Factor Tiempo: Análisis del cumplimiento de los plazos en las medidas de protección excepcional

El Proyecto: “Factor Tiempo: Análisis del cumplimiento de los plazos en las medidas de protección excepcional” se formalizó a través de la Resolución de los Defensores del Pueblo Adjuntos N° 123 de fecha 26 de junio de 2023. El mismo es producto de un trabajo

de evaluación, seguimiento y análisis realizado por profesionales del equipo de atención integral sobre las Medidas de Protección Excepcional (art. 51, Ley 12967) adoptadas por la autoridad de aplicación del Sistema de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de la provincia en relación al cumplimiento de los tiempos legales de las MPE, el control de legalidad, la permanencia de las NNyA en las instituciones de alojamientos, la priorización de los alojamientos en modalidades no institucionales: familias ampliadas, programas de acogimiento familiar, etc. poniendo especial énfasis en las niñas y niños menores a 5 años en cuanto a cuidados en los distintos tipos de familias.

El 14 de julio del corriente, se realizó la presentación de la resolución N° 123/23 en la que se vuelcan los resultados de dicha investigación y monitoreo. En el marco de la misma, las profesionales del equipo de Atención Integral de Santa Fe dieron a conocer el relevamiento realizado y sus resultados.

Se está trabajando en la continuidad de esta investigación tomando como muestra los expedientes de las MPE del año 2020, 2021, 2022.

Taller de Inclusión y Discapacidad

La Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes recibe cotidianamente consultas o quejas sobre procesos de inclusión de estudiantes menores de 18 años, con discapacidad (cognitiva, sensorial, motriz, así como otros trastornos del desarrollo) en el sistema educativo, dependiente del Ministerio de Educación de la provincia.

Es por ello que, teniendo en cuenta la complejidad de la problemática se convocó a distintos actores el 1 de noviembre de 2023 al Taller denominado "Repensar la Escuela: Inclusión y Discapacidad" dictado por las especialistas Marta Giuggia de Stratta y María Elena Festa, con asistencia y participación de actores de la Región IV del Ministerio de Educación, directivos de instituciones educativas, docentes de todos los niveles y modalidades, de escuelas de gestión oficial y privada, integrantes de equipos técnicos de escuelas especiales y particulares (profesionales de

la salud, psicólogos, psicopedagogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionales, Licenciadas en Trabajo Social), familias, legisladores, miembros de Asociaciones Civiles, representantes de la Secretaría de Accesibilidad de la Universidad Nacional del Litoral, entre otros.

Para el desarrollo de la Jornada se propuso una dinámica de Taller, con diferentes espacios de trabajo y discusión, a partir de posiciones de trabajo, o temáticas específicas dando como resultado 22 propuestas y recomendaciones basadas en la idea de construir nuevas maneras de innovar no solo en la transformación del sistema; sino en cuanto a la propuesta de políticas educativas; la modificación de prácticas; la cuestión presupuestaria y/o capacitaciones situadas para permitir acciones "más realistas, posibles y graduadas" en favor de los procesos de inclusión.

El trabajo realizado y las conclusiones obtenidas, se formalizaron a través de la Resolución 17/2024 recomendando al Poder Ejecutivo que, a través del Ministerio de Educación y la Subsecretaría de Inclusión del Ministerio de Educación y/o las áreas de gobierno que correspondan, arbitre los medios necesarios para iniciar un proceso participativo para la elaboración de normas, convocando a los distintos actores con incumbencia en la temática, a la revisión normativa y propuesta de reforma de la resolución N° 1290 dictada en fecha 11 de Setiembre de 2023 por el Ministerio de Educación provincial.

Mesa Interinstitucional sobre Situaciones de Violencia Sexual contra NNyA

En virtud de que, la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes recibe cotidianamente consultas o quejas sobre situaciones en las que niñas, niños y adolescentes son víctimas de violencia sexual, durante el transcurso del año 2022, la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de Santa Fe, teniendo en cuenta la complejidad de la problemática, convocó a actores claves a una mesa interinstitucional, con modalidad presencial y con una frecuencia mensual, cuyo objetivo fue la construcción de un protocolo interinstitucional de actuación en situaciones de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes.

