

PODER LEGISLATIVO



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR
REPÚBLICA ARGENTINA

LEGISLADORES

Nº **024**

PERIODO LEGISLATIVO 2009.

EXTRACTO ~~RESEÑA~~ Resolución de Presidencia
Nº 40/09. declarando de interes Provincial
la " Campaña de Prevención de la Explo-
tación Sexual Infantil y Adolescente,
Trata de Personas y Pornografía en Inter-
net", organizada por la Subsecretaría
de Políticas de Infancia, Adolescencia
y Familia .

Entró en la Sesión de : 12 MAR. 2009 1/2

Girado a Comisión Nº _____

Orden del día Nº _____

(AV)

As. 024/09

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR
RESUELVE:**

Artículo 1º.- Ratificar en todos sus términos la Resolución de Presidencia N° 040/09, que forma parte integrante de la presente.

Artículo 2º.- Regístrese, comuníquese y archívese.

DADA EN SESIÓN ORDINARIA DEL DÍA 12 DE MARZO DE 2009.

RESOLUCIÓN N° /09.-

RP



*Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur*
República Argentina

Poder Legislativo

USHUAIA, 04 MAR 2009

VISTO la nota presentada por la Subsecretaria de Políticas de Infancia, Adolescencia y Familia, Lic. Vivian Maricel ERIZ; Y

CONSIDERANDO

Que mediante la misma, solicita a esta Cámara Legislativa, Declare de Interés Provincial la "Campaña de Prevención de la Explotación Sexual Infantil y Adolescente, Trata de Personas y Pornografía en Internet"

Que el objetivo de la misma es la implementación de acciones que protejan y promuevan los Derechos de Niños y Adolescentes en nuestra Provincia.

Que la subsecretaria de Políticas de Infancia, Adolescencia y Familia en coordinación con el Consejo Provincial de la Niñez Adolescencia y Familia y la Municipalidad de Ushuaia, proyectan la aprobación del Protocolo de Asistencia a las Personas Víctimas de Trata y Explotación Sexual Infantil Provincial.

Que la misma esta auspiciada por la Municipalidad de Ushuaia, Consejo Provincial de la Mujer, Infuetur, Ministerio de Educación, I.N.A.D.I., Ministerio de Salud y el Consejo Provincial de la Niñez, Adolescencia y Familia.

Que el presente acto administrativo se dicta "ad referéndum" de la Cámara Legislativa.

Que el presente acto administrativo se dicta para el dictado de la presente resolución, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Provincial y el Reglamento Interno de Cámara en vigencia.

POR ELLO:

**EL VICEPRESIDENTE 1º A CARGO DE LA PRESIDENCIA DEL
PODER LEGISLATIVO DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR**

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- DECLARAR de Interés Provincial la "Campaña de Prevención de la Explotación Sexual Infantil y Adolescente, Trata de Personas y Pornografía en Internet", organizada por la Subsecretaria de Políticas de Infancia, Adolescencia y Familia; por los motivos expuestos en el exordio.

ARTÍCULO 2º.- La presente resolución se dicta "ad referéndum" de la Cámara Legislativa.

ARTÍCULO 3º.- Registrar. Comunicar a la Secretaria Legislativa y a quien corresponda. Cumplido. Archivar.

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA Nº

040/09

EDIT ESTELA DEL VALLE
Directora
Dirc. Secretaria Gral. Presidencia

Dr. MANUEL RAUREMART
Legislador
Vicepresidente 1º
a cargo de la Presidencia
Poder Legislativo

"Las Islas Malvinas, Georgias y Sandwich del Sur son y serán Argentinas"



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida

Islas del Atlántico Sur, República Argentina

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL



"2008- AÑO DE LA ENSEÑANZA DE LAS CIENCIAS"

Ushuaia, 09 Enero de 2008.

A LOS SRES./AS LEGISLADORES/AS
DEL BLOQUE DEL ARI

S _____ / _____ D

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de solicitar se presente a través del Bloque del ARI el presente proyecto que permitiría promover la acción conjunta de diferentes áreas del Ejecutivo Provincial y Municipal(Ushuaia) en la Campaña de Prevención de la Explotación Sexual Infantil y Adolescente, Trata de Personas y Pornografía en Internet".

A la presente propuesta adhieren La Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia, el Infuetur, la Oficina de Derechos Humanos de la Municipalidad de Ushuaia, el INADI y los integrantes del Consejo Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia.

Se adjunta una síntesis de la Campaña, los ámbitos en los que se desarrollará la campaña y el tipo de intervenciones que se realizará.

Saludo a uds cordialmente.-


Dra. VÍGAN MARICEL EIRIZ
Subsecretaria de Políticas
de Infancia, Adolescencia y Familia
M.D.S.

PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA DE TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los procedimientos y acciones a seguir en caso de que se detecte una víctima de trata y explotación sexual comercial, con el fin de brindar asistencia integral y oportuna a la víctima, así como a sus familiares y a la comunidad en general.

El presente protocolo fue aprobado por el Consejo de Ministros el día 6 de noviembre de 2008.

6 y 7 de noviembre de 2008



Consejo Federal de Niñez,
Adolescencia y Familia



2008: "Año de la Enseñanza de las Ciencias"

BUENOS AIRES, 06 DE NOVIEMBRE DE 2008

El Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia aprueba en el día de la fecha el Protocolo de Asistencia a Víctimas de Explotación Sexual y Trata de Personas.

El presente Protocolo refleja el compromiso de trabajar conjuntamente en la implementación de medidas destinadas a promover acciones integrales de asistencia a las personas víctimas de la Explotación Sexual Infantil y la Trata de personas.

Para ello es necesario:

1. Generar y/o fortalecer políticas destinadas a la asistencia a víctimas de explotación sexual infantil y trata de personas.
2. Articulación interinstitucional
3. Prevención
4. Sensibilización y Difusión
5. Propiciar acciones de asistencia técnica y capacitación a organismos provinciales y municipales.
6. Articulación de acciones con organismos de salud y educación locales.
7. Generar dispositivos de asistencia a cargo de áreas gubernamentales
8. Comprometer recursos humanos y recursos financieros destinados a la atención de la problemática.

Comprometidos con la indelegable responsabilidad que le corresponde a la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia y al Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia como así también a los organismos gubernamentales, no gubernamentales, unidades académicas, sector privado entre otros, en la efectivización de los derechos consagrados en la ley 26.061.

Los firmantes de este instrumento reafirman su compromiso de proteger los derechos de la infancia y la adolescencia contra la Explotación Sexual Infantil y la Trata de Personas y el reconocimiento pleno de los derechos, en su carácter de titulares, de las personas víctimas. Por ello, se comprometen a realizar en el marco del presente Protocolo acciones conjuntas o individuales.



DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE ASISTENCIA A PERSONAS VÍCTIMAS DE TRATA Y DE EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL

Los Derechos Humanos vulnerados a las personas explotadas en la trata, tanto sexual como laboral, y la explotación sexual infantil son: el derecho a la vida, la libertad, la igualdad, la dignidad, la integridad física y psicológica, la salud, la seguridad personal y a un trabajo digno.

La asistencia a las víctimas deberá asegurar el restablecimiento y ejercicio de los derechos de las mismas por medio de la implementación de estrategias integrales con enfoque territorial que involucren varias áreas: la médica, psicológica, social, jurídica, educativa y de generación de ingresos.

Los principios básicos o directrices, que deben respetarse y garantizarse en cualquier momento de la asistencia, son los siguientes:

1. Respeto a los derechos humanos

El principio fundamental de la asistencia a las víctimas es el respeto por los Derechos Humanos, estos entendidos como fundamentales para la dignidad, integridad y desarrollo pleno de la persona y por lo tanto, ningún proceso, procedimiento o actividad durante cualquier momento de la asistencia puede vulnerar los derechos de las mismas.

2. No discriminación

No discriminar a ninguna persona en razón del sexo, edad, etnia, clase social, país de origen, preferencia sexual, tipo de ocupación o condición de salud.

3. Información a las víctimas sobre sus derechos y el proceso de asistencia

Se dará a las víctimas durante las etapas de la asistencia, información sobre sus derechos y las diferentes alternativas de asistencia.

La información que se brinde a las víctimas debe hacerse en un lenguaje adecuado, sencillo y comprensible, en su idioma, no creando falsas expectativas, y en caso de ser necesario se le facilitará un intérprete. Esta información debe adaptarse a cada persona para que pueda ser efectivamente comprendida.

Asimismo se le deberá brindar información si la víctima decide iniciar acciones legales contra los tratantes/explotadores, respecto a los procedimientos, alcances e implicaciones de interponer dicha acción.

4. Consentimiento informado

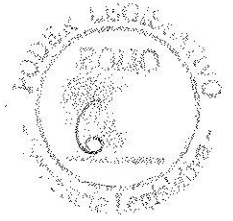
Asegurar que los servicios, acciones y/o procedimientos se realicen a través del consentimiento informado.

Brindar información completa y precisa sobre los beneficios e implicaciones de los procedimientos o servicios a los cuales pueden acceder las personas para facilitar el proceso de elección y que sean ellas mismas quienes decidan autónomamente sobre el tipo de asistencia que más reconozca sus necesidades e intereses.

Cuando la víctima es menor de edad, el Consentimiento Informado lo debe dar su representante legal o en su defecto la autoridad judicial correspondiente. Sin perjuicio de ello, se le debe explicar el tipo de servicio que va a recibir y tener en cuenta su opinión. En aquellas jurisdicciones que se encuentre establecido que el niño, niña o adolescente puede prestar el consentimiento por sí, teniendo en cuenta su grado de autonomía se aplicará la regla que priorice el interés superior de niño.



Consejo Federal de Niñez,
Adolescencia y Familia



2008: "Año de la Enseñanza de las Ciencias"

5. Confidencialidad y derecho a la privacidad

Los profesionales y operadores actuantes deben salvaguardar la confidencialidad de la identidad de las víctimas y la información resultante de entrevistas, historias clínicas y toda otra documentación que surja como consecuencia de la asistencia. Los diferentes medios masivos de comunicación (televisión, prensa, radio, Internet), así como estudios e investigaciones sobre la problemática de la trata de personas y de la explotación sexual comercial infantil deben respetar la privacidad de las víctimas y no revelar ningún dato que permita identificarlas.

6. Seguridad y protección

Se debe garantizar seguridad a las personas debido al tipo de organizaciones criminales que están involucradas en estos casos, ya que puede correr peligro la vida de la propia víctima, su familia.

Se debe garantizar mecanismos efectivos para la seguridad y protección a las víctimas. Se debe dar información sobre, en caso de ser aplicable, la posibilidad de acceso de las víctimas que han prestado testimonio de integrar programas de protección de testigos (art. Artículo 6º.- Derechos. Las víctimas de la trata de personas tienen derecho a: e) La protección frente a toda posible represalia contra su persona o su familia, pudiéndose incorporar al Programa Nacional de Protección de testigos, en las condiciones previstas en la Ley N° 25.764.

Es indispensable para esta tarea que los organismos pertinentes coordinen tareas de cooperación previas al retorno de las víctimas a fin de garantizar su protección.

7. Evitar un daño mayor

Evitar el fenómeno de la revictimización: esto sucede cuando las instituciones del Estado, organizaciones sociales, organismos no gubernamentales, medios de comunicación, etc, sus representantes o quien preste servicios, a través de

omisiones, acciones directas o un trato discriminatorio, vuelven a vulnerar sus derechos, obrando en contradicción al mandato de proteger, respetar y garantizar los Derechos Humanos.

8. Asistencia individualizada

Se tendrá en cuenta las necesidades específicas de cada persona para definir las acciones y procedimientos más adecuados, teniendo en cuenta: el sexo, la edad, el nivel socioeconómico, la preferencia sexual, el tipo de explotación al que han sido sometidas, condiciones específicas de salud, la existencia o no de redes familiares y sociales de apoyo, su opinión, entre otras.

En el proceso de asistencia es determinante incluir los intereses y deseos de cada víctima para definir el plan de trabajo que se adoptará en la cada etapa de asistencia.

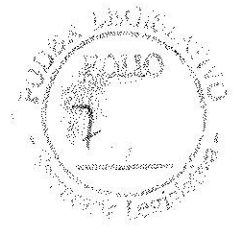
La asistencia psicológica, social y legal prestada a las personas debe promover el fortalecimiento de su autonomía y empoderamiento.

9. Trato justo y acceso a la justicia

Garantizar que las víctimas tengan acceso a la justicia con el fin de reparar sus derechos vulnerados, sin ninguna discriminación.

10. Derecho a la Asistencia Jurídica

Brindar asistencia jurídica en los procesos judiciales en los que la víctima participe como testigo y en aquellos procesos penales o civiles que la persona decida interponer.



Consejo Federal de Niñez,
Adolescencia y Familia

2008: "Año de la Enseñanza de las Ciencias"

11. Permanencia en el país de destino y estatuto de residencia

Los países de destino en el caso de trata de personas deberán respetar los derechos de las víctimas. Asimismo se le brindará a las personas toda la información necesaria, a través de los organismos pertinentes, a fin de que accedan a la posibilidad de solicitar un permiso de residencia (temporal o permanente).

PROTOCOLO DE ASISTENCIA A PERSONAS VICTIMAS DE TRATA Y DE EXPLOTACION SEXUAL INFANTIL

Asistencia Integral

Esta primera etapa consiste en la asistencia, el apoyo y la protección brindada a la víctima desde el momento en que se conoce el caso hasta cuando se logra la estabilización física y emocional.

La asistencia integral debe contar con la posibilidad de ofrecer a las personas víctimas con lugares o dispositivos para la recreación, la expresión artística, el juego, etc.

La asistencia debe ser integral basada en el enfoque de derechos y fruto de un esfuerzo y acuerdo interinstitucional. A fin de obtener esta asistencia integral, es necesario contar con un sistema de urgencias disponible las 24 horas y los 365 días año y un dispositivo de atención permanente que cubra, entre otras, las necesidades que se enumerarán a continuación:

➤ **Alojamiento:** se debe brindar un espacio físico contenedor que proteja la seguridad e intimidad de la víctima. El mismo debe contar con la provisión de alimentos, vestimenta adecuada, elementos de higiene, ropa de cama, lugar de descanso y todo otro componente que sea necesario para cubrir las necesidades que conlleva el albergue de las personas. Además debe encontrarse disponible para su uso en forma permanente y con personal técnico y profesional para la asistencia.

➤ **Asistencia médica:** incluye una valoración general del estado de salud y la atención de urgencia si existe alguna situación aguda que pueda poner en peligro a la víctima. La asistencia médica tiene que lograr la estabilización de la salud



Consejo Federal de Niñez,
Adolescencia y Familia



2008: "Año de la Enseñanza de las Ciencias"

física de la persona y, en caso de que vaya a retornar, se debe garantizar que la persona esté en condiciones óptimas para realizar el viaje a su país de origen. Esta asistencia se brindará desde el comienzo de la intervención de las áreas concernidas al igual que en el lugar de alojamiento. El personal médico y sanitario deberá estar capacitado en la temática.

➤ **Atención psicológica:** Atención Individualizada, teniendo en cuenta las particularidades y singularidades de cada caso.

Escuchar aquello que la víctima desee relatar, para dar lugar a que en sus propias palabras se pueda encontrar la determinación de la situación a la que ha llegado.

➤ **Asistencia social:** Iniciar el reestablecimiento los lazos familiares, sociales o comunitarios importantes para la víctima. Asistir económicamente a la víctima o a su familia en caso de ser necesario y generar informes estandarizados para poder coordinar con otros organismos intervinientes.

➤ **Asesoramiento jurídico:**

- Orientar a la víctima sobre sus derechos.
- Acompañamiento legal en el juicio en el cuál ella es víctima, a través de los órganos competentes.
- Asistencia letrada para el caso de que se la impute de delitos producto de su situación de explotación, a través de los órganos competentes.
- Asistencia letrada para extranjeras en todo asunto relacionado a su situación migratoria, a través de los órganos competentes.
- Asesoramiento letrado en todo aquello que demande.

➤ **Provisión Documentación:** en los casos que las víctimas no posean documentación personal, se implementarán a través de los organismos correspondientes. De igual manera toda aquella documentación necesaria para la regularización de la residencia temporal o para realizar el retorno a su país de



Consejo Federal de Niñez,
Adolescencia y Familia

2008: "Año de la Enseñanza de las Ciencias"

origen se deberá proveer de la misma en forma gratuita con la cooperación de órgano a cargo

➤ **Condiciones de seguridad:** Se debe garantizar la seguridad y protección para la víctima y su familia frente a posibles amenazas y represalias por parte de los tratantes/explotadores a través de los organismos correspondientes.

➤ **Retorno Voluntario Asistido:** se deben proveer los recursos materiales, económicos y humanos necesarios para el viaje de retorno al país o ciudad de origen.

Las niñas, niños y adolescentes víctimas tanto de trata interna como internacional deberán ser acompañados por un adulto responsable en los traslados internos o en el retorno a su país de origen.

Reconstrucción del proyecto de vida

La segunda etapa de la asistencia, busca la reconstrucción del proyecto de vida de la víctima y el pleno ejercicio de sus derechos. Trabajar con su entorno, en el fortalecimiento familiar y/o impulsarla hacia un proyecto autónomo dependiendo la edad de las víctimas.

Se continuará, entre otras acciones, con:

- Atención médica.
- Atención psicológica.
- Atención social.
- Asesoramiento jurídico.
- Reinserción educativa.
- Capacitación laboral.
- Actividades de generación de ingresos.



Consejo Federal de Niñez,
Adolescencia y Familia

2008: "Año de la Enseñanza de las Ciencias"

- Asistencia económica (subsidios, financiamiento para emprendimientos, etc.).

En el caso de la trata interna o de explotación sexual comercial infantil ésta asistencia, se realizará a través de la articulación de los organismos cercanos al lugar de residencia de la víctima (hospital, escuela, órgano de infancia, desarrollo social, organizaciones sociales, etc.).

En el caso de la trata externa se deberá articular con el órgano de aplicación del país de origen de la víctima.

Los miembros del Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia se comprometen a capacitar y formar los recursos humanos y disponer los recursos necesarios para la efectivización y la aplicación del presente Protocolo de Asistencia.

Protocolo de Asistencia a las Víctimas de Trata de Personas

Colabora Sistema de Elaboración y Validación



Elaboración del Protocolo de Asistencia

Se utilizaron como guía:

- **Instrumentos aprobados por Naciones Unidas.**
- **Instrumentos Regionales.**
- **Leyes nacionales.**
- **La experiencia de asistencias brindada por el Área.**
- **Intercambio con organismos provinciales.**

Instrumentos Internacionales

❖ Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños – “Protocolo de Palermo”
(Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional - Palermo, Año 2000)

❖ Principios y Directrices recomendados sobre los Derechos Humanos y la Trata de personas.
(Informe del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos al Consejo Económico y Social, Año 2002)

Instrumentos Regionales

❖ **Recomendaciones sobre Derechos y Asistencia a las Niños, Niñas y Adolescentes víctimas de trata, tráfico, explotación sexual o venta aprobadas por Decisión N°1 de la Reunión de Altas Autoridades competentes en materia de Derechos Humanos y Cancillerías del MERCOSUR y Estados Asociados.**

Instrumentos Nacionales

❖ Ley 26.061

Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes

❖ Ley 26.364

Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas.