Este trabajo continuó desarrollándose durante todo el año 2023 con otra modalidad. El 20 de diciembre de 2023, las profesionales del equipo de atención de la DNNyA, participaron de un encuentro convocado por el Colegio de Magistrados y Funcionarios del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, con el objetivo de presentar una agenda de trabajo para la elaboración de un protocolo interinstitucional de intervención ante casos de violencias contra niños, niñas y adolescentes.

Talleres con NNA

Con motivo del festejo de las Infancias y sus derechos, junto al área de Promoción se realizó una jornada en la localidad de María Juana, en coordinación con el Servicio Local de la Comuna, de la cual participaron alumnos de las dos escuelas primarias de la localidad, de 6 a 8 años. En la misma se trabajaron los derechos de los niños desde el juego y la literatura, en base a materiales propios y amplificando el protagonismo de la voz de cada niña y niño.

Participación en el panel “Abuso Sexual Infantil (ASI)” subjetividades, praxis y las instituciones del Estado”

El personal del área de atención participó del encuentro convocado por docentes del Instituto de Formación N° 8 “Alm. Guillermo Brown” quienes se encontraban llevando adelante el proyecto “Habitando espacios para abordar el Abuso Sexual Infantil”, dentro de la convocatoria del INFOD.

El objetivo de dicho proyecto consistió en la elaboración de acuerdos entre la institución formadora, el estudiantado y las escuelas asociadas, para activar el sistema de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes que manifiestan algún tipo de vulnerabilidad.

Espacios de articulación e intercambio inter institucionales

- Con los equipos del servicio social del Hospital Iturraspe se sostuvieron reuniones interinstitucionales a fin de abordar situaciones de internaciones de NNyA con padecimientos de salud mental, consumos proble-

máticos, ILE-IVE y otras articulaciones, tanto con los Servicios Locales de Niñez como con los equipos de la Secretaría de Niñez, adolescencia y familia.

- Con el Hospital Cullen, todo el servicio social y el área jurídica se compartió un encuentro de intercambio sobre la ruta institucional y el protocolo de acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes víctimas de abuso sexual.

- Con el Hospital de Niños Orlando Alassia en situaciones de NNyA internados en situación de MPE y solicitudes de alguna prestación que es necesaria para el restablecimiento del derecho a la salud de NNyA.

- Se sostuvieron reuniones con el CAV a los efectos de intervenciones con NNyA con MPE o víctimas de delitos de abuso sexual u otros.

- Se han sostenido de manera permanente en función de abordajes conjuntos con la Delegada, las supervisoras de la región IV de Educación y los equipos socio educativos a fin de trabajar situaciones de NNyA con vulneraciones en su derecho a la educación en cuanto a permanencia en la escolaridad, hostigamientos y amenazas entre pares, violencias, inclusión de NNyA con necesidades especiales en sus trayectorias educativas, etc.

- Se trabajó con el equipo de Salud Mental del Hospital Central de Reconquista a efectos de los abordajes de NNyA internados con requerimientos de toma de MPE.

- Se asesoró al CAV de Vera en distintas situaciones vinculadas a derechos de infancias y adolescencias y se intervino a solicitud del Defensor Adjunto para solicitar judicialmente ampliar la prórroga frente a un desalojo con incidencia en varias familias de un barrio de la ciudad.

- Se mantuvieron diversos encuentros interinstitucionales motivados por la creciente demanda de asistencia a adolescentes con problemas en consumo de sustancias. Para el abordaje de las diversas situaciones presentadas en la DNNyA se implementaron mesas de trabajo interinstitucional, en las cuales partici-

paron Secretaria de niñez, Adolescencia y Familia, el Servicio Local de Niñez de la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe, la Dirección de Salud Mental de la provincia a través de su área de infancia y adolescencia, centros de día, hospitales generales de la ciudad de Santa Fe, APRECOD, entre otros.

Pasantías y prácticas preprofesionales

En el periodo se realizaron las siguientes prácticas preprofesionales:

- Práctica pre-profesional Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales – UNL – Primer cuatri-

mestre. Estudiantes: Madagan Joana Lujan y Supertino Ana Paula. Tutora institucional (DNNyA): Judith Galletti. Período de tiempo: Marzo – Junio de 2023. Producto: Informe Diagnóstico medidas excepcionales ciudad de Santa Fe, año 2021.

- Práctica pre-profesional Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales – UNL – Segundo cuatri-mestre . Estudiantes: Barón, Mercedes Leticia y Carpanzano, Camila. Tutora institucional (DNNyA): Judith Galletti. Período de tiempo: Agosto – Noviembre de 2023. Producto: Informe Diagnóstico medidas excepcionales ciudad de Santa Fe, año 2022.

ACCIONES DE INCIDENCIA Y PROMOCIÓN SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y MONITOREO

Resoluciones defensoriales

Durante el primer semestre de 2023, desde el área de Monitoreo se construyó información para aportar insumos a la elaboración de Resoluciones a cargo del área Jurídica y Relatoría y con ello contribuir a la incidencia en políticas públicas del Estado Provincial dirigidas a la niñez y la adolescencia. Se detallan a continuación.

Resolución de Formalización

Nº022/23: Dar continuidad el relevamiento sobre la situación de niñas y niños alojados en Unidades Penitenciarias de Mujeres con sus madres privadas de libertad y extender el mismo fuera de los contextos institucionales.

Resoluciones de Recomendación

- Nº 24/23. Recomienda a la SDNAyF que establezca un plan de adecuación y cumplimiento de los estándares de calidad vigentes para el centro residencial Casa Cuna de la ciudad de Santa Fe, bajo apercibimiento de no renovación del convenio. Asimismo se recomienda que se audite el nivel de implementación de los estándares de calidad previo a la renovación de convenios según lo establecido en el Decreto 39/14: "Estándares de calidad de las prácticas y condiciones de alojamiento en los ámbitos de cuidados alternativos

residenciales para niñas, niños y adolescentes".

- Nº036/23: Recomienda al Ministerio de Gobierno mejoras en las condiciones de alojamiento de C.E.R.P.J. Rosario.
- Nº 037/23. Recomienda al Ministerio de Gobierno sobre la situación de jóvenes mayores de edad en dispositivos cerrados de Justicia Penal Juvenil de Santa Fe.
- Nº 39/23. Recomienda al Poder Ejecutivo Provincial que arbitre los medios para que el centro residencial oficial Colonia Astengo de la localidad de Alvear cumpla con los aspectos requeridos en el Decreto 39/14.
- Nº 124/23. Resolución elaborada en conjunto entre la línea de Inversión Social y Sistema de Protección. Recomienda al Ministerio de Desarrollo Social incrementar las partidas presupuestarias destinadas al alojamiento de niñas, niños y adolescentes en familias, en detrimento del alojamiento institucional; incrementar las partidas presupuestarias destinadas a la modalidad de familia abierta dentro del Programa de Acogimiento Familiar; generar un plan de implementación del SIGNA (Sistema de Información Georreferenciada de Niñez y Adolescencia) para potenciar su desarrollo y uso.

- N°125/23. Recomienda al Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe que garantice el derecho a la salud de niñas y niños alojados con sus madres en la Sub-unidad N° 2 del complejo penitenciario.

el equipo del área de Promoción y Monitoreo de Derechos. Estas acciones han estado articuladas con otras áreas de la DNNyA, áreas de la Defensoría del Pueblo (Centro de Mediación, Descentralización Territorial), espacios intersectoriales barriales de abordaje de las infancias y adolescencias, entidades deportivas, espacios educativos.