Proceso de Validación

- ✓ Presentación del Protocolo ante el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia.
- ✓ Aportes de la realidad local y de las experiencia de cada Provincia.
- ✓ Incorporación de aportes provinciales para la concreción de un Protocolo Nacional.
- ✓ Aprobación de la aplicación del Protocolo en las jurisdicciones en cada uno de los niveles de implementación (ej: Provincia de Chubut).
- ✓ Compromiso de trabajo conjunto para la implementación de medidas y acciones integrales de asistencia.

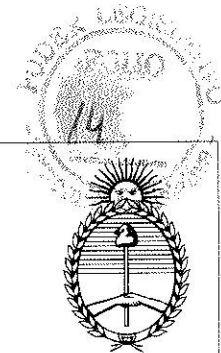
Nada bueno puede constituirse mancillando los derechos y libertades de los hombres y mujeres de carne y hueso que todos los días escriben la historia del país. El respeto por los Derechos Humanos debe ubicarse en el centro de la acción de toda la sociedad.

Dra. Alicia Kirchner

BOLETIN OFICIAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Buenos Aires,
lunes 29
de diciembre de 2008

Año CXVI
Número 31.561



Año 1. N° 16

Suplemento Actos de Gobierno

La Constitución Nacional garantiza el principio de publicidad de los actos de Gobierno y el derecho de acceso a la información pública a través del artículo 1º, de los artículos 33, 41, 42 y concordantes del Capítulo Segundo —que establece Derechos y Garantías— y del artículo 75 inciso 22, que incorpora con jerarquía constitucional diversos Tratados Internacionales (Decreto N° 1172/2003)

Sumario

Pág.

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURISTICA

Introducción. Objetivo. Estrategias. Sistema Argentino de Calidad Turística. Aproximación a la Calidad. Directrices de Calidad para la Gestión Integral de Destinos Turísticos. Beneficios de las Directrices. Directrices de Playas y Actividades. Normalización. Planes Evolutivos. Normas IRAM-SECTUR. Redes de Excelencia. Capacitación y Formación. Programa Federal de Capacitación. Destinatarios. Organización. Gestión de Calidad. Lineamientos. Área Sistemas de Gestión de Calidad. Gestión de Calidad e ISO 9000. Calidad de Atención al Cliente. Gestión de Reclamos. Buenas Prácticas Ambientales de Turismo. Gestión Ambiental e ISO 14000. Fortalecimiento de la Cadena de Valor. Desarrollo Comercial y Formación Gerencial. Programas Especiales. Modelo de Gestión. Implementación del Premio Nacional a la Calidad. Programa Interno de Trabajo. Plan de Extensión de Gestión en Organismos Públicos de Turismo. 1

PROTOCOLO PARA LA ASISTENCIA A LAS PERSONAS VICTIMAS DE TRATA Y EXPLOTACION SEXUAL INFANTIL

Introducción. Protocolo. Texto del Documento Aprobado. Directrices para la Aplicación del Protocolo de Asistencia a Personas Víctimas de Trata y de Explotación Sexual Infantil. Los Principios Básicos o Directrices. Respeto a los Derechos Humanos. No Discriminación. Información a las Víctimas sobre sus Derechos y el Proceso de Asistencia. Consentimiento Informado. Confidencialidad y Derecho a la Privacidad. Seguridad y Protección. Evitar un Daño Mayor. Asistencia Individualizada. Trato Justo y Acceso a la Justicia. Derecho a la Asistencia Jurídica. Permanencia en el País de Destino y Estatuto de Residencia. Protocolo de Asistencia a Personas Víctimas de Trata y de Explotación Sexual Infantil. Asistencia Integral. Reconstrucción del Proyecto de Vida. 6

UNA EDUCACION DE CALIDAD PARA LA CONSTRUCCION DE UNA SOCIEDAD JUSTA

Balance de Gestión de 2008. Presentación. El Nuevo Marco Normativo. Lineamientos Generales de la Actual Gestión. Incrementar el Financiamiento de la Educación. Garantizar las Condiciones Materiales de la Educación. Financiamiento Salarial Docente. Infraestructura y Equipamiento Escolar. Construcción de Nuevos Edificios Escolares. Obras de Ampliación y Refacción. Aulas de Informática. Escuelas Rurales. Equipamiento Escolar. Recursos Pedagógicos. Equipamientos Multimediales. Libros y Textos Escolares. Bibliotecas Escolares para la Educación Inicial. Promover la Inclusión Educativa. Becas de Acceso y Retención. 8

PROGRAMAS Y ACCIONES EN MATERIA CULTURAL

Presentación. Inclusión Social. Libros y Casas. Programa de Lectura de Libros y Casas. La Música de Todos. Programa Social de Orquestas Infantiles y Juveniles, y Programa Social "Andrés Chazarreta". Subsidios para Organizaciones Sociales y Comunidades Indígenas. Música en las Fábricas y en las Cárcels. Mujeres Dirigentes Indígenas. Ciudadanía. Café Cultura Nación. Chocolate Cultura Nación. Mujeres en Bibliotecas Populares y Espacios Comunitarios. Industrias Culturales. Identidades Productivas. Teatro Cultura Nación. Yo Tengo Tantos Hermanos. Sistema de Información Cultural de la Argentina. Desarrollos Web. Mejoras Salariales. Restitución de la Carrera y Mejoras Salariales para los Organismos Artísticos. Patrimonio. Puesta en Valor y Restauración de Museos y Anexos. Campaña de Lucha contra el Tráfico Ilícito de Bienes Culturales. Interfases. Diálogos Visuales entre Regiones. Programa de Exhibiciones Itinerantes. Integración Cultural. Festivales Cultura Nación. Argentina de Punta a Punta. Contenidos Multimedia. Fronteras Argentinas. Segundo Congreso Argentino de Cultura. Cooperación Internacional. Mercosur Cultural. Bicentenario. Instituciones Dependientes. Fondo Nacional de las Artes. Programa Perpetuidad. Biblioteca Nacional. Proyecto Las Heras. Museos Nacionales. Nueva Guía. Teatro Nacional Cervantes. Programa Federal 2008. Fiesta Nacional del Teatro. en Formosa. Encuentros Nacionales de Música y Danza. Instituto Nacional de Cine y Artes Audiovisuales. Nuevas Autoridades. Festival de Cine de Mar del Plata. Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares. Bibliomóvil: "Kilómetros de Libros". 10

SECRETARIA DE TURISMO

Plan Nacional de Calidad Turística

La Secretaría de Turismo concibió el Plan Nacional de Calidad Turística para optimizar la cualidad de los destinos, las actividades turísticas y posicionar esta temática como un factor estratégico para el desarrollo sustentable del sistema turístico nacional. Con la finalidad de constituir un compromiso social de los actores involucrados y consolidar la cultura de la calidad esta planificación diseñó tres objetivos: generar un diagnóstico del nivel de calidad turística nacional, establecer los sistemas de consenso necesarios, y determinar un esquema evolutivo para la implementación de herramientas de gestión aplicables a todas las acciones turísticas.

INTRODUCCION

El turismo es una de las actividades económicas más importantes del mundo contemporáneo. Desde hace décadas ha ido incrementando su presencia en el mercado económico global de forma sostenida y, más allá de cuestiones coyunturales, es hoy un tema prioritario en las agendas internacionales.

La actividad turística impacta en diversos campos tales como la cultura, la economía y el ambiente, por lo que su desarrollo, sin una adecuada planificación, puede generar graves problemas. Por ello, el turismo debe basarse en modelos sostenibles de producción y consumo para satisfacer las expectativas económicas y al mismo tiempo considerar las exigencias ambientales y respetar la estructura socioeconómica y física de cada destino, contribuyendo así a la conservación y protección de los recursos culturales y naturales.

La ampliación de la oferta turística aumenta los requerimientos por parte del usuario, que demanda cada vez más y mejores servicios. Los sistemas de gestión de la calidad constituyen valiosas herramientas para responder a esas demandas y lograr un mejor posicionamiento de los destinos turísticos.

Por otra parte, el desarrollo sostenible del turismo implica instrumentar propuestas integrales elaboradas con decisión política, así como promover la formación de profesionales con capacidades técnicas avanzadas y la participación activa y coordinada de todos los agentes representantes de los distintos sectores implicados: empresas, empresarios, profesionales, trabajadores, pobladores locales y autoridades públicas.

En los últimos años, los actores involucrados en el desarrollo del sector turístico nacional han consensado una planificación estratégica donde la gestión de la calidad ocupa un rol vital. Así se recoge en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable —PFETS—.

En este sentido, la administración pública nacional se ha convertido en un actor proactivo e innovador en el diseño y facilitación de herramientas de aplicación de la cultura de la calidad, que demuestra su compromiso para con la mejora de las condiciones de desarrollo económico, social y ambiental de la actividad turística.

Es por ello que desde la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística se propone la creación de un Plan Nacional de Calidad Turística que defina aquello que se desea alcanzar a través de una política turística consensuada en materia de calidad.

El Plan Nacional de Calidad Turística define un esquema evolutivo de implementación de la calidad, que contempla los factores característicos de Argentina, sus productos, la estructura empresarial y el marco legislativo aplicable. Todo con el fin de garantizar su

PRESIDENCIA DE LA NACION

SECRETARIA LEGAL Y TECNICA
DR. CARLOS ALBERTO ZANNINI
Secretario

DIRECCION NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL
DR. JORGE EDUARDO FEIJÓO
Director Nacional

www.boletinoficial.gov.ar

e-mail: dnro@boletinoficial.gov.ar

Registro Nacional de la Propiedad Intelectual
N° 627.576

DOMICILIO LEGAL
Suipacha 767 - C1908AAO
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. y Fax 4322-4055 y líneas rotativas



aplicabilidad, comprensión, eficiencia y capacidad de adaptación en función de todos aquellos que deseen sumarse a esta nueva forma de trabajo.

Objetivo

Desde el punto de vista estratégico, a través del PFETS se ha definido y consensado un modelo de desarrollo sustentable basado en la calidad del producto, los servicios turísticos y las condiciones ambientales, que aseguren un desarrollo turístico competitivo capaz de posicionar a la Argentina como un destino de calidad en el mercado internacional.

A tales efectos, el Plan Nacional de Calidad Turística buscará alcanzar los siguientes objetivos:

- Establecer un diagnóstico del nivel de calidad turístico nacional que sirva de base para el diseño del Plan Nacional de Calidad Turística y que permita organizar las intervenciones locales.
- Establecer los sistemas de consenso necesarios para incorporar a la definición e implantación del Plan Nacional de Calidad Turística a todos los actores que hacen a la concreción de una experiencia turística de calidad.
- Definir un esquema escalonado para la implementación de herramientas de gestión de la calidad aplicables a todas las actividades turísticas.

Estrategias

Los países que entienden al turismo como una política de Estado han considerado a la gestión de la calidad como uno de elementos esenciales para consolidarse como destinos competitivos en el mundo. Esto se puede verificar en ejemplos como España con su PICTE, donde la calidad atraviesa todas las acciones del Plan Estratégico, Francia con su reciente Plan de Reposicionamiento del Turismo y Australia con el *Tourism White Paper*.

La Argentina también ha comenzado a transitar este camino, a pasos acelerados desde fines del año 2003, consiguiendo posicionar el tema como un factor estratégico para el desarrollo sustentable del Sistema Turístico Nacional.

Por un lado, la Ley Nacional de Turismo establece a la calidad como uno de sus principios rectores, entendiendo que "es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional".

Por su parte, desde el PFETS la gestión de la calidad se establece como uno de los campos de actuación a partir de los cuales surgen las estrategias y los programas que guiarán el desarrollo y despliegue de la cultura de la calidad en todo el Sistema Turístico Nacional.

En este sentido, las dos estrategias fundamentales que surgen del PFETS han sido consideradas desde la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística, y como resultados, las acciones orientadas a implementar estas estrategias tendrán como objetivo final elevar la calidad en la prestación de los servicios turísticos:

- Mejorar y asegurar la calidad en todos los destinos. Para ello, será necesario instaurar una metodología práctica que facilite las herramientas necesarias para promover el propio desarrollo de los actores del sector.
- Generar valor e innovación a través del conocimiento continuo. En este punto, la capacitación y la formación continua de todos los actores resulta vital.

Es desde esta visión, que surgen entonces los programas y proyectos que componen el Plan Nacional de Calidad Turística.

SISTEMA ARGENTINO DE CALIDAD TURISTICA

Para dar cuenta de la estrategia de "mejorar y asegurar la calidad en todos los destinos", acordada en el marco del PFETS, la Dirección Nacional Gestión de Calidad Turística propone crear una metodología práctica que facilite las herramientas necesarias para promover el propio desarrollo de los actores del sector, para lo cual, se encuentra trabajando en el diseño del Sistema Argentino de Calidad Turística —SACT—.

El SACT es un conjunto de herramientas operativas cuyo objetivo es el de promover la cultura de la calidad y la mejora continua en todos los actores que conforman la cadena de valor del sector turístico nacional.

El SACT no es un modelo teórico abstracto, sino una serie de opciones metodológicas y de procedimientos que puedan ser adaptados y adecuados a las realidades y características de cada destino y sus correspondientes grupos sociales.

El SACT es una estrategia orientada hacia la difusión de la calidad tanto en la prestación de servicios como en el cuidado ambiental, a través de la promoción de prácticas efectivas para el uso racional de los recursos.

Aproximación a la Calidad

La realidad turística argentina reconoce la coexistencia de diversos estadios de desarrollo que llevan a la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística a articular una respuesta integral, al tiempo que diferenciada y acorde a los múltiples requerimientos de los actores turísticos.

En este sentido, el SACT propone, para aquellas empresas y actores que recién están dando sus primeros pasos en pos de la implementación de la cultura de la calidad, la adaptación de metodologías y herramientas de aproximación a la calidad.

Las metodologías y herramientas que se proponen se caracterizan por ser prácticas y de aplicación inmediata, permitiendo a sus usuarios, constatar efectivamente, los beneficios de desarrollar sus actividades de gestión con criterios de calidad.

DIRECTRICES DE CALIDAD PARA LA GESTION INTEGRAL DE DESTINOS TURISTICOS

La directriz es una pauta voluntaria de acción que, bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances tecnológicos y científicos se adapta a múltiples realidades.

En tal sentido, el diseño y posterior aplicación de directrices en el sector turismo procura alcanzar los siguientes objetivos:

- Contribuir a garantizar la calidad ambiental, social y cultural, y la calidad del servicio, solucionando problemas y atenuando impactos a partir su implementación.
- Establecer pautas específicas para la gestión de la calidad y la gestión ambiental de cada sector de actividad seleccionado, facilitando un marco de referencia para la optimización en la prestación de servicios.
- Promover el desarrollo de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario, la seguridad en el trabajo y la preservación de los recursos naturales, culturales y el respeto a la comunidad anfitriona.
- Mejorar la calidad de productos y servicios, permitiéndole mantener y/o actualizar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo.

La aplicación de las directrices está indicada para aquellos proveedores de servicios turísticos, ya sea que pertenezcan a la administración pública o privada, que aspiran a aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés (el Estado, la comunidad, clientes, usuarios, etc.), implementando prácticas sustentables y de calidad en los sitios específicos en estudio y áreas adyacentes.

Esta metodología contempla la elaboración de las directrices en un plazo de seis meses, al término del que resulten tres productos principales:

- *Directrices*, cuya estructura incluya los siguientes aspectos: objetivos, destinatarios y beneficiarios, núcleos temáticos y las directrices correspondientes a cada uno, glosario, y bibliografía consultada.
- *Guía de Autoevaluación*, que permita a los prestadores medir su adecuación a las diferentes recomendaciones.
- *Manual de Aplicación*, que facilite herramientas y procesos para mejorar la calidad de las prestaciones.

Beneficios de las Directrices

Las Directrices de Gestión de Calidad y Ambiental proveen un marco de referencia para la implementación de prácticas adecuadas que fomentan el uso sustentable de los recursos naturales y culturales, y el respeto a la comunidad involucrada, brindando óptimos beneficios a las partes interesadas. Sin excluir otras acciones, esta iniciativa contribuye a garantizar la calidad ambiental y la calidad del servicio, solucionando problemas y atenuando impactos, a partir de la gradual y persuasiva implementación de las directrices.

Directrices de Playas y Balnearios

En atención al objetivo estratégico de desarrollar la competitividad internacional del sistema turístico argentino a través de estándares de calidad, preservando la sustentabilidad social, cultural y ambiental, y en función de una serie de demandas planteadas por asociaciones de vecinos y algunos municipios costeros de la provincia de Buenos Aires —respecto de la imperiosa necesidad de abocarse sistemáticamente a mejorar la calidad ambiental y turística de la prestación de servicios en playas—, la Secretaría de Turismo propuso a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable desarrollar normas de gestión de la calidad en la prestación de servicios en playas y costas. Como resultado de la propuesta, ambos organismos nacionales firmaron un Convenio para trabajar en pos de la mejora de la calidad de los servicios, la calidad ambiental y el uso sustentable de los recursos naturales.

En este contexto, se constituyó el equipo de trabajo interdisciplinario del que forman parte, junto a los organismos mencionados el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), el CONICET, la Secretaría de Turismo y Deportes y la de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires, la Secretaría de Turismo, Deportes y Cultura de la Municipalidad de Necochea, la Dirección de Recursos de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredón, la Secretaría de Turismo y Cultura de la Municipalidad de Villa Gesell, el Municipio del Partido de la Costa, la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad Nacional de Buenos Aires, y el Centro de Investigaciones Turísticas de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Del trabajo conjunto surgió un esquema de prácticas que fue presentado en la Feria Internacional de Turismo de América Latina (FIT), bajo la denominación de "Directrices para la Gestión de Calidad en Playas y Balnearios Concesionados".

Los ejes que guían las directrices responden a las áreas de medio ambiente receptor, infraestructura, seguridad, recursos humanos, e información y educación ambiental. El objetivo común a todos es aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés. Al respecto, las prácticas abarcan cuestiones referidas al control de la calidad del agua, limpieza de la arena, implementación de sistemas de recolección, depósito y disposición de residuos, cuidado de la flora y preservación del paisaje, disposición de accesos al predio para todos los usuarios, y garantía de uso de todos los servicios para personas con disminuciones motoras.

Las directrices también establecen lineamientos en relación a la seguridad en las playas, tanto en la zona de baños y en el predio de los balnearios como para quienes realicen actividades náuticas. La regulación de la publicidad y la calidad de los servicios de gastronomía que se presenten en la zona constituyen otros de los puntos sobre los que versan las prácticas.

En resumen, playas limpias, cuidadas y seguras, balnearios en óptimas condiciones y una atención especializada, para descansar y divertirse en contacto con un medio ambiente protegido, son los lineamientos que persiguen las Directrices para la Gestión de Calidad en Playas y Balnearios Concesionados, las que, a modo de prueba piloto, se implementaron en tres balnearios de la costa bonaerense, de las ciudades de Mar del Plata, Necochea y Villa Gesell.

Estas directrices establecen una normativa específica para la gestión de la calidad y la gestión ambiental, proveen un marco de referencia para la prestación de servicios, pro-



mueven el desarrollo de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario, la seguridad en el trabajo y la preservación de los recursos naturales, identifican indicadores de calidad ambiental y regulan su utilización, establecen pautas de acción para las intervenciones básicas en el litoral, facilitan la accesibilidad y la tipificación de las modalidades de prestación de servicios y la articulación de los sistemas comprometidos en el desarrollo de la actividad balnearia, al tiempo que proponen acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad, con desarrollo de programas educativos e informativos dentro y fuera del ámbito del balneario.

Los campos de acción de las directrices son seis:

- 1) Ambiente, Recursos y Paisaje.
- 2) Infraestructura y Servicios Básicos.
- 3) Seguridad.
- 4) Personal.
- 5) Información y Educación Ambiental.
- 6) Documentación del Sistema de Gestión.

Finalizada la primera experiencia de implementación de las directrices se procedió a la solicitud de apertura de una comisión técnica en el IRAM para la integración del comité encargado de confeccionar la norma IRAM 42100.

La aplicación de las directrices está indicada para aquellos proveedores de servicios turísticos, ya sea que pertenezcan a la administración pública o privada, que aspiran a aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés (el Estado, la comunidad, clientes, usuarios, etc.), implementando prácticas adecuadas que promuevan el uso sustentable de los recursos naturales y culturales en las actividades desarrolladas en los balnearios y áreas adyacentes.

Sin excluir otras acciones, esta iniciativa contribuye a garantizar la calidad ambiental y la calidad del servicio, solucionando problemas y atenuando impactos, a partir de la gradual y persuasiva implementación de estas directrices y de aquellas que en el futuro las prácticas críticas exijan adoptar y las buenas prácticas sugieran proponer.

Normalización

El acelerado crecimiento que viene experimentando la actividad plantea la necesidad de asegurar y de mejorar continuamente la calidad de las prestaciones mediante la implementación de sistemas de gestión confiables y dinámicos, que cumplan y se anticipen a las necesidades futuras de los clientes.

Como resultado, calidad y profesionalismo se convierten en factores ineludibles que permitirán asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes, al tiempo que se transforma al turismo en una recurrente y sistemática fuente de ingreso de divisas a la República Argentina.

Con estos objetivos a la vista, la Secretaría de Turismo promueve la asociación estratégica con actores claves que entienden la necesidad de iniciar este camino de la calidad.

Concretamente, ha desarrollado un acuerdo estratégico con el Instituto Argentino de Normalización —IRAM—, orientado a mejorar la calidad de los servicios turísticos, fomentar la preservación del medio ambiente y la seguridad en el sector turístico argentino, creando los programas específicos tendientes a sensibilizar, estimular e incentivar la capacitación, implementación y certificación de sistemas de gestión de la calidad, según normas internacionales y locales, tanto en el ámbito de la gestión pública como privada.

De este acuerdo surgen los programas de trabajo que se encuentran desarrollando conjuntamente:

- Plan Evolutivo hacia la Distinción IRAM-SECTUR.
- Normas IRAM-SECTUR.

Planes Evolutivos

El Plan Evolutivo hacia la Distinción IRAM-SECTUR tiene como objetivo establecer un referencial básico para un sistema de calificación evolutiva adecuado a las características específicas de las organizaciones de servicios turísticos involucradas.

El Plan Evolutivo consiste en establecer los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad para organizaciones de turismo en general, que les permita alcanzar, en un tiempo preestablecido, la certificación según ISO 9001:2000.

Tal como su nombre lo dice, posee carácter evolutivo, estableciendo niveles de calificación progresivos, según los cuales los Sistemas de Gestión de la Calidad de las organizaciones son evaluados y calificados según niveles de avance graduales que facilitan el control a partir del establecimiento de metas a corto plazo.

El Plan establece 4 etapas (A, B, C, D) con los correspondientes y crecientes niveles de exigencia según los cuales se evalúa el cumplimiento de los requisitos comprometidos para cada etapa.

Para ello, la Secretaría de Turismo supervisa el avance del proceso hasta el Nivel C, en el que los participantes obtienen la Distinción de Calidad IRAM-SECTUR. Para avanzar hasta el nivel A, el más avanzado, los participantes deben seguir trabajando sobre los requisitos y su cumplimiento, hasta la obtención de la certificación ISO 9001:2000.

Entre los resultados fundamentales que beneficiarán a las empresas participantes, se puede mencionar la mayor fluidez en el desarrollo de los procesos de la organización y en la interacción con otros procesos clave, la facilitación de los procesos de toma de decisiones en base a hechos y datos comprobables, registrados y analizados, una mejora en el nivel de satisfacción de los destinatarios de los servicios y productos de la organización, así como en el cumplimiento de los plazos comprometidos para su entrega.

Por último, dado que se trata de empresas cuyos clientes fundamentales son extranjeros, ya sean individuales o colectivos, a estos objetivos generales, se puede sumar el hecho de que la consecución de una certificación internacional se convierte en un pasaporte para aquellos mercados donde se exige estar certificado para acceder a proveer y en un importante argumento de marketing que les permite el posicionamiento en los mercados globalizados.

Actualmente, el Plan Evolutivo para la Distinción IRAM-SECTUR se está desarrollando para dos usuarios claves:

- Agencias de Viajes de Turismo Receptivo.
- Constructores de stands pertenecientes a la Asociación Argentina de Organizadores y Proveedores de Exposiciones y Congresos —AOCA—.

Normas IRAM-SECTUR

La norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, en este caso el IRAM, que establece, para usos comunes y repetidos, reglas, criterios o características para las actividades o sus resultados, que procura la obtención de un nivel óptimo de ordenamiento en un contexto determinado.

La norma, como documento público, puede ser consultada, referenciada y usada por quienes lo deseen, pues promueve la creación de un idioma técnico común para todos los prestadores que desarrollan estas actividades. Su aplicación es voluntaria y admite la certificación, y es a partir de su implementación que ayudan a mejorar la calidad, la seguridad y la competitividad empresarial en el sector servicios.

Es por ello que las Normas Sectoriales IRAM-SECTUR son las herramientas que consideran de forma integral, en todos los aspectos que hacen a la prestación de servicios: la gestión de la calidad, la gestión ambiental y la gestión de seguridad.

Para aquellas empresas y prestadores de servicios turísticos que opten por la certificación, los beneficios fundamentales se dan en dos ordenes:

- En primer lugar, fomenta la competitividad empresarial tanto en el mercado local como a nivel global.
- En segundo lugar, permite a los usuarios elegir las propuestas más aptas de acuerdo a sus motivaciones al tiempo que contribuye a su protección, pues la normalización garantiza la prestación de servicios seguros.

Esta certificación, accesible para quienes voluntariamente deseen mejorar sus sistemas de gestión, además de elevar los niveles de calidad en la prestación de sus servicios y acreditar un comportamiento respetuoso con el medio ambiente, mejora la imagen de la empresa frente a sus clientes, facilitando la posibilidad de fidelizarlos. Además, genera beneficios económicos, ya que al efficientizar los procesos de gestión se genera un ahorro de recursos.

Normas IRAM-SECTUR

- IRAM-SECTUR 42200-Hotelería.
- IRAM-SECTUR 42210-Cabañas.
- IRAM-SECTUR 42220-Bed & Breakfast.
- IRAM-SECTUR 42300-Áreas Naturales Protegidas.
- IRAM-SECTUR 42500-Senderismo y Travesías.
- IRAM-SECTUR 42510-Montaña y Alta Montaña.
- IRAM-SECTUR 42520-Cabalgata.
- IRAM-SECTUR 42530-Ciclismo.
- IRAM-SECTUR 42540-Rafting.
- IRAM-SECTUR 42550-Canotaje.
- IRAM-SECTUR 42800-Restaurantes.

Redes de Excelencia

Las Redes de Excelencia serán conformadas por establecimientos turísticos que, mediante la implantación de herramientas de gestión y aseguramiento de la calidad, producen y mantienen niveles de servicio por encima de la media del sector, que les permite acceder a mercados rentables y selectivos, a través de la creación y posicionamiento de una marca de calidad que las agrupa, y dentro de la cual se reconocen como pares.

La creación de Redes de Excelencia propone la puesta en práctica de los principios del asociativismo, buscando cooperación, sinergias y economías de escala que les permita desarrollar y sostener sus estrategias de marketing y comercialización con el fin último de mejorar su posicionamiento y competitividad en el mercado.

Aquellas empresas que se sumen a esta experiencia serán referenciadas por el resto de los establecimientos como un modelo innovador que asegura la sustentabilidad del negocio.

Capacitación y Formación

La segunda estrategia que se indica para el Campo de Actuación de Gestión de la Calidad del PFETS surge desde la necesidad de asegurar la capacitación, formación, actualización continua y el fortalecimiento de las capacidades y competencias de los actores que componen el sector turístico nacional con el fin de promover su profesionalización y el fortalecimiento del sector en la República Argentina y la región.

Al entender que el capital humano constituye un factor clave y diferenciador en la prestación de los servicios, la estructura puesta a disposición para la difusión de la calidad deberá establecer niveles progresivos de capacitación y actualización, que considere



los distintos niveles de familiarización de estos actores con el lenguaje y las prácticas de la calidad.

A continuación se describe una primera aproximación a este sistema progresivo de capacitación:

- Concientización general en principios, valores y herramientas para gestionar la calidad a fin de garantizar la comprensión de los beneficios de gestionar la calidad integralmente, en base a los factores de seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía con el ambiente natural y cultural.
- Capacitación Federal a todos los actores que participan del sistema turístico nacional a fin de mejorar sus capacidades individuales y grupales como estrategia para alcanzar la excelencia en los recursos humanos que integran la cadena de valor en los destinos turísticos.
- Desarrollar y consolidar una red de gestión para la innovación y la mejora continua del sector turístico, impulsando la colaboración entre el sector público, privado y académico.

PROGRAMA FEDERAL DE CAPACITACIÓN

Los principios rectores de la Ley Nacional de Turismo establecen como prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas, con el fin de satisfacer la demanda nacional e internacional y fomentar la competitividad.

Con esta finalidad, la Dirección Nacional de Gestión de la Calidad Turística, a través de un proyecto de transformación de la sociedad, dirigido a mejorar la capacidad de aprendizaje para responder con prontitud y eficacia a los cambios, satisfaciendo los requisitos tecnológicos, sociales, ambientales y los que plantea el mercado mundial, se abocó a la reelaboración del diseño de los programas de Formación y Capacitación, persiguiendo una mejora continua en la prestación de sus servicios con especial énfasis en el establecimiento de herramientas de gestión que permitan optimizar el desempeño de las organizaciones públicas y privadas favoreciendo la adaptabilidad al cambio y la capacidad de gestión estratégica.

Como resultado, el Programa Federal de Capacitación asiste a organismos provinciales y municipales de turismo de todo el país, enfatizando una implementación pedagógica interactiva basada en un accionar conjunto a otras entidades del Sector.

El objetivo es transformar nuestras acciones de formación y capacitación en auténticas vivencias de aprendizaje, única forma de alcanzar la excelencia de los recursos humanos.

Para esto, se aplica el nuevo modelo de enseñanza: aprender haciendo, cambiando el método unidireccional de transmisión de conocimientos por el protagonismo del participante en donde se valoran los aspectos culturales, sociales y la experiencia previa que hacen a la persona en función del trabajo.

Destinatarios

Los destinatarios son los integrantes de la comunidad turística:

- Organismos provinciales de turismo.
- Organismos municipales de turismo.
- Cámaras de turismo, hoteles y gastronómicas.
- Federaciones y asociaciones de turismo.
- Sector privado, agentes privados, tercer sector: a través de los organismos provinciales de turismo.

Organización

Para acceder al Programa Federal de Capacitación se han diseñado pautas de participación que guiarán la planificación de las actividades.

Dichas pautas a su vez han sido reformuladas como consecuencia de la firma de la Secretaría de Turismo de la Carta Compromiso con el Ciudadano, en donde se ha considerado al Programa como un servicio para las provincias (Carta Compromiso con el Ciudadano: <http://www.sgp.gov.py/CartaCom/index.htm>).

Para la ejecución del Programa se proponen lineamientos dentro de los cuales se elaborarán las actividades de capacitación. Estos fueron diseñados considerando los trabajos realizados por los representantes del sector en los talleres regionales para la formulación del PFETS.

Gestión de Calidad

Lineamientos

Se establecieron programas de capacitación relacionados con el área de la Gestión de la Calidad, que por su propia naturaleza fueron organizados por temática y contenidos específicos detallados.

Distintos programas, con diferentes destinatarios y duración, se diseñarán y adecuarán de acuerdo con las necesidades demandadas por los solicitantes para colaborar con la formación y la capacitación de los recursos humanos locales. Por su intermedio se busca fortalecer a todos los eslabones de la cadena de valor, desarrollando capacidades individuales, grupales y generando el asociativismo intersectorial.

Area Sistemas de Gestión de Calidad

Gestión de Calidad e ISO 9000

Objetivos:

- Comprender las características de un sistema de gestión de la calidad.
- Analizar e interpretar los requisitos de la norma ISO 9000.

- Conocer las particularidades de un proceso de certificación.

Programa:

- Introducción a la gestión de la calidad.
- Conceptos básicos.
- Desarrollo histórico.
- Principios de la calidad.
- Las normas de gestión de calidad —ISO—.
- Familia de normas ISO 9000.
- Requisitos de ISO 9001.
- Identificación y control de los procesos.
- Documentación necesaria.
- La responsabilidad de la Dirección.
- Gestión de los recursos para la calidad.
- Realización de los productos.
- Medición, análisis y mejoramiento.
- Certificación.
- Características de un proceso de certificación de calidad.
- Entes de certificación y acreditación.
- Auditorías de certificación y de mantenimiento.

Calidad de Atención al Cliente

Objetivos:

- Sensibilizar a los participantes sobre la importancia de la calidad del servicio en la atención al cliente y en la atención telefónica.
- Desarrollar las habilidades de comunicación.
- Brindar herramientas para la resolución de conflictos.
- Aplicar un conjunto de herramientas y técnicas para la mejora continua, mediante el desarrollo de habilidades que permitan que el equipo logre comprensión y compromiso con su tarea en cuanto a calidad de servicio.

Programa:

- Orientación hacia el cliente en la atención de público.
- El enfoque hacia el cliente.
- Concepto de cliente.
- Conocer al cliente.
- Necesidades y expectativas del cliente.
- Necesidades y percepciones del cliente.
- La calidad en la atención de público.
- El concepto del valor del servicio y sus atributos.
- Política de calidad de servicios.
- Niveles de excelencia.
- Tipos de público y su tratamiento.
- Gestión del contacto con el público.
- El proceso comunicacional.
- Elementos de la comunicación.
- Etapas de la comunicación.
- La comunicación como hecho no voluntario.
- Interpretación de la comunicación.
- Corriente empática en la comunicación.
- Credibilidad del mensaje.
- Barreras de la comunicación.
- Técnicas de comunicación eficaz.
- Comunicación verbal y escrita.
- Actitudes y conductas hacia el público.
- La comunicación en la atención telefónica.
- El papel del telefonista.



- La importancia de la voz y las expresiones.
- Importancia de las palabras.
- Diversidad de tonos de voz.
- Llamadas telefónicas educadas.
- La escucha activa.
- Manejo de clientes difíciles.
- Manejo de conflictos con compañeros de trabajo.

Gestión de Reclamos

Objetivos:

- Comprender las características de un sistema de gestión de reclamos.
- Conocer los requisitos para la implementación de un sistema de recepción de reclamos, tratamiento del mismo en la empresa, resolución y respuesta al cliente.

Programa:

- Compromiso de la organización.
- El enfoque hacia el cliente.
- Responsabilidades y competencias.
- Planificación de un sistema de gestión de reclamos.
- Recursos para la implementación.
- Documentación de procedimientos.
- Identificación de reclamos.
- Revisión y resolución de reclamos.
- Respuestas al cliente.
- Transparencia de los procedimientos.
- Control del sistema de gestión de reclamos.
- Auditorías internas del sistema.
- Seguimientos y acciones correctivas.
- Revisión por la gerencia.
- Normas de gestión de reclamos: BS 8500.

Buenas Prácticas Ambientales de Turismo

Objetivos:

- Introducir a los participantes en conceptos vinculados con la interacción entre el turismo y el ambiente, el turismo sustentable y la actuación ambiental de las empresas y otros grupos de interés con el propósito de mantener y mejorar la calidad ambiental interna y externa.
- Brindar conocimientos sobre las herramientas de Gestión Ambiental disponibles.
- Sensibilizar y capacitar sobre el uso racional de la energía, el agua y la minimización de residuos sólidos y líquidos.
- Capacitar sobre las Buenas Prácticas ambientales que puede adoptar el sector turístico y brindar los elementos necesarios para la implementación de las mismas.

Programa:

- El valor de los recursos ambientales como soporte para el turismo.
- Importancia del mantenimiento y mejora de la calidad ambiental en destinos turísticos.
- Herramientas de gestión ambientales en turismo: auditoría ambiental, buenas prácticas ambientales, evaluación de impacto ambiental, sistemas de gestión ambiental.
- Ventajas y Beneficios de la Gestión Ambiental.
- Las Buenas Prácticas Ambientales.
- Beneficios particulares, ambientales, sociales y económicos de su aplicación.
- Principales acciones a desarrollar y estimación de costos para su implementación en servicios para el turismo.
- La efectiva comunicación de las Buenas Prácticas Ambientales.
- Experiencias significativas en nuestro país que orientarán la tarea de abordar la implantación de las mismas.

Gestión Ambiental e ISO 14000

Objetivos:

- Conocer las razones para introducir un Sistema de Gestión Ambiental.
- Comprender las características de un Sistema de Gestión Ambiental.

- Entender las técnicas para evaluación de impactos ambientales.
- Analizar e interpretar los requisitos de las normas ISO 14000.
- Conocer las características de un proceso de certificación.

Programa:

- La Gestión Ambiental en las organizaciones: Instrumentos obligatorios y voluntarios.
- Beneficios y tendencias.
- Las normas de Gestión Ambiental.
- Norma ISO 14001.
- Requisitos de la norma.
- Introducción al Sistema de Gestión Ambiental.
- Fases de implantación.
- Diagnóstico Ambiental.
- Compromiso y Política Ambiental.
- Aspectos e impactos ambientales: identificación y valoración.
- Planificación, Implementación y operación.
- Documentación.
- Recursos humanos, responsabilidades y formación.
- Revisión y mejoramiento.
- Actividades de Auditorías.
- Características de un proceso de certificación ambiental.
- Entidades de certificación y acreditación.

Fortalecimiento de la Cadena de Valor

Objetivos:

- Incorporar conocimientos, que actúen como disparadores de las diferentes experiencias y capacidades de los actores involucrados en el desarrollo y fortalecimiento de los destinos turísticos.
- Desarrollar capacidades individuales y grupales tendientes a la integración de acciones que lleven a mejorar la prestación de los servicios turísticos que integran la cadena de valor para el posicionamiento del destino.
- Construir el destino teniendo en cuenta sus atractivos y aptitud turística, como comunidad socio-empresarial.