Promoción de derechos en el territorio

Se describen a continuación las acciones de promoción e incidencia de las cuales participó

FECHA	LUGAR	ACCIONES / ACTIVIDADES
10/03/2023	CIUDAD DE CASILDA. SEDE MUNICIPAL.	CAPACITACIÓN EN DERECHOS DE NNYA Y DERECHOS DIGITALES.
16/03/2023	COMUNA DE ÁLVAREZ	JORNADA DE TRABAJO CON SERVICIO LOCAL Y ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN JUNTO A DEFENSORÍA MÓVIL
23/03/2023	CIUDAD DE PUERTO SAN MARTÍN	JORNADA DE TRABAJO CON SERVICIO LOCAL Y ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN JUNTO A DEFENSORÍA MÓVIL
03/04/2023	BARRIO LUDUEÑA, ROSARIO	PARTICIPACIÓN EN ESPACIO DE ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL BARRIAL
11/04/2023	COMUNA DE AREQUITO	JORNADA DE TRABAJO CON SERVICIO LOCAL Y ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN JUNTO A DEFENSORÍA MÓVIL
13/04/2023	COMUNA DE OLIVEROS	JORNADA DE TRABAJO CON SERVICIO LOCAL Y ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN JUNTO A DEFENSORÍA MÓVIL
18/04/2023	COMUNA DE ELORTONDO	ACTIVIDAD DE MONITOREO EN INSTITUCIONES DE ACOGIMIENTO DE ELORTONDO EN EL MARCO DE LA CONCURRENCIA DE LA OFICINA MÓVIL A LA LOCALIDAD.
04/05/2023	COMUNA DE VILLA AMELIA	JORNADA DE TRABAJO CON SERVICIO LOCAL Y ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN JUNTO A DEFENSORÍA MÓVIL
08/05/2023	BARRIO LUDUEÑA, ROSARIO	PARTICIPACIÓN EN ESPACIO DE ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL BARRIAL
11/05/2023	COMUNA DE FUENTES	JORNADA DE TRABAJO CON SERVICIO LOCAL Y ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN JUNTO A DEFENSORÍA MÓVIL

23/05/2023	COMUNA DE MONJE	JORNADA DE TRABAJO CON SERVICIO LOCAL Y ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN JUNTO A DEFENSORÍA MÓVIL
08/06/2023	BARRIO LUDUEÑA, ROSARIO	PARTICIPACIÓN EN ESPACIO DE ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL BARRIAL
09/06/2023	CIUDAD DE GRANADERO BAIGORRIA	ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN ORGANIZADA POR DELEGACIÓN DE GRANADERO BAIGORRIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO. PARTICIPARON EQUIPOS DE LA DNNYA, DEFENSORÍA DEL PUEBLO, ANSES, IAPOS Y OTRAS INSTITUCIONES DE LA CIUDAD.
09/06/2023	1ER MÓDULO DE FORMACIÓN EN DERECHOS PARA CLUBES DEPORTIVOS	PROMOCIÓN DE DERECHOS: MATERIALES DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
13/06/2023	CIUDAD DE CAPITÁN BERMÚDEZ	JORNADA DE TRABAJO CON SERVICIO LOCAL Y ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN JUNTO A DEFENSORÍA MÓVIL
23/06/2023	COMUNA DE CAÑADA ROSQUÍN	ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN DE DERECHOS Y CAPACITACIÓN EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS JUNTO AL CENTRO DE MEDIACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y AT. INTEGRAL DNNYA.
06/07/2023	COMUNA DE ZAVALLA	JORNADA DE TRABAJO CON SERVICIO LOCAL Y ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN JUNTO A DEFENSORÍA MÓVIL
14/07/2023	CIUDAD DE CASILDA	ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN DE DERECHOS EN EL MARCO DE LA CELEBRACIÓN DEL ANIVERSARIO DE LA ESCUELA N° 1403 DE LA LOCALIDAD.
14/07/2023	DEFENSORÍA DEL PUEBLO. SEDE SANTA FE	PRESENTACIÓN PÚBLICA DE DOS RESOLUCIONES DERIVADAS DEL TRABAJO DE AT. INTEGRAL Y MONITOREO SOBRE SISTEMA DE PROTECCIÓN E INVERSIÓN SOCIAL EN ACOGIMIENTO ALTERNATIVO. A CARGO DEL DEFENSOR ADJUNTO ZONA NORTE Y EQUIPOS DE MONITOREO Y AT. INTEGRAL SEDE SANTA FE
09/08/2023	COMUNA DE MARÍA JUANA	ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN DE DERECHOS EN LA SEDE COMUNAL, ORGANIZADA JUNTO AL SERVICIO LOCAL Y EQUIPO AT. INTEGRAL SEDE SANTA FE, DIRIGIDA A ESCUELAS PRIMARIAS DE LA LOCALIDAD.