Temas:

- Gestión de la actividad turística: fortalecimiento de la cadena de valor y de la gestión municipal con la comunidad.
- Planificación de un destino: conocimientos teóricos y operativos de su importancia en relación a la construcción de una identidad socio-económica cultural y ambiental diferenciada.
- Construcción y fortalecimiento de un destino turístico: importancia del ordenamiento y gestión de los espacios públicos y privados que conforman la base de producción del turismo.
- Función y responsabilidad de los diferentes actores involucrados en la construcción de diferentes productos turísticos.
- Elaboración y gestión de un destino turístico como producto genérico. Cómo, con quién y para quién.
- Relación entre tipología de productos, actividades y la base socioeconómica cultural del espacio productivo.
- Importancia de la participación activa de los actores vinculados a la actividad directamente y los conexos.
- Transferencia metodológica de manejo y organización de la información para obtener resultados satisfactorios.
- Gestión integrada de la actividad turística: sistemas turísticos integrados locales y su funcionamiento, perspectiva nacional y constitución de corredores, caminos, rutas, microregiones, entes.
- Importancia del turismo receptivo en el destino.
- Gestión de la actividad turística: fortalecimiento de la cadena de valor y de la gestión municipal con la comunidad.
- Planificación de un destino: conocimientos teóricos y operativos de su importancia en relación a la construcción de una identidad socio-económica cultural y ambiental diferenciada.
- Construcción y fortalecimiento de un destino turístico: importancia del ordenamiento y gestión de los espacios públicos y privados que conforman la base de producción del turismo.



- Función y responsabilidad de los diferentes actores involucrados en la construcción de diferentes productos turísticos.
- Elaboración y gestión de un destino turístico como producto genérico. Cómo, con quién y para quién.
- Relación entre tipología de productos, actividades y la base socioeconómica cultural del espacio productivo.
- Importancia de la participación activa de los actores vinculados a la actividad directamente y los conexos.
- Transferencia metodológica de manejo y organización de la información para obtener resultados satisfactorios.
- Gestión integrada de la actividad turística: sistemas turísticos integrados locales y su funcionamiento en perspectiva nacional y constitución de corredores, caminos, rutas, microregiones, etc.
- Importancia del turismo receptivo en el destino.
- Programas, destinatarios y duración: se adecuarán de acuerdo a las necesidades demandadas.

Desarrollo Comercial y Formación Gerencial

Objetivos:

- Analizar desde la perspectiva comercial las herramientas eficaces de la gestión y comercialización de los emprendimientos en el mercado turístico actual.
- Potenciar el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio en destinos maduros y emergentes.

Temas:

- Estrategias de comercialización de productos.
- Organización, administración y gerenciamiento de microempresas.
- Plan de Negocios.
- Organización y operación de turismo receptivo.
- Nuevas modalidades de alojamiento.
- Formación y organización de microemprendimientos.
- Programas, destinatarios y duración: se adecuarán de acuerdo a las necesidades demandadas.

Programas Especiales

Objetivo:

- Fortalecer el trabajo integrado con instituciones representativas del turismo para generar actividades de capacitación tendientes a reconstruir el conocimiento y conectar el aprendizaje previo de los destinatarios con la actividad que realizan o realizarán, a través de la identificación de competencias para alcanzar la excelencia profesional.

Temas:

- Formación de formadores regionales y locales.
- Formación y capacitación de beneficiarios de planes sociales en destinos turísticos para incorporarlos al mercado laboral (Reconversión).
- Desarrollo de nuevas tecnologías: uso racional de la energía.
- Actualización profesional: Proyecto SECTUR-UTHGRA-FEHGRA-CFI.
- Proyecto Turismo Estudiantil SECTUR-AAVYT para coordinadores y promotores estudiantiles de agencias de viaje.
- Programa de Seguridad Turística SECTUR-Secretaría de Seguridad Interior.
- Programas, destinatarios y duración: se adecuarán de acuerdo a las necesidades demandadas.

Modelo de Gestión: Implementación del Premio Nacional a la Calidad

La Gestión Total de la Calidad es una nueva filosofía del management que pretende llevar los productos y los procesos al más alto estándar de calidad posible, y por lo tanto maximiza la calidad al interior de la organización. A través de ella, se busca desarrollar técnicas de participación, de conocimiento y satisfacción de las expectativas del cliente-ciudadano y de aseguramiento de los procesos y sistemas de calidad instalados.

El proceso mundial de globalización, la introducción de nuevas tecnologías, la necesidad de contar con un Estado más eficiente, moderno y con claros estándares de calidad, requieren de un cambio en la filosofía organizacional que faciliten la introducción de un proceso de mejora continua en los servicios que se presta a la sociedad.

Programa Interno de Trabajo

Con la visión y misión como horizonte de sentido la Secretaría de Turismo de la Nación desde la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística dio comienzo al proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad que toma como modelo las bases del Premio Nacional a la Calidad (PNC). Para ello, se conformó un equipo de trabajo de 40 personas, responsables de relevar la información necesaria para la redacción del

primer informe de auto-evaluación, que se dividieron en ocho equipos siguiendo los ocho criterios del PNC:

- Liderazgo.
- Enfoque en el Cliente.
- Desarrollo del Personal.
- Información y Análisis.
- Planificación.
- Aseguramiento y Mejora de la Calidad.
- Impacto en el Entorno Físico y Social.
- Resultados de la Gestión de Calidad.

Asimismo, se realizaron jornadas de sensibilización para todo el personal que conforma la organización, a los efectos de informarlos sobre esta nueva etapa y de comunicarle sus alcances.

La Secretaría de Turismo se encuentra actualmente trabajando en el desarrollo e implementación de Planes de Mejora, tendientes a elevar el nivel de gestión interno y en consecuencia, la prestación de servicios al ciudadano.

Plan de Extensión de Gestión de Calidad en Organismos Públicos de Turismo

La Secretaría de Turismo de la Nación tiene entre sus objetivos estratégicos: "Implementar en el sector público turístico un modelo de gestión por resultados diseñando procesos que respondan al cumplimiento de las misiones institucionales y que puedan ser fácilmente evaluados por la ciudadanía".

La Secretaría de Turismo, a través de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística dio comienzo al proceso de implementación interno de un sistema de gestión que toma como modelo las bases del PNC para el sector público.

En los talleres regionales del PFETS surgió la demanda de extender este modelo de excelencia a las provincias y municipios del país. Así se creó el Programa de Extensión de Gestión de la Calidad en Organismos Públicos de Turismo, con el objeto de brindar asistencia técnica para la implementación del modelo en las administraciones públicas provinciales.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO FEDERAL DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA

Protocolo para la Asistencia a las Personas Víctimas de Trata y Explotación Sexual Infantil

El Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia aprobó recientemente las Directrices para la Aplicación del Protocolo de Asistencia a las Personas Víctimas de Trata y de Explotación Sexual Infantil. Estos principios básicos tienen el propósito de proteger y promover los derechos de la infancia y la adolescencia para garantizar el ejercicio pleno de los derechos humanos, y al mismo tiempo, oponerse y enfrentar a este flagelo internacional.

INTRODUCCION

El Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia está integrado por la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia y por los representantes de los Organos de Protección de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia existentes o a crearse en cada una de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

De acuerdo a la Ley, el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia tiene las siguientes funciones:

- Concertar y efectivizar políticas de protección integral de los derechos de las niñas, niños, adolescentes y sus familias.
- Participar en la elaboración en coordinación con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia de un Plan Nacional de Acción como política de derechos para el área específica, de acuerdo a los principios jurídicos establecidos en la presente Ley.
- Proponer e impulsar reformas legislativas e institucionales destinadas a la concreción de los principios establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Fomentar espacios de participación activa de los organismos de la sociedad civil de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, reconocidas por su especialidad e idoneidad en la materia, favoreciendo su conformación en redes comunitarias.
- Promover la supervisión y control de las instituciones privadas de asistencia y protección de derechos.
- Gestionar en forma conjunta y coordinada con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia la obtención de recursos financieros nacionales e internacionales para la efectivización de las políticas públicas de niñez, adolescencia y familia.
- Efectivizar juntamente con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia la transferencia de los fondos a los Estados Provinciales para la financiación de dichas políticas.



- Gestionar la distribución de los fondos presupuestariamente asignados para la formulación y ejecución de las políticas previstas en el Plan Nacional de Acción.
- Promover en coordinación con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación de las políticas públicas destinadas a la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Protocolo

En la octava sesión Plenaria del Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia, que se llevo a cabo los días 6 y 7 de Noviembre del corriente, la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, que ejerce la presidencia del organismo, puso a consideración de dicho cuerpo un documento titulado: "Directrices para la Aplicación del Protocolo de Asistencia a las Personas Víctimas de Trata y de Explotación Sexual Infantil" que resultó aprobado por unanimidad.

TEXTO DEL DOCUMENTO APROBADO

El Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia aprueba el Protocolo de Asistencia a Víctimas de Explotación Sexual y Trata de Personas.

El presente Protocolo refleja el compromiso de trabajar conjuntamente en la implementación de medidas destinadas a promover acciones integrales de asistencia a las personas Víctimas de la Explotación Sexual Infantil y la Trata de Personas.

Para ello es necesario:

- Generar y/o fortalecer políticas destinadas a la asistencia a víctimas de explotación sexual infantil y trata de personas desde un enfoque de derecho y una mirada territorial.
- Articulación interinstitucional y coordinación de acciones con organismos locales especialmente en las áreas de salud, educación y trabajo.
- Prevención.
- Sensibilización y difusión.
- Propiciar acciones de asistencia técnica y capacitación a organismos provinciales y municipales.
- Generar dispositivos de asistencia a cargo de áreas gubernamentales.
- Garantizar recursos humanos para el abordaje de la problemática.

Los firmantes de este instrumento reafirman su compromiso de proteger los derechos de la infancia y la adolescencia contra la Explotación Sexual Infantil y la Trata de Personas, habiéndose reconocido este fenómeno como prioridad en la agenda pública, y garantizando el pleno ejercicio y goce de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, en su carácter de titulares. Por ello, se comprometen a realizar en el marco del presente Protocolo acciones conjuntas o individuales.

DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE ASISTENCIA A PERSONAS VÍCTIMAS DE TRATA Y DE EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL

Los Derechos Humanos vulnerados a las personas explotadas en la trata, tanto sexual como laboral, y la explotación sexual infantil son:

- El derecho a la vida.
- La libertad.
- La igualdad.
- La dignidad.
- La integridad física y psicológica.
- La salud.
- La seguridad personal y un trabajo digno.

La asistencia a las víctimas deberá asegurar el restablecimiento y ejercicio de los derechos de las mismas por medio de la implementación de estrategias integrales con enfoque territorial que involucren varias áreas: la médica, psicológica, social, jurídica, educativa y de generación de ingresos.

LOS PRINCIPIOS BÁSICOS O DIRECTRICES

Que deben respetarse y garantizarse en cualquier momento de la asistencia, son los siguientes:

1. Respeto a los derechos humanos

El principio fundamental de la asistencia a las víctimas es el respeto por los Derechos Humanos, éstos entendidos como fundamentales para la dignidad, integridad y desarrollo pleno de la persona y por lo tanto, ningún proceso, procedimiento o actividad durante cualquier momento de la asistencia puede vulnerar los derechos de las mismas.

2. No discriminación

No discriminar a ninguna persona en razón del sexo, edad, etnia, clase social, país de origen, preferencia sexual, tipo de ocupación o condición de salud.

3. Información a las víctimas sobre sus derechos y el proceso de asistencia

Se dará a las víctimas durante las etapas de la asistencia información sobre sus derechos y las diferentes alternativas de asistencia.

La información que se brinde a las víctimas debe hacerse en un lenguaje adecuado, sencillo y comprensible, en su idioma, no creando falsas expectativas, y en caso de ser necesario se le facilitará un intérprete. Esta información debe adaptarse a cada persona para que pueda ser efectivamente comprendida.

Asimismo se le deberá brindar información si la víctima decide iniciar acciones legales contra los tratantes/explotadores, respecto a los procedimientos, alcances e implicaciones de interponer dicha acción.

4. Consentimiento informado

Asegurar que los servicios, acciones y/o procedimientos se realicen a través del consentimiento informado.

Brindar información completa y precisa sobre los beneficios e implicaciones de los procedimientos o servicios a los cuales pueden acceder las personas para facilitar el proceso de elección y que sean ellas mismas quienes decidan autónomamente sobre el tipo de asistencia que más reconozca sus necesidades e intereses.

Cuando la víctima es menor de edad, el Consentimiento informado lo debe dar su representante legal o en su defecto la autoridad judicial correspondiente. Sin perjuicio de ello, se le debe explicar el tipo de servicio que va a recibir y tener en cuenta su opinión. En aquellas jurisdicciones que se encuentre establecido que el niño, niña o adolescente puede prestar el consentimiento por sí, teniendo en cuenta su grado de autonomía se aplicará la regla que priorice el interés superior de niño.

5. Confidencialidad y derecho a la privacidad

Los profesionales y operadores actuantes deben salvaguardar la confidencialidad de la identidad de las víctimas y la información resultante de entrevistas, historias clínicas y toda otra documentación que surja como consecuencia de la asistencia.

Los diferentes medios masivos de comunicación (televisión, prensa, radio, Internet), así como estudios e investigaciones sobre la problemática de la trata de personas y la explotación sexual comercial infantil deben respetar la privacidad de las víctimas y no revelar ningún dato que permita identificarlas.

6. Seguridad y protección

Se debe garantizar seguridad a las personas debido al tipo de organizaciones criminales que están involucradas en estos casos, ya que puede correr peligro la vida de la propia víctima, su familia.

Se debe garantizar mecanismos efectivos para la seguridad y protección a las víctimas, así como estudios e investigaciones sobre la problemática de la trata de personas y la explotación sexual comercial infantil, en caso de existir riesgo para la vida o amenazas, la posibilidad de acceso de las víctimas que han prestado testimonio de integrar programas de protección de testigos en las condiciones previstas en la Ley N° 25.764.

Es indispensable para esta tarea que los organismos pertinentes coordinen tareas de cooperación previas al retorno de las víctimas a fin de garantizar su protección.

7. Evitar un daño mayor

Evitar el fenómeno de la revictimización: esto sucede cuando las instituciones del Estado, organizaciones sociales, organismos no gubernamentales, medios de comunicación, etc. sus representantes o quien preste servicios, a través de omisiones, acciones directas o un trato discriminatorio, vuelven a vulnerar sus derechos, obrando en contradicción al mandato de proteger, respetar y garantizar los Derechos Humanos.

8. Asistencia individualizada

Se tendrán en cuenta las necesidades específicas de cada persona para definir las acciones y procedimientos más adecuados, teniendo en cuenta: el sexo, la edad, el nivel socioeconómico, la preferencia sexual, el tipo de explotación al que han sido sometidas, condiciones específicas de salud, la existencia o no de redes familiares y sociales de apoyo, su opinión, entre otras.

En el proceso de asistencia es determinante incluir los intereses y deseos de cada víctima para definir el plan de trabajo que se adoptará en cada etapa de asistencia.

La asistencia psicológica, social y legal prestada a las personas debe promover el fortalecimiento de su autonomía y empoderamiento.

9. Trato justo y acceso a la justicia

Garantizar que las víctimas tengan acceso a la justicia con el fin de reparar sus derechos vulnerados, sin ninguna discriminación.

10. Derecho a la asistencia jurídica

Brindar asistencia jurídica en los procesos judiciales en los que la víctima participe como testigo y en aquellos procesos penales o civiles que la persona decida interponer.

11. Permanencia en el país de destino y estatuto de residencia

Los países de destino en el caso de trata de personas deberán respetar los derechos de las víctimas. Asimismo se le brindará a las personas toda la información necesaria, a través de los organismos pertinentes, a fin de que accedan a la posibilidad de solicitar un permiso de residencia (temporal o permanente).

PROTOCOLO DE ASISTENCIA A PERSONAS VÍCTIMAS DE TRATA Y DE EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL

Asistencia Integral

Esta primera etapa consiste en la asistencia, el apoyo y la protección brindada a la víctima desde el momento en que se conoce el caso hasta cuando se logra la restitución del derecho vulnerado.

La asistencia debe ser integral basada en el enfoque de derechos y fruto de un esfuerzo y acuerdo interinstitucional. A fin de obtener esta asistencia integral, es necesario contar con un sistema de urgencias disponible las 24 horas y los 365 días del año y un dispositivo de atención permanente que cubra, entre otras, las necesidades que se enumerarán a continuación:

- **Alojamiento:** se debe garantizar un espacio físico contenedor que proteja la seguridad e intimidad de la víctima. El mismo debe contar con la provisión de alimentos, vestimenta adecuada, elementos de higiene, ropa de cama, lugar de descanso y todo otro componente que sea necesario para cubrir las necesidades que conlleva el albergue de las personas. Además debe encontrarse disponible para su uso en forma permanente y con personal técnico y profesional para la asistencia.
- **Asistencia médica:** incluye una valoración general del estado de salud y la atención de urgencia si existe alguna situación aguda que pueda poner en peligro a la víctima. La asistencia médica tiene que lograr la estabilización de la salud física de la persona y, en caso de que vaya a retomar, se debe garantizar que la persona esté en condiciones óptimas para realizar el viaje a su país de origen. Esta asistencia se brinda desde el comienzo de la intervención de las áreas concernidas al igual que en el lugar de alojamiento. Se debe contar con personal médico y sanitario idóneos en la temática.
- **Atención psicológica:** es un acompañamiento individualizado, teniendo en cuenta las particularidades y singularidades de cada caso. Escuchar aquello que la víctima desee relatar, para dar lugar a que en sus propias palabras se pueda encontrar la determinación de la situación a la que ha llegado.
- **Asistencia social:** incluye el establecimiento de los lazos familiares, sociales o comunitarios importantes para la víctima. Asistir económicamente a la víctima o a su familia en caso de ser necesario y generar informes estandarizados para poder coordinar con otros organismos intervinientes.
- **Espacios de recreación:** se deben procurar espacios que le permitan a las personas la libre expresión de sus ideas, recrear y toda otra que tienda a motivar el juego y el esparcimiento.
- **Asesoramiento jurídico:**
 - Orientar a la víctima sobre sus derechos.
 - Acompañamiento legal en el juicio en el cual ella es víctima, a través de los órganos competentes.
 - Asistencia legal, ya sea el caso de que se le impute de delitos producto de su situación de explotación, a través de los órganos competentes.
 - Asistencia letrada para extranjeros en todo asunto relacionado a su situación migratoria, a través de los órganos competentes.
 - Asesoramiento legal en todo aquello que demande.
- **Provisión de documentación:** en los casos que las víctimas no posean documentación personal, se imputará a través de los organismos correspondientes. De igual manera toda persona que necesite documentación necesaria para la regularización de la residencia temporal o para realizar el retorno a su país de origen se deberá proveer de la misma gratuita con la cooperación del órgano a cargo.
- **Condiciones de seguridad:** se debe garantizar la seguridad y protección para la víctima y su familia frente a posibles amenazas y represalias por parte de los tratantes/explotadores a través de los organismos correspondientes.
- **Retorno voluntario asistido:** se deben proveer los recursos materiales, económicos y humanos necesarios para el viaje de retorno al país o ciudad de origen.

Las niñas, niños y adolescentes víctimas tanto de trata interna como internacional deberán ser acompañados por el Estado responsable en los traslados internos o en el retorno a su país de origen.

Reconstrucción del proyecto de vida

La segunda etapa de la asistencia, la cual es la reconstrucción del proyecto de vida de la víctima y el pleno ejercicio de sus derechos. Trabajar con su entorno, en el fortalecimiento familiar y/o impulsarla hacia un proyecto autónomo dependiendo la edad de las víctimas.

Se continuará, entre otras, con las siguientes:

- Atención médica.
- Atención psicológica.
- Atención social.
- Desarrollo de acciones educativas, culturales, artísticas, etc.
- Asesoramiento jurídico.
- Reinserción educativa.
- Capacitación laboral.
- Actividades de generación de ingresos.
- Asistencia económica (entre otros, financiamiento para emprendimientos, etc.).

En el caso de la trata interna por explotación sexual comercial infantil, esta asistencia se realizará a través de la articulación de los organismos cercanos al lugar de residencia de la víctima (hospital, escuela, registro de infancia, desarrollo social, organizaciones sociales, etc.).

En el caso de la trata externa se deberá articular con el órgano de aplicación del país de origen de la víctima.

Los miembros del Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia se comprometen a capacitar y formar los recursos humanos y disponer los recursos necesarios para la efectivización y la aplicación del presente Protocolo de Asistencia.

MINISTERIO DE EDUCACION

Una Educación de Calidad para la Construcción de una Sociedad Justa

El Ministerio de Educación desarrolló un Informe de Gestión del año 2008 destacando que los objetivos propuestos y los resultados alcanzados se encuentran unificados en la concepción estratégica institucional donde la educación es parte integrante de la justicia social. Precisamente, el marco normativo creado, el incremento del financiamiento, la mejora de la calidad educativa y las obras realizadas tienen como premisa fundamental alcanzar el acceso igualitario a la educación e incentivar la formación de una ciudadanía democrática e inclusiva para permitir construir una sociedad más equilibrada.

BALANCE DE GESTION DE 2008. PRESENTACION

La educación constituye una variable clave en la consolidación de la identidad nacional, la formación de una ciudadanía democrática y el desarrollo de la competitividad sustentable de la República Argentina. Estas dimensiones sólo pueden realizarse plenamente en el contexto de una sociedad donde la justicia social sea el principal objetivo. El Ministerio de Educación de la Nación ha asumido esta concepción, según la cual el sentido último de la educación está dado por su contribución fundamental a la construcción de una sociedad más justa.

El nuevo marco normativo

Durante la gestión 2003-2007, como resultado del consenso entre vastos sectores de la sociedad y de las principales fuerzas políticas, se sancionaron las leyes que orientan actualmente el sistema educativo nacional. Este nuevo marco normativo ha permitido definir a la educación como una prioridad nacional y sentar las bases para desarrollar una Política de Estado en la materia.

Entre las leyes que conforman este plexo normativo, se destacan: la Ley de Educación Nacional (Ley N° 26.206, 2007), la Ley de Financiamiento Educativo (Ley N° 26.075, 2005), la Ley de Educación Técnico Profesional (Ley N° 26.058, 2005), la Ley Nacional de Educación Sexual Integral (Ley N° 26.150, 2006), la Ley de Garantía del Salario Docente y 180 días de clase (Ley N° 25.864, 2003), la Ley del Fondo Nacional de Incentivo Docente (Ley N° 25.919, 2004) y la Ley de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes (Ley N° 26.061, 2005).

Entre otros aspectos, este nuevo ordenamiento legal, establece las grandes orientaciones de la educación pública argentina: reconoce a la educación y el conocimiento como un bien público y un derecho personal y social garantizado por el Estado, fija la responsabilidad principal e indelegable del Estado en materia educativa; garantiza a todos los ciudadanos el acceso a la información y el conocimiento, define los fines y objetivos de la educación, fija las bases de organización y funcionamiento del Sistema Educativo Nacional, garantiza el financiamiento de la educación, estableciendo un porcentaje mínimo de inversión equivalente al 6% de PBI, protege integralmente los derechos de niños y jóvenes, fija las bases para la recuperación, fortalecimiento e inversión en la educación técnica y profesional y garantiza la financiación de los salarios docentes.

Se trata fundamentalmente de normas que tienen como principal desafío acabar con la fragmentación y la desigualdad que ha caracterizado a la educación en las últimas décadas y de situar al sector como un factor clave en la estrategia de desarrollo de nuestro país.

A este marco legal, se han sumado los resultados de más de cinco años de continuidad de políticas educativas activas, que han permitido recuperar el rol del Estado en la materia, superar el estado de emergencia y normalizar los parámetros nacionales y provinciales de funcionamiento del sistema educativo.

Se han reunido así, una serie de condiciones básicas, que posibilitan plantear seriamente el desafío de mejorar la calidad de la educación, condición imprescindible para el desarrollo nacional y el progreso sostenido de nuestro país.

Lineamientos generales de la actual gestión

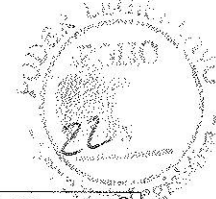
La presente gestión se ha propuesto impulsar decididamente el proceso de mejoramiento de la calidad de la educación, como un objetivo político de fondo.

La mejora de la calidad de la educación es una cuestión compleja que abarca diferentes dimensiones y que requiere, por lo tanto, ser abordada dentro de una estrategia integral, que permita transformar las condiciones en las que se imparte la educación y resolver los principales problemas imperantes.

Dicha estrategia integral contempla los siguientes ejes centrales que orientan la gestión del sistema educativo nacional: incrementar el financiamiento de la educación, garantizar las condiciones materiales de la educación, promover la inclusión educativa, mejorar la calidad de la educación, transformar y mejorar integralmente subsistemas estratégicos de la educación y mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje en la educación obligatoria.

1. INCREMENTAR EL FINANCIAMIENTO DE LA EDUCACION

Una de las transformaciones más relevantes producidas en el sistema es el incremento sostenido de la inversión, como consecuencia de la aplicación de la Ley de Financiamiento Educativo (Ley N° 26.075).



En 2008, se estima que la inversión sectorial superó el monto estipulado por dicha norma, alcanzando el equivalente al 5,5% del PIB. Tomando como base el año 2003, la inversión del corriente año representa un incremento en el presupuesto del orden del 286,2%, alcanzando hoy a \$56.002,8 millones de pesos.

De esta forma, a partir del esfuerzo conjunto entre la Nación y las provincias los objetivos anuales propuestos en la Ley de Financiamiento Educativo no sólo se están cumpliendo año a año, sino que se superan, situándose cada vez más cerca de la meta del 6% del PIB en 2010.

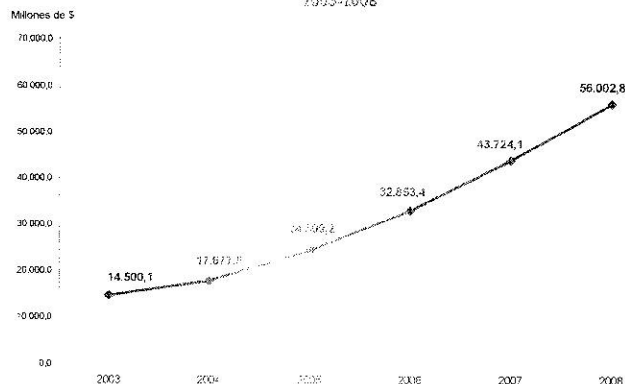
**Gasto consolidado en Educación, Ciencia y Tecnología
(Compatible Ley). Período 2003-2008 (en millones de pesos)**

Año	Gasto Consolidado -millones de \$-	PIB -millones de \$-	Gasto Consolidado en % del PIB	Variación Anual %	Variación acumulada (base año 2003) %
2003	14.500,1	273.503	3,9%		
2004	17.677,5	447.543	3,9%	21,9%	21,9%
2005	24.393,2	531.559	4,6%	38,0%	68,3%
2006	32.853,4	654.403	5,0%	34,6%	126,6%
2007	43.724,1	812.456	5,4%	33,1%	201,5%
2008	56.002,8	1.005.216	5,5%	28,1%	286,2%

Fuente: CGECSE/SsPE/SE/ME. Información suministrada por las jurisdicciones provinciales, Dirección de Contabilidad y Finanzas/SC/MAE, Ministerio de Economía y Producción, INDEC y estimaciones propias.

Es importante aclarar que en relación al año 2008 el gasto nacional surge del crédito vigente a Octubre '08. El gasto a cargo de los gobiernos subnacionales surge de estimaciones.

**Gasto Consolidado en Educación, Ciencia y Tecnología
(en millones de \$)
2003-2008**



Fuente: CGECSE/SsPE/SE/ME. Información suministrada por las jurisdicciones provinciales, Dirección de Contabilidad y Finanzas/SC/MAE, Ministerio de Economía y Producción, INDEC y estimaciones propias.

2. GARANTIZAR LAS CONDICIONES MATERIALES DE LA EDUCACION

2.1. Financiamiento salarial docente

El Ministerio de Educación de la Nación tiene una activa participación en la compensación de las desigualdades en el salario docente inicial en aquellas provincias que no les resulte posible superar dichas desigualdades, a pesar del esfuerzo financiero jurisdiccional y de las mejoras de la eficiencia en la asignación de los recursos.

Esa asistencia financiera se instrumenta por dos vías legales complementarias:

- El FONID (Fondo Nacional de Incentivo Docente), por el cual se asignó en 2008 \$1.348.226.748 a los salarios docentes. Estos recursos beneficiaron a 836.326 docentes: 696.219 de gestión estatal y 139.107 de gestión privada, lo que se traduce en 627.726 cargos, 407.073 horas cátedra para gestión estatal y en 116.502 cargos, 111.646 horas cátedra para gestión privada.
- El Programa Nacional de Comparación Salarial Docente (Artículo 9° de la Ley de Financiamiento Educativo). La aplicación en 2008 significó la asignación de \$557.964.292 destinados a los docentes de once provincias.

2.2. Infraestructura y equipamiento escolar

Gran parte del incremento presupuestario sectorial está destinado a mejorar las condiciones materiales de las escuelas, lo que implica una fuerte inversión en la construcción de nuevos edificios, el acondicionamiento y la mejora de las instituciones ya existentes y la provisión del equipamiento mobiliario correspondiente.

2.2.1. Construcción de nuevos edificios escolares

En el marco de las acciones destinadas a la construcción de nuevos edificios escolares, que se desarrolla en forma conjunta con el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, se terminaron 198 edificios escolares de distintos niveles educativos durante este año. Otros 147 edificios se encuentran en ejecución actualmente.⁽¹⁾ La inversión total estimada de este año, fue de 505 millones de pesos.

Cabe recordar que la inversión total acumulada desde 2003, en construcción de nuevas escuelas fue de más de 1.700 millones de pesos.

Por otra parte, se ha recibido la documentación requerida de 471 nuevos proyectos, analizados según los criterios de elegibilidad aprobados por el organismo de préstamo. A la fecha fueron aprobados 271 por parte de este Ministerio, en tanto que el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios —MPFIPyS— ya ha licitado 209 unidades educativas.⁽²⁾

En el marco del nuevo programa denominado Más Escuelas, durante el bienio 2008-2009, se construirán otras 300 escuelas. Ellas se suman a las 518 escuelas ya construidas y terminadas en los últimos años, en el marco del Plan 700 escuelas.

2.2.2. Obras de ampliación y refacción

Durante 2008, las distintas jurisdicciones han presentado un total de 202 proyectos destinados al mejoramiento de la infraestructura de edificios escolares existentes, por un monto estimado de inversión de \$74 millones. A la fecha, se han aprobado 100 de estos proyectos.

Por otra parte, existen actualmente 54 obras en distintas instancias del proceso licitatorio, otras 20 en ejecución y 6 que ya se encuentran terminadas.⁽³⁾

Asimismo, en el marco de las acciones emprendidas en forma conjunta con el INET, se han recibido 41 proyectos destinados al mejoramiento de la infraestructura de escuelas que brindan educación técnica. Todas estas documentaciones han recibido la aprobación técnica, encontrándose actualmente las jurisdicciones abocadas al desarrollo de los proyectos ejecutivos para licitar las obras. A la fecha se han comprometido alrededor de \$75 millones para estas acciones.⁽⁴⁾

2.2.3. Aulas de informática

En el período de la presente gestión, las distintas jurisdicciones han presentado un total de 771 proyectos destinados a la construcción y/o refacción de aulas de informática en escuelas primarias y medias ubicadas en las zonas de mayor vulnerabilidad social del país. Asimismo, considerando otros proyectos que se encontraban en revisión, se ha aprobado un total de 1105 obras, por un monto estimado de inversión de \$42 millones.

Por otra parte, existen actualmente 1116 obras en distintas instancias del proceso licitatorio, otras 189 en ejecución y 153 que se han terminado durante la gestión.⁽⁵⁾

2.2.4. Escuelas rurales

En el marco de las acciones con financiamiento específico para la ruralidad, las distintas jurisdicciones han presentado en este período un total de 119 proyectos destinados a la ejecución de obras de mejoramiento de la infraestructura de las escuelas rurales, de los cuales 59 ya han sido aprobados, con un monto estimado de inversión de \$9,7 millones. Por otra parte, existen actualmente 33 obras en distintas instancias del proceso licitatorio, otras 22 en ejecución y 23 que se han terminado durante la gestión.⁽⁶⁾

Asimismo, con la finalidad de dar solución a la falta de energía eléctrica en las escuelas localizadas en ámbitos rurales, durante la presente gestión se continuó con la provisión de paneles solares en 833 escuelas, habiéndose finalizado las obras en 339 de ellas. Es importante señalar que se ha recibido además la documentación requerida para la provisión de nuevas instalaciones en 120 escuelas, cuya financiación se estima estará disponible para el próximo ejercicio.⁽⁷⁾

2.2.5. Equipamiento escolar

Las acciones de infraestructura que se ejecutan desde la Dirección de Infraestructura del Ministerio, contemplan además la provisión de equipamiento mobiliario.

En este sentido, durante la gestión se han atendido 2080 establecimientos educativos incluidos en diferentes programas que se ejecutan desde la Dirección de Infraestructura,

(1) Estas acciones corresponden al Programa 700 Escuelas, financiado por el préstamo BID 1345/Oc-Ar.

(2) Estas acciones corresponden al Programa Más Escuelas (PROMEDU SUB2), financiado por el préstamo BID 1966/Oc-Ar.

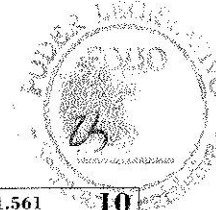
(3) Estas acciones corresponden al Plan de Obras que la Dirección de Infraestructura ejecuta con fondos de FTE 11 asignados a su presupuesto.

(4) Estas acciones se ejecutan con fondos provenientes del Fondo Nacional de educación tecnológica, administrado por el INET.

(5) Estas acciones corresponden a la sumatoria de las escuelas atendidas dentro del PUE con fondos de la Dirección de Infraestructura (FTE 11) y a las incorporadas al PROMSE que se financian con fondos del crédito BID 1345.

(6) Estas acciones corresponden al Programa de Mejoramiento de la Educación Rural, financiado por el préstamo BIRF 7353-AR.

(7) Estas acciones corresponden al Programa PERMER, que se ejecuta conjuntamente con la Secretaría de Energía y se financia a través de un préstamo BIRF.



a través de la provisión de mobiliario para el equipamiento total o parcial de las escuelas por un monto total comprometido de \$6,63 millones.⁽⁸⁾

2.3. Recursos pedagógicos

2.3.1. Equipamientos multimediales

Durante 2008 se entregaron 8.150 kits de equipamiento multimedia (compuesto por estabilizadores de tensión, cámaras fotográficas digitales y equipos de audio portátil) entre 1.901 escuelas medias y 240 Centros de Actualización e Innovación Educativa (CAIE), lo que significó una inversión de \$9.602.007. Se encuentran en proceso de distribución otros 1.901 kits de equipamiento multimedia (videograbadoras, proyectores de video, DVD, retroproyectores, pantalla de protección, cámaras de video, cámaras de fotografía digital y equipos de audio portátil) que constituyen una inversión de \$7.334.622.

También se entregaron 120.500 videos para la formación docente en 1.901 escuelas medias y 240 CAIE, lo que significó una inversión de \$2.396.240.

Esta inversión total en equipamiento multimedial de alrededor de 19 millones de pesos en este año, continúa los lineamientos de la política educativa iniciada en la gestión anterior que distribuyó, entre 2004 y 2007, más de 100.000 computadoras entre más de 10.000 establecimientos educativos de todo el país.

Por otro lado, 4.000 establecimientos rurales recibieron multimedia e informático por un monto total de 25 millones de pesos, alcanzando a más de 60.000 alumnos.

2.3.2. Libros y textos escolares

En el año 2008 se distribuyeron 9.948.079 libros y textos escolares, según se detalla:

- 1.910.839 textos escolares entre 1.876.270 alumnos de 13.667 escuelas primarias del país, lo que significó una inversión de \$25.401.394.
- Por primera vez el Ministerio de Educación distribuyó 1.120.000 libros para todos los docentes del país que fueron remitidos por correo a sus domicilios particulares y entregó 2.500.000 libros con antologías de cuentos y poemas para los egresados de Nivel Inicial, Primario y Secundario.

Durante el periodo 2003-2011 el Ministerio proveerá de libros de textos para alumnos y obras de referencia, consulta y talleres a escuelas de todo el país, por un monto total estimado superior a los \$478 millones. Esta inversión está destinada a adquirir 28,5 millones de ejemplares, que alcanzarán a 15.000 establecimientos de nivel inicial, 15.000 primarios, 11.500 secundarios urbanos y rurales, y 7000 establecimientos rurales de ciclo básico secundario, de todo el país.

2.3.3. Ludotecas Escolares para la Educación Inicial

Enmarcados en los lineamientos específicos para la educación inicial establecidos por la Ley N° 26.206, se tomó la decisión de distribuir ludotecas escolares destinadas a los alumnos de las salas de cinco años. Este conjunto seleccionado de juegos, juguetes y materiales orientará a los docentes en el diseño de variadas propuestas pedagógicas, ligadas a los objetivos y contenidos propios del nivel. Las mismas facilitarán el desarrollo cognitivo-emocional-social de los niños/as y la apropiación de contenidos culturales que estimulan la capacidad creativa, la imaginación y el pensamiento, y el aprendizaje de contenidos disciplinares.

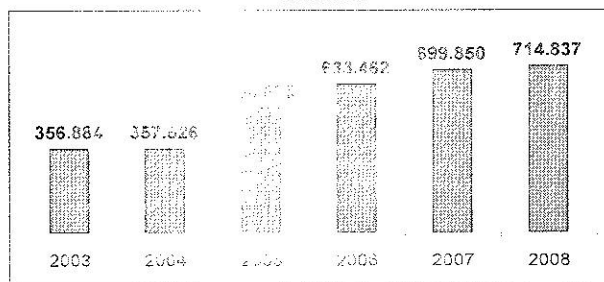
En este marco, se distribuirán 1.000 ludotecas escolares: una distribución universal para todas las salas de cinco años del país durante los años 2009, 2010 y 2011, en forma progresiva. La primera distribución universal será por 6000 ludotecas escolares, y el monto asciende a \$18.000.000.

3. PROMOVER LA INCLUSIÓN EDUCATIVA

3.1. Becas de acceso y retención

Con el objetivo de asegurar que todos nuestros niños/as y jóvenes accedan al derecho a la educación, en particular en el 2008, antes de sectores sociales vulnerables, se continuaron y profundizaron los programas de becas que se iniciaron en gestiones anteriores, desarrollando una amplia política de becas y acciones de acompañamiento pedagógico. A través de los programas de inclusión y retención, durante 2008 se han otorgado más de 758.000 becas (educación obligatoria, nivel superior universitario y educación técnica) por un total de más de \$390.000.000 de pesos a alumnos de todo el país. Las acciones complementarias de tipo pedagógico que acompañan estas acciones económicas, suman una inversión total de 50 millones de pesos, a través de las cuales se han otorgado casi 8.000 becas para promover la formación docente.

Total de becas de acceso y retención distribuidas en el nivel primario y secundario por el Ministerio de Educación, 2003-2008



(8) Contempla equipamiento de estabilizadores, PNE, PROMSE y Plan de Obras de la Dirección de Infraestructura.

En el año 2009, el total de becas brindadas por el Ministerio se incrementará producto del lanzamiento de dos nuevos programas de Educación Superior: Becas TICS (1750 becas) y Becas Bicentenario para Carreras Científico Técnicas (30.000 becas de grado y tecnicaturas) con una inversión adicional de más de \$155 millones de pesos.

En todos los niveles del sistema educativo nacional las acciones de fortalecimiento a la demanda son acompañadas por otros programas y estrategias que apuntan a fortalecer la oferta educativa.

El Estado está garantizando, a través de las acciones mencionadas, mejores condiciones materiales y culturales para que todos los alumnos logren aprendizajes de buena calidad, independientemente de su origen social o radicación geográfica.

Total de becas de acceso y retención otorgadas por nivel educativo del trayecto obligatorio.

Programa, cantidad de beneficiarios nivel de cobertura y monto total presupuestado.

Año 2008.

Nombre del Programa	Año de Inicio	Cobertura	Cantidad de Beneficiarios	Monto total Presupuestado
EDUCACIÓN PRIMARIA			64.200	\$ 38.820.000
Volver a la escuela (PNIE)	2006	Nacional	53.700	\$ 32.220.000
Escuelas rurales (PNIE) (1)	2006	Nacional	10.500	\$ 6.300.000
EDUCACIÓN SECUNDARIA			850.697	\$ 403.866.590
Educación Común			595.494	\$ 359.392.190
Programa Nacional de Becas Estudiantiles	1997	Nacional	500.000	\$ 300.000.000
Todos a estudiar (PNIE)	2004	Nacional	75.354	\$ 45.212.190
Chicos con Causa Judicial (2)	2006	Nacional	5.800	\$ 3.480.000
Becas para alumnos indígenas	2002	Nacional	12.800	\$ 7.700.000
Becas de Ley				
Ahijados presidenciales	1975			
Hijos de caídos en Malvinas	1987			
Hijos Accidente de Austral	1997	Nacional	1.540	\$ 3.000.000
Hijos de Veteranos de Malvinas	2001			
Víctimas de Cromagnon	2005			
Educación Técnica y Profesional			55.143	\$ 44.114.400
Programa Nacional de Becas Estimulo para la Educación Técnica	2006	Nacional	55.143	\$ 44.114.400

PNIE: Programa Nacional de Inclusión Educativa.

(1) Algunas de estas becas se adjudican también a alumnos del nivel secundario.

(2) Algunas de estas becas corresponden a alumnos de primaria.

Total de becas de acceso y retención otorgadas en el Nivel Superior Universitario y en Formación Docente.

Programa, cantidad de beneficiarios nivel de cobertura y monto total presupuestado.

Año 2008/2009*

Nombre del Programa	Año de Inicio	Cobertura	Cantidad de Beneficiarios	Monto total Presupuestado
EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA*			75.197	\$ 210.640.964
Programa Nacional de Becas Universitarias (PNBU)	1996	Nacional	11.550	\$ 27.151.250
Becas de Finalización de Estudios (FROME) (1)	2006	Nacional	390	\$ 975.000
Becas de ayuda económica otorgadas por las Universidades	2004	Nacional	31.507	\$ 27.115.114
Becas TICS	2009	Nacional	1.750	\$ 10.389.600
Becas Bicentenario Carreras Científico y Técnicas	2009	Nacional	30.000	\$ 145.000.000
INSTITUTO DE FORMACIÓN DOCENTE			7.980	\$ 11.979.000
Aprender Enseñando	2004 (1)	Nacional	2.200	\$ 3.300.000
Elegir la docencia	2003 (2)	Nacional	4.100	\$ 6.150.000
Becas de Formación Docente para estudiantes indígenas	2007	Nacional	1.680	\$ 2.520.000

* En las becas universitarias se incluyen los beneficiarios y montos asignados para el 2009.

(1) El programa nace como una propuesta de tutorías donde a los estudiantes durante los años 2004 a 2007 se les entregó un estímulo de \$50 mensuales y durante el año 2008 será de \$150.

(2) Las becas pertenecen a las cohortes 2004-2005-2006-2007 y 2008.

SECRETARÍA DE CULTURA

Programas y Acciones en Materia Cultural

La Secretaría de Cultura elaboró un Balance Anual resaltando los Programas y las Acciones generadas durante este año, que estuvieron planificadas a partir de tres ideas nodales: la democratización de la cultura, la democracia cultural y el desarrollo cultural. Para impulsar las artes en sus diversas expresiones, fomentar las industrias culturales, impulsar la integración y la cooperación, y resguardar el patrimonio cultural se trabajaron los siguientes temas: inclusión social, ciudadanía, industrias culturales, mejoras salariales, patrimonio, integración cultural, cooperación internacional, instituciones dependientes y Bicentenario.

PRESENTACION

Desde 2005 la Secretaría de Cultura de la Nación asumió el compromiso de trabajar en pos de la Cultura a partir de los siguientes objetivos: promover las artes en sus diver-



sas expresiones, y contribuir a la inclusión social y a la construcción de ciudadanía desde una perspectiva fuertemente federal y pluralista.

Para ello, se destinan las 400 millones del presupuesto del área a las provincias, donde se implementan decenas de acciones dirigidas, además, a fomentar las industrias culturales, impulsar la integración territorial, promover la cooperación internacional y preservar el patrimonio cultural colectivo.

Tres ejes principales estructuran los programas en vigor. Libros y Casas, Festivales de Cultura Nación, Argentina de Puntos a Punto y La Música de Todos, entre otras iniciativas, apuntan a la democratización de la cultura, facilitando el acceso a los bienes culturales. La democracia cultural, el segundo eje, se plasma en talleres, encuentros, subsidios, capacitaciones y concursos sobre temas diversos, dirigidos a impulsar la creatividad de los ciudadanos. La tercera línea apunta a que la labor es el desarrollo cultural, que se propone fortalecer la reflexión, el diálogo y la acción constructiva que no sucumba ante el peso de los lugares comunes. Los encuentros semanales de Café Cultura Nación en todas las provincias, los Debates de Mayo y los Foros del Bicentenario son ejemplos del éxito de estas actividades.

Fruto del trabajo federal fue la realización, en 2008, del Segundo Congreso Argentino de Cultura, organizado junto con los gobiernos provinciales, con el apoyo del Consejo Federal de Inversiones. Bajo el tema "Cultura y desarrollo", en este ámbito plural y participativo, intelectuales, gestores culturales, autoridades locales, nacionales y provinciales de Cultura debatieron con los más de 2000 ciudadanos inscriptos.

También en 2008, a dos años del Bicentenario, se siguieron impulsando las acciones tendientes a convocar a la ciudadanía a la celebración de esta fecha, con ciclos de debate y foros, obras arquitectónicas y performances federales para invitar a la reflexión a grandes y chicos, entre otras actividades.

1. INCLUSIÓN SOCIAL

1.1 Libros y Casas

Para democratizar el acceso a los libros y fomentar la lectura entre los sectores socialmente más desfavorecidos, a través de esta programa se distribuyen bibliotecas con 18 volúmenes en cada una de las viviendas edificadas por el gobierno nacional.

Pensada y seleccionada por profesionales, la colección incluye libros de ficción, cancioneros y antologías literarias, cuentos para niños y chicos, obras de referencia, como diccionarios generales y enciclopedias, y una adaptación de "Nunca más", la Constitución Nacional, guías prácticas para la vida de la ciudadanía, el cuidado del hogar y la búsqueda de empleo, y material sobre derechos civiles, médicos y legales.

Cifras destacadas:

- 900.000 libros fueron entregados en todas las provincias.
- 250 localidades recibieron los volúmenes.
- 50.000 bibliotecas se distribuyeron en nuevas viviendas.

1.2 Programa de Lectura en Libros y Casas

Destinado a las familias beneficiarias de Libros y Casas, este programa organiza talleres de promoción de la lectura en espacios públicos de distintas provincias del país. Con propuestas lúdicas y participativas, en estos ámbitos de lectura comunitaria, chicos y adultos expresan con la palabra sus experiencias de vida, las identidades, la historia, los proyectos, las tradiciones, los valores y los valores.

Además, referentes locales en las áreas de cultura, desarrollo social, educación y voluntarios de asociaciones civiles reciben capacitación y asesoramiento para llevar adelante proyectos de lectura en sus comunidades y continuar con los talleres.

Cifras destacadas:

- 90 talleres se realizaron en el país.
- 14 provincias y 3 municipios de las provincias participan de la iniciativa.
- 1800 beneficiarios, entre ellos niños y niñas, asistieron a los encuentros.

1.3 La Música de Todos

Este programa pone en funcionamiento el rol de escuelas públicas de San Juan, Jujuy, Tucumán, Santiago del Estero, Formosa, Corrientes, Chaco, Mendoza, Neuquén, Salta, La Rioja, Córdoba, Tierra del Fuego, Chubut y provincia de Buenos Aires con las principales expresiones culturales de la región.

La música, la danza, los mitos y leyendas, las fiestas populares, las comidas típicas y los hábitos sociales se abordan en distintos talleres, ideados por los coordinadores provinciales, junto con equipos de investigadores, historiadores y antropólogos de cada lugar.

La actividad se desarrolla en la ciudad de Buenos Aires a lo largo de cinco días, docentes y artistas locales trabajan en las clases contenidos significativos de su cultura a partir de relatos y dibujos, canciones, danzas, el patrimonio oral, la comunidad es invitada a compartir las reuniones, y al finalizar la jornada, los alumnos ofrecen un recital didáctico abierto.

Cifras destacadas:

- 15 provincias implementaron la iniciativa.
- 150 artistas convocados.
- 500.000 chicos asistieron a las áreas culturales.

1.4 Programa Social de Orquestas Infantiles y Juveniles, y Programa Social "Andrés Chazarreta"

Con el objetivo de promover el desarrollo de la creatividad y la inclusión social a través de la música, este programa apoya la labor de orquestas integradas por chicos y adolescentes de familias de bajos recursos. Hay dos tipos de agrupaciones: las de formación académica y las de instrumentos latinoamericanos.

Esta iniciativa brinda asistencias técnicas y perfeccionamiento a los maestros que, cada semana, dictan clases a los pequeños músicos. Además, se organizan encuentros regionales y nacionales donde los chicos intercambian experiencias y, periódicamente, se entregan instrumentos para completar las formaciones.

Cifras destacadas:

- 54 orquestas funcionan en 18 provincias.
- 5000 chicos y adolescentes aprenden a ejecutar instrumentos clásicos y latinoamericanos.
- 330 profesores dictan las clases semanales.

1.5 Subsidios para organizaciones sociales y comunidades indígenas

A través del Programa Cultural de Desarrollo Comunitario, se distribuyen subsidios entre las organizaciones sociales de todo el país para poner en marcha proyectos socioculturales. El objetivo es desarrollar y fortalecer las capacidades de los grupos como espacios participativos, de construcción de ciudadanía y de inclusión social. Emprendimientos informativos, comunitarios, productivos-culturales y de fortalecimiento de las asociaciones son las cuatro líneas de trabajo propuestas.

Para defender la diversidad cultural y fortalecer la gestión autónoma de iniciativas culturales, el Programa de Subsidios para Comunidades Indígenas financia proyectos presentados por grupos de distintos puntos del país, tendientes a investigar, rescatar, gestionar, valorar y difundir el patrimonio tangible e intangible indígena (tradiciones, costumbres, lenguas, artes, creencias y formas de organización); y a generar procesos educativos para el desarrollo de las comunidades.

Cifras destacadas:

- 192 proyectos recibieron subsidios para impulsar el desarrollo comunitario desde 2005.
- \$1.880.881,20 se otorgaron para financiar emprendimientos culturales.

1.6 Música en las fábricas y en las cárceles

Vehículo de inclusión social, la música es objeto de dos ciclos que proponen talleres de instrumentos y espectáculos de tango, folklore y rock en espacios no convencionales. "Música en las Fábricas" genera propuestas en ámbitos productivos para estimular el desarrollo de expresiones artísticas y culturales que abarquen a todos los trabajadores.

"Música en las Cárcenes" organiza talleres semanales de guitarra, coro y percusión a cargo de Raúl Malosetti, Javier Zentner y Hugo Tabaré Ferreira, para internos de tres unidades penitenciarias de Ezeiza, en la provincia de Buenos Aires. Además, artistas invitados realizan presentaciones para las mujeres que conviven con sus hijos en el pabellón de las madres.

Cifras destacadas:

- 45 presentaciones se realizaron en fábricas recuperadas.
- 60.000 personas disfrutaron de los espectáculos gratuitos en ámbitos productivos.

1.7 Mujeres Dirigentes Indígenas

En primera persona, el libro "Mujeres dirigentes indígenas. Relatos e historias de vida" refleja el pasado y el presente de los pueblos originarios, desde la mirada de sus protagonistas, madres, hijas, hermanas y abuelas que luchan por sus comunidades y por sus derechos.

Realizado junto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el texto compila testimonios cuya vía de difusión natural es la oralidad y sirve como insumo para trabajar dentro de las propias comunidades.

Con el mismo objetivo de fomentar el respeto por la diversidad cultural, también se organizan talleres sobre historia, derechos indígenas, diagnósticos participativos y elaboración de proyectos.

Cifras destacadas:

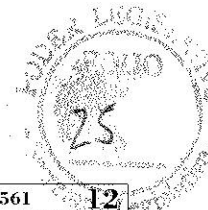
- 10.000 libros distribuidos a comunidades indígenas, organizaciones y público de todo el país.
- 2000 formularios se recibieron solicitando la obra.

2. CIUDADANÍA

2.1 Café Cultura Nación

Con el fin de fomentar el encuentro entre los ciudadanos, este programa propone ámbitos de deliberación sobre arte, literatura, teatro, cine, identidades, derechos humanos, políticas públicas, medio ambiente, democracia y participación ciudadana, entre otros temas, en bares, guarniciones militares y cárceles del país.

El ciclo es una invitación colectiva a pensar y debatir. Para ello, cada semana, hombres y mujeres del campo intelectual, político, científico, cultural y artístico comparten y



ponen en discusión sus señeros, experiencias y opiniones, en un contexto de igualdad que anima la genuina participación.

En su cuarto año de implementación, la propuesta se extendió a universidades, parques nacionales, ferias del libro, eventos culturales y los centros integradores comunitarios, y también llegó a la Ciudad de Buenos Aires, donde se organizan más de 130 encuentros.

Cifras destacadas:

- 3100 encuentros celebrados en todo el país desde 2005.
- 193.000 ciudadanos participaron de las reuniones.

2.2 Chocolate Cultura Nación

Con espectáculos de música, teatro, baile y talleres de bariete, percusión o producción de máscaras, esta importante versión infantil de los Cafés, estimula la creatividad de miles de chicos en todo el país y amplia el acceso a espacios de esparcimiento y la recreación.

Momusi, Apacheta, Los Jugadores, El Globo, Payamedicos, Adela Basch, Agarrate Catalina, Le Pifit, Jorge Marzall, Luis Pascaiti, Papando Moscas, Tres Tristes Tigres, Los Hermanos Trivenchi, Daniel Segura, El Disparate Violeta, Puro Grupo, Formosario y El Hormiguero son algunos de los grupos de distintas provincias que participan del ciclo.

Cifras destacadas:

- 35.000 chicos disfrutaron de las actividades.
- 500 actividades se organizaron en 167 sedes.

2.3 Mujeres en Bibliotecas Populares y Espacios Comunitarios

Realizada junto con la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (Conabip), esta iniciativa aborda los derechos de las mujeres, entendiendo que es ineludible fomentar el debate social sobre ellas para construir una sociedad más justa y equitativa.

El programa amplía el acceso al conocimiento sobre los derechos humanos en general y los derechos de las mujeres en particular, con propuestas destinadas a informar y sensibilizar. Para ello, se generan foros de contención, debate y reflexión a partir de dos tipos de acciones: el dictado de talleres y la creación de la Biblioteca Básica de la Mujer, que promueva la continuidad en la discusión y el ejercicio de los derechos.

Cifras destacadas:

- 280 talleres se realizaron desde 2008.
- 4610 mujeres debatieron sobre temas de género.
- 4 provincias participaron con actividades.

3. INDUSTRIAS CULTURALES

3.1 Identidades Productivas

Implementado en Santa Fe y Chubut, San Juan, Formosa, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero, este programa trabaja en Diseño a artesanos, pequeños productores y artistas visuales, quienes potencian sus labores y crean grupalmente colecciones provinciales de objetos e indumentaria con identidad local.

Identidades Productivas se propone impulsar las economías regionales, promover la inclusión laboral y la identidad cultural, y facilitar el tendido de redes entre los ciudadanos.

Los proyectos productivos impulsados a través de esta iniciativa retoman las tecnologías que dominan los artesanos: tejido, tapuche, tejido con agujas y nudos, soguería, orfebrería, carpintería, macramé, cerámica, tintorería— y los recursos materiales disponibles en cada lugar —acacia, cuero, bambú, metal, tela, madera y piedra—. Al concluir la capacitación, los artesanos reciben un certificado académico.

Cifras destacadas:

- 700 creadores capacitados en talleres.
- 120 seminarios dictados en localidades.
- 4000 prototipos para productos diseñados en seis provincias.

3.2 Teatro Cultura Nación

A partir de una concepción del teatro como agente transformador, este programa indaga los límites del espacio escénico, otorga significado al rol del actor y del espectador, invitando a los vecinos a participar en la experiencia comunitaria que se desarrolla a cielo abierto en las calles del país.

Días antes de la función, el público se suma a las tareas de montaje y asiste a charlas sobre el autor representado y su época, e interpreta algunas escenas de conjunto, fomentando la reflexión colectiva sobre la realidad nacional.

En este marco, en Parque San José y Plaza de Mayo, se realizaron cuatro funciones de "Un guapo del 900", de Santiago Padellaro, a 40 años de su fallecimiento, con Rita Cortese, Joaquín Furriel, Antonio Gribaudi y un elenco de veinte actores, dirigidos por Eva Halac.

Cifras destacadas:

- 14.000 ciudadanos vivieron la experiencia de teatro al aire libre.

- 20 actores y decenas de vecinos formaron parte del espectáculo en las calles porteñas.

3.3 Yo tengo tantos hermanos

Nacido el 31 de enero de 1908, Héctor Roberto Chavero es uno de los artistas de folclore rural más valiosos del país y uno de los máximos referentes de la cultura nacional. Su obra permanece vigente a través de un sinnúmero de canciones interpretadas y reconocidas en distintos lugares del mundo. A ello se suma su importante producción literaria: "El canto del viento", "Piedra sola", "El payador perseguido", "Aires Indios" o "La Capatza", entre otros textos.

Al cumplirse cien años de su nacimiento, este programa homenaje rescata su vida y obra con muestras de fotografía, una exposición de vinilos, conciertos, charlas, presentaciones de libros, y proyecciones de películas y documentales en distintos puntos del país. Arturo Zeballos, Franco Luciani, Francisco Vera, Carlos Martínez, Pablo Fraguela, Oscar Miranda, Suma Paz, Vitillo Abalos, Hilda Herrera, Teresa Parodi y Marcelo Simón son algunos de los que participan.

Cifras destacadas:

- 15 ciudades fueron sede de las actividades culturales.
- 30 artistas participaron de este homenaje.
- 4000 personas asistieron a los espectáculos.

3.4 Sistema de Información Cultural de la Argentina

El objetivo de este panorama integral de la cultura argentina en formato electrónico es revertir una carencia histórica: la falta de datos fidedignos sobre el área para, entre otros fines, trazar políticas públicas que respondan a las necesidades de cada región del país.

Disponible para todo los ciudadanos en: www.cultura.gov.ar, el sitio provee fuentes de información a investigadores y estudiantes, permite establecer relaciones entre la oferta cultural y variables sociodemográficas, y promueve el diálogo entre agencias estatales, organizaciones sociales, culturales, empresariales y políticas.

Único en el país, el SInCA se compone de cuatro áreas: el mapa cultural de la Argentina, las estadísticas culturales, el área de gestión pública en cultura y el centro de documentación.

Cifras destacadas:

- 25.000 registros de todo el país reunidos en el sitio.
- 77 mapas interactivos ilustran las industrias culturales.
- 402 leyes nacionales y provinciales sobre el área.

3.5 Desarrollos Web

Un sitio institucional en Internet y desarrollos Web en sintonía con las necesidades de comunicación de distintas actividades fueron implementados para asegurar una masiva difusión de las políticas que se llevan adelante y ampliar el acceso de la ciudadanía a la información.

En 2007 el sitio Web: www.cultura.gov.ar fue distinguido con el Arroba de Oro al "mejor sitio en Internet", por su navegación, creatividad, diseño y calidad de los contenidos.

El sitio dedicado al Bicentenario, www.bicentenario.gov.ar, promueve la participación ciudadana: 47.000 navegantes ya votaron en las encuestas; 3000 personas opinaron en los foros, y se recibieron más de 850 fotografías y dibujos.

Además, se crearon otros portales destinados a satisfacer necesidades específicas de comunicación: un espacio dedicado al Mercosur Cultural, un sitio para celebrar los cien años de Horacio Manzi, www.cultura.gov.ar/manzi/site, y, recientemente, www.congresodecultura.org.ar, que permitió a 2500 ciudadanos enviar sus ponencias y propuestas para los foros de discusión, e inscribirse on-line para participar de la segunda edición de este encuentro, celebrado en Tucumán.

Cifras destacadas:

- 6 sitios creados para comunicar las acciones de gestión.
- 47.000 participantes dejaron sus testimonios en los foros y encuestas de www.bicentenario.gov.ar.

4. MEJORAS SALARIALES

4.1 Restitución de la carrera y mejoras salariales para los organismos artísticos

En respuesta a un reclamo histórico que mantenían los elencos estables de música y danza, durante la actual gestión, se acordaron en paritarias los términos de la restitución de la carrera para los integrantes de las orquestas Sinfónica Nacional y Nacional de Música Argentina "Juan de Dios Filiberto"; la Banda Sinfónica de Ciegos; los coros Polifónico Nacional, Nacional de Ciegos y de Jóvenes; y el Ballet Folklórico Nacional.

El convenio contempla incrementos salariales en relación con los niveles vigentes con anterioridad a su firma, según la categoría y el grado que se ocupe en el nuevo escalafón.

Actualmente, se otorga un monto adicional por título acreditado y también se reconocen otros ítems remunerativos: solística, mantenimiento, amortización y reposición de instrumentos, cuidados del órgano vocal, equipamiento y cuidados corporales, y mayor perfeccionamiento artístico.

**Cifras destacadas:**

- 65% del sueldo es el íntegro, tanto máximo otorgado a través del convenio.
- 492 artistas percibieron las mejoras salariales.
- 7 organismos de música y danza se beneficiaron con el acuerdo.

5. PATRIMONIO**5.1 Puesta en valor y restauración de museos y anexos**

Junto con el Gobierno nacional y la Secretaría de Obras Públicas, se implementa el Programa integral de puesta en valor y restauración de museos nacionales y anexos, que prevé una inversión de \$52.530.000 para realizar obras en dieciséis edificios.

En la Manzana de las Luces: Museo del Cabildo, Museo Histórico Nacional, Museo Mitre, Palacio San José, Casa Natal de Sarmiento, Museo Casa de Yrurtia, Museo Nacional de la Estancia Jesuítica de San Isidro y Casa del Acuerdo de San Nicolás, se prevé la construcción de anexos y la puesta en valor del edificio histórico.

A través de la Oficina de Cooperación para el Proyecto de las Naciones Unidas, también se llevarán a cabo tareas de restauración en otros siete edificios: Casa Nacional de la Cultura, Instituto de Investigaciones Históricas Julio Argentino Roca, Instituto Nacional de Antropología y Pensamiento Latinoamericano-Museo del Hombre, Museo Nacional de Arte Decorativo, Museo Nacional de la Historia del Treje, Museo Regional de Pintura José A. Terry y Museo Casa Histórica de la Independencia.

Cifras destacadas:

- \$50.738.865,20 se destinaron a museos
- \$1.800.000 para restauración de edificios

5.2 Campaña de Lucha contra el Tráfico Ilícito de Bienes Culturales

Para sensibilizar a la población sobre la importancia de proteger el patrimonio cultural argentino, se ideó esta campaña de bien público, distinguida con el premio Eikon como "mejor campaña general de comunicación institucional" en 2007.

En espacios de alta visibilidad como aeropuertos y pasos de frontera, se emplazaron carteles, gigantografías y afiches; y en Internet, a la ciudadanía a conocer, respetar y preservar el patrimonio cultural, al momento de las salas de espera y en el sistema SubTV, de Metrovias, se emitió un spot nacional.

Cifras destacadas:

- 14 aeropuertos y 2 puertos internacionales fueron los puntos de exhibición.
- 13.000.000 de pasajeros visualizaron los afiches.

5.3 Interfaces. Diálogos visuales entre regiones

Con el fin de estimular al público a visitar las locales de artes visuales en la Argentina, este programa genera seis eventos itinerantes de arte contemporáneo, ideadas por pares de curadores provenientes de dos ciudades distantes, quienes diseñan juntos una mirada simultánea sobre la producción de las regiones.

Para lograr visibilidad, la mirada resultante de cada cruce se exhibe en museos de las ciudades participantes y en la sala de Fondo Nacional de las Artes, en Buenos Aires.

Iniciado en diciembre de 2006, el programa involucró a curadores, artistas e instituciones de Mar del Plata, Rosario, Tucumán, Río Gallegos, Córdoba, Posadas, Salta, Mendoza, Neuquén, Paraná, San Juan, Santa Blanca, Santa Fe, General Roca, Bariloche, Comodoro Rivadavia, Corrientes, La Plata, Resistencia y Tandil.

Cifras destacadas:

- 50 muestras se realizaron en obras de 160 artistas.
- 180.000 personas visitaron y expusieron en 20 ciudades

5.4 Programa de Exhibiciones Itinerantes

Para acercar el patrimonio cultural de los museos nacionales a los ciudadanos de toda la Argentina, a través de un programa, se exhibieron en distintas instituciones provinciales cinco muestras de la talla, el dibujo, fotografía, grabado, que reúnen trabajos de consagrados maestros argentinos y extranjeros.

Las muestras:

"Goya, la condición humana": grabados sobre las atrocidades de la ocupación napoleónica de España, entre 1808 y 1813.

"Miradas al desnudo": 55 obras que abordan las preferencias de géneros, el desnudo como espacio de intimidad y la mirada que lo mira.

"El retrato, marco de identidad": pinturas de Eduardo Sívori, Rómulo Macció, Prilidiano Pueyrredón, Antonio Berni, El Financiero y Ramón Gómez Cornet, entre otros, de diferentes estilos, funciones y tendencias del género entre los siglos XIX y XX.

"Heliografías": un partido de fútbol y apogeo realizadas con la técnica heliográfica, que abordan las jerarquías, la perfección, la uniformidad, la disciplina, el hacinamiento, la explotación y la desmemoria.

"La calle: la vida misma": fotografías de Henri Cartier Bresson, Franco Fontana, Horacio Coppola, Leonardo Schröter, R. de Saint, Fernando Paillet y otros, inspiradas en la calle se vuelven inolvidables imágenes de la época artística.

Cifras destacadas:

- 393.265 personas recorrieron las 5 muestras itinerantes.
- 25 ciudades de 19 provincias participaron de la actividad.

6. INTEGRACION CULTURAL**6.1 Festivales Cultura Nación. Argentina de Punta a Punta**

Este programa multidisciplinario de actividades culturales recorre por tierra y por mar todo el territorio, con recitales de música; funciones de teatro a cargo de elencos nacionales y provinciales; presentaciones de danza y circo; muestras de plástica, fotografía y humor gráfico; y encuentros de cine-debate.

Entre las propuestas educativas, se dictan clínicas de teatro y música; seminarios de teatro y talleres para docentes de EGB y Polimodal; y charlas para promover la cultura del respeto y del cuidado entre los jóvenes en temas referidos a la salud sexual y reproductiva. Destinados a los más chicos, hay talleres de literatura, de plástica y de historieta, además de jornadas al aire libre en la plaza de cada lugar visitado con propuestas artísticas y participativas para toda la familia.

Cifras destacadas:

- 1.110.000 personas participaron de las 1300 actividades culturales en 20 provincias.
- 30.000 kilómetros y 4287 millas se recorrieron por tierra y por mar desde 2005.

6.2 Contenidos multimedia

Impulsar la cultura multimedia y producir contenidos televisivos de calidad son algunas de las acciones realizadas para asegurar el acceso de la ciudadanía al patrimonio y federalizar la cultura.

En documentales, especiales, micros y spots promocionales, Contenidos TV registra las distintas actividades de la Secretaría de Cultura, que posee más de 400 videos culturales locales y regionales. En 2008, se realizaron programas sobre la experiencia de Identidades Productivas, Un guapo del 900, Orquesta Nacional de Música Argentina "Juan de Dios Filiberto", Museo Histórico Nacional, Libros y Casas; y piezas institucionales sobre La Música de Todos, Orquestas Infantiles y Juveniles, Festivales Cultura Nación. Argentina de Punta a Punta y ciclos de reflexión, como Foros del Bicentenario y Debates de Mayo.

La Dirección de Producción y Promoción Multimediaal lleva adelante la digitalización del archivo audiovisual de la Secretaría de Cultura, que posee más de 400 videos culturales. Además, fomenta la creación de recorridos virtuales de los 25 museos que dependen de ella. Y desarrolla la Mediateca, que pone a disposición de la ciudadanía información on-line sobre el patrimonio cultural argentino.

Fronteras argentinas

Esta serie de trece documentales para televisión retrata la realidad de los límites que unen (o separan) geográfica, histórica y culturalmente la Argentina, desde la mirada de los cineastas Pablo Trapero, Albertina Carri, Diego Lerman, Andrés Di Tella, Verónica Chen, Cristian Pauls, Sergio Wolf, Jorge Gaggero, Roberto Barandalla, Gianfranco Quattrini, Sebastián Antico, Enrique Bellandé, Ignacio Masllorens, Eduardo Yedlin y Gustavo Tieffenberg.

Cifras destacadas:

- 140 spots, videos institucionales, documentales y campañas para radio y TV realizados.
- 2695 registros de actores, guionistas, productores y directores, en la Mediateca.

6.3 Segundo Congreso Argentino de Cultura

Responsables municipales, provinciales y nacionales de la gestión cultural debaten sobre "Cultura y desarrollo" junto a intelectuales, artistas, gestores culturales y miles de ciudadanos de todo el país en el Segundo Congreso Argentino de Cultura, organizado junto con el Ente Cultural de Tucumán, el Consejo Federal de Inversiones (CFI) y las áreas de Cultura provinciales.

Conferencias magistrales, mesas de discusión con más de 80 expositores, un seminario sobre medios y sistemas de información, foros de debate donde se abordan ponencias presentadas por los ciudadanos, muestras de experiencias culturales en funcionamiento, homenajes y espectáculos artísticos componen la programación del encuentro, celebrado en San Miguel de Tucumán.

Las relaciones entre cultura y desarrollo, los vínculos entre cultura y economía, la identidad nacional, la comunicación, las industrias culturales y las TIC, y la diversidad cultural y el derecho a la cultura son los cinco ejes de discusión propuestos.

Entre las conclusiones del encuentro, se listan el impulso para sancionar una Ley Federal de Cultura; la creación de un Consejo Federal de Cultura para la propuesta, análisis y discusión de políticas públicas federales e inclusivas; la recomendación de aumentar el presupuesto del área según lo sugerido por la UNESCO; y la ratificación de realizar en forma bienal y permanente el Congreso de Cultura son las principales conclusiones a las que se arribó en San Miguel de Tucumán, luego de cuatro intensas jornadas de trabajo que abrieron un debate amplio y pluralista.

Cifras destacadas:

- 83 expositores en 19 mesas redondas.
- 2.761 ciudadanos inscriptos.



7. COOPERACION INTERGOBIERNALE

7.1 Mercosur Cultural

Constantemente, el bloque, junto al que reúne a los países de América del Sur se ve sometido a los embates que las coyunturas económicas y políticas le plantean. En este contexto, la Cultura, ámbito privilegiado y fundamental para generar lazos de integración, adquiere un rol destacado, que en el marco del Mercosur Cultural una herramienta poderosa.

En la XXVI Reunión de Ministros de Cultura del Mercosur y países asociados, celebrada en Buenos Aires, se aprobó la creación de una empresa de carácter público y de propiedad compartida para comercializar bienes y servicios de base cultural, una prioridad de la agenda del bloque.

También se aprobaron otros proyectos, como la creación y el diseño de los Itinerarios Culturales y Literarios, que incluyen la Ruta de la Yerba Mate, el Camino del Gaucho, Universo Cultural Guarani, la Ruta del Granero Negro y la Ruta de las Misiones Jesuíticas Guaraníes, entre otros. Y se avanzó en la conformación del sitio Web Mercosur Cultural que tendrá una sección dedicada a la diversidad cultural.

Cifra destacada:

- 10 países participaron en la XXVI Reunión de Ministros de Cultura del Mercosur y Estados Asociados, Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Bolivia, Venezuela, Ecuador, Perú, Colombia y Chile.

8. BICENTENARIO

Para invitar a la ciudadanía a celebrar los 200 años de historia del país, se realizan encuentros informativos y de reflexión —como Debates de Mayo y Foros del Bicentenario—, concursos de artes plásticas, mapas y textos teatrales, obras arquitectónicas en museos y edificios que albergan actividades conmemorativas, y acuerdos internacionales con países de la región.

Estas acciones se difundieron a través de un boletín digital dedicado al festejo, y también pueden consultarse en la página www.bicentenario.gov.ar, en la que los navegantes pueden dejar sus opiniones en foros y encuestas, y enviar imágenes.

- Debates de Mayo*, más de 60 representantes participaron de las cuatro ediciones del ciclo.
- Foros del Bicentenario*, varios encuentros entre especialistas y ciudadanos para debatir los grandes temas estratégicos del país a largo plazo.
- Casa del Bicentenario*, a fines de 2008, el edificio remodelado de Riobamba 985 albergará exposiciones que contarán una historia viva de los últimos cien años, y ciclos de charlas, talleres y actividades propuestas.
- Concurso "Hacia el Bicentenario"*, en sus dos ediciones, chicos y jóvenes reflexionaron a partir de dibujos y obras de artes visuales.
- Concurso de Teatro* para la Bicentenario invita a dramaturgos a escribir obras que parten del año 1810, la república Argentina.
- Grupo Bicentenario*, el año 2008, el país integra el conjunto de naciones que conmemoran sus 200 años entre 2008 y 2011, y trabajan para realizar acciones conjuntas.
- Feria del Libro de Buenos Aires*, la Argentina será invitada de honor.

Cifras destacadas:

- 116 expositores debatieron en los encuentros.
- 5000 dibujos y 200 obras fueron recibidas en concursos.

9. INSTITUCIONES DEPARTAMENTALES

9.1 Fondo Nacional de las Artes

Desde su creación en 1958, el organismo apoya y fomenta las actividades artísticas, literarias y culturales de la Argentina, actuando como un verdadero banco nacional de la cultura.

Arquitectura y urbanismo, artes gráficas, bibliotecas, cinematografía, danza y ballet, diseño gráfico e industrial, expresiones folclóricas, fotografía y audiovisuales, literatura, música, radio, teatro, televisión, y otras de las disciplinas abarcadas.

El Fondo otorga subsidios para la creación, perfeccionamiento e investigación, concede préstamos y otorga becas, financia la realización de concursos, exposiciones y muestras, subvenciona a talleres, museos, archivos e instituciones oficiales y privadas que tengan fines culturales, y financia misiones culturales al interior y exterior del país desmenuadas en el arte y las letras nacionales. Sus beneficios alcanzan a personas, instituciones, empresas, cooperativas y organismos oficiales.

Programa Pertenencia

Una de las actividades prioritarias de la Cultura es el Programa Pertenencia. Puesta en valor de la diversidad cultural argentina. Con el objetivo de difundir entre el público de Buenos Aires la actividad cultural de las provincias, se organizan muestras interdisciplinarias de la producción artesanal, popular y artesanal de cada lugar.

Talleres de animación de la cultura, mesas de costureros, mesas de literatura, recitales musicales, exposiciones de artes plásticas, degustaciones de las comidas típicas y exposiciones de artes plásticas, y otras de las disciplinas abarcadas.

En los últimos tres años se han realizado exposiciones sobre Tucumán, Salta, Jujuy, Formosa, Río Negro, Misiones, Chaco, Bariloche, Santiago del Estero y Chaco.

9.2 Biblioteca Nacional

Esta institución, depositaria del tesoro bibliográfico nacional, cuenta con las siguientes salas de lectura y colecciones: libros, hemeroteca, tesoro, fototeca, archivo histórico institucional, archivos y colecciones particulares, partituras, audioteca, archivo audiovisual de danza, mapoteca, sala de lectura para no videntes y sala virtual de lectura.

Se editan las revistas "La Biblioteca" —fundada por Paul Groussac y luego recuperada por Jorge Luis Borges—, "Abanico", publicación virtual de Letras, y "Bibliographica Americana". Publica colecciones de libros, como "Los Raros", "Reediciones y Antologías", "Índice y Bibliografías", y "Ensayos y Debates".

Sus salas también albergan una amplia programación de actividades culturales gratuitas, talleres para todas las edades. Además, se ofrecen becas de investigación, y se organizan concursos de narrativa.

En la Máquina del Bicentenario, a cambio de un peso, los lectores pueden llevarse alguno de los dieciséis títulos de autores latinoamericanos editados en esta colección de bolsillo. Este año, esta librería ambulante visitó la Feria del Libro de Buenos Aires, la Feria del Libro Teatral, entre otros espacios.

Proyecto Las Heras

Con diseño y concepción general del arquitecto Clorindo Testa, este proyecto comprende la construcción de un edificio de tres plantas sobre la avenida Las Heras. De este modo, luego de mucho tiempo, finalizan las obras de la Biblioteca, que se integrará al tejido urbano por su límite sur.

En convenio con el Ministerio de Defensa, se demolerán los edificios existentes, garantizando la creación de condiciones técnico-ambientales para la recuperación de las obras de arte que serán alojadas en la nueva construcción: cuatro frescos de los pintores Castagnino, Spilimbergo, Urruchúa y Colmeiro, propiedad de la Biblioteca Nacional.

Una vez finalizadas las obras, se inaugurará el Museo del libro y el autor clásico argentino, que funcionará en el nuevo edificio, junto con otros espacios dedicados a la actividad cultural.

Cifra destacada:

- 1.002.294 registros de libros, mapas, partituras y tesoro se agrupan en la base de datos unificada de la institución, que puede consultarse en www.bn.gov.ar.

9.3 Museos nacionales

Durante el año, los museos del país pertenecientes a la Secretaría de Cultura de la Nación ofrecen exposiciones de artistas nacionales y del exterior, recorridos y visitas guiadas, espectáculos de música, talleres, conferencias, teatro y ciclos de cine para todos los públicos.

El Museo Nacional de Bellas Artes, el Museo Nacional de Arte Decorativo, el Museo Histórico del Norte, el Museo Histórico Nacional, el Museo Nacional del Cabildo, el Palacio San José, el Palacio Nacional de las Artes-Palais de Glace, la Comisión Nacional de la Manzana de las Luces, el Museo-Casa del Virrey Liniers, el Museo Evita, el Museo-Casa del Acuerdo de San Nicolás, el Museo Nacional de Arte Oriental, el Museo Nacional del Grabado, el Museo Regional de Pintura "José A. Terry", el Museo-Casa de Ricardo Rojas, el Museo Casa Histórica de la Independencia, el Museo-Casa de Yrurtia, el Museo "Casa Natal de Sarmiento", el Museo de la Historia del Traje, el Museo Roca, el Museo Histórico Sarmiento, el Museo Jesuítico Nacional, el Instituto Nacional de Antropología y Pensamiento Latinoamericano-Museo del Hombre y el Museo Mitre resguardan el patrimonio común y cuentan la historia del país a través de su acervo.

Nueva Guía

Las secretarías de Cultura y de Turismo de la Nación elaboraron la Guía de Museos, que reúne, en 300 páginas, información de más de 500 instituciones culturales públicas y privadas de todo el país, organizada por provincia. La publicación se presentó en mayo de 2008 como parte de las celebraciones por el Día Internacional de los Museos.

Los primeros 2000 ejemplares editados se distribuyeron en museos, escuelas y universidades. Además, el archivo completo puede descargarse, en forma gratuita, de www.cultura.gov.ar.

Cifras destacadas:

- 24 instituciones nacionales de distintas provincias resguardan el patrimonio colectivo de los argentinos.

9.4 Teatro Nacional Cervantes

Único Teatro Nacional de la Argentina, su edificio es monumento histórico-artístico nacional. Organismo autárquico desde 1997, desarrolla una intensa labor: a la programación de la temporada oficial de sus salas, se suma la participación de elencos internacionales invitados, funciones especiales para escuelas, y talleres y seminarios a cargo de destacados teatreros del país y el extranjero. Además, se ofrecen actividades de extensión cultural gratuitas: charlas, cine, encuentros, espectáculos de música.

Entre las obras y estrenos de 2008, se listan "María de Buenos Aires", de Astor Piazzolla y Horacio Ferrer; "Cremona", de Armando Discépolo; "Un general inglés", de Cristian Krámer y Jorge Castelli; "Canción de cuna para un marido... en coma", una adaptación de Lia Jelin, con Ana María Cores, "Hill y Sue", sobre la vida de William Shakespeare.

"Los que rien los últimos", una producción de La Zaranda, del Teatro Inestable de Andalucía La Baja, y "Arguedas, los ríos profundos", del grupo peruano Cuatrotrablos, son algunos de los espectáculos internacionales propuestos. Y, para los chicos, "Robin Hood", de Héctor Presa y el Grupo La Galera, y "La Trup Sin Fin", escrita y dirigida por Hugo Midón.

Programa Federal 2008

En su tercera edición, esta feria que se realiza junto con los organismos de Cultura provinciales, se implementa ahora en Catamarca, San Juan y Jujuy.

A cargo del Teatro Cervantes se realiza la producción artística de las obras, que se ponen en escena con actores de cada una de las provincias. Los elencos realizan una gira de dos semanas por la región.

En Catamarca, se presentó "El gallo negro", en una versión de Román Caracciolo sobre la obra de Marco Denevi, y en Jujuy, se programó "Alta en el cielo", de Nelly Fernández Tiscornia, con dirección de Enrique Bibán, y en Jujuy, "Esperando la carroza", de Jacobo Langsner, dirigida por el director Marcelo.

Fiesta Nacional del Teatro en Formosa

Durante diez días, compañías de todas las provincias se dieron cita en Formosa para celebrar la XXIII edición de la fiesta teatral más importante del país, organizada por el Instituto Nacional del Teatro.

Los 38 grupos participantes pusieron en 62 espectáculos a lo largo de un circuito cultural que unió la capital formosa con las localidades de Clorinda, El Colorado, Pirané, Laguna Blanca, Pozo del Tigre y Estancia del Buzo. Las actividades también llegaron a Asunción, en Paraguay, para concluir en la Primera Semana del Teatro Argentino.

En cada una de las obras, más de 100 personas aplaudieron de pie cada presentación. Se desarrollaron, además, actividades de extensión cultural, que permitieron el encuentro y el intercambio entre los artistas de todo el país.

El Instituto Nacional del Teatro también organizó 46 fiestas provinciales y regionales.

9.5 Elencos nacionales de Música y Danza

De marzo a diciembre, los elencos de música y danza nacionales ofrecen presentaciones gratuitas, en las que muestran tanto obras de su repertorio tradicional como estrenos mundiales, con la participación de artistas y directores invitados.

Las orquestas Sinfónica de la Universidad de Música Argentina "Juan de Dios Filiberto", la Banda Sinfónica de la Universidad Politécnica Nacional, Nacional de Ciegos, Nacional de Jóvenes, Nacional de Mujeres y el Ballet Folklórico Nacional realizan sus ciclos habituales de conciertos, brindando representaciones didácticas en distintos espacios, como iglesias y catequistas, en la Universidad Cervantes, la Facultad de Derecho de la UBA, la sede de Radio Nacional, el Centro Nacional de la Música, y la Bolsa de Comercio de Buenos Aires.

Con el fin de difundir la música en todos los puntos del país, estos elencos también se suman a los programas de la Secretaría, como Música en las Fábricas y Músicos por el país, y también a los tradicionales festivales de verano, por ejemplo, Cosquín.

Durante el año, los organismos en gira giran por las provincias y brindan presentaciones gratuitas.

En 2008, para convocar a un público más numeroso a disfrutar de la música académica, la Orquesta Sinfónica Nacional realiza más de 20 funciones gratuitas de su Ciclo Principal de Conciertos en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, con la presentación de compositores y solistas argentinos reconocidos internacionalmente. Como novedad, una hora antes de cada concierto, se invita al público a dialogar con un especialista sobre el programa de la obra.

Cifras destacadas:

- 8 organismos de música académica nacionales
- 527 músicos, coreutas y bailarines integran los elencos estables

9.6 Instituto Nacional de Cine y Artes Audiovisuales

Con carácter federal, la Secretaría implementa el Instituto Nacional de Cine y Artes Audiovisuales (INCAA) para promover y fomentar la producción cinematográfica argentina en el país y en el exterior, a través de proyecciones, festivales, concursos para cineastas, becas y subsidios.

Además, en los espacios de exhibición en diez provincias y en la Antártida Argentina, se exhiben obras de gran prestigio y éxito de convocatoria, algunas de las películas más recientes de la industria nacional. Inaugurados en 2004, el objetivo de estos espacios es socializar el cine argentino, garantizar la exhibición de estrenos comerciales y cortometrajes, y así promover el cine como un emprendimiento comercial y cultural.

En la tercera edición de la feria, los jóvenes realizadores continúan desarrollando su talento con el apoyo de programas de becas de tutorías, entrega de herramientas necesarias para concretar proyectos audiovisuales que demuestren potencialidad creativa. Clínicas de trabajo de este tipo se realizaron en Mar del Plata, Tandil y Salta.

Nuevas autoridades

Este año, asumieron nuevas autoridades en la presidencia del INCAA. Es la primera vez que un productor se hace cargo de la institución, cuya tarea central es recaudar, y otorgar créditos y subsidios para la producción cinematográfica.

Festival de Cine de Mar del Plata

Del 6 al 16 de noviembre, se realizó la 34ª edición del Festival Internacional de Cine de Mar del Plata, un acontecimiento cultural único en su tipo en Latinoamérica, que anualmente convoca a distintas generaciones de cineastas, actores, productores, inversores, guionistas, periodistas, críticos, etcétera.

Además de una cuidada selección de films en la Competencia Oficial Internacional, esta edición incorpora una competencia integrada por películas latinoamericanas, y otra exclusivamente de largometrajes argentinos, en la que se exhiben por primera vez las últimas producciones realizadas en el país. Completan la programación charlas, clínicas, muestras paralelas, retrospectivas y homenajes.

9.7 Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares

Desde 1870 la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares —CONABIP— apoya y fomenta el desarrollo de bibliotecas populares en toda la Argentina.

Sus funciones son la distribución de subsidios, la compra y envío de libros, y la realización de actividades mediante las cuales lleva a cabo sus políticas: fomentar el desarrollo de las bibliotecas populares, entendidas como espacios físicos y sociales relevantes en la construcción de la cultura popular y la identidad nacional.

La CONABIP también brinda capacitación para mejorar la gestión de las bibliotecas, promoviendo la incorporación de elementos técnicos y conceptuales tendientes a lograr una mayor autonomía, inserción comunitaria y local de la institución, y cuenta con un programa de inversión pública en infraestructura.

Por tercer año consecutivo, invitados por la CONABIP, 1.790 dirigentes, voluntarios y bibliotecarios del país participaron de la 34ª Feria Internacional del Libro de Buenos Aires. Además de asistir a charlas y jornadas de capacitación, los bibliotecarios recibieron un subsidio para actualizar su oferta de libros: compraron 149.156 títulos. Hubo 134 editoriales que ofrecieron descuentos.

Bibliomóvil: "kilómetros de libros"

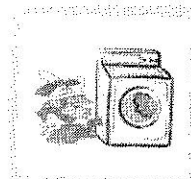
Estas bibliotecas sobre ruedas brindan una variedad de actividades culturales gratuitas y están destinadas a hacer llegar el libro y la animación a la lectura a quienes, por razones geográficas, sociales o económicas, no acceden a las instalaciones de las bibliotecas. El objetivo es sistematizar servicios circulares existentes (bibliomóviles, bibliobuses, bibliolanchas, changuitos, mochilas), permitiendo el acceso a los libros, la lectura y la tecnología a los sitios más remotos. Actualmente, hay 24 móviles recorriendo plazas, escuelas, Bibliotecas Populares, hospitales y comedores infantiles.

Cifras destacadas:

- 2000 bibliotecas populares funcionan en todo el país.
- \$2.392.740 se destinaron en subsidios otorgados por el organismo a la compra de títulos en la última Feria del Libro de Buenos Aires.

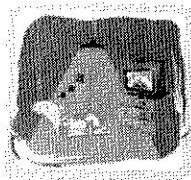
UTILICE MEJOR

LA ENERGÍA QUE CONSUME



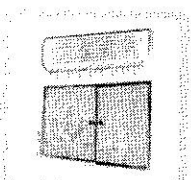
Disminuya el número de veces que lava por semana y use los programas cortos y de lavado en frío.

Utilice su lavadora tratando siempre de ocupar la capacidad máxima indicada por el fabricante.



Apague el video-casetera, DVD y equipo de audio si no los está utilizando. Recuerde que los aparatos en el modo en espera (en inglés, 'standby power') consumen electricidad.

Apague el monitor de su computadora si sólo está procesando datos.



Mantenga la temperatura de aire a una temperatura constante, no inferior a 24°, y limpie periódicamente los filtros.

Cierre puertas y ventanas evitando el ingreso de aire exterior al ambiente climatizado.



enre

Ente Nacional Regulador de la Electricidad

Para mayor información ingrese al sitio www.enre.gov.ar

ATENCIÓN A USUARIOS
Buenos Aires
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
De lunes a viernes de 9 a 18.

Cable ENRE
Buenos Aires - Ciudad de Buenos Aires
De lunes a viernes de 9 a 18.

0000 3000 0000 línea gratuita de servicio al cliente de 24 horas
Servicio de Emergencias: 0000 3000 0000 de 24 horas
Servicio de atención al cliente: 0000 3000 0000 de 24 horas



CAMPAÑA DE LUCHA
CONTRA EL TRÁFICO ILÍCITO
DE BIENES CULTURALES

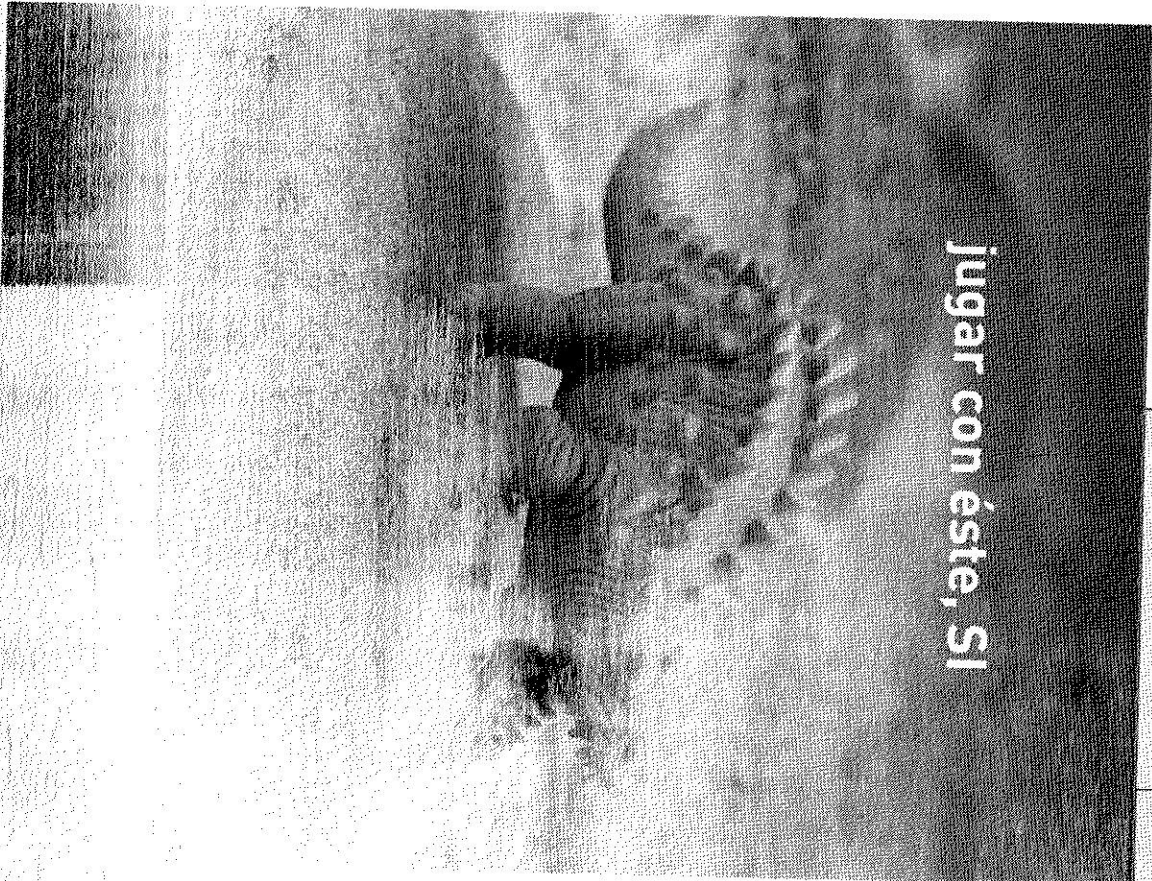
EL TRÁFICO ILÍCITO DE BIENES
CULTURALES ESTÁ PENADO POR LA LEY

ILLEGAL TRAFFIC OF CULTURAL
PROPERTY IS PUNISHED BY LAW

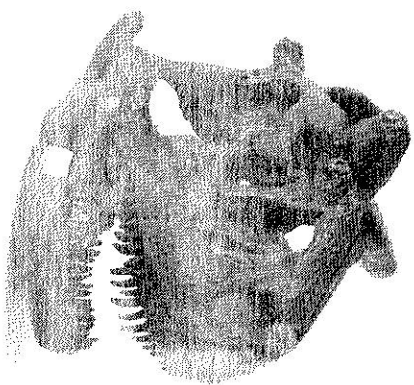
O TRÁFICO ILÍCITO DE BENS
CULTURAIS É PUNIDO POR LEI

CULTURANACION
SUMACULTURA

Jugar con éste, SI



Jugar con éste, NO



OBJETO DE DIBUJOS PATRONOS DE 97 A.D. EN LA TIERRA DE
DE ANTES ENCONTRADO EN LA PATAGONIA ARGENTINA



COMITÉ ARGENTINO DE
LUCHA CONTRA EL TRÁFICO
ILÍCITO DE BIENES CULTURALES

www.cultura.gov.ar