11/08/2023	2º MÓDULO DE FORMACIÓN EN DERECHOS PARA CLUBES DEPORTIVOS	PROMOCIÓN DE DERECHOS: MATERIALES DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
15/08/2023	CIUDAD DE RECONQUISTA	TALLER "DESAÍOS DE LA AUTONOMÍA" CON JÓVENES QUE TRANSITAN EL EGRESO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y PARTICIPAN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL EGRESO. ORGANIZADO JUNTO A REFERENTES DE PAE EN RECONQUISTA.
24/08/2023	CIUDAD DE LAS ROSAS	CAPACITACIÓN/FORMACIÓN EN DERECHOS DIRIGIDA A INSTITUCIONES DE LA CIUDAD DE PARA EL ABORDAJE DE PROBLEMÁTICAS EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. ACTIVIDAD ORGANIZADA POR LA DELEGACIÓN LAS ROSAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.
25/08/2023	BARRIO LA CERÁMICA. ROSARIO	JORNADA RECREATIVA Y DE PROMOCIÓN DE DERECHOS EN EL MARCO DEL MES DE LAS INFANCIAS, ORGANIZADA POR AT. INTEGRAL DESCENTRALIZADA DNNYA E INTERSECTORIAL DE Bº LA CERÁMICA.
31/08/2023	COMUNA DE PUJATO	ACTIVIDAD POR MES DE LA INFANCIAS ORGANIZADA POR DEFENSORÍA DEL PUEBLO CON ALUMNOS DE ESCUELA 1345 - NUESTRA SRA. DEL CARMEN Y ESCUELA 227 - BERNARDINO RIVADAVIA Y REUNIÓN CON S. LOCAL
01/09/2023	PLAZA MARIANO MORENO ROSARIO	JORNADA RECREATIVA Y DE PROMOCIÓN DE DERECHOS EN EL MARCO DEL MES DE LAS INFANCIAS, ORGANIZADA POR AT. INTEGRAL DESCENTRALIZADA DNNYA E INTERSECTORIAL ZONA CENTRO.
04/09/2023	BARRIO LUDUEÑA, ROSARIO	PARTICIPACIÓN EN ESPACIO DE ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL BARRIAL
15/09/2023	3ER MÓDULO DE FORMACIÓN EN DERECHOS PARA CLUBES DEPORTIVOS	PROMOCIÓN DE DERECHOS: MATERIALES DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
20/09/2023	DNNYA SEDE ROSARIO	TALLER "DESAÍOS DE LA AUTONOMÍA" CON JÓVENES QUE TRANSITAN EL EGRESO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y PARTICIPAN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL EGRESO. ORGANIZADO JUNTO A REFERENTES DE PAE ROSARIO.



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

Jorge Antonio Henn

Defensor del Pueblo a/c de la provincia de Santa Fe
Defensor del Pueblo a/c de la Defensoría de niñas,
niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe

Gabriel Sandro Savino

Defensor del Pueblo a/c de la provincia de Santa Fe
Defensor del Pueblo a/c de la Defensoría de niñas,
niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe



ESCANEÁ Y LEÉ
EL INFORME
ANUAL 2023
COMPLETO



Defensoría del Pueblo

PROVINCIA DE SANTA FE

www.defensoriasantafe.gob.ar

    @defensoriaSF

Santa Fe

San Jerónimo 2721

infosfe@defensoriasantafe.gob.ar

Tel. (0342) 4573904

Rosario

Pasaje Álvarez 1516

inforos@defensoriasantafe.gob.ar

Tels. (0341) 4721112/